

XA 酒店蓝豆云系统应用的优势分析

姚琦

北京建筑大学

DOI: 10.12238/ems.v6i11.10014

[摘要] 随着信息时代的发展,数字化转型成为酒店行业发展的新趋势,XA 酒店自开业以来,经历从传统的纸质文件办公到不断改进办公效率实施线上软件的办公及服务管理应用,尤其是在选择蓝豆云软件系统后大大提高了各方面的工作效率和数据信息的准确性。本研究旨在分析蓝豆云系统在 XA 酒店的应用优势,探讨其如何帮助酒店应对行业挑战并实现数字化升级。本文首先回顾了酒店业数字化转型的背景,然后详细介绍了蓝豆云系统的功能和特点。文章重点分析了蓝豆云系统在 XA 酒店的具体应用,包括其对运营效率、客户体验、成本控制和员工满意度的影响。研究结果表明,蓝豆云系统不仅提高了酒店的数据处理能力和响应速度,还通过智能化服务提升了客户满意度,同时降低了运营成本。最后,文章总结了蓝豆云系统的应用优势,并对未来酒店业数字化转型的趋势进行了展望。

[关键词] A 酒店; 蓝豆云系统; 数字化转型;

Advantages Analysis of XA Hotel Blue Bean Cloud System Application

Yao Qi

Beijing Jianzhu University

[Abstract] With the development of the information age, digital transformation has become a new trend in the hotel industry. Since its opening, XA Hotel has gone from traditional paper-based office to continuously improving office efficiency by implementing online software for office and service management applications. Especially after choosing the Blue Bean Cloud software system, it has greatly improved work efficiency and data accuracy in all aspects. This study aims to analyze the application advantages of the Blue Bean Cloud system in XA hotels and explore how it can help hotels cope with industry challenges and achieve digital upgrades. This article first reviews the background of digital transformation in the hotel industry, and then provides a detailed introduction to the functions and features of the Blue Bean Cloud system. The article focuses on analyzing the specific application of the Blue Bean Cloud system in XA Hotel, including its impact on operational efficiency, customer experience, cost control, and employee satisfaction. The research results indicate that the Blue Bean Cloud system not only improves the data processing capability and response speed of hotels, but also enhances customer satisfaction through intelligent services, while reducing operating costs. Finally, the article summarizes the application advantages of the Blue Bean Cloud system and looks forward to the future trends of digital transformation in the hotel industry.

[Keywords] A Hotel; Blue Bean Cloud System; Digital transformation;

前言

随着信息技术的飞速发展以及市场各行各业竞争的日益激烈,酒店行业也普遍面临着服务个性化、成本控制和员工培训各方面的挑战。在此挑战的压力下,如何提升运营效率、优化客户体验、降低成本,已成为了酒店管理者们关注的重点。XA 酒店作为新加入酒店行列的企业,在面对市场环境竞争的壓力下,通过引入蓝豆云系统,积极探索数字化解决方案,

以期在激烈的市场竞争中保持领先地位。

本文旨在深入分析 XA 酒店应用蓝豆云系统的优势,详细阐述蓝豆云系统的主要功能和特点,探索其如何帮助酒店提高运营效率、优化客户体验、降低运营成本以及提升员工工作效率。通过对 XA 酒店的案例研究,我们将揭示蓝豆云系统在实际应用中的显著成效,并为同行业提供参考和借鉴。

一、蓝豆云系统概述

蓝豆云系统是一个基于云计算技术的酒店管理平台,它通过集成多种功能模块,为酒店提供全面的运营管理支持。

蓝豆云是蓝豆科技自主研发的专为帮助酒店提升服务效率的 SaaS 软件,是一个持续进化与创新的数字化工具,它的设计理念是以客人体验为中心,实现酒店运营全面数字化,在提升客人体验的同时,提升运营效率,降低成本,帮助企业构筑持续的竞争力。蓝豆云的设计理念不仅体现在其产品功能上,还贯穿于公司的服务理念中,能够协助公司更好的服务客户,满足客户需求,提升服务的质量。

