

通过提高员工工作效率 提供卓越的酒店宾客服务



酒店业正面临着自1971年以来最低入住率的困境，因此提供完善的客户服务对保持客房满入住率和吸引回头客变得尤为重要。当一家大型酒店在寻找提高员工工作效率的方法时，首先将其不断老化的双向模拟对讲机升级为MOTOTRBO™数字技术。借助MOTOTRBO数字常规通信系统，该酒店不仅消除了房屋间的覆盖空白，还加快了对宾客要求的响应速度。

困境：覆盖空白和复杂的工单应用程序

该酒店位于加利福尼亚硅谷的核心区域，有两幢15层高的大楼隔街相望，其中一幢连接着包括展览空间、舞厅、露台和12个装卸平台在内的400,000平方英尺的会议中心。

该酒店需要为所有商务和休闲宾客提供宽敞优雅的环境、高级客房、出色的服务和升级支持，同时还要进一步提高客户服务标准。然而，实现这些目标意味着酒店员工必须利用有效工具提高工作效率和责任分工。

该酒店不断老化的双向通信系统采用的是即将淘汰的模拟对讲机。房屋间和大楼内的通信覆盖参差不齐。客务部运营主管认为是时候决定进行技术升级了，他会晤了摩托罗拉渠道合作伙伴BearCom的总经理Tim Holt，就升级选项进行了探讨。在会晤期间，该主管还提到酒店一直在使用Guestware工单应用程序。

虽然该应用程序安装于计算机内，并且运行效率高于旧式的纸质方法，但流程仍然复杂而缓慢。无论宾客何时提出要求或问题，前台都需要登录应用程序，打开工单，然后拿起对讲机或电话呼叫内务、工程或维护人员。当费尽周折最终找到相应的人员时，他们还需要分配工作，打开应用程序并更新记录。在工作完成之后，前台还需要根据工作人员回报的情况关闭工单。

产品

- MOTOTRBO Xir P8268 手持对讲机
- Guestware应用程序

优势

- 扩大了整个酒店房屋间的通信覆盖范围
- 改进了高噪音区域的语音效果，例如厨房、装卸平台和锅炉房
- 提高了前台的工作效率
- 缩短了对宾客要求的响应时间



“通过此款对讲机即可完成整个工单流程以及更高的效率给客务部运营主管留下了深刻印象。客户已经在计算机中运用工单应用程序，但采用MOTOTRBO数字常规通信系统将会进一步提高效率。”

— BearCom总经理Tim Holt

解决方案：MOTOTRBO可以帮助员工自动完成工作流程并确保责任分工

Holt建议采用MOTOTRBO数字常规通信系统，这样不仅可以解决整个酒店的通信覆盖问题，还能显著提高工单应用程序的效率。Holt表示，“通过此款对讲机即可完成整个工单流程以及更高的效率给客务部运营主管留下了深刻印象。客户已经在计算机中运用工单应用程序了，但采用MOTOTRBO数字常规通信系统会进一步提高效率。”

MOTOTRBO数字常规通信系统不仅扩大了其他房屋间的通信覆盖范围，还消除了覆盖空白，用户可以与地下室之间进行顺畅通信，从而进一步提高了效率并加快了员工的响应速度。

成效：更高的员工工作效率、可靠的语音和数据通信、更优质的客户服务

员工之间轻松、可靠的通信是提供优质客户服务的保障。借助MOTOTRBO常规数字通信系统目前可访问工单应用程序，如果宾客提出要求，前台可通过高效、可靠的方式做出响应并确保满足宾客的要求。只要收到呼叫，就会打开工单并分配到相应的服务团队，他们会立即收到工单通知，系统也会自动进行验证和更新。解决问题之后，服务人员可以利用MOTOTRBO中的应用程序关闭通知单，同时发送验证通知到前台并关闭工单。

Mototrbo简介

MOTOTRBO是一个融合出色的双向对讲机与数字技术的数字通信技术平台，可提供更高的语音质量并延长电池寿命。由此证明通过摩托罗拉应用程序开发者计划提供了文本消息发送和定制应用程序等出色的集成数据应用程序。该计划是业界最大的全球开发者计划，在北美有19个开发人员，开发出了从GPS跟踪、电子邮件接口、工单管理、系统管理等30多个客户应用程序。

“酒店员工可以在厨房、洗衣房、施工房和装卸台等一些高噪音区域使用此款对讲机。借助MOTOTRBO数字常规通信系统清晰的语音和具有噪音抑制功能的耳机，他们现在可以听到清晰的语音，无需像以前一样重复多次。”

— BearCom总经理Tim Holt

更低的运营成本

该流程不仅可以提高宾客的满意度，还能通过以下方式降低运营成本：

- 管理工单
- 简化工作流程和服务交付
- 跟踪宾客要求/问题，以确保完结工单
- 提供责任分工
- 识别重复问题，以便采取流程改进措施

更大的覆盖范围

由于两幢大楼之间的通信覆盖范围问题，以及无法与酒店的地下室通信，酒店员工不仅要随身携带双向模拟对讲机，还要在覆盖不足时使用手机。MOTOTRBO数字常规通信系统的可靠性和扩大的覆盖范围使酒店员工无需再使用手机。Holt表示，“MOTOTRBO数字常规通信系统不仅扩大了覆盖范围，而且还通过减少所需的手机数量和持续的手机月服务费进一步降低了成本”。

出色的语音效果

与老化的模拟系统相比，MOTOTRBO数字常规通信系统显著提高了语音质量。Holt表示，“酒店员工可以在厨房、洗衣房、施工房和装卸台等一些高噪音区域使用此款对讲机。借助MOTOTRBO数字常规通信系统清晰的语音和具有噪音抑制功能的耳机，他们现在可以听到清晰的语音，无需像以前一样重复多次。”



摩托罗拉MOTOTRBO Xir数字常规通信系统



合作伙伴简介

BearCom成立于1981年，是全球最大的无线设备经销商和集成商，在美国设有28个分支机构。在过去的27年中，BearCom在创新、客户服务和行业领先地位方面荣获了无数的奖项。

下一步：定位服务可帮助调度最近的保安人员

最终，酒店希望开始在MOTOTRBO数字常规通信系统内使用GPS定位跟踪应用程序。例如，如果未授权人员出现在工作区或在展览区出现问题，调度人员即可找到距现场最近的保安人员，并派遣他们到现场，从而缩短响应时间。如果宾客在客房内报告问题(例如水龙头损坏)，调度人员即可找到最近的服务人员来快速处理问题。

与众不同的宾客体验

MOTOTRBO数字常规通信系统可以帮助酒店和旅游场所提高工作流程效率，并为员工提供即时通信功能，从而更快地对宾客的问题做出响应。MOTOTRBO数字常规通信系统利用数字技术提高了容量，可以提供集成语音和数据通信以及可定制的关键业务通信解决方案，因此可提供出色的性能、生产力和价值。



MOTOROLA

摩托罗拉(中国)电子有限公司企业移动解决方案部

销售咨询热线：800-810-0976

MOTO专业用户俱乐部热线：400-678-0868

更多产品信息，请浏览：<http://www.motorola.com/cn>

摩托罗拉  徽标是摩托罗拉公司的注册商标。

© 2010年摩托罗拉公司全部版权所有。2010年6月

MOTOGPS-3001-1000682-P01-1006-REV01