

第四週：電腦訂房管理系統

國立高雄餐旅學院
餐飲管理系 副教授
劉聰仁博士 編撰

本投影片部份內容參考AH&LA 出版品如下：
Managing Technology in the Hospitality Industry 4ed., 2003,
M.L. Kasavana and J.J. Cahill, AH&LA

「電腦訂房管理系統」學習目標

- 分辨全球銷售系統與網際網路銷售系統之差別
- 分辨連鎖和非連鎖中央訂房系統差別
- 瞭解中央訂房系統的基本功能與所提供的服務
- 了解旅館管理資訊系統中的訂房模組的功能與特性
- 了解旅館管理資訊系統中的訂房模組所產生的各種管理報表

本章目錄

- 電子銷售系統
- 跨產業代銷商
- 中央訂房系統
- 個別旅館階段的訂房系統
- 網際網路訂房

請尊重智慧財產權

本章開始之前

- 許多行業早在1960年代就已經開始進行產業電腦化，但旅館業一直到1970年代早期才開始積極尋找產業自動化的可能性。
- 但由於旅館電腦化的起步較晚，反而讓旅館行業在一開始電腦化時，就能夠直接引進市面上較先進的電腦技術。
- 而當其他早期就已經電腦化的產業正努力於更新現有使用的電腦系統時，旅館業者已將資金投資在物超所值的新型電腦硬體和更人性化的套裝軟體。例如第一代的電腦訂房系統就是最好的證明。

本章開始之前

- 而當需求發展到需要將訂房直接與完備的旅館管理資訊系統、中央訂房系統及全球銷售系統互相連結時，第一代的訂房系統就沒這麼有效率了。
- 但訂房系統很快地發展出第二代，處理能力大幅的改善。包括可連結至網際網路銷售系統和其他無數個中介與轉介網路。
- 第二代訂房系統比第一代能更快的將旅館訂房與航空公司、汽車租賃中心、旅行社、觀光郵輪和其他旅遊相關產業系統相互的連結。

請尊重智慧財產權

訂房系統的分類

- 全球銷售系統
 - **SABRE**
 - **Galileo International**
 - **Amadeus**
 - **WorldSpan**

請尊重智慧財產權

訂房系統的分類

■ 中央訂房系統

連鎖訂房網 (Hotel Chains)

非連鎖訂房網

- **Leading Hotels of the World**
- **Preferred Hotels**
- **Distinguished Hotels**

請尊重智慧財產權

連鎖訂房系統

- 連鎖訂房系統(Affiliate Reservation System)是指連鎖旅館的中央訂房系統，所有訂房系統中的成員旅館都會與該訂房系統有合約的關係。
- 在電腦系統資料庫中建在每家成員旅館的訂房資料，成員旅館並需要向訂房中心提供即時的客房庫存資料。
- 通常連鎖旅館將他們的相關運作連結在一起，以簡化訂房處理工作及降低整體的系統運作費用。

請尊重智慧財產權

連鎖訂房系統

- 通常一個連鎖旅館系統的訂房中心功能如下：
 - 直接與消費群眾進行互動
 - 為訂房中心連絡電話及網址做宣傳
 - 提供其他成員旅館必要的技術
 - 依成員旅館所提供的資訊，將可銷售房等相關資料傳送到電子銷售通路及非連鎖訂房系統中
 - 提供偏遠地區或非電腦化的旅館資料輸入的服務
 - 經濟且快速的將相關資訊傳給個別旅館
 - 維護個別旅館電話訂房客戶的人口統計變項資料

連鎖訂房系統

- 有部份連鎖系統同意非連鎖旅館的加盟，並使他們成為會員旅館客房賣完時的後援旅館。
- 後援旅館(Overrun Facility)是指當同一區域內的連鎖旅館客房已經都賣完時，被用來服務過剩的訂房需求的非會員旅館。

請尊重智慧財產權

非連鎖訂房系統

- 非連鎖訂房系統(Non-Affiliate Reservation System) 將一些獨立經營的旅館，加以連接起來的訂房系統。
- 非連鎖系統一般與連鎖系統提供相同的服務，一樣使獨立旅館的經營者可以獲得以前只有連鎖旅館才可以獲得的利益。
- 但差別在於非連鎖系統處理訂房時，只能以房間型態為基礎。這種方法之下，房間型態只有「開放」或「關閉」這兩種區別。
- 而多數的連鎖訂房系統則是依照旅館房間類型與房價的高低來排序，使收入和住房率能達到最高的標準。

訂房系統的分類

- 網際網路銷售系統
 - Priceline.com
 - Orbitz.com
 - Gotrooms.com
- 個別旅館本身訂房系統

請尊重智慧財產權

個別旅館

- 個別旅館層級的訂房系統是用來滿足旅館產業的特定需求而另外特別設計的。旅館管理資訊系統 (Property Management System, PMS) 通常都有能夠簡化旅館訂房作業和銷售通路管理的訂房模組。
- 而對經營者來說，究竟要購買獨立運作的訂房軟體或是附屬於PMS的訂房軟體，取決在於個別旅館的特定需求。
- PMS中的訂房模組使訂房員能夠快速又正確的處理顧客訂房，此模組可明顯減少文書上的作業、歸檔以及其它事務工作。

[PMS訂房模組的典型循環]

- PMS本身有固定的典型活動，這些活動也適用於電子銷售通路中的訂房軟體，包括：
 - 訂房查詢
 - 確定客房庫存
 - 訂房記錄建立
 - 訂房確認
 - 訂房記錄維護
 - 編製報表