蓝豆云包含三大模块——住客服务管家、客房管家、工程管家。住客服务管家——是一个以客人需求为中心的跨部门协作工具,覆盖客人在店期间全场景的服务需求,系统通过智能派单、自动跟催等方式帮助酒店减少内部沟通中转,提升运营效率。客房管家——把客房部的工作流进行在线管理,通过实时房态、智能排班、工作任务自动提醒等方式帮助酒店解决分房慢、房态不同步打扰客人、放房不及时、人工统计数据工作量大等问题。工程管家——通过对维修、能耗、维保及设备管理的在线化管理,解决维修不及时、维保难管理、大型设备历史记录难追踪、工作数据难统计等问题。

二、蓝豆云系统优势

蓝豆云对于酒店行业来说不仅仅是一个助力增收、降本增效的软件。它的优势主要体现在以下几点:

1. 客人体验为中心:蓝豆云系统以提升客人体验为核心,通过数字化手段优化服务流程,从而提高客户满意度。

2. 全面数字化运营:蓝豆云帮助酒店实现从前台到后台的全面数字化,涵盖住客服务、客房管理、工程维护等多个方面。

3. 提升运营效率:通过在线化管理和移动化操作,蓝豆云系统提高了酒店内部沟通协作效率,降低了运营成本,提升了人效。

4. 数据驱动决策:系统自动收集和整理服务相关数据,为酒店管理层提供及时、精准的数据支持,帮助进行更科学的决策。

5. 灵活的模块化设计:蓝豆云提供包括住客服务管家、客房管家、工程管家等在内的多个模块,酒店可以根据自身需求选择和使用。

6. 广泛的市场应用:蓝豆云的业务已经遍布全国 50 余个城市,累计服务超过 1000 家酒店,显示出其解决方案的广泛适用性和可靠性。

7. 持续的技术创新:蓝豆云作为一个持续进化与创新的数字化工具,不断迭代优化,适应酒店业的发展和变化。

8. 提升酒店竞争力:通过数字化转型,蓝豆云帮助酒店构筑持续的竞争力,实现服务与运营的现代化。

9. 专业的服务支持:蓝豆云提供专业的服务支持,帮助酒店进行系统培训和解决问题,确保系统顺利实施和运营。

10. 响应政策导向:蓝豆云符合国家关于加快推进国有企业数字化转型的政策导向,有助于酒店顺应数字化、智能化

发展趋势。

综上所述,蓝豆云系统通过其数字化解决方案,为酒店提供了从提升客户体验到优化运营效率,再到数据驱动决策等一系列优势,助力酒店实现数字化转型和升级。

三、XA酒店蓝豆云系统应用情况分析

XA 酒店位于该地区商务服务中心的核心地段,是一家高端的商务酒店,酒店的员工 300 余人,酒店整体设施拥有 307 间豪华客房,其中包括双床房 179 间、大床房 108 间、湖景套房 20 间。酒店的客房配套设施齐全,所有房型均配备独立浴缸、淋浴室等设施,湖景套面向景观面,让客人能够尽享山水之惬意。在餐饮服务方面,该酒店配有全日餐厅、中餐厅、大堂酒廊、宴会厅、行政酒廊,可谓客人提供中西式精选菜肴及丰富的早、中、晚餐。此外,酒店还设有健身房及水疗中心,为来宾提供舒适优雅的商务活动空间。

