

# 3CJ(3C JDS)酒店一键式服务中心 系统(CCS)

## 1. 设计思想

随着旅游业的持续快速发展，酒店需求明显增长。酒店品牌建设的竞争、服务质量的竞争以及综合管理能力的竞争将越来越在行业竞争中占据主导地位。因此，要在这激烈的竞争中突围而出，酒店除了拥有自身的优越条件外，还需要其他高效能的管理系统配合和协助； CCS 系统就是这样一种旨在提升酒店服务质量和综合管理能力的管理系统。它将酒店每个客人的不同请求进行中央化管理，使用电脑客户端协助话务人员高效处理和管理所有客人提出的要求，并为客人提供母语服务。CCS 系统本身集成了许多客人服务的功能，由酒店的一组话务人员以礼貌的方式来进行不同任务的响应，让客人在享受宾至如归的同时也提高了酒店业务完成的效率。因此，CCS 是通过互联网和其他通讯设备，将客人与酒店，酒店与酒店部门之间零散的信息有机的联合起来，以达到提升酒店服务与管理水平的目的。

## 2. 概述

“酒店一键式服务中心系统(CCS)”不光是一个处理信息的工作集散地，还是一种酒店与客人间相互交流的方法。它包括酒店和客人间的联系、酒店内部之间的沟通及推广酒店内各项服务活动等。酒店可通过通信中心为客人提供各种各

样的服务，以满足他(她)们的需要；通讯

中心主要的功能在于更能有效地掌握并管理酒店内部的资讯联系，从而改善服务效率、提高员工素质。

“酒店一键式服务中心系统(CCS)”能够赋予酒店客户服务代表更大的权限。通过结合酒店员工的个人技能以及 CCS 系统的技术，酒店能针对客人所提出的不同需求，做出最快、最佳的回应，藉以提高客户服务素质。当客人致电通讯服务中心时，系统能根据前台已输入的客人入住资料，迅速地搜寻并显示出客人的相关信息，如：客人姓名、国籍、爱好及是否 VIP 等。这得使总机服务员或客户服务代表能快速地为客人提供最佳的及更个性化的服务。

“酒店一键式服务中心系统(CCS)”突破了传统接线员的工作。不单是接听电话，还能通过一键式系统为客人提供多功能的服务指南。例如：航班资料、送餐服务和客房维护服务等。与以往的人力资源分散管理模式相比，利用 CCS 系统以后，人力资源相对集中了；除了提高服务水平外，还能节省人力资源。

酒店内部的日常营运操作是十分复杂的，当中牵涉到很多频繁的部门间的相互通讯，以及和客人间的各种联系。酒店通信服务中心作为酒店内部的主要沟通桥梁，能协助酒店减少这些不必要的信息转折。例如：客户服务代表可通过 CCS 系统，直接将客人的需求发送到相应服务员的传呼机上，这就节省了总机员再用电话通知相应服务员的时间。对酒店客人而言，无论需求的是何种服务或资料，只需要致电到服务中心，CCS 系统便能即时提供有关资料或将信息反馈到其他相关部门/员工，以便立即处理。待服务员完成工作以后，可以通过任何按键电话输入工作完成代码，CCS 系统将自动地把完成此项工作的时间，记录在数据库内。酒店管理者可根据系统提供的数据，对员工的日常工作表现进行评估。

### 3. 目标

“酒店一键式服务中心系统(CCS)”能够改善客户关系，使酒店与客人间的相互交流更加密切。根据客人的个人爱好，提供最佳的及更个性化服务，这使得所有入住该酒店的客人有一种宾至如归的感觉。因此，客人再次入住该酒店的机会便会大大地提高，酒店的利润、效益亦自然地增加。更重要的是，藉着 CCS 系统能将酒店本身的服务水准不断提高，这对酒店声誉以及在同业中地位也有很大的正面影响。



系统运作流程图

#### 4. 主要特性及优点

- 信息中心

通过通讯服务中心，一切关于房客以及酒店内各种各样的设施和活动资料，均可立时展现眼前。对于客人所提出的各种各样的需求，能做出第一时间回应。

## ● 多功能接线服务

突破传统接线员的工作，不单是接听电话，还能通过 CCS 系统为客人提供多功能的服务指南。例如：航班资料、送餐服务和客房维护等。

## ● 节省人力

与以往的人力资源分散管理模式相比，使用 CCS 系统后，人力资源相对集中，除了节省人力外，还能提高酒店服务水平。

## ● 智能化识别功能

当客人致电通讯服务中心时，CCS 系统能根据前台所输入的住店客人资料，迅速地搜寻并显示出客人的相关信息，譬如：客人姓名、国籍、爱好及是否 VIP 等，这得使总机服务员或客户服务代表能快速地为客户提供更佳的及更个性化的服务。

