

B-7351-416/06

PAWEŁ TIEPŁOW-PRACOWNIA PROJEKTOWA ul. Osowska 27, m5, 04-302 Warszawa
tel./fax. (0-22) 612-47-11, kom. 608-052-956 e-mail: tieplow@wp.pl

PROJEKT BUDOWLANY CENTRUM REKREACYJNO - SPORTOWEGO w Ustroniu Morskim

Rodzaj obiektu / robót bud. – 45.21.20.20.

Adres obiektu: Ustronie Morskie, ul. Wojska Polskiego
Nr ewidencyjny działek :378, 380, 381 – obręb ul, ul. Wojska Polskiego,
Okrzei, Górnej, Polnej.

Inwestor: Urząd Gminy w Ustroniu Morskim
Ul. Bolesława Chrobrego 68
78-111 Ustronie Morskie

Gen. Projektant: arch. Paweł Tiepłow – Pracownia Projektowa
04-302 Warszawa, ul. Osowska 27 m. 5

TOM IV PROJEKT ARCHITEKTONICZNO – BUDOWLANY INSTALACJE CZĘŚĆ 6. Elektroniczny System Obsługi Klienta

Projektował: PoolMaster Andrzej Machalski

lipiec 2006

STAROSTWO POWIATOWE
w Kołobrzegu
Załącznik do pozwolenia na budowę
znak B- -7351-416/06
z dnia _____
pieczętka i podpis _____

Założenia ogólne

Przy pomocy elektronicznego systemu obsługi klienta ESOK prowadzona będzie sprzedaż usług:

- Basenowe
- Sauna
- Solarium
- Masaż
- Siłownia
- Squash
- Kręgielnia
- Bilard
- Parking

System obsługi klienta powinien pozwalać na obsługę klientów stałych – abonamentowych, VIP i klientów przypadkowych. Obsługa barów będzie niezależna od kasy głównej obiektu.

Kasa główna obsługująca klientów powinna znajdować się oddzielnie od wejść na basen i atrakcje obiektu.

Kasa wejściowo-wyjściowa na basen obsługuje klientów jednorazowych i z wykupionym abonamentem z kasy głównej.

Boks kasowy powinien pozwalać na obsługę wszystkich kas (wejściowej i wyjściowej na basen oraz kasy głównej) przez jedną osobę.

Jedna kasjerka powinna mieć możliwość podejścia do każdej kasy i obsłużyć klienta.

Punkty wyjścia i wejścia na basen (tripody, bramki) wyposażone w czytniki wejścia i wyjścia powinny działać niezależnie. Pozwala to klientowi na wybranie własnego czasu na wejście i wyjście z obiektu. Takie rozwiązanie pozwala na szybką obsługę klientów przy falowym lub grupowym wyjściu lub wejściu na obiekt.

Stanowiska kasowe (kasa główna, kasa wejście i kasa wyjście) są wyposażone w trzy komputery z odpowiednim oprogramowaniem, posiadającym tylko funkcje niezbędne do obsługi klienta.

Jedna karta zbliżeniowa może być zaprogramowana do korzystania ze wszystkich usług.

Na jedną kartę można pobrać kilka pasków basenowych - maksymalna ilość wydania pasków jest określana podczas wykupu abonamentu.

Podstawowe funkcje kas :

- kasa główna :
 - pobranie opłaty parkingowej
 - sprzedaż abonamentów wszystkich usług
 - wystawienie faktury, paragonu
- kasa wejściowa
 - wydanie paska basenowego i pobranie opłaty (klient jednorazowy)
 - wydanie paska basenowego (klient abonamentowy, VIP)
 - otwarcie szafki basenowej
 - wystawienie paragonu
 - wizualizacja zajętości szafek
- kasa wyjściowa
 - pobranie paska basenowego
 - pobranie dopłaty za przekroczony czas pobytu
 - pobranie opłaty parkingowej
 - otwarcie szafki basenowej
 - wystawienie paragonu
 - wizualizacja zajętości szafek

Nośniki informacji

Parking :	bilet papierowy termiczny z kodem paskowym i karta zbliżeniowa
Obiekt basenowy :	paski basenowe z chip i karta zbliżeniowa .
Atrakcje :	paragon kasowy , bilet z kodem kreskowy i karta zbliżeniowa

Atrakcje - obsługa klienta

Identyfikatorem klientów abonamentowych będzie karta zbliżeniowa Unique. Klienci okazjonalni będą mogli korzystać z usług na podstawie paragonu kasowego lub biletu z kodem kreskowym potwierdzającym wykupioną usługę.

