



SAMEX 酒店设施及服务管理解决方案

科技就是人力资源

酒店服务业的使命是提供优质服务、满足客人的需求，如何提高酒店服务质量，在市场竞争中处于优势，是酒店管理者的基本追求。酒店业一句通用的格言是‘优质服务是构成最终胜利的因素’。客人入住酒店购买的是优质周到的服务，那么如何提供好这个服务，成为业内人士追求的共同目标。

酒店服务业的成功元素

酒店服务的质量是酒店赖以生存的基础，除了员工态度，职业道德，最重要的就是，住客的服务请求是否及时得到了解决，他们的投诉有否得到最体贴的跟进，酒店是否有一套专门的投诉及分析机制来进行针对性的改进，以及以酒店设施设备为依托而提供的服务是否得到了客户物理和情感上的满足等等，这些便成为酒店管理的一个重要组成部分。

如何管理好酒店的客服请求及资产设施

现代顾客的需求呈现多样化及个性化，对服务质量要求也越来越高。‘五星级设施，二星级服务’是行业内普遍现象，除了员工礼仪，酒店需要及时、贴心处理顾客的服务请求，以及找出导致这些服务请求的根本原因，从而让问题得到实际性的解决。

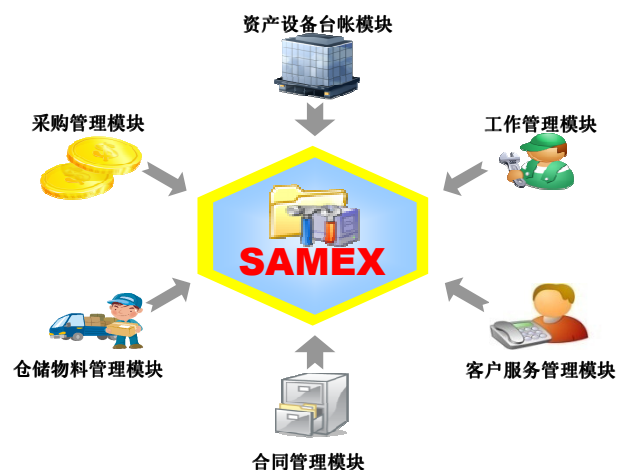
同时，资产设施的正确使用和维保在很大程度上决定了酒店的声誉，一个小设备的维修保养不当，或者备件无法及时到位，足以引起大设备的运营问题，从而影响住客入注意愿，最终导致酒店损失

目前，很多酒店的资产设施都处于一种无序的管理状态，大部分的设施维修人员都做‘紧急事’而非‘重要事’，譬如工程部为了保证酒店正常经营而投入大量人力物力进行一线抢修，而重要设备的定期维保却得不到应有的照顾（如锅炉，制冷机，水泵，管道等），造成这些系统的故障率提高，而这些设备的系统故障往往影响饭店经营和成本控制，形成恶性循环。另一方面也体现在酒店对设施管理不力，形成不正当使用和维修设备，造成故障频发

SAMEX酒店设施及服务管理系统是一套集10多位专业顾问开发多年而成的软件管理系统，为酒店及服务型公寓提供了完整的客服及资产设施的全生命周期管理。

SAMEX 系统能够帮我们：

- 提高设施维修单的管理和进度监控，加强维修人员协调，提高生产力
- 提供更好的客户服务及监管机制，减少投诉，从而增强客户满意度
- 加快服务请求单的发送及处理，提高用户部门(譬如管家部)工作效率
- 提升库存物料的透明度，减少不必要库存量
- 加快采购审批流程处理，减少延误引起的损失，降低整体采购成本
- 更大层面管理设施，员工，和外包商的绩效表现(KPI) 和服务水准(SLA)
- 减少整体资产拥有成本, 简化运作流程，跟踪审批过程
- 提供知识库管理，自动累积经验，提高企业整体的维修水平
- 为设施设备和客户服务相关的决策提供更全面的数据支持
- 提高资产设施回报率 (ROI), 整体利用率 (OEE), 延长他们的生命周期



SAMEX 酒店设施及服务管理解决方案

科技就是人力资源

“酒店设施及服务管理系统让我们的日常维修及保养工单得以有条不紊地进行，同时库存的减少，和采购审批的提速让我们很明显看到了这套系统给我们带来的价值，最重要的是，我们能快速找到酒店发生的问题根由，并且得以尽快解决”

