

# 天翼智能酒店 常见问题

## 一、业务相关问题

### 1. 什么是“天翼智能酒店”服务？相对于传统智能酒店产品有何优势？

答：天翼智能酒店小服务是通过房间智能手机微信小程序，实现客人服务需求实时送达、服务状况实时追踪，酒店商品一键购买、客控设备控制等功能，可以与 iTV、智能音箱联动实现智慧酒店，为酒店提升客户服务质量、增加酒店销售收入、降低运营成本、提升管理效率，增强住客黏性和提升酒店形象。

“天翼智能酒店”较传统智能酒店产品，帮助酒店更加快速高效的打造高效智慧酒店，提升住客的智能化体验、提升品牌形象、增加增值营收、提升客房服务和管理效率、降低人工和设备成本；将小程序可以融合酒店的智能 iTV 机顶盒、智能手机、智能音箱、智能客控设备、智能打印机、自助入住机等设备并实现设备间的智能互动；统一管理智慧酒店 iTV、酒店小程序、WIFI 认证入口，实现酒店形象宣传、产品营销、餐饮点餐、服务闭环管理等酒店业务功能；统一对接酒管系统、aWIFI 平台等实现智慧酒店数据高效的互联互通。

### 2. “天翼智能酒店”主要功能有哪些？

答：

- 形象宣传

通过 iTV、微信小程序、WIFI portal 宣传酒店品牌、酒店设施、服务水平等。

- 酒店总台

住客可以快速查询到酒店服务电话，支持手机一键拨打。

- 一键 WIFI

客获取所住房间的 WIFI 账号及密码，支持手机一键连接 WIFI。

- 餐饮点餐

住客可以通过 iTV、微信小程序获知酒店提供的餐饮服务并可以进行远程下单。

- 酒店商城

住客可以通过 iTV、微信小程序了解酒店提供的酒店商品、土特产并可

以进行远程下单。

- 客房服务

住客可通过 iTV、微信小程序了解酒店提供的设备报修、物品租赁、房间打扫等内容内容并进行远程申请。

- 意见交流

住客通过 iTV、微信小程序对酒店进行评价，意见会实时传送到酒店前台。

- 预约发票

住客将发票信息推送到酒店设备。

- 智能客控

住客可以通过 iTV、微信小程序、智能音箱对所住客房进行控制。可提供酒店客房改造服务，支持强电、弱电等多种方案，无需破坏装修，改造期间不影响酒店经营。

- 远程订房

住客通过微信小程序了解酒店当前销售客房信息并可以通过小程序实现客房预订。

- 自助入住

住客通过自动入住机自动入住，入住后可以货权控制客房相关设备等。

- 会员管理

酒店对扫描了酒店二维码的潜在客户和已入住的会员客户进行管理和数据统计。

- 优惠券

酒店针对客房、产品等消费提供优惠政策，客户在选购时可以使用相关优惠券。

- portal 定制

WIFI 登录验证界面实现定制化，界面样式和宣传内容可与 iTV、微信小程序保持一致。

### 3. “天翼智能酒店”的特点有哪些？

答：“天翼智能酒店”主要包含以下特色。

特点	天翼智能酒店
----	--------

简单易用	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 手机端无需下载 APP，微信操作即可，客人使用更方便、更熟悉</li> <li>- 电视端遥控器操作即可，老人小孩均会操作</li> </ul>
设备互动	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 一个平台多设备互动，支持客控设备互动、电视机互动、语音音箱互动、智能打印机互动</li> </ul>
易于管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 独立后台管理，方便查询，易于数据统计，为酒店经营管理提供数据支持</li> </ul>
无需维护	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 天翼云安全免维护，平台有保障</li> </ul>
内容丰富	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 产品方案覆盖基础网络、酒店大堂、酒店客房、酒店餐饮等多应用场景</li> <li>- 产品功能涵盖酒店最关心的服务、营销、运营管理等。全面且实用</li> </ul>
改造简单	涉及客控设备改造的酒店 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 无需酒店改造布线破坏装修</li> <li>- 支持强电改造、弱电改造、强弱电结合改造最多只要半天时间改造一间客房</li> <li>- 人性化功能设置：绿色、环保、节能</li> </ul>

