

基于云酒店管理系统的智慧旅游社交平台设计研究

龚芳海 蔡钰莹 黄豪辉
(广州华商职业学院, 广东 广州 511300)

摘要: 本文立足课题组校企合作研发的云酒店管理系统项目为基础, 针对传统的社交旅游平台为未能够有效地实现与旅游酒店房源的精准实时更新和功能整合的痛点, 提出了立足于云酒店管理系统的智慧旅游社交平台的设计。并详细围绕旅游社交平台的市场调研、平台需求分析和设计目标、平台的总体架构设计、平台的具体功能模块实现等几个方面对智慧旅游社交平台进行了分析, 并阐述该平台特色和创新之处。

关键词: 酒店管理系统; 智慧旅游; 社交平台

目前国内的酒店和旅游相关的软件平台主要有三大块: 一个是 OTA (Online Travel Agency 线上旅游平台), 可以为消费者提供酒店预订功能, 没有酒店其他相关的服务; 一个是酒店管理软件系统, 即酒店内部使用的管理用户预定、入住、收银、服务、夜审等相关的软件系统或者连锁酒店管理系统, 但每个酒店是一个个的孤岛, 不能与形成平台效应; 第三个是旅游攻略系统, 提供旅游景点介绍、路线指南、酒店住宿推荐、特产风土人情说明等旅游资讯。

随着云服务的兴起, 酒店管理系统逐步转向了云服务模式。有了云酒店管理系统, 可以整合所有购买了云酒店服务的酒店资源, 形成一个平台, 直接将此平台的酒店大数据资源与社交旅游平台对接。

在旅游攻略方面, 消费者希望有一个整体的旅游平台, 可以利用该平台规划自己的线路、直接预订酒店, 实现轻松自在的旅途。

一、平台的需求分析和设计目标

本平台为校企合作联合开发合作项目, 课题组基于原广东易华科技有限公司的易华酒店管理软件的技术基础而研发设计, 基于易华云酒店管理软件的旅游社交平台总体功能需求为涵括 OTA (线上旅游平台) 常规功能之外, 还必须与云酒店管理系统对接, 涵括房间服务功能, 除此之外, 该旅游平台需要连接智能硬件物联网设备, 客户端还必须整合社交 SNS 功能, 同时还还需要整合百科功能; 在后台管理方面, 还要整合所有使用同一个 PMS 系统的所有酒店资源和所有客人信息息等; 提供商城功能, 帮助消费者直接购买土特产, 而不受旅游景点宰客的影响。

平台总体设计目标是打通旅游者和旅游者之间的隔阂, 可以直接互相交友互动; 打通消费者和酒店、景点、旅游土特产商家之间的隔阂; 实现平台酒店之间的客源共享; 总而言之, 在功能上,

需要实现 OTA 和 PMS 的融合, 实现智能物联网, 并在客户端上整合电子商城和 SNS 功能。

二、本平台的总体功能设计

(一) 总体功能设计要点

1. 基于云酒店管理系统开发, 整合所有采用云酒店管理系统的资源形成平台效应。
2. 整合酒店服务功能, 用户通过手机直接完成所有酒店预订到入住全流程, 形成闭环。
3. 整合社交功能, 用户可以在平台实现完整的旅游交友功能。
4. 整合百科功能, 用户可以利用百科定制自己的旅游行程, 浏览和发布旅游攻略。
5. 整合商城功能, 用户可以购买旅游商品。
6. 打造智慧物联网酒店管理系统, 可以整合智能物联网设备, 如智能门锁, 智能电视, 用户可以通过手机直接实现开门、呼叫酒店服务、自主入住、自主结账退房, 24 小时智能客服功能; 利用智能电视, 可以实现呼叫房间服务等功能。
7. 以酒店闲置的“空房” 等价交换我们的智能设备。针对酒店方除了节假日外, 基本房源空置, 让资源得到合理的利用, 有时也能产生相关的收益。
8. 基于云酒店管理系统开发, 包括全平台的支持, 包括安卓客户端、iOS 客户端、微信公众号、H5 小程序、PC 网页版。

(二) 系统总体功能架构



图 1 旅游社交平台总体功能图

四、具体功能模块的设计

(一) 酒店软件管理系统

表 1 酒店软件管理系统

OTA 酒店预定	即通过平台实现酒店预定, 线上预约酒店, 支付、入住、结账离店。
房间服务	PMS 系统提供我的服务中的部分功能数据, 通过客户端, 呼叫酒店服务, 酒店方可以通过后台收到在线的服务提醒。
评价功能	通过平台评价酒店的卫生情况、服务态度、设施设备等情况, 促使酒店改进服务, 并通过评价功能帮助其他旅友选择更优秀、实惠的酒店。
客服功能	消费者可以直接与酒店、商家对话, 进行沟通。
智能物联	结合智能门锁设备, 用户入住后, 可以利用手机直接开启门锁, 利用手机设备, 直接控制房间灯光、利用智能电视, 直接呼叫房间服务等业务功能。
酒店物业管理	酒店方可以直接控制和管理酒店资源, 对酒店的房源进行价格, 提供日期等信息的录入, 设备设施、智能设备授权管理等。
订单管理	酒店订单预定、排房、入住登记、结账、记账、入账、续住等酒店业务功能。
服务管理	酒店方操作的后台服务管理功能。

第三方 OTA 对接	为 PMS 系统提供第三方平台,使房源可以在第三方平台上销售。
夜审操作	在换班的时候进行数据的统一整理,包括换班,离店统计,离店后操作等。
定位	可以搜索筛选出最近的酒店。

