

细意浓情、待客有道——盐城迎宾馆借力华为酒店信息化解决方案打造一流客户满意度

全面融合了金陵“细意浓情”的盐城迎宾馆坐落于江苏省盐城市经济开发区商业中心地带，濒临通榆河，兼具中国古典园林式庭院和现代化欧式内景，是一座集餐饮、住宿、休闲娱乐于一体的综合性五星级酒店。酒店总建筑面积8.5万平方米，拥有客房353间，曾先后接待过多位党和国家领导人，是盐城地区最重要的政务活动中心和商务接待场所。



“自从今年9月完成了通信系统的更新，在语音服务方面极大的提升了客户满意度，目前我在重点考虑未来酒店的深入信息化建设，通过酒店的智能化进一步提升服务水平。”见到Frost & Sullivan分析师时，金陵酒店集团盐城迎宾馆工程部李文全主管高兴地表示。

华为酒店解决方案的部署不仅使盐城迎宾馆各部门的员工感触颇深，更重要的是，客人对功能丰富、使用方便的华为电话语音系统发出的由衷赞叹：“新电话系统的服务设计非常人性化，更有针对商务客人的考虑，真正让我有一种宾至如归的感觉。”台商张先生在谈及入住盐城迎宾馆的变化时如是说。

据李主管介绍，随着金陵酒店集团的入驻，盐城迎宾馆的五星级服务需要充分体现“细意浓情”的集团理念，从“细”处着眼，在“浓”处呈现，更加深入的酒店信息化建设势在必行，统一通信作为酒店信息化建设的核心部件之一列入了第一阶段建设计划。

五星级服务需要恰到好处的信息化

中国的经济发展使其成为全球酒店业的新兴市场，竞争极其激烈；同时，全球化使得客户对于服务的标准不断提高，客人更多需要的是一种体验、经历与尊重。“细节决定成败”，

如果说标准化、规范化是酒店服务质量的基础，那么“个性化”就是灵魂。要树立酒店形象，就必须为客人提供更加富有人情味的、标准且规范的“个性化”服务，这是酒店服务的发展趋势。

华为智能酒店解决方案构件的关键在于集成之后而产生的全新服务手段，以及这些构件的开放性，可以将更多的酒店业的专业应用集成到酒店的整体架构上来，为酒店的服务创新提供足够的想象空间，从而凸显高档酒店的个性化特色。

该方案关注客人在客房、公共区域、会议区域、娱乐区域所受到的关注和自身体验，甚至努力帮助酒店将这种关怀延伸到酒店之外，在客户服务、酒店管理和后台支撑等方面为酒店的服务创新提供最佳的基础。

9月初，盐城迎宾馆完成了华为智能化酒店解决方案统一通信部分的部署，该方案核心为华为企业NGN产品SoftCo9500，向酒店客人和员工提供专业的酒店语音服务，支持多种终端类型的接入：模拟电话、IP电话、视频电话、PC软终端和话务台终端等，以满足酒店不同场合的需要。

细意浓情，待客有道；开源节流，管理有方

（一）优化酒店管理，增强酒店的差异化服务能力

持续提供满足客户个性化需求的服务是酒店的核心竞争力之一。华为酒店解决方案凭借对酒店客户需求的深入理解，着力于提升酒店的服务水平。华为统一通信支持包括自动叫醒、VIP叫醒、团体叫醒、免打扰、语音留言、MINI吧、房态、PMSI等系列酒店语音应用，受到了众多客户的好评。

（二）优化服务资源，提升效率，增强客人的满意度

华为酒店解决方案“任何时间、任何地点，为任何客户提供所需要的任何服务”的本质不仅酒店客户受益，迎宾馆内部的工作效率也得到了明显提高。销售、总机、前台、客房服务和商务中心等部门通过统一通信合理的分配资源，不再烦恼因为系统占线而影响业务。和过去相比，占线率下降了45%，客户满意度得到极大提升。

（三）突出的可用性和可管理性，有效控制酒店日常运行成本

“华为解决方案提供了稳定可靠，具有出色的可管理性。”盐城迎宾馆工程部李主管评价道。可用性是服务的一个基本要素，可靠的系统不仅降低了宾馆工程部的维护量，也确保了用户体验可以呈现。可管理性不仅体现在设备管理方面，包括电话费用管理、酒店语音服务的设定等均提供多样化快捷的手段，确保了工作效率和内部成本控制。

（四）成本下降显著，良好保护投资

盐城迎宾馆部署华为解决方案后，话费成本下降明显，降幅达到66%左右。该方案不仅目前为盐城迎宾馆提供了服务拓展的空间，对于迎宾馆未来规划中考虑的酒店服务中心、酒店预定中心、商务会议服务以及高级VIP房、员工宿舍等区域的多媒体通讯部署等内容均可以在该方案架构上平滑扩展，充分提高了资金的利用率，保护了用户投资。

华为智能化酒店解决方案的专业性和盐城迎宾馆的服务要求相得益彰，帮助盐城迎宾馆在客户满意度和效益之间找到了一个最佳的平衡点，并且为盐城迎宾馆未来的服务拓展打开了全新的局面。