訂房查詢

- 訂房要求可以透過多種方式來進行，包括親自到旅館、電話、郵件、傳真、電子郵件，或是透過外部的訂房介面系統等方式。
- 訂房查詢(Reservation Inquiry)通常包括下列資料：
 - 抵達日期
 - 所需房間類型與房間數
 - 住宿夜數
 - 房價
 - 人數

請尊重智慧財產權

確定客房庫存

- 一旦顧客輸入訂房查詢的條件，系統就會依照預定的系統規則從客房庫存資料中搜尋符合該條件的客房。
- 處理一個訂房的需求時，旅館訂房員的系統螢幕上可能會出現以下幾種情型：
 - 接受或拒絕本次的訂房需求
 - 不同房間類型或不同房價的建議
 - 其它連結旅館的建議

請尊重智慧財產權

訂房記錄的建立

- 當系統接受了訂房的要求，並且已經預留了房間，此時系統就會要求訂房員收集並輸入必要的顧客資料，以完成訂房記錄，例如：
 - 顧客聯絡方法(姓名、地址、電子郵件和電話號碼)
 - 顧客預計抵達時間
 - 訂房種類(預付、確認、保證)
 - 團體訂房者資料(訂房機構或連絡人)
 - 特殊需求(殘障設施、嬰兒床、非吸煙樓層)

請尊重智慧財產權

訂房確認

- 旅館管理資訊系統可以在訂房需求被接受的同一時間，自動產生訂房確認信件。並以特殊設計的旅館格式印或者使用電子形式，如傳真或電子郵件傳送。
- 訂房確認信會在執行系統更新時與一些預排的報表一起列印出來。系統更新(System Update)是在執行與非電腦化旅館類似的固定夜間稽核作業。旅館可以每天執行系統更新，以製作報表、重組系統檔案、維護系統並建立每日結帳的時程。

請尊重智慧財產權

訂房記錄的維護

- 訂房記錄可以使用電子檔案儲存，並依房客抵達日期、團體名稱和房客姓名作為分類。因為訂房者會經常更新、變動、取消或再次確認他們的訂房。所以檔案架構與資料讀取方式是決定訂房模組工作效率的關鍵因素。
- 例如：當訂房者要求旅館取消訂房時，訂房員必須能快速讀取正確的訂房記錄，確認訂房內容並執行取消作業。
- 訂房紀錄也可以用來作為顧客交易循環中的住宿前帳戶。之後再轉入住宿旅客帳戶內。

報表編制

- 訂房模組與許多PMS應用軟體相同，它所提供的報表種類和份數取決於旅館經營者的需求、所安裝的軟體功能和資料庫內容。
- PMS的訂房模組被設計成能夠準確控制客房庫存及進行詳細的客房收入預測，讓旅館達到最大客房收入的目標。
- 電腦產生的客房庫存報告(**Rooms Availability Report**)可以列印每種房型每天的可銷售數量。收入預測報告(**Revenue Forecast Report**)會將所預測的住房率與目前的實際房價相乘，以預估未來的收入。

未來發展

- 在訂房技術中一個比較有趣的發展是語音自動辨識 (Automated Speech Recognition, ASR) 的相關研究。
- 語音識別的試驗前景看好，未來將可能會對旅館訂房模組產生相當大影響。目前正在研究只使用麥克風、耳機和螢幕就能操作電腦的系統。
- 雖然這些電腦程式現在還只能使用和理解有限的辭句，但是相關應用軟體的前景相當看好。

請尊重智慧財產權

全球銷售系統 (GDSs)

- 隸屬於航空公司
- 為旅行社所使用
- 可取得全世界各地旅行業和觀光業的產品庫存資料
- 連結於：
旅館
航空公司
租車公司
旅行社

網際網路銷售系統 (IDSs)

- 隸屬於獨立的網路公司
- 為消費者所使用
- 連結於：
旅館集團的中央訂房系統
旅館訂房系統的轉接公司
GDS

請尊重智慧財產權

連鎖與非連鎖訂房系統

- 連鎖訂房系統 (hotel chains)
 - 後援旅館
- 非連鎖訂房系統
 - **Leading Hotels of the World**
 - **Preferred Hotels**
 - **Distinguished Hotels**

請尊重智慧財產權

CRS 的功能跟服務

- 提供旅館所需要的技術
- 透過電子化分配管道來傳遞可利用的房間
- 提供旅館預訂房間
- 通訊資訊統計維護 (音量, 通話時間, 轉接費率, ...)
- 提供顧客關係管理 (忠誠度...)
- 維護關於訪問者的人口統計資訊
- 預訂房間帳單的操作處理

[PMS 訂房步驟]

1. 訂房查詢
2. 確定客房庫存
3. 訂房紀錄建立
4. 訂房確認
5. 訂房紀錄維護
6. 編制報表

請尊重智慧財產權

[PMS 訂房報表]

- 客房庫存報表
- 收入預測報表
- 訂房交易紀錄
- 預計抵達旅客名單
- 預計離開旅客名單
- 經銷商佣金報表
- 婉拒報表

請尊重智慧財產權

網際網路訂房流程

- **Step 1 : Travel Requirements**
- **Step 2 : Select a Hotel**
- **Step 3 : Select a Room**
- **Step 4 : Guest Information**
- **Step 5 : Reservation Confirmation**

請尊重智慧財產權

問題與討論



請尊重智慧財產權