酒店自开业以来办公效率较低、在很多工作审批及转签流程上还是纸质化较多,工作协调上利用电话、微信群进行沟通,工作中由于这种办公的模式老旧和工作审批流程繁琐,无形中增加了时间成本,在信息传达中也出现偏差的情况。为了切实有效地解决酒店在日常运营过程中所面临的一系列问题,酒店的网络部开始积极尝试采用各种先进的线上办公软件。他们希望通过这些软件的应用,能够极大地提高酒店的工作效率,使各项工作流程更加顺畅、高效。然而,实际情况却并非如预期般顺利。由于酒店的一线服务员工平时主要专注于为客人提供服务,对于这些新引入的线上办公软件使用不够熟练以及受场地信号影响问题,他们在操作过程中常常无法快速、及时、准确地将重要的工作指令和信息传达给相关人员,严重影响了工作的进度和质量。在这些因素的共同作用下,酒店所采取的这些线上办公措施最终未能达到预期的效果。原本被寄予厚望的线上办公软件,不但没有提升工作效率,反而给一线服务员工带来了诸多困扰。酒店不得不重新审视和调整办公策略,寻找更加适合的解决方案。经过市场调研和考察,接触到蓝豆云系统,一个专门为酒店行业设计的数字化解决方案,提高工作效率,降低运营成本的软件。XA 酒店采用蓝豆云系统后,基本上是告别了制单的统计工作,节省了时间,提高了工作效率,在数据和信息的统计方面更加的方便及客观清晰。

综合分析 XA 酒店在蓝豆云使用上整体情况如下:

1、实现在线管理,节约时间优化服务。

XA 酒店在蓝豆云的使用情况主要是体现实现了在线化的管理。蓝豆云系统通过在线化管理,减少了电话中转环节。这一功能在酒店的房务部有了更多的体现,蓝豆云系统将客房部的工作流程进行在线管理,包括实时房态更新、智能排班以及工作任务的自动提醒,在工作上大大减少了沟通时间。例如在客人送物服务中,前台或总机收到客人需求后,前台可以直接在蓝豆云的 OMS 上向楼层服务员下单,接收下单通知后,楼层服务人员及时提供客户服务,整体上提升了服务响应速度。蓝豆云系统将客房检查流程在线化,解决了传统

的分房慢、房态不同步打扰客人、放房不及时等问题,通过系统页面下发通知,查房主管可以合理安排客房的检查服务,检查通过后无需再像过去拨打电话回复检查情况,可直接在手机软件中描述具体情况和拍照上传房间情况;其次蓝豆云系统使客房检查的数据能够自动生成报表并永久保存,大大减少了部门间信息传递的时间和沟通成本,通过减少繁琐的报表统计工作,员工可以将更多时间用于提供客户服务,提升工作热情,提高了整体的房务部门运营效率。房务部的负责人可参考蓝豆云系统积累的运营数据报表,如客人偏好数据、服务高峰期数据等,优化服务运营流程和排班,实现精细化运营和管理。

2、数据驱动,实现降本增效。

蓝豆云系统能够自动收集房务、财务、客户反馈等各方面的数据,并通过内置的分析工具进行处理,帮助酒店管理层洞察运营状况和市场趋势。

蓝豆云系统强大的数据收集与分析功能,为公司的运营管理提供了强大的支持,为管理层能够做出更加科学的决策提供数据依据。

1) 在XA酒店人力资源配置方面,蓝豆云基于收集到的数据,人力部门通过对一线服务部门工作任务量、工作时间分布以及员工绩效等数据的分析,可以清晰地了解到公司各个环节的人力资源需求情况。例如,在销售旺季,销售部门的业务量大幅增加,蓝豆云的数据可以显示出此时需要更多的销售人员和客户服务人员来满足市场需求。相反,在淡季时,业务量减少,通过数据分析可以确定哪些岗位的人员可以进行合理调整,如安排员工参加培训、进行内部项目协作或者进行岗位轮换,以提高员工的综合素质和工作满意度,同时减少人力成本。再者,人力部门根据蓝豆云对员工的技能水平、工作经验等数据的分析,为后续人员招聘和岗位调配时提供科学依据,确保将合适的人安排在合适的岗位上,充分发挥员工的潜力,提高整体工作效率。

