

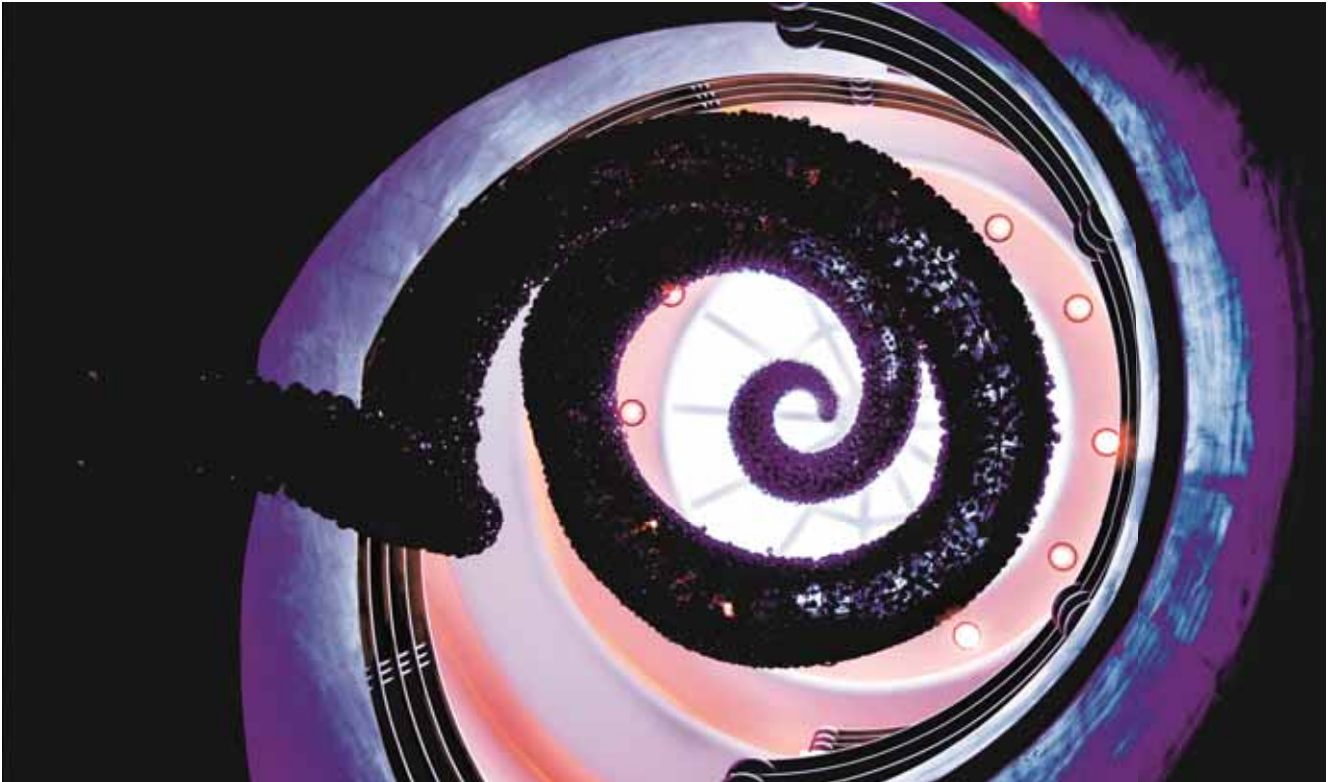
我們的賓客

創新路向 — 酒店業新世代

『創新的能力，將決定你成為市場的領導者抑或只是追隨者』



香港上海大酒店是全球其中一家最佳豪華酒店集團，素以尊尚款待及個人化服務享譽國際。我們的品牌歷史悠久，然而現今世界變化快速，我們明白必須高瞻遠矚，放眼未來。



香港上海大酒店設立了一個專責團隊科技督導委員會，負責掌握最新科技發展，同時探討並解答以下問題：

- 如何達成酒店業的終極目標「全方位了解賓客」？
- 如何在遵守嚴格的私隱規定下，為每位賓客提供個人化服務，並超越賓客對服務的期望？
- 我們未來面對的是哪樣類型的賓客？他們有甚麼要求？
- 賓客對未來酒店客房會有甚麼期望？他們期待房間會有怎麼樣的外觀、感覺、氣味、氛圍和虛擬實境體驗？
- 賓客入住酒店和退房時會有甚麼感受？
- 健康養生和憩睡行業總值高達萬億，科技如何在該行業中影響未來的酒店業發展？酒店如何在這方面發揮其作用？