#### 4. “天翼智能酒店”适用用户有哪些？

答：“天翼智能酒店”适用于酒店行业，比如：

- 酒店缺乏 OTA 渠道合作

酒店方无 OTA 渠道或与 OTA 渠道利益冲突，导致酒店预订效率低、收益低的情况，可通过天翼智能酒店小程序辅助订房并提升客房服务质量，同时天翼智能酒店的智慧题材吸引住客，利于培养会员行为习惯提高入住率。

- 酒店面临智能化改造期

适合营业3-5年以上面临改造期的酒店，通过简单稳定的智能客控改造方案，快速让酒店复原营业，并通过智能化产品提高档次，新的智能设备减少投入，新的智能化技术降低原有消耗降低设备成本。

- 酒店商品缺乏营销渠道

酒店商品购买渠道少，单纯依赖实体小吧台，客人消费需查房，费时费力，可通过天翼智能酒店小程序进行商品展示、商品购买，拓宽酒店商品、餐饮、特产、合作商户商品的购买渠道带来增值营收。

- 酒店服务人员工作量大

对于酒店经营好，入住率高的高端酒店，通过天翼智能酒店产品闭环管理增加效率，降低人工成本。提高大堂、客房部、工程部、餐饮部工作人员服务难度和服务质量。

- 酒店需提升服务质量

特别关注网上评价的酒店，通过天翼智能酒店产品进行客房服务、并与电视机互动，客人手机上即可查看服务进度，提高客人对服务的感知，改变传统电话呼叫服务的方式，减轻前台工作量。

## 5. 我该如何办理“天翼智能酒店”服务？

答：请咨询您的客户经理或天翼智能酒店市场客服，签订相关的协议。

## 6. 我该如何退订？

答：请联系您的客户经理或天翼智能酒店市场客服，提出退订要求。

# 二、技术方面相关问题

## 1. “天翼智能酒店”主要包含哪些功能？

答：“天翼智能酒店”主要是依托中国电信酒店完美联盟平台、电信 iTV 平台、天翼云平台、天翼物联网平台等优势能力平台，向酒店行业提供软硬件相结合的一站式智慧酒店解决方案的服务平台。

统一融合智能 iTV 机顶盒、智能手机、智能音箱、智能客控设备、智能打印机、自助入住机等设备并实现设备间的智能互动；

统一对接酒管系统、aWIFI 平台等实现智慧酒店数据高效的互联互通；

统一管理智慧酒店 iTV、酒店小程序、WIFI 认证入口，实现酒店形象宣传、产品营销、餐饮点餐、服务闭环管理等酒店业务功能；

产品部署在天翼云上安全高效，保障产品的运营与售后。

## 2. “天翼智能酒店”可与酒店酒管系统进行整合对接吗？

答：可以，需了解到该酒管厂家是否开放系统接口，提前与酒店方沟通，得到酒管系统厂家的配合。

## 3. “天翼智能酒店”的小程序在客人退房离店后还能呼叫相应服务

吗？

答：“天翼智能酒店”的小程序在客人离店后无法呼叫相应服务，因为相应服务呼叫需要通过客房水牌或客房电视上的独立二维码确认房间后才能呼叫服务。

#### 4. “天翼智能酒店”产品功能是否支持酒店组织结构以及权限控制？

答：“天翼智能酒店”的管理后台提供完善的企业属性，产品功能可根据组织结构分配相应权限。

#### 5. “天翼智能酒店”在电视上呼叫的客房服务可以查询服务进度吗？

答：可以，电视上的客房服务进度与通过对应房间扫码的小程序上的信息同步，可以通过手机小程序随时查询到对应服务进度。

#### 6. “天翼智能酒店”产品上预订客房是否类似 OTA 渠道会收取额外佣金？

答：不会，当酒店方无 OTA 渠道或与 OTA 渠道利益冲突时，导致酒店预订效率低、收益低的情况下通过天翼智能酒店中小程序辅助订房并提升客房服务质量，是帮助酒店培养会员行为习惯提高入住率的。

