

Případová studie

Lázně Teplice
v Čechách

Microsoft Dynamics NAV - Přehled nad všemi firemními procesy v reálném čase

Lázeňský systém PRAMEN® umožňuje společnosti Lázně Teplice v Čechách získat přehled a kontrolu nad probíhajícími firemními procesy včetně ekonomických, prakticky v reálném čase, aniž by byly kladeny vyšší nároky na obslužný personál. Základním stavebním kamenem systému PRAMEN je Microsoft Navision.

Třebaže lázeňství vzniklo především jako zdravotnická aktivita, v současnosti je stále více využíváno i pro odpočinkové, rekondiční, rekreační a ozdravné účely. Lázeňství tedy kromě svého základního (zdravotního) poslání představuje komplex ekonomických činností různých odvětví a oborů, které svými výkony a nabídkou služeb vytvářejí materiální předpoklady pro pobyt, léčbu a plné uspokojování potřeb lázeňských hostů, včetně podmínek pro jejich vyžití v kultuře, zábavě nebo sportu.

Tento vývoj s sebou přináší i zvýšené nároky na informační systém a především zpracování a dostupnost informací, jež jsou zdrojem práce středního a vyššího managementu lázní.

Lázně Teplice v Čechách a.s. je komerční ekonomický subjekt podnikající v oboru lázeňství, v osmi lokalitách je zaměstnáno 550 zaměstnanců. Před zahájením projektu v roce 2001 využívaly Lázně Teplice v Čechách nejednotný informační systém, který se skládal zčásti z aplikací síťově spolupracujících a aplikací fungujících zcela lokálně bez jakékoliv další vazby. LIS (lázeňský informační systém) byl zaveden pouze částečně a izolovaně na vybraných léčebnách, v centrále společnosti byly využívány agendy ekonomického informačního systému a personalistiky, data z léčeben byla přenášena dávkově. Takový systém popisoval minulost a neposkytoval důležité operativní podklady pro manažerské rozhodování.

Obchodní cíle

- vybudovat komplexní informační systém (LIS+EIS), který pokryje všechny hlavní procesy společnosti
- IS musí být i v budoucnu rozšiřitelný a schopný reagovat na nové požadavky na začlenění nových funkcí a technologií
- zajistit intuitivní provázanost s všeobecně užívanými manažerskými nástroji

- zpracovávat agendy všech lázeňských domů v reálném čase
- získat možnost externích vstupů obchodních partnerů do informačního systému
- najít silného partnera, který bude intenzivně podporovat implementovaná řešení

Přínosy

- Systém PRAMEN zajišťuje přehled a kontrolu nad probíhajícími firemními procesy včetně ekonomických, prakticky v reálném čase, aniž byly kladeny výrazně vyšší nároky na obslužný personál. To vše se děje při zachování maximálního pohodlí lázeňských hostů.
- Prostřednictvím klientského účtu mají Lázně Teplice datově podchyceno vše, co klient lázní během svého pobytu přijímá, od ubytování, přes stravování, léčení až po doplňkové služby. Pro úhradu jeho požitků je mu nabízena široká škála možností úhrady z více zdrojů.
- Veškeré údaje se nacházejí „pod jednou střechou“, čímž jsou lázně schopny zpětně vyhodnotit děje v provozu zařízení, zaznamenat klientské preference, trendy či efektivnost jednotlivých segmentů poskytovaných služeb.
- Systém je kompaktní a variabilní, na jedné straně vnucuje uživatelům ověřené procesní postupy a současně umožňuje operativně postihovat nové problematiky.
- Dostatečné zvládnutí firemních procesů má mimo jiné také pozitivní dopad na spokojenost klientů
- Systém umožňuje pružně reagovat na nové nebo měnící se požadavky trhu.

Kontakt

AutoCont CZ, a.s.
U Nádraží 3
415 01 Teplice
Tel.: +420 417 515 211
info@autocont.cz

www.autocont.cz

Řešení

Pro implementaci nového informačního systému si společnost Lázně Teplice v Čechách, a.s. si vybrala obchodního partnera společnost MIUS a.s., která se zavázala vybudovat komplexní systém řešení lázeňského provozu. Za stavební kámen projektu byl zvolen systém **Microsoft Dynamics NAV**, který je nejrozšířenějším informačním systémem pro střední podnikání. Na základě hluboké analýzy procesů zákazníka byl vypracován systémový návrh, jehož důslednou realizací vzniklo zobecnitelné oborové řešení - lázeňský informační systém **PRAMEN**.

PRAMEN se skládá z modulů, které popisují jednotlivé oblasti lázeňského provozu:

Ekonomika, Správa ubytovacích kapacit - přijímací kancelář a recepce, Rozpis léčebných procedur a doplňkových služeb, Lékař a sestra, Dietní sestra a stravovací provozy.

Ekonomika

Aplikace Ekonomika je řešena mezinárodním informačním systémem Navision. Je rozčleněna na moduly a ty dále na samostatně oceněné granule. Každá firma tedy svou licenci složí pouze z těch granulí, které nejlépe postihnou právě její procesy.

Členění odpovídá standardu ERP:

Finance, Prodej a pohledávky, Nákup a závazky, Zásoby, Zdroje, Projekty, Správce vztahů, Dlouhodobý majetek, Lidské zdroje

Recepce, přijímací kancelář

- zahrnuje registr klientů s možností evidence historie u základních identifikačních údajů, umožňuje práci s individuálními i skupinovými pobyty, s pobyty od zdrav. pojišťoven (včetně komunikace se ZP od návrhu až po vyúčtování), dále vytváření objednávek, rezervací, příjmu, změn, vyúčtování a ukončení pobytu
- správa ubytovacích kapacit - lázeňské domy lze členit na destinace (bližší identifikace objektu), podlaží, pokoje. Vazba do ceníku služeb je zajištěna prostřednictvím kategorií ubytování a typu lůžka. Umožňuje různé typy rezervací, blokace kapacit a operativní evidenci úklidu pokojů. Zahrnuje řízení kontingentů pro spolupráci s cestovními kanceláři.
- každému klientovi je po dobu pobytu veden kompletní klientský účet
- cenotvorba dovoluje zadávat časově podmíněné ceny služeb podle přednastavených cenových hladin. Zahrnuje systém provizí, slev i příplatků za služby
- prodejní pokladna umožňuje přímý prodej zboží a služeb (i v cizích měnách), platby platební kartou a vazbu na klientský účet
- směnárna automaticky načítá kurzovní listky z ČNB a kalkuluje kurzy směnární

Recepce je plně integrována se standardními ekonomickými moduly Finance, Prodej, Zálohy. To znamená, mimo jiné, že všechny operace jsou automaticky účtovány do hlavní knihy.

Rozpis procedur

- dovoluje nastavit každému pracovišti vlastní časové rozvrhy procedur v závislosti na kalendáři a nastavení omezujících podmínek a umožňuje automatické i ruční zadání veškerých procedur.

Lékař, sestra

- vedení lékařské agendy a elektronické kartotéky klientů ve verzovaných záznamech s elektronickým podpisem. Pro výkaznictví zdravotním pojišťovnám jsou k dispozici standardní sady číselníků, distribuované VZP.

Dietní sestra a stravovací provozy

- evidence surovin, jídel a receptur, sestavení jídelníčků i pro více stravovacích provozů
- možnost operativního zásahu dietní sestry
- vazba na ceník stravovacích služeb, klientský účet a účtování nákladů provázanost se skladem potravin, sledování trvanlivosti potravin a možnost využití mobilních zařízení pro operativní práci
- stravování zaměstnanců - obsahuje systém objednávání stravenek s vazbami na vyúčtování
- stravování klientů - komplexní správa klientského stravování
- restaurační provoz - správa a vyúčtování restauračního zařízení včetně využití čárových kódů. V jeho možnostech je i provázání restauračního a klientského stravování přes klientské účty.

To nejdůležitější, co systém nabízí je variabilita, kompaktnost a vzájemné propojení jednotlivých modulů. Maximální detail dat pro manažerské rozhodování vzniká při operativním zpracování odborných procesů, systém tak poskytuje okamžitý přístup ke všem informacím potřebným k analýze a rozhodování pomocí jednoduchého a unifikovaného způsobu vyhledávání.

Projekt byl zahájen v roce 2001 a byl plánován rozložen na následující tři roky. V první fázi bylo implementováno ekonomické jádro řešení se zohledněním budoucích nároků specializovaných modulů, ty byly nasazovány v následujících řízených etapách, což umožnilo rozložit vytížení klíčových uživatelů.

Přidané funkčnosti byly, díky příkladné spolupráci zadavatele a řešitele, řešeny variantně a takový přístup napomohl vzniku unikátního reprodukovatelného řešení pro lázeňství. PRAMEN je svým rozsahem reprezentativní ukázkou síly integrace procesních znalostí a mezinárodně podporovaného a stabilního ERP.

Systém je využíván v osmi samostatných lokalitách 150 uživateli (50 konkurenčních přístupů). Z tohoto počtu přistupuje 60% uživatelů do Microsoft Dynamics NAV přes Microsoft Terminal Server, zbývající uživatelé přistupují přímo z Microsoft Windows 98, 2000 a XP.

Produkty a technologie

Microsoft Business Solutions - Navision 3.70
 Microsoft SQL Server 2000
 Microsoft Office XP ??
 Microsoft Terminal Server
 Microsoft Windows 2000, XP, 98