2) XA酒店在物资采购方面,基于蓝豆云的日常工作提供的数据,采购部门制定更加合理的采购计划。例如,采购部根据后台销售数据统计情况预测未来一段时间内的产品需求,结合库存数据确定最佳的采购时间和采购量,避免因采购过多导致库存积压,或者采购过少影响生产和销售,有效的帮助酒店降低采购成本和风险。

3) 自动化的数据记录和处理作为蓝豆云的一大优势。传统的人工数据记录和处理方式容易出现人为操作不当造成的错误,而蓝豆云通过自动化的数据采集、存储和分析,确保了数据的准确性和及时性。在成本控制方面,XA酒店通过分析能源使用的高峰和低谷时段,以及不同设备的能源消耗效率,进而优化能源管理,降低能源成本。同时,准确的数据记录也使得酒店的管理层更精确地预测和控制成本,避免因数据不准确导致的成本超支和决策失误。

整体来说蓝豆云系统提供实时的运营监控功能,能够使

管理层能够及时发现问题并迅速作出调整,避免资源浪费,助力酒店能够更好地理解客户需求和偏好,减少寻找信息的时间,提供更加个性化的服务,使他们能够专注于提供服务和创造价值。

3、优化服务水平,助力加速品牌形成。

XA酒店成立时间不长,因为在服务上的专业和突出在当地确实有一定的影响力,其在品牌打造上也高度重视。在蓝豆云的加持下,助推品牌的建立和口碑的传播。蓝豆云系统通过一系列数字化工具和功能,收集和分析客户数据,包括偏好、历史行为等,使酒店能够提供更加个性化的服务,及时的进行客户的各类反馈,增强客户满意度和对酒店的忠诚度,这种透明度和响应能力有助于建立品牌的正面形象。蓝豆云系统通过标准化服务流程,使每位客人都能享受到一致的高质量服务,对于酒店在建立品牌形象也是不可或缺的优势所在,蓝豆云系统内置带有的营销工具,也变相的帮助XA酒店更有效地推广服务和品牌,利用自身的社交媒体、电子邮件营销等方式吸引新客户并保持与现有客户的联系,通过系统化管理,蓝豆云能够确保所有客户接触点的服务品质和信息传达都符合品牌一致标准。

再者就是蓝豆云系统的功能强大,能够作为员工培训和知识共享的平台,使所有员工都了解自身品牌理念和为客人提供服务的最佳实践;作为了解顾客偏好的一种工具,也帮助酒店管理层跟踪服务水平,确保服务质量始终符合品牌要求。

XA酒店采用先进的数字化蓝豆云系统,也变相提升酒店的科技感,增强品牌的现代和领先形象。通过对于蓝豆云的使用,帮助酒店在竞争激烈的市场中建立和加强品牌形象,吸引并保留客户,助力实现酒店品牌的长期发展。

四、结论

蓝豆云系统的使用是XA酒店尤其是在当今信息时代及较强的科技感的大环境下,酒店行业的数字化转型升级的一种选择,对于XA酒店的使用大大提升了办公效率、一线的服务水平,为公司的降本增效、品牌发展做出了贡献。

通过蓝豆云系统的使用,帮助了XA酒店实现从传统运营到数字化运营的转型,提高整体运营效率。整体来说提高服务响应速度,优化内部沟通减少了信息传递中的误差和延迟,实现了数据驱动决策,提升了员工效率与服务质量,增强客户体验和客户的粘度,降低运营成本减少不必要的开支,也助力企业实现成本控制,在各个方面增强了市场竞争力。我相信通过蓝豆云系统的应用帮助XA酒店在激烈的市场竞争中能够可持续发展。

【参考文献】

[1]张萍.新科技时代酒店数字化转型[J].江苏商论,2023,(06),TP399-C2;F719.2.

[2]黄荔桐,胡安安.智慧酒店数字化转型进行时[J].上海信息化,2021(06).