#### 7. 天翼智能酒店中涉及的智能客控改造与市场上其他智能客控改造的区别，有什么优势？

答：

优势	天翼智能酒店客控	其他客控
简化管理	统一配置和管理： - 系统集成、安装等统一完成，避免了管理困难和不必要成本，提高酒店 IT、工程部门工作效率	标准化程度不高： - 多系统集成往往会有多平台管理，增加酒店管理难度 - 各厂家技术支持人员经常需要亲临现场解决问题，增加人员支撑成本

易于改造	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 无需酒店改造布线破坏装修</li> <li>- 支持强电改造、弱电改造、强弱电结合改造</li> <li>- 最多只要半天时间改造一间客房</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 需破坏酒店原本装修</li> <li>- 产品单一，只支持一种改造模式</li> <li>- 改造周期长，耽误酒店正常营业</li> </ul>
降低成本	降低总体成本 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 节约不同客控设备厂家集成方案成本</li> </ul>	使用成本高 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 多设备集成费用支出</li> </ul>
绿色节能	智能驱动节能 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 所有功能都进过人性化设计，给酒店最大限度节约电能</li> </ul>	高能耗 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 无人性化设计，增加酒店能耗</li> </ul>
方案稳定	zegebee 方案 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 稳定连接，使用放心，避免客人投诉</li> <li>- 免去售后烦恼</li> </ul>	无线方案 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 信号易被干扰，设备运行不稳定</li> <li>- 售后需配置网络和电力至少两组人员配合</li> </ul> 电力脉冲方案 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 成本高，改造难度大</li> <li>- 售后需配置网络和电力至少两组人员配合</li> </ul>

## 8. 天翼智能酒店中如何售卖商品，帮助酒店赢利？

答：系统提供自助管理的平台，酒店可根据自己售卖的商品在管理平台中进行商品上下架管理，上架后客人即可在客房电视和手机小程序上浏览到商品及活动，客人通过遥控器点击或手机小程序中下单即可。酒店方接单后根据客人需要送到客房或邮寄。系统并留存下单记录做凭证。

## 9. 天翼智能酒店带来哪些价值和好处？

答：(1)、酒店方无 OTA 渠道或与 OTA 渠道利益冲突，导致酒店预订效率低、收益低的情况，可通过天翼智能酒店小程序辅助订房并提升客房服务质量，同时天翼智能酒店的智慧题材吸引住客，利于培养会员行为习惯提高入住率；

(2)、营业 3-5 年以上面临改造期的酒店，通过简单稳定的智能客控改造方案，快速让酒店复原营业，并通过智能化产品提高档次，新的智能设备减少投入，新的智能化技术降低原有消耗降低设备成本；

(3)、酒店商品购买渠道少，单纯依赖实体小吧台，客人消费需查房，费时费力，可通过天翼智能酒店小程序进行商品展示、商品购买，拓宽酒店商品、餐饮、特产、合作商户商品的购买渠道带来增值营收；

(4)、对于酒店经营好，入住率高的高端酒店，通过天翼智能酒店产品闭环管理增加效率，降低人工成本。提高大堂、客房部、工程部、餐饮部工作人员服务难度和服务质量；

(5)、通过电视 iTV 个性化宣传、小程序个性化宣传、wifi 入口个性化



宣传提升酒店品牌形象；

(6)、特别关注网上评价的酒店，通过天翼智能酒店产品进行客房服务、并与电视机互动，客人手机上即可查看服务进度，提高客人对服务的感知，改变传统电话呼叫服务的方式，减轻前台工作量。

## 10. 如何体验”天翼智能酒店”产品？

答：扫下方二维码或联系电信客户经理和”天翼智能酒店”支撑团队人员进行协助。



【扫一扫体验天翼智能酒店】