科技督導委員會由本集團行政總裁郭敬文先生及集團資訊科技總監艾思瀚先生領導，負責推動集團的科技轉型。該委員會涵蓋五大部門範疇：營運、銷售及市場推廣、研究及科技研發、財務及人力資源。我們的目標是要由目前的最佳實務範例，轉型為真正以數據帶動發展的公司，透過數碼化及數據分析，提升賓客及運作的體驗。

艾思瀚先生說：「我們的目標是開展行動，為未來的需要作好準備。我們將運用最新科技及商業數據工具，提升賓客服務，並且深入了解賓客最重視哪些酒店的活動和零售服務。」

「現今時間才是真正的奢侈品，我們希望為賓客節省寶貴的時間。我們一直自問如何讓員工在未來提供最佳的賓客服務？大家明白，唯有透過創新，才能令集團運作成功轉型以及成就未來。智能酒店房間、語音辨識、個人化服務及度身訂做服務迅速崛起，成為尊尚酒店房間必備的項目。我們計劃善用現代最佳實務範例的優點，再結合數碼技術，以提升我們的工作方式，營造更好的賓客體驗。」

我們的賓客

科技督導委員會於2016年推出五年發展藍圖，以達成所訂目標，同時令科技發展及策略協調一致。

要達成上述目標，不單需要將數據、分析及運算引入集團的營運單位或電子商貿，更要思考如何運用科技，以提升工作效率。我們並非要以科技取代人力，而是藉由科技提高效率，達致提供最佳的賓客體驗。

我們透過推動內部的改革，致力為禮賓司、房務員及櫃檯人員騰出更多時間，讓他們盡可能為賓客提供最個人化的服務。



- 2016/17 設置基本的業務工具，進行大數據分析；將本集團的數據上載至現代雲端服務
- 2017/18 開始推動數碼轉型，著重商業智能軟件、數據分析及改變組織結構，以適應趨勢。
- 2018/19 加強客戶關係管理
- 2019/20 將多級別使用者的模式推廣至所有營運單位持續優化數據

本集團現經營10間酒店，並且正規劃建造三間酒店。我們的規模小巧而靈活，能夠保持敏捷反應，可設計度身訂造的酒店解決方案。以下是一些我們未來可能的創新：

- 可移動床品及家具等重物的後勤自動配送機械人
- 提供全天候清潔服務的機械人
- 提供客房內免手動的虛擬助理
- 客房備有賓客可自選語言的房間控制聲控科技
- 賓客蒞臨酒店前便能預知其喜好的「數碼管家」，並能帶領賓客以虛擬實境方式漫遊商場，提供個人化服務。
- 具龐大潛力的虛擬實境，可協助我們設計未來客房內的各種設施。



我們的酒店非常適合測試上述新科技。人工智能或虛擬實境的裝置和應用已漸成主流，我們正朝著下列方向發展：

- 員工使用可穿戴的裝置或智能手錶，方便與後勤部門溝通聯絡。
- 透過整合酒店各項接觸點的數據，以改善服務、降低成本及度身訂制個人服務
- 新一代的耳戴式技術可即時提供訊息予房務或前台人員，方便與賓客溝通
- 機械人流程自動化，可提升後勤的效率

上述有關營運單位的改進，將配合本集團電子商貿及客戶關係管理的數碼化工作：

- 根據單一客戶的要求而推出的個人化服務
- 個人化的直接訂房體驗
- 辨識新的客戶及目標受眾

我們希望達致的成果是提升賓客的體驗，同時按香港上海大酒店的核心承諾，提高服務價值。



香港上海大酒店持續投資於與酒店相關科技研發。我們在2018年夏季推出的「萬花筒培育計劃」(Kaleidoscope Lab) 是這方面的其中一個項目，也是科技督導委員會計劃於集團各業務單位推行的五年發展藍圖中的最新項目。

「萬花筒培育計劃」由本集團與史丹福國際研究機構合作開展，是全球首個度身訂造的尊尚酒店項目，旨在探究、培育及加快豪華酒店市場的革新。這個項目亦是史丹福國際研究機構首次在香港的合作計劃。「萬花筒培育計劃」一推出即吸引70多名申請者，其中六名決賽入圍者於2019年2月向香港上海大酒店管理層及業界專家介紹參賽作品，最後由朝創科有限公司(ASA Innovation & Technology Ltd) 及Neoma共同勝出。

上述兩名獲獎者可獲安排與創業投資基金、業界專家及法律顧問聯繫，確保他們能獲得所需資源，以製作並展示產品的優勢。計劃結束後，這些初創企業可向香港上海大酒店推介其產品，嘗試爭取本集團採納用於先導計劃或商業用途。