



## 成功案例 | 北京长富宫饭店

<http://www.cfgbj.com/>

“新时代的酒店业必须不断地提升服务水准，才能在竞争中跻身行业前列。更加关注高品质服务的精明消费者，也激励员工始终保持良好的工作状态以提供卓越的客户服务。思博公司研发的Epitome酒店管理系统能协助我们成功地管理酒店，将信息转化为知识，从而帮助我们实现商业目标”

郭彤庆

长富宫饭店前厅部部长





## 关于长富宫饭店

新大谷长富宫饭店是一家规模宏大的五星级商务酒店，位于北京建国门外大街的，地处商业中心，是商务旅游的最佳聚点。

长富宫饭店拥有500间客房，包括标准客房、豪华客房、华贵的套房及行政楼层，完全满足商务或旅游需求。此外，饭店还拥有大小宴会厅10个，可承接各种展览、宴会、庆典及国际大型会议等，同时还配备同声传译系统，尽应所需。酒店还有四个不同风格的餐厅，可为来自全球各地的客人提供非凡的餐体验与美味的菜肴。长富宫饭店的一切都会给客人留下难忘的印象。

## 概览

### 面临的挑战

- 长富宫饭店需要一个功能强大的酒店业解决方案，来协助提升酒店投资回报率。
- 酒店管理系统需要通过运用基于单一的互联网科技，使酒店的全部操作标准化。
- 此解决方案应具备良好的灵活性和易用性，可能满足不同业务流程的运作需求。
- 此系统应建立享有良好声誉的科技背景，并具有持续性的软件开发、设计、安装和售后服务能力。

### 目前使用的解决方案

- 思博公司的Epitome酒店管理系统是长富宫饭店的首选解决方案，该系统不仅有着良好的国际声誉，更能满足饭店管理的全部需求。

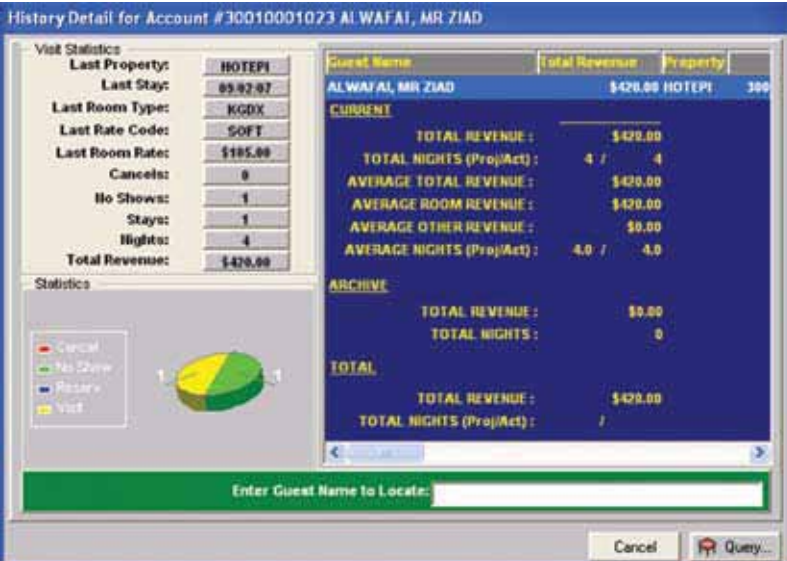
### 商业效益

- Epitome是一套简便易用的解决方案。其强大的功能可满足长富宫饭店的全部应用需求。
- Epitome 系统的客史功能和忠诚度计划，可协助长富宫提升客户服务。
- Epitome的住宿向导功能可协助长富宫饭店掌握最佳的商业时机，提升出租率。

### 寻求最佳合作伙伴

长富宫饭店在开始评估国内外的酒店管理系统之前，就已对系统功能有了具体需求，易于操作和短期培训是他们在管理上所关注的两大重点。“信息技术的飞速发展，也带动了各个行业的信息化发展。随着2008奥运会的召开，旅客的数量也逐日递增，从而对中国酒店业的接待标准有了更高的要求。因此，我们亟需提升酒店系统的管理能力，以创造最佳的客户体验”，郭部长说到。“思博公司高效的集成化解决方案，简化的系统操作，使员工有更多时间关注于客户服务。”

