

HotelMGR

劳动力和工作流优化



卓越的沟通是每个酒店成功的核心。

MITEL CONNECTED GUESTS

出色的酒店业应用套件正在转变酒店运营方式，提升客户体验。Connected Guests 的客户拥有选择部署方式的自由，部署可以延伸到云端，保护技术投入。我们“移动优先”的理念将改变全球各地酒店的经营方式。



高效率服务和优化员工生产率可以提升宾客入住期间的整体体验。

HotelMGR 是一款专门设计用于管理工作流程、维护责任和预防性维护计划的解决方案，能确保所有酒店服务正常运行，维持标准并超越宾客期望。

客房服务人员可以使用客房电话或 HotelMGR app 针对具体的客房故障（如电气或管道问题）提交一张自动工单。然后，这张工单会通过智能设备自动发布给最适当的技术人员。工单被接受并且做完必要的工作之后，可以关闭工单或将其转交以进行进一步的后续工作。问题升级可以在应用中加以定义，而完整的管理报告功能是标准功能。

功能特性

- 工作流管理
- 问题跟踪
- 问题优先
- 问题输入
- 基于技能的调度
- 派发工单
- 跟踪工单
- 多语言
- 问题定制



问题跟踪

问题既可能是计划内的（预防性），也可能是计划外的（临时性）。HotelMGR 自动派发工单并跟踪直到完成。该应用提供报告功能，使得酒店管理人员能够查看问题以及解决情况。

问题优先

HotelMGR 具有默认的优先级和解决问题的时限。酒店可以随时修改默认设置。这使得员工能够优先安排工作，提高工作效率并提供卓越的服务。

问题输入

使用 HotelMGR 简单易用的界面或标准电话界面可以“即时”提交问题。如果提交的问题没有收到已解决的确认，它会自动升级。

工单跟踪

HotelMGR 配备了基于 Web 的排队，显示所有打开的工单。员工通知包括未完成工单的升级。问题得到解决后，HotelMGR 会提醒前台，为他们提供宾客的联系方式，以联系宾客确保宾客满意。

基于技能的调度

员工按照他们的技能分类。系统根据预定标准自动调度。

问题定制

该应用按照默认的维护和服务问题类别设计。这些类别可以自行定义，以使得 HotelMGR 适应不同物业的要求。

派发工单

HotelMGR 可以通过电话、电子邮件、短信或推送通知派发问题。任何问题都可以定义为个人任务或集体任务。HotelMGR 会跟踪放弃的、未解决的和停滞的问题。可以定义一套灵活的规则来进行工单的自定义派发和分配。



高级数据访问管理

通过地理划分（远程站点）或功能划分（行业、团队、部门等）提供对授权数据和相关数据的有限访问

自动预防性维护

自动安排预防性工作，自动生成工单
将预防性工作分配到多台设备

通信接口

SMPP——高级双向短信集成支持向手机传输确认信息，通过手机关闭工单或发送大批量短信

HTTP 单向短信

核心系统功能

每处物业拥有无限制的客户端 / 用户许可证

基于最短响应时间自动进行分配，同时处理将多个具有相同 / 不同技能的员工分配到相同 / 不同的区域 / 部分

主管手动分配任务——覆盖系统自动选择

基于优先级的工作提醒——正常、紧急和非常紧急

根据来源（宾客或员工）对工作任务进行优先级排列

未来工作任务调度器

自动向与工作事件相关的用户发送移动提醒（登记、驻留、关闭）和工作特征（类型、类别、部门等）

多级升级系统，每一层级有多个收件人，层级间的时间间隔可以配置

动态升级流程——可以根据工作特征更改升级路径

自动排列工作优先级

多语言 GUI

多语言 TUI

使用不同协议将工作派发到通信设备上

核心系统功能

自由文本字段，用于向员工发送特别指示短信
权限控制——用户访问权限可以自定义为仅限访问选定的模块
同一地点的多重工作登记
多重工作视图——按照工作状态、部门、地点、员工和类别显示
方便将技能 / 地点分配给员工
可以编制轮班名册，并保存以备将来启用
简单的班次登录
数据库定制操作简单
直观易用的用户界面
在话务台上跟踪通话时间
将工单分配给没有任务的员工
轻松更改员工联络资料
座席屏幕上的升级

历史访问

客房历史报告——查看来自任意房间的请求和问题历史报告

移动应用

工作记录 / 登记
工作跟踪
工作控制（关闭、重新分配、停止、恢复）
移动用户的工作任务、提醒和短信收件箱

移动设备兼容性

适用于 Google Android™
适用于 Apple iPhone™

PMS 功能

实时查看内部宾客名单
房态更新（待清洁 / 清洁 / 已检查）直接发送到 PMS

PMS 接口

入住、退房和更换房间的通知

报表

历史报告、分析报告和趋势报告
多种报表格式（HTML、Excel、PDF 等）

HotelMGR 价值主张

HotelMGR 旨在管理工作流程、维护责任和预防性维护，以确保其始终符合标准。提高员工的生产率和工作效率会带来劳动力成本和维护成本的降低以及客户服务的改善。随着员工沟通和宾客满意度的提升，酒店的社交媒体评价也会水涨船高。

对反复出现的问题展开详细的分析，可以让酒店看到维护问题发展的趋势，确保他们采用一流的设备并与一流的供应商合作。

集成的 SIP 客户端使得内部沟通的成本（结构性成本和运营成本，因为无须使用 GSM、DECT 或双向无线电）下降，支持在一个更为经济的单一设备上实现完全融合。

了解更多

在过去四十年以来，Mitel 帮助世界各地的酒店不断改善他们的沟通方式。从小型宾馆到世界上最知名的豪华酒店，酒店经营者依靠 Mitel 通信来提供卓越的宾客服务，提高运营效率，拓展部署选择。Mitel 酒店业解决方案目前在 100 个国家或地区范围内提供，与 85 个物业管理系统和应用软件相集成。有关更多信息，请联系您的 Mitel 经销商或客户经理，或访问 mitel.com/hospitality。