

的修报修平台是如何改善酒店客户的入住体验？

产品名称	的修报修平台是如何改善酒店客户的入住体验？
公司名称	广东工程宝科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	广州市天河区天河路547号804房（不可作厂房使用）（仅限办公用途）
联系电话	020-87564231 18011726340

产品详情

酒店设备众多，传统维护方式难以满足酒店快速发展的需求，影响客户的入住体验。通过手机电脑的信息化协同办公，可有效提高员工、中高层管理者与工程部的沟通和维修管理效率，进而提升客户的入住体验质量。

1.3.2 对工程部

- （1）通过微信公众号、小程序、二维码、APP等方式快速报修，系统同步展示报修人姓名、电话、位置、文字、图片、语音等报修信息并智能派单，工程师线上完成维保订单，实现智能化的守候式服务，有效提高维修效率，降低通信和人力成本。
- （2）通过移动端、PC端后台实时记录维修过程，实现从报修、派工、维修、完成、评价等全流程跟踪服务管理。结合系统多维度数据分析报表，实现数据化、信息化管控，提高工程部的管理水平。
- （3）通过平台可划分人为损坏、自然损坏、操作不当三种故障类型，管理员可依据系统的故障类别分析，制定赔偿方案、维护计划、员工培训等相应对策，有效提高整体维修效率。
- （4）通过平台创建定检、点检计划，指派工程师定期巡检维护，后台实时监督，并生成设备巡检报表，让巡检工作智能化、规范化，有效降低50%的故障发生率，进而延长设备使用寿命，保障酒店经营的正常展开。

1.3.3 对客房部

客户可通过房间的二维码、手机APP等方式快速下单送物，由系统自动派单。同时，后台实时记录数据并呈现多维度数据分析报表，实现智能化送物服务，有效提高送物效率和客户的体验满意度，并降低通信和人力成本。

1.3.4 对第三方

(1) 供应商可通过平台的大数据分析与统计管理，*大限度减少400、800电话及人工客服带来的成本支出。提高售后维护的运维管理效率，大大降低通信和人力成本。同时，为客户提供高质量的维修服务体验，提升客户的满意度。

(2) 维修公司可通过平台获得酒店授权的部分维修业务，从中获取应有的利润。同时依据有效的数据评估，制定相应的管理机制，全面提高团队的规范化管理和维修效率。

(3) 临时工程师可通过平台获得酒店授权的部分维修业务，从接单维修，到酒店管理员审核结单，*后到费用结算只需通过线上即可完成，有效缩短审核时长，提高临时工的业务量，进而获取更多的报酬。

二、解决方案

2.1 平台分析

2.1.1 平台简介

构建了一套闭环、高效的智能报修平台。将报修、调度派工、维保各服务有机结合，精简流程，提高效率，掌控成本，提供高质量的服务保证。

支持微信公众号、钉钉小程序、企业微信小程序、百度小程序、二维码、H5网页、APP报修及处理、后台管理的多端智能交互使用。支持实时查看报修进度，支持导出您所需的统计报表。可用于企业内外部报修，后勤服务，售后管理等多种业态。