

案例研究

Mandarin Oriental Hotel Group（文华东方酒店集团）大力投资全球转型，提供更优质的服务

Mandarin Oriental 是豪华酒店业的老牌领导者，始终致力于为宾客提供优质的服务。其旗舰酒店“The Mandarin”，于 1963 年在香港开业。如今，Mandarin Oriental 在 24 个国家和地区拥有 35 家酒店和 7 处住宅物业。随着公司的不断壮大，Mandarin Oriental 希望为旗下 12000 多名员工赋能，这需要通过正确的平台和解决方案来帮助团队专注于正确的事情，同时解决当下新酒店业时代的困局。

随着宾客期望不断变化，酒店业需要支持智能化和可扩展运营的技术来提供卓越服务。Mandarin Oriental Hotel Group 作为近 60 年来的行业领导者，深知技术的重要性。为了在旗下 35 家酒店实现为宾客提供优质服务的使命，该公司需要构建一个全面化平台，帮助团队专注于在全球范围内制定卓越标准的核心使命。

其中最重要的是个性化宾客服务以及宾客历史记录和偏好跟踪。Mandarin Oriental Hotel Group 还计划向其他地区拓展业务，并通过支持最新的支付科技来提高服务水准。除此之外，Mandarin Oriental 需要扩展这些功能以适应酒店扩张需求。



MANDARIN ORIENTAL
THE HOTEL GROUP

总部
香港

地点
全球 35 家酒店

行业
酒店业

Infor 产品
Infor® Hotel Management
Solution (HMS)

网站
mandarinoriental.com

视频
[Infor HMS 视频概览](#)

“Infor 已成为我们品牌真正的合作伙伴，不仅能够根据我们集团范围内的标准和个别特定酒店的需求来量身定制 HMS，并且随着我们在全球范围内的不断发展，实现了高度敏捷和轻松扩展。”

SAMANTHA FURLONG

Mandarin Oriental Hotel Group Limited, PMS & CRS—客房运营项目负责人

一款集成的、可扩展的酒店管理解决方案

为了通过可扩展的解决方案实现未来目标，Mandarin Oriental Hotel Group 选择了 Infor Hospitality Management Solution (HMS) 作为其核心酒店管理系统。Infor Cloud 基于 亚马逊云计算 Amazon Web Services (AWS) 构建，其独特功能可充分确保基础运营的可靠性。

“我们决定将酒店管理软件迁移到 Infor 现代解决方案，为同事们提供一流的全球平台，并为与其他关键系统集成奠定基础，” Mandarin Oriental 项目愿景者 Todd Wood 说道。“我们的目标是实现转型，为宾客和行业带来更多惊喜，这不仅仅是替换特定技术，而是将所有业务推向新的高度。”

项目负责人 Samantha Furlong 补充道：“技术作为 Mandarin Oriental 的业务推动因素，起到了至关重要的作用。我们希望管理者能拥有最精简、最强大的工具。这将减少行政负担，专注于提供核心业务价值和提高宾客满意度。Infor 已成为我们品牌真正的合作伙伴，HMS 不仅能够根据集团标准和个别特定酒店的需求量身定制，还能随着我们的全球业务不断发展，实现高度敏捷和轻松扩展。”

业务挑战

- 跟踪宾客偏好、了解宾客历史信息以提供个性化服务
- 为酒店在新地区开张提供更好的运营可扩展性
- 提高系统能力以适应新的支付方式和技术
- 减少技术解决方案应用于现有酒店过程中的摩擦

这项“系统转型项目”的试点解决方案于 2018 年第一季度首次推出，同年 8 月在第一家酒店上线。次年春季，Mandarin Oriental 着手在迪拜、多哈和北京的三处酒店实施该新项目。实施结果：宾客互动体验和全球通用系统得到改进，将所有地点置于一个安全且受支持的通用数据环境。2019 年 5 月至 2020 年 3 月期间，该解决方案已推广到 21 家酒店，新酒店在开业或转换为 Mandarin Oriental 品牌时也将实施该解决方案。

Mandarin Oriental 的项目负责人 Samantha Furlong 说：“Infor 团队非常出色，他们