(二) 旅游商城购物系统

旅游商城购物系统主要负责对商城商品的销售,实现线上购物功能,包括商品销售,物流信息,评价管理,订单管理,分销系统,相关推荐等。

(三) 旅游社交 SNS 社群系统

SNS 社群系统主要负责线上社交功能,可以扩建人脉资源,发布同城,同店圈,分享旅途的新鲜事等。

表 2 SNS 社群系统

同店圈	同店圈是由入住同一间酒店所形成的一个小型社区,入住同一间酒店的人可以查看到附近的人的最新发布的动态,查看的条件必须是已经预定了同一间酒店的。
同城圈	同城圈是由定位获取得到的城市坐标所形成的一个大型社区,在同一座城市的用户可以查看到同城的用户最新动态,也可以选择隐藏,只提供给好友看。
自游圈	即用户可以自主分享照片、文字、视频,结识新的旅友
圈子发布	类似微信朋友圈的功能,可以发布分享觉得有意思的事物。
添加游友	添加志同道合的好友,可以通过搜索,附近的人进行查找添加。
在线聊天	通过第三方 SDK 实现用户之间可以进行在线通讯,支付语音,视频,文字,图片等通用的在线聊天功能,可以和酒店后台进行在线通讯,咨询酒店客服关于酒店的事项。
自游圈评论点赞	发布圈子后可以收获到别人的点赞或者看到别人发布的圈子可以去点赞或者评论,也可以取消点赞和删除评论
即时通信	用户之间的聊天功能,支持语音、文字、视频、图片等,同时也支持用户和商户如酒店之间的直接对话。
联系人列表	联系人列表是和好友列表功能一样的,可以查看用户的信息,可以选择用户进行在线聊天。
分享信息	可以选择用户分享一些旅行百科或者是圈子的动态信息

(四) 旅游大数据商业智能模块

表 3 旅游大数据商业智能模块

竞价排名	可以通过竞价的方式进行展示顺序的调整,获取网站中有利的位置进而增加流量
智能推荐	根据用户的位置,行为习惯,使用智能算法,为用户推荐最优的酒店。
消费者行为挖掘	对消费者在酒店入住期间的行为进行信息挖掘,分析用户个人习惯,为智能推荐或其他方面提供基础数据。
旅客大数据分析	旅客数据分析是系统可以在根据订房或者是购物的信息来统计分析旅客的分类,甚至可以分析到从事什么行业。
旅游大数据分析	旅游数据分析是在旅游地点方面进行数据采集和分析,通过平台的门票销售和用户的入住情况,可以进行对旅游业数据挖掘分析。
酒店大数据分析	酒店发数据分析是在入驻的酒店中进行数据分析,可以分析酒店行业的整体行情,区域酒店的热度等信息,在以后提供给决策者使用
经营报表	经营报表包括统计业绩,酒店入住情况,酒店消费报表,酒店采购报表等。
促销系统	利用抽奖、优惠券、现金券、试住、团购等各种营销活动实现促销功能。

(五) 旅游百科

百科主要负责平台的资讯信息的发布,为用户提供热门的旅行,酒店,景点的攻略,也可以分享自己指定的旅行路线,积攒人气。介绍各个具有特色的优质酒店、介绍合适的线路、行程,推荐合适的酒店、商品土特产等,为各大旅游景点提供详细的介绍,分享自己的旅行攻略,路线规划,自己做小编,积攒人气。

五、本平台特色与创新之处

(一) 平台基于云酒店管理系统开发,整合所有采用云酒店管理系统的资源和用户资源,形成平台效应,一条龙服务:整合酒店服务功能,用户可以通过手机直接完成所有酒店流程,形成闭环;打造智慧物联网酒店管理系统,可以整合智能物联网设备。

(二) 平台包含了完整的 OTA 酒店预订功能,常规的酒店管理系统的功能,利用手机实现酒店相关的服务功能,也可以实现“无人值守”类似的功能,从而帮助酒店节省大量人工成本。

(三) 平台结合国家的政策,提出了以“房”易物策略。以酒店闲置的“空房”等价交换我们的智能设备。针对酒店方,除了节假日外,基本都有空房,让资源得到合理的利用,产生相关的收益。

六、结语

该智慧旅游社交平台为基于真实企业需求而设计和开发,目前已获广东易华科技有限公司项目资金投入和运营,运营项目平台为自游鸟智慧旅游交友平台(以下简称自游鸟或该平台),自游鸟是基于易华公司云酒店管理系统开发,包括全平台的支持,涵盖安卓客户端、iOS 客户端、微信公众号、H5 小程序、PC 网页版、PC 客户端。该平台已经打通消费者和酒店及旅游产品商家、消费者和消费者之间的隔阂而开发的,目前已有数百家酒店接入使用,消费者利用自游鸟平台,可以实现从旅游攻略和行程定制、酒店预定、入住、结账、服务、交友等全流程的功能,利用手机和智能物联网设备,免去酒店前台排队的烦琐流程,利用手机可以规划自己的旅游线路,购买商品,结交游友。

参考文献:

- [1] 沈依慧. 国内旅游社交平台的发展现状与趋势探讨 [J]. 旅游管理研究, 2017 (02).
 - [2] 于炜. 智慧旅游信息服务设计研究 [J]. 设计, 2018 (05).
- 作者简介: 莫芳海, 湖南邵阳人, 研究生, 副教授; 研究方向: 云计算、智慧教育、数据挖掘。