

中国酒店业信息发展新架构

中国酒店科技联盟 (CHTA)

首席营运官

中国科技产业化促进会

理事兼特聘专家



张兴国 Jack Zhang

锦江国际酒店管理有限公司 高级副总裁
中国酒店科技联盟 首席执行官
中国酒店业信息化专业委员会 理事长
中国智慧酒店协会 副理事长
千亿企业CIO俱乐部 发起理事
中国好SAAS资深评委



微信公众账号
WeChat ID
张兴国-心灵豆浆

2016中国好SAAS评委

2015年被中国饭店业采购供应协会授予“中国饭店业 杰出CIO”称号；

2014年被中国饭店协会授予“中国最佳酒店CIO”称号；

2011年被《商业价值》和IDC联合授予“中国优秀CIO”称号及年度大奖；

2010年被中国旅游论坛授予“中国酒店IT领军人物”称号；

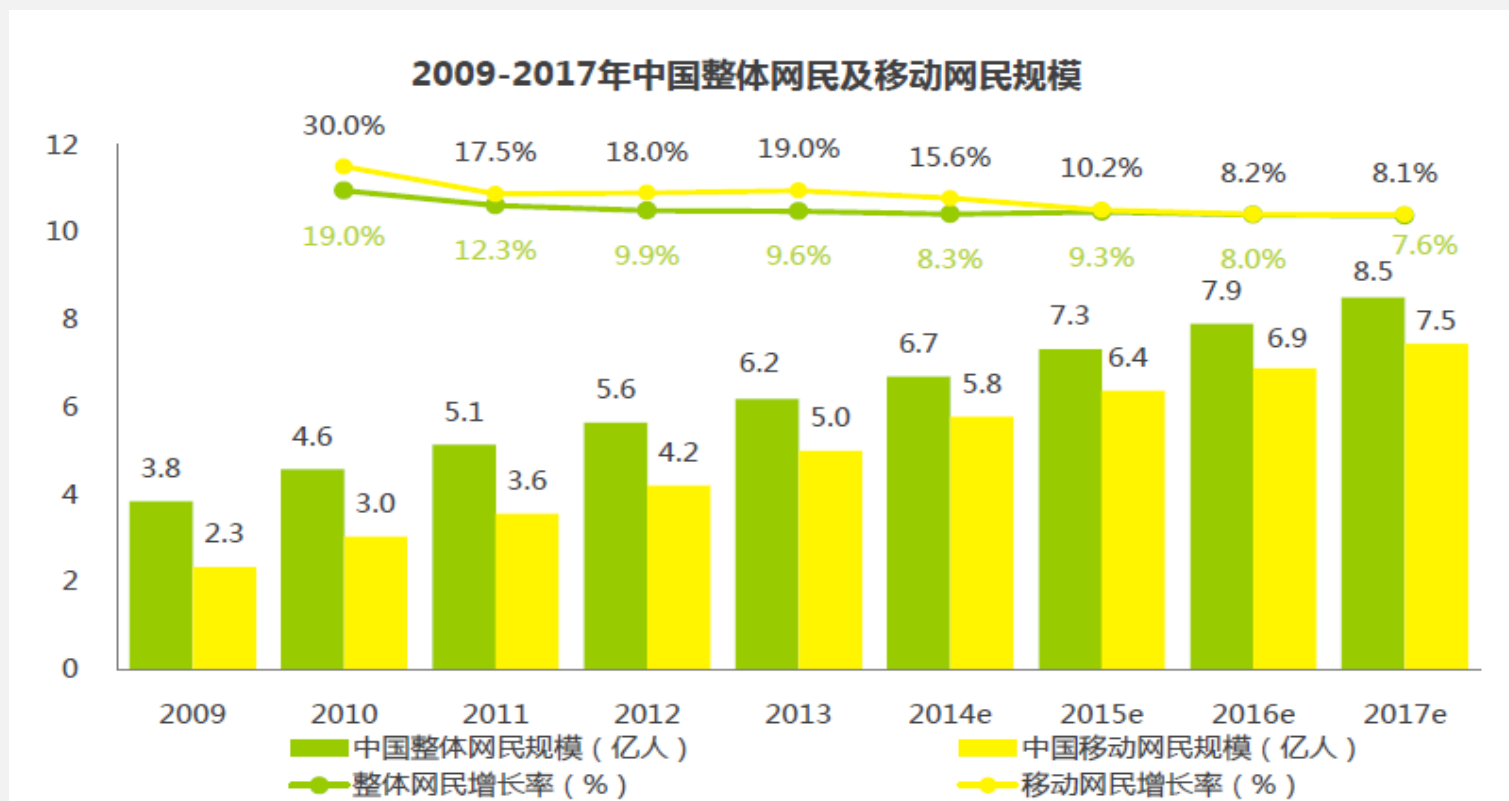
2008年被《IT经理》和IDC联合授予“中国优秀CIO”称号。

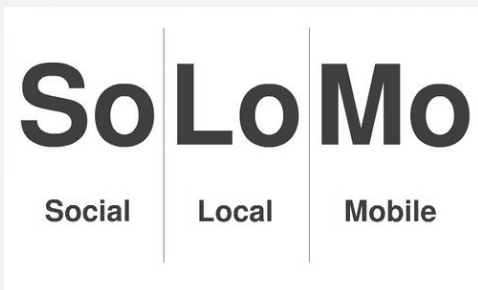
目录

- 酒店业信息化架构向移动互联网化飘移动
- 软件服务（SAAS）渐成行业应用主流
- 智慧酒店与物联网的应用
- 酒店集团的数字化转型和方向
- CIO的困局与蜕变