-- Peter Lofgren, 集团工程部经理, 香港文华酒店集团

SAMEX 强且实用的功能帮助客户体现更大价值

- 工单管理模块 - 控制工单进度，状态，以及成本，自动产生预防保养单，确保资产设备得以适当保养，从而让设备更健康，稳定。工单可通过手机短信发送，更支持PDA工作，避免多重输入，加快处理速度，提高人员的工作效率。
- 库存物料模块 - 管理物资的出入库，跟踪交易记录，重订购工具和物资周转计算器让客户合理减少库存，工单到期时备件及时到位。SAMEX更提供了PDA等移动解决方案，为库管人员提供更加便捷有效的盘点和发料功能
- 采购模块 - 让客户从采购申请到采购单乃至最后的付款，中间一系列的审批流程得以大大简化而又保持审计能力。配合工作流和通过邮件审批，让客户进一步体验科技带来的经济效益
- 资产设备台帐 - 提供一个清晰的资产设备维修历史，成本，乃至他们的详细技术规格，和他们的MTBF, MTTR 等，每台设备拥有独立的卡片，跟踪了全生命周期的交易历史。SAMEX 的移动资产审计器更加让管理公司和业主们对于自己的资产清单和它们的详细规格有了一个更全面的了解。
- 服务台管理 - 处理酒店内所有来自前台，后台和客房的服务请求，包括投诉，确保所有的请求都得到适当的跟进和后期处理，提高部门沟通，提高客户满意度
- 合同管理 - 让酒店和供应商以及外包商之间的价格，维保范围，KPI 和SLA 提供一个清晰的合同记录，以及对后期的采购提供参考，对外包商的绩效考核提供依据
- 报表分析 - 不同系统的成本及故障根由分析（给排水、暖通空调、供配电、电梯等），KPI 报表，员工及供应商绩效分析报表等

“随着中国的深入开放，酒店业竞争近乎白热化，与日递增的酒店数量和日趋挑剔的客户要求使得酒店业必须对自身进行更严谨的管理和成本控制才能继续维持利润空间。利用一套好的设施及服务管理系统来代替传统的人手纸张运作，减少设施故障率，提高客服质量成了大部分酒店当前首先考虑的事情。”

-- David Ting, 总经理, 赛美科斯软件系统开发有限公司



关于赛美科斯

赛美科斯软件系统系统开发有限公司 (SAMEX) 是一家专业的以企业资产管理(EAM)为背景的香港软件公司，擅长于资产设备及设施管理顾问咨询，提供设施管理培训，科技应用一体化的解决方案供应商。我们更是东南亚第一家把 EAM/CAFM 概念引进东南亚的公司。在1992年，由于西方国家在物业设施及资产设备管理上的蓬勃发展，我们也在香港创办了国际设施管理协会香港分会(IFMA)，而且于1993年实施了第一套资产设备管理系统。在2000年，我们更加为香港设施管理协会(HKIFM)的成立起了绝对的作用。

SAMEX 中国分公司于2007年在深圳成立，公司的研发中心也因此搬到了深圳。现在我们的业务主要集中在中国各大城市的资产管理一体化解决方案的推广，包括中国大陆，香港和澳门。我们也每年定期举行或参加亚太区设施管理研讨会，并成为里面的其中一位经验分享者。

在过去的16年里，从飞机场到地产发展商，从酒店和医院到大学以及政府机构，从基建设施公司到跨国公司，我们成功为不同客户提供了第一流的资产设施管理系统。我们的客户包括了香港几家主要大学(科技大学，城市大学，理工大学，教育学院)，香港置地，豪华酒店(例如四季酒店，文华酒店集团)，香港赛马会，电讯盈科，汇丰银行，香港迪士尼，数码港，海洋公园等。这些客户的一个共通点就是，他们都拥有非常重要的战略性资产设备，通过我们的解决方案来实现更深远意义上的资产保值。

我们一路见证着中国，香港和东南亚的资产管理以及设施管理步向成熟，把我们的经验在这个崭新的舞台上，通过帮助不同公司而得到淋漓尽致的发挥。