

# 的修以降本增效为目标，帮助酒店实践管理数字化转型

产品名称	的修以降本增效为目标，帮助酒店实践管理数字化转型
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

在酒店经营管理过程中，降本增效是一项需要持续进行的工作，其中一个有效手段是借助技术打造酒店的数字化能力，满足顾客、管理者与基层员工的需求。

在管理方面，酒店有建筑、各种设施设备、人员及各种物料，通过组合成各种服务产品提供给客人。如此，酒店内部的营运与管理产生大量数字化需求，如餐饮、客房、工程、安保、财务、人事等。目前，酒店数字化仅是在某些领域得到实施，全面数字化仍任重道远。

由于各家酒店的规模、营运与管理方式不同，技术上不能完全照搬别人的做法，根据酒店要解决的痛点问题来实施数字化当然好，难点是对酒店的需求定位要准，酒店的管理者要帮助技术开发者对酒店运营与管理有深刻的理解，如此数字化项目才有较持久的生命力，甚至在较长时间里成为酒店的必配技术工具。

### 数字化管理成效

长期以来，酒店为解决服务管理、客房管理、工程管理、员工培训等经营管理上的痛点，一直在寻找相应的技术手段。目前，酒店采用了SAAS工单管理系统，对传统的工程管理、客房管理等进行改造，取得了一些效果和经验。

### PC端多维度数据分析

#### 工程部管理

为了摸清工程部的工作量，酒店要求工程部做工作记录，用传统的纸质或白板登记每天的工作过程、统计每天巡查、记录工程维修单，计划维修等数据，结果工作量浩大，不能坚持，而且出现计划维修及即时报修的工单不落实的现象。

酒店通过运用基于移动端的工程管理系统，几乎所有的工程报修、计划维保、巡查、客房送物等都通过

智能手机进行操作，计划维修等工作得到进一步落实，而且数据自动生成，包括每间房的维修数据，各类维修记录出现的频率等，这些大数据为工程管理带来了极大的便利。工作效率提高了十倍以上，报修响应时间大大缩短，维修保养工作质量和效率得到了明显提升。同时实施适当的工分奖励制度，员工的积极性及工作满意度均有提高。

## 工单管理系统—工程管理

### 客房部管理

除了工程部，客房部管理亦有痛点。传统客房部的运作仍通过填写纸表单，如客房服务员清洁房间，从入房间清洁登记时间开始到清洁及换布草、补充六小件、查酒水、报维修，到主管查房、放房，基本上都是用填写纸质表单、打电话来完成，在即时性、统计方面都存在问题。

在对客户服务方面，如客人打电话要求送毛巾、送水等，由接线生或客服人员记录，再通知服务人员执行。这种操作可能会造成任务执行不及时或者将任务漏掉，等到客人投诉才发现。

同时，在这类任务较多的时候，接电话的服务人员精神压力会很大，容易出现失误的情形。运用工单管理系统的扫码、APP直接下单，把维修、巡检、保洁全流程在线化，工程部、客房部、安保部从手机及时接收任务，每张工作单都可追踪进度，做到实时管控，防范漏单，其产生大量有价值的的数据，可有效地进行分析与管理，提升管理效率。

### 员工培训管理

在培训方面，将工作所需的维修技巧、实操演示、岗位职责等放到智识库，员工可以通过手机系统地线上学习、考核，结合线下的指导，完成岗位技能培训。

除此之外，还可将员工的工作经验、技巧等内容以文章、视频等形式上传，生成每位员工的学习与工作档案。由于有了这种培训的方法，对新入职的员工有很大的帮助，减少了大量前期培训工作，很快便能上手一线工作。

## 总结

酒店数字化是一项系统工程，它涉及到许多不同的方面，酒店数字化进程将会是在各个方面、各个领域具体的数字化基础上不断深化，逐步走向融合，形成酒店系统化的数字化体系的过程。在深刻理解酒店经营管理模式与内容的基础上，结合各类酒店的特点来逐步推进数字化的开发与运用。

放眼未来，酒店数字化既需远景，更需要从具体工作分析开始，运用数字化技术进行探索、尝试和运用。

## 平台简介

的修大数据管理平台是一款用来自动化工作流程和数字化任务管理的软件系统，通过实现流程透明化管理、工作任务自动化下发分配、任务状态追踪、多维度数据分析，为管理者提供一个让酒店报修、投诉建议、物品领用、巡检保洁、定点打卡、智慧管线更加清晰的工作追踪平台，支持不同部门之间的数据共享，实现效率大化。

### 1、多渠道报修

支持扫码、APP等便捷报修方式。附有语音、拍照或视频等描述形式，故障描述更清晰，系统自动分配订单。告别纸质化办公，通过手机或电脑在线了解服务进展，实时查收服务进度通知，为客人赢得服务便利，为酒店带来好评。

## 2、巡检管理

为酒店安保巡逻、设备巡检保洁等应用场景提供创新定时定检计划、APP点检任务和微信扫码检等预防性维护模式，通过水印照片签到、无网保存和管理端远程监管，确保员工执行到位，并生成巡检报告。

## 3、智能送物

客房扫码快速下单，通过系统自动分配订单，同时APP获悉位置、物品、价格信息，帮助客房人员时间准确了解物品需求，快速响应处理，对送物过程实时记录统计。

## 4、精细化配件管理

维修人员移动端在线申领配件，缩短领取时长，实时化的库存预警提示，便于仓管员及时补充配件库存。系统记录每个员工的领用情况，清楚了解每个配件的去向，实现配件的精细化管理。

## 5、“一站式”投诉建议

酒店客人可通过客房扫码或酒店公众号在线投诉与建议，减少12345市长热线、119和110电话拨打频率，一对一解决客人的反馈问题，提高客人体验满意度。

## 6、酒店智识库

将酒店规章制度、维保流程、设备说明书、操作视频、安装图纸、问题诊断等知识经验形成自己的云课堂，解决知识积累难以持续问题，自动匹配维保工单知识点，真正实现知识转化为执行力，让酒店内部经验交流、人员培训、维修服务更加轻松，管理更高效。

## 7、多维度数据分析

通过可视化数据大屏呈现（日、周、月、年）历史数据、报修统计、人员KPI、异常单、故障原因等多维度数据分析，各种报表秒速自动生成，且满足酒店数据来源多样化的特点支持多种报送方式，管理者随时随地查询，纵览全局，一手掌控酒店运营状况。