中国进入到一个移动互联网时代，
云计算的端口在移动互联网上





成为时代特征

个人行为特征



将会蒸蒸日上

服务形态创新



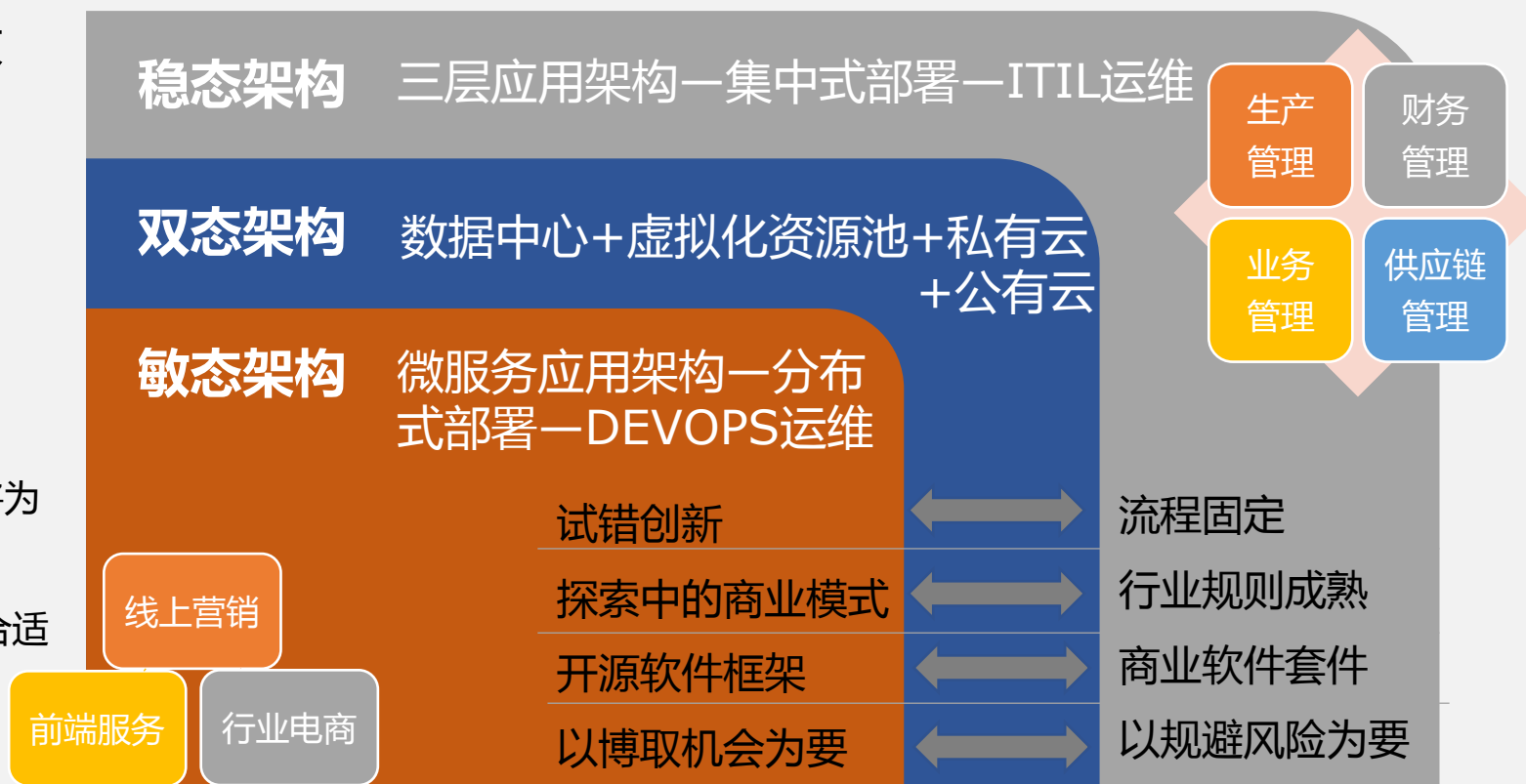
成为最典型办公场景

崭新工作方式

这要求B能够创建一个适应移动互联网应用的环境，
B2B的SaaS是最合适的

传统架构无法适应移动互联网化需求
双态并存成为过渡性模式

- IBM描述为稳态和敏态并存，叫做“双态IT”，将为转型提供信息化架构。
- 要实现稳态逐步向敏态转化，B2B的SaaS是最合适的服务形式。




目录

- 酒店业信息化架构向移动互联网化飘移动
- 软件服务（SAAS）渐成行业应用主流
- 智慧酒店与物联网的应用
- 酒店集团的数字化转型和方向
- CIO的困局与蜕变