Epitome 酒店管理系统的动态出租率报告可显示实时的房间预定、客房状态和入住状态。员工可以从日常操作模块中直接浏览客户账号、更改信息、添加记录或信息等。郭部长还说到：“全面的系统管理有利于节省时间和减少操作误差。系统还能制订详细的业务权限和税收制度。”



Details of the guest from point of History, Stay, Nights and Revenue

## 满足客户期望，提高客户忠诚度

长富宫饭店提供卓越的客户体验，建立并保障了持久的客户忠诚度。郭部长说到：“我们希望为客户提供世界一流的酒店服务，确保客户能顺利入住优美的景观客房、依照客户喜好来布置房间和准备饮品 — 为客户提供量身定制的完美体验。”

Epitome酒店管理系统拥有强大的客户档案管理功能，能帮助员工查看客户资料，并更有效地满足他们的特殊需求。郭部长还说到：“Epitome酒店管理系统可留存客户历史资料以供日后查询，同时能有效地建立并管理客户忠诚度计划。提供散客或公司客户的预定数量、入住时间、预定取消、预定未到店和房费收入信息。”

## 促进销售和降低成本

Epitome 酒店管理系统详细的报表功能，使酒店能够精确定位市场策略、提高入住率、增加收益和加强战略规划。郭部长说到：“员工打印报表时也不用退出程序。他们可以对报告进行分类和过滤，随时查看他们需要的准确信息。”长富宫饭店还可在Epitome 酒店管理系统内销售和管理礼券和代金券，从而扩展他们的市场营销方案。

## 提高长富宫饭店的入住率

Epitome 酒店管理系统具有强大的功能，可帮助酒店提高出租率和增加收益。郭部长评价说：“系统的住宿管理模块可通过设定房费、套餐、房间类型和房间号码来获取更多商机。通过设定最短入住时间、优惠房型和最低房费协助酒店实现收益最大化。”

## 产品聚焦

- .NET平台提供了一个功能全面且易于操作的系统
- 用户接口可让您通过一个界面存取所有重要的账户信息
- 提供详细的客户、团队和公司的存档资料
- 促进提升酒店的入住率和增加收益
- 中央化管理和精简业务流程以提升客户忠诚度和降低成本

## 业内领先的技术支持与服务

思博公司提供真正24x7x365的全天候技术支持服务，思博会再接再厉：

- 在技术服务方面投资更多
- 具有多年业内经验的资深顾问
- 网上技术中心为客户提供自助式的在线技术支持服务
- 确保有效地实施从系统安装、客户培训到现场开通以及回访的整套系统安装流程

## 思博公司解决方案还包括：

- 酒店管理系统
- 中央预定系统
- 商务智能解决方案
- 水疗管理系统
- 餐饮管理系统
- 综合电子邮件发布

## 实时共享信息

酒店业正不断采用网络化技术来支持单一平台上的多种应用软件，以实现统一实时的信息共享。基于 Microsoft .Net™ 网络架构，.NET 平台以网络为基础在中心部署环境下提供了实用、可靠的功能性，可应用于专署和公用网络，从而简化了 IT 基础设施。

长富宫饭店作为思博公司尊贵的合作伙伴，对于选用思博的 Epitome 酒店管理系统，来支持其预期的发展需求表示很有信心。郭部长表示：“我们相信基于创新科技研发而来的解决方案，可协助提升酒店竞争力。同时，我们也确信思博公司凭借其丰富的行业经验和雄厚实力，能够满足饭店所有的运营需求”。



如欲获取更多信息，敬请致电思博公司或浏览公司网页 [www.softbrands.com/hospitality](http://www.softbrands.com/hospitality)

### 香港

香港北角英皇道338号华懋  
交易广场II期29楼  
2907-9室  
电话: +852 2756 6083  
传真: +852 2305 2902

### 北京

中国北京市朝阳区北三环东路8  
号静安中心9061  
邮编: 100028  
电话: +86 10 6468 9110  
传真: +86 10 6468 9076

### 上海

中国上海市黄陂北路227号中区  
广场1101室  
邮编: 200003  
电话: +86 21 6375 8877  
传真: +86 21 6375 8411

### 广州

广州市天河区林和西路161号中  
泰国际广场B塔2007-2008单元  
邮编: 510620  
电话: +86 20 8331 1500  
传真: +86 20 8331 1247