

最佳酒店客戶文件簽名流程方案 Aoba Hospitality

市場需求

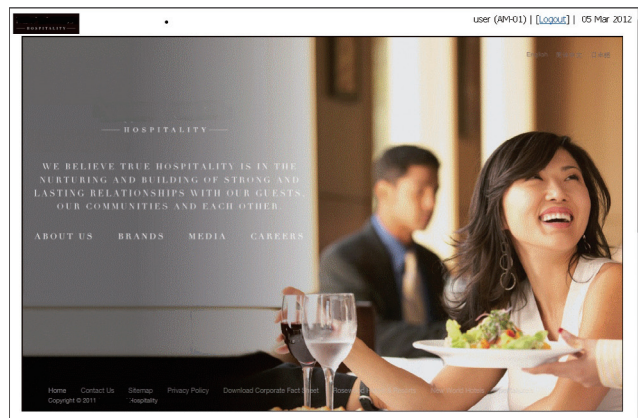
在市場上，客戶永遠是最重要的，尤其是酒店服務行業，客戶體驗影響整個酒店的競爭力。近日酒店行業競爭激烈，各酒店紛紛加入科技的應用，提升更多的客戶功能和方便。青葉酒店客戶文件簽名流程方案，正是針對提高酒店的效率和客戶滿意程度而開發的產品。由客戶到達酒店前台開始，提供一系列的客戶體驗提升功能。



Aoba Hospitality 特別為滿足酒店或會員俱樂部對文件管理的要求而設計。

得獎方案

青葉浩動 (Aoba Hopkins) 是香港知名的企業應用軟件集成商，Aoba Hospitality 是青葉浩動根據自行開發的文件管理系統 Aoba DMS 改良的酒店行業版本，特別為滿足酒店、健美美容中心或會員俱樂部等設施對文件管理的要求而設計。系統功能包括能簡單地結合酒店等現有系統，任何單據都可以通過平台提供客戶簽名功能。客戶以先檢查後簽字，簽字可在 iPad 流動平台處理，酒店前台更可



在 iPad 上可提供和酒店相關的介紹。

在 iPad 上提供銷售升級介紹短片。客戶通過平台可選購升級和其他添加服務，也可通過平台互動提交意見，更改個人信息，讓系統提交處理流程。

Aoba Hospitality 會自動把已簽名文件儲存在 DMS 文檔庫內，儲存過程中可自動進行 OCR 文字辨別和加入標籤內容定義，實施酒店無紙化，並自動生成電子單據。Aoba DMS 後台文件管理方案以開源技術作為基礎，功能符合國際安全標準，可以把組織文檔資料統一儲存，以及支援文件加密及存取記錄。除具備文件註解、協作修訂、版本控制等基本功能外，更加入了多種自主開發的功能，包括電子表格及指定目錄儲存、強化的光學字符辨認 (OCR) 和平板電腦整合等等，滿足客戶行動辦公的需要。最後更可以把客戶資料連接到 CRM 客戶推廣平台，了解客戶的消費和喜好，為吸引客戶再次光顧打下基礎。

得獎原因

技術創新

1 實現完全無紙化

文件無紙化可將業務關鍵流程跨越地域協作，銷售和決策者更可於行動裝置進行審批和處理，甚至可將文件經行動裝置數碼化上傳至公司伺服器，減少後勤人手處理。酒店從接受住客訂房開始，其手續就必須經過一系列的紙本文件處理，例如房間確認信、護照副本、進房 (Check In) 及退房 (Check Out) 安排、房間服務記錄、使用設備記錄、餐廳或美容服務記帳、帳單和收據等等，全部都需要用人手處理。Aoba Hospitality 可讓住客以 iPad 等平板電腦來填寫表格及手寫簽名，查閱單據資料，提交信息修改等等，員工和住客都不需要花時間適應操作。



住客可用 iPad 等平板電腦來查閱單據，填寫表格等。