## ● 强化信息处理、协助酒店管理

所有通过 CCS 系统处理的信息，均集中贮存在中央数据库内，酒店管理者可根据系统所提供的报表，做出相对应的决策和处理。

## ● 科技与个人技能的结合

通过结合酒店员工的个人技能以及 CCS 系统的技术，酒店能针对客人所提出的不同需求，做出最快、最佳的回应，藉以提高客户服务素质。

## ● 友善介面、简单操作

CCS 系统是直观易学的，以 Windows 为基础，屏幕功能提示，在线操作；在使用过程中，碰上任何操作上之困难，均可立时查询帮助菜单。

## ● 减少开支、提高效益

强化酒店员工的团队服务精神，分担责任。

## ● 统一信息处理中心

通过 CCS 系统，所有信息，包括酒店内部的及外界的通讯，均可集中处理。



## ● 工作完成模块

当服务员完成工作以后，可以通过任何按键电话输入工作完成代码。CCS 系统将自动地把完成此项工作的时间记录在数据库内，酒店管理者可根据系统提供的数据，对员工的日常工作表现进行评估。

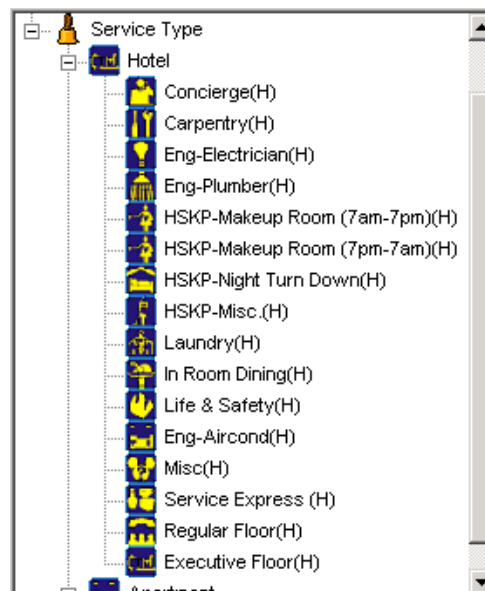
## ● 管理报表模块

CCS 系统能针对客人的来电、所提出的需要以及工作完成时间制成报表，其中包括来电的日期和时间、房间号码及工作完成所需时间等资料。

## 6. 从部门运作角度看

### 1) 总机接线员/客户服务代表方面

- 通讯中心变得更加自动化，CCS 系统内所储存的丰富资料能增强总机接线员/客户服务代表的工作效率和服务质量。
- CCS 系统能与酒店现有的电话计费系统集成，为人客提供更全面的资讯服务。
- 计算机与电话技术充分地结合，扩大通讯的层面。



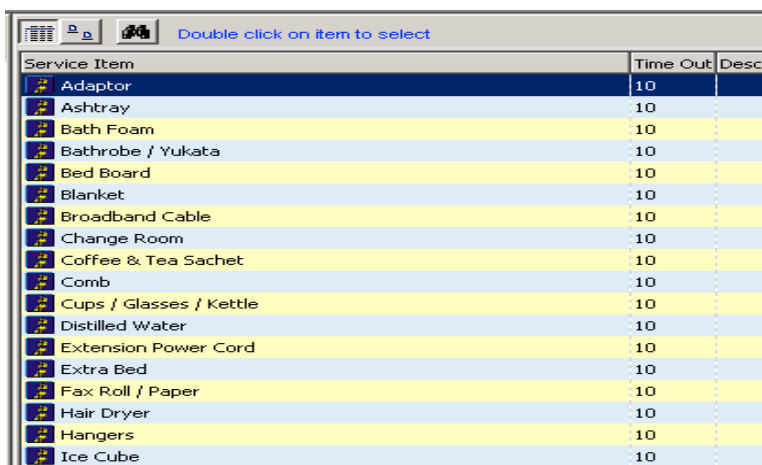
对酒店而言，有效的通讯不仅是简单的来电处理，更注重的是如何提高工作效率和服务质量，CCS 系统正是适应酒店不断的新要求而设计的。

- 一切客人的相关资料会自动显示在总机接线员/客户服务代表的 PC 机上，以便为客人提供更个性化的服务。
  - A) 智能化的信息显示系统自动寻找客人相关资料及爱好，增加工作效率；
  - B) 智能化的信息排序能协助客户服务代表更快速地为致电客人提供服务，节省客人在通话中的等候时间及减少电话流失量；

C) 通讯活动追踪功能为管理者提供有用的统计数据，使得酒店可更有效地善用现有设备和人力资源。

● 下列资料及功能将会显示在总机接线员/客户服务代表的 PC 机上以协助其工作：

1. 致电客人的姓名
2. 常用电话号码
3. 与酒店的传呼系统集成
4. 辅助资料屏幕显示
5. 统计报表
6. 酒店的各项推广活动资料
7. 服务员的工作及值班资料
8. 客人个人资料
9. VIP 查询及其个人资料显示
10. 多层次的权限设定功能



Service Item	Time Out	Desc
Adaptor	10	
Ashtray	10	
Bath Foam	10	
Bathrobe / Yukata	10	
Bed Board	10	
Blanket	10	
Broadband Cable	10	
Change Room	10	
Coffee & Tea Sachet	10	
Comb	10	
Cups / Glasses / Kettle	10	
Distilled Water	10	
Extension Power Cord	10	
Extra Bed	10	
Fax Roll / Paper	10	
Hair Dryer	10	
Hangers	10	
Ice Cube	10	