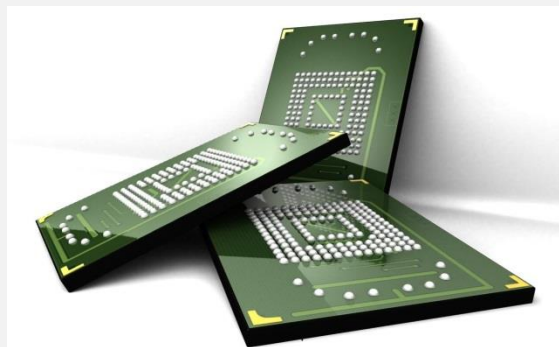
集团管理
中央化



酒店物业
智能化

2.2

IT技术为中央化管理提供高度可能性



芯片高速化

+



存储海量化

+



网络平民化

CHTA在2015年预测，中国酒店业到2018年左右，70-80%的酒店集团PMS系统都将逐步云化

- Central Reservations
中央预定
- CRM
客户关系管理
- Channel Management
渠道管理
- Housekeeping
房务
- Internet Booking Engines
网络预定引擎
- Messaging
短信
- PMS
酒店管理系统
- POS(Portal)
销售点终端
- Purchasing/ Materials Mgt
采购 / 物料管理

- Revenue Management
收益管理
- Reputation Management
舆论管理
- Service Optimization
服务优化
- Spa Management
Spa 管理
- Task Management
任务管理
- Email
电子邮件
- ERP / Back Office
企业资源计划 / 后台
- Cloud Phone
云电话

目录

- 酒店业信息化架构向移动互联网化飘移动
- 软件服务（SAAS）渐成行业应用主流
- 智慧酒店与物联网的应用
- 酒店集团的数字化转型和方向
- CIO的困局与蜕变



3.1

智慧酒店成为酒店新宠和时尚潮流

贯穿酒店线下体验全过程



人工控制 Do



传感控制 If I Do



意念控制 To Do



- 随心所控、无处不控

- 量身订做
例如：温度控制

- 所思即所得

无线网络
全覆盖



自助入、退房系统



客房智慧
电视系统



多媒体
接入面板



智慧房卡



电子猫眼



液晶雾化玻璃



电视魔镜



个性化
背景音乐系统



客房智慧
导航系统



客房智能控制系统

客房
移动
手机

目录

- 酒店业信息化架构向移动互联网化飘移动
- 软件服务（SAAS）渐成行业应用主流
- 智慧酒店与物联网的应用
- 酒店集团的数字化转型和方向
- CIO的困局与蜕变



4.1

五大技术

移动
互联网

云计算

智慧酒店
和物联网

虚拟现实
AR和VR

智能
机器人

4.2

五大技术影响酒店的时间路径



2015年



2018年



2020年



2022年



2025年

4.3

数字化转型将成为关键



重构商业流程



重构用户体验

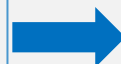


重构产品和服务



重构商业模式

酒店
数字化转型战略



到2020年，80%的酒店集团都把数字化转型（DX）
作为公司战略核心

创新和转型将从5大方面入手

领导力转型

66%

酒店集团把创新
作为战略核心

全方位体验转型

80%

酒店集团将投资
面向客户的数字
化体验系统

信息转型

65%

酒店集团都将是
基于信息和数据
的企业

运营模式转型

45%

酒店集团收入来
源于线上

工作资源转型

35%

的工作外包给具
有独特技能的第
三方市场

目录

- 酒店业信息化架构向移动互联网化飘移动
- 软件服务（SAAS）渐成行业应用主流
- 智慧酒店与物联网的应用
- 酒店集团的数字化转型和方向
- CIO的困局与蜕变



引进SaaS的过程是酒店信息能力强化过程但也是CIO被不断边缘化的过程

1. 第三方的SaaS服务如同面对一个个黑匣子，其安全性和稳定性无法被CIO的技术“雷达”或“探针”监测到
2. 新的SaaS服务的引进，新的“信息孤岛”又将形成，它将比在稳态架构下的“孤岛”更加难以消弭
3. SaaS产品的安全性和隐私性能否得到保障，数据主权的归属问题的法律依据
4. SaaS稳定持续的服务能否得到保障？
5. 一线酒店会出现“去IT化”的现象，酒店IT维护人员如何转型
6. 职能部门各自无序选择第三方的SaaS服务，导致CIO掌控面缩小产生的整个系统混乱。

1. SaaS系统与酒店原有的数据中心要建立起一道安全通道
2. SaaS产品最好向酒店集团开放管理接口，方便酒管集团整合不同SaaS应用系统的数据交换
3. SaaS软件的安全性和稳定性能够得到保障
4. SaaS服务应该是提供一个底层的平台和一套功能完整的工具组合，由企业按照自己的业务个性自行搭建。
5. 把SaaS产品能够构架到企业的私有云上
6. 建立企业引进SAAS的管理流程，将放养的小马拉回笼子

谢 谢！

欢迎联系：13901749380