Basen , strefa atrakcji na basenie

Identyfikatorem basenowym służącym do rozliczania klientów będzie pasek basenowy, który wyposażony jest w pastylkę zbliżeniową Unique . Paski basenowe będą w różnych kolorach w zależności od wykupionej usługi lub grupy :

niebieski	– osoby dorosłe
żółty	– dzieci
czerwony	– sauna , solarium , masaż

Szafki basenowe posiadają zamki typu elektrozaczep . System obsługi szafek powinien pracować w systemie ON LINE z pełną bezpośrednią wizualizacją stanu zajętości szafek. Czytniki umieszczane są na początku każdego rzędu szafek. Przyłożenie paska basenowego do czytnika spowoduje otwarcie pierwszej najbliższej wolnej szafki w danym rzędzie. Na czytniku wyświetli się nr otwartej szafki . Klient nie musi pamiętać nr szafki, każde przyłożenie paska basenowego do czytnika szafkowego wyświetli na wyświetlaczu nr szafki klienta. Jeżeli czytnik obsługuje pokazaną na wyświetlaczu szafkę to ją otworzy na czas potrzebny na dojście do szafki i jej otwarcie . Po tym czasie szafka ponownie zostanie zamknięta. Po otwarciu szafki klient wkłada ubranie i zamyka ją. Ponowne otwarcie szafki wymaga ponownego przyłożenia paska do czytnika . W przypadku gdy czytnik nie obsługuje wyświetlany nr szafki na wyświetlaczu zaświeci się kontrolka informująca że szafka jest w innym rzędzie .

Klient basenowy posiadający czerwony pasek może oprócz atrakcji basenowych korzystać z sauny , solarium , masażu. Koło drzwi sauny i solarium umieszczony są czytnik który po przyłożeniu aktywnego paska otwiera drzwi. Od wewnątrz drzwi otwierają się na klamkę .

Sauna , solarium , masaż

Korzystanie z usług sauny , solarium i masażu możliwe jest w dwóch wersjach .

Jedna jest poprzez wykupienie usługi dodatkowej z basenem - pasek koloru czerwony.

Druga wykupienie usługi niezależnie od usługi basenowej bilet – paragon z kasy

Klient basenowy po przejściu przez drzwi do w/w atrakcji może od razu korzystać z sauny .

Solarium jest uruchamiane poprzez przyłożenie paska basenowego (lub karty abonamentowej wejście od strony suchej) .

Potwierdzenie możliwości korzystania z usługi masażu odbywa się poprzez przyłożenie paska basenowego (kolor czerwony) lub karty zbliżeniowej (wejście od strefy suchej) do czytnika kart zbliżeniowych masażu. Po przyłożeniu przez klienta karty lub paska basenowego masażysta może wykonać usługę masażu.

Siłownia

W obiekcie siłowni przewidziano stanowisko komputerowe z czytnikiem do identyfikacji klientów abonamentowych. W komputerze zainstalowany będzie program pozwalający na kontrolę kart abonamentowych oraz oprogramowanie specjalistyczne do siłowni pozwalające na ustalanie harmonogramu ćwiczeń dla konkretnego klienta .

Abonamenty dla klientów siłowni będą sprzedawane w kasie głównej. Pracownik siłowni po identyfikacji abonamentu wyda klientowi abonamentowemu klucz do szafki ubraniowej siłowni. Na czas pobytu w siłowni karta abonamentowa klienta zostanie zatrzymana. Po zakończeniu pobytu klient abonamentowy oddaje klucz do szatni, pracownik siłowni potwierdza zakończenie pobytu i oddaje kartę.

Bilety dla klientów jednorazowych również będą sprzedawane w kasie głównej. Klucz do szatni siłowni zostanie wydany klientowi jednorazowemu na podstawie okazanego paragonu potwierdzającego wykupienie usługi oraz dokumentu tożsamości, który na czas pobytu w siłowni zostanie zatrzymany. Po zakończeniu pobytu w siłowni klient oddaje klucz do szatni, obsługa siłowni zwraca dokument tożsamości.

Kręgielnia

W obiekcie kręgielni przewidziano czytnik biletów z kodem paskowym i czytnikiem kart zbliżeniowych dla klientów abonamentowych.

Karty abonamentowe do kręgielni będą sprzedawane w kasie głównej. Klient posiadający abonament przykłada kartę do czytnika i uruchamia się wolny tor kręgielni. Po ukończeniu czasu pobytu na kręgielni klient może kontynuować dalszy pobyt po ponownym przyłożeniu karty zbliżeniowej do czytnika. Wypożyczanie obuwia do kręgielni będzie możliwe w szatni głównej obiektu.

Bilety dla klientów jednorazowych również będą sprzedawane w kasie głównej. Klient posiadający wykupiony bilet wkłada go do szczeliny terminala , który po odczytaniu biletu uruchamia wolny tor kręgielni. Po ukończeniu czasu pobytu na kręgielni klient może kontynuować dalszy pobyt po włożeniu nowego wykupionego biletu.

Bilard

Usługa bilard wykorzystywana będzie w trybie seansów ustalanych na konkretne godziny. Po zakończeniu seansu wszyscy klienci opuszczają obiekt i wpuszczana jest grupa klientów, którzy wykupili bilety na seans następny.

Klient abonamentowy i przypadkowy w kasie głównej otrzymuje bilet z kodem paskowy , z którym udaje się do szatni głównej obiektu , tam na podstawie biletu otrzymuje kije i kule do bilardu. W zastaw zostawia dokument tożsamości , który oddawany jest po oddaniu kijów i kul.

Squash

Usługa squash wykorzystywana będzie w trybie seansów ustalanych na konkretne godziny. Po zakończeniu seansu wszyscy klienci opuszczają obiekt i wpuszczana jest grupa klientów, którzy wykupili bilety na seans następny.

Klient abonamentowy i przypadkowy w kasie głównej otrzymuje bilet z kodem paskowy , z którym udaje się do szatni głównej obiektu , tam na podstawie biletu otrzymuje akcesoria do squash. W zastaw zostawia dokument tożsamości , który oddawany jest po oddaniu akcesorii squash.

Hala

Hala wykorzystywana będzie w trybie seansów ustalanych na konkretne godziny. Po zakończeniu seansu wszyscy klienci opuszczają halę i wpuszczana jest grupa klientów, którzy wykupili bilety na seans następnym.

Klient jednorazowy kupuje bilet w kasie obiektu. Klient przygotowany do skorzystania z hali podchodzi z biletem do zarządcy hali.

Klient abonamentowy przychodzi na wybrany seans. Przygotowany do korzystania z Hali podchodzi do zarządcy hali, który pobiera kartę od klienta i zbliża kartę do głowicy zbliżeniowej czytnika. Jeżeli abonament jest ważny system pokazuje, że klient ma prawo korzystania z obiektu hali. Usługa wykorzystana odliczana jest od ilości usług pozostałych na abonamencie.

Parking

Wjazd i wyjazd z parkingu powinien odbywać się automatycznie. Przy wjeździe klient jednorazowy otrzymuje bilet z kodem paskowym, który opłaca dowolnej kasie. Klient abonamentowy zbliża kartę zbliżeniową (abonamentową, VIP) do czytnika na wjeździe lub wyjeździe i szlaban się otwiera.

Klient jednorazowy przed wyjazdem musi opłacić bilet w dowolnej kasie obiektu.

Jest ustalony czas na wyjazd np. 15min, po przekroczeniu którego klient musi ponownie uiścić opłatę parkingową. Z opłaconym biletem klient podjeżdża pod terminal wyjazdu, wkłada bilet do szczeliny ze skanerem. System parkingowy po odczytaniu biletu otwiera szlaban wyjazdu, który po przejechaniu pojazdu zamyka się automatycznie.