## 2) 房间服务方面

CCS 系统与酒店内部使用的通讯系统相结合。

- 直接通过酒店内部使用的通讯系统（电话、手机等）更快、更有效地传递服务信息，避免错漏的机会。
- CCS 系统为酒店管理者提供分析数据及报表，协助其更有效地运用时间，以及对属下员工的日常工作表现进行评估。

### 3) 送餐服务方面

- 当客人要求送餐服务时，客人的要求会直接通过酒店内部使用的通讯系统（手机、掌中宝等）通知服务员到指定的打印机处收取送餐要求。
- 客人的爱好资料以及过去的入住记录，均可协助酒店更加了解顾客的需要，以便提供更优质的服务。

### 4) 在酒店管理方面

- 支持多种员工值班类型设置，如下四种：

<i>Name</i>	<i>Function</i>
Off-duty	显示当前已下班人员，从当中选一个进行值班
On-duty	显示所有值班人员
Floor	楼层值班
Pager	指定寻呼机值班

- 支持任务状态条件过滤查询，提供如下条件过滤：

Agent	查看当前坐席响应的工作任务
All	查看所有工作任务
Pending	查看正在进行中的工作任务
Finished	查看已完成的工作任务

- 支持工作任务状态颜色标识

在界面上通过对进行中和完成的任务状态进行颜色标识以区分不同紧急程度等级的任务状态和任务完成结果，有利于话务员及时的了解任务的完成状况以及对任务优先级的调整。

#### 待工作

<i>Color</i>	<i>Description</i>
White	正常
Yellow	1 级优先
Beige	2 级优先
Red	3 级优先（最高优先）



### 已完成工作

Color	Description
Yellow	正常完成
Beige	无法完成
Red	超时完成

- 支持自动的工作状态修改及手动的工作状态编辑，坐席人员可以为工作任务进行如下 4 种状态修改。

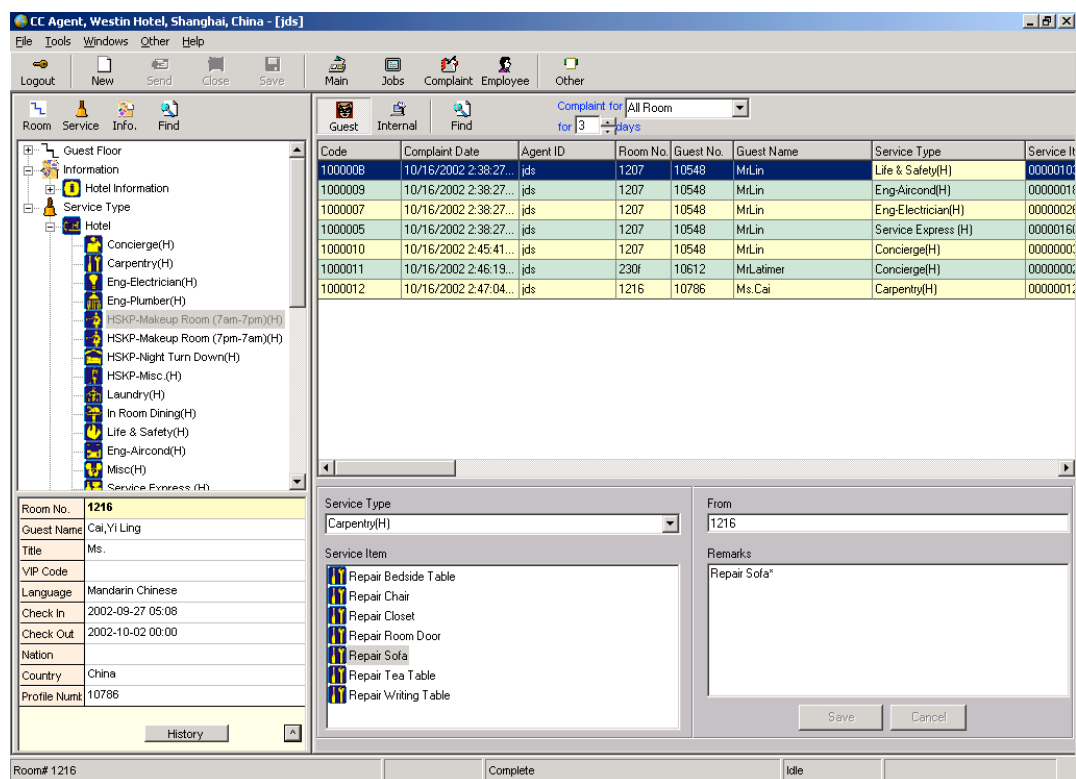
JOB DONE – 工作完成.

JOB UNDOABLE – 工作无法完成

JOB DELAY – 工作延迟进行

JOB ESCALATE – 提高优先权

- 支持客人投诉与建议



支持多重条件过滤查看投诉信息。例如按时间、按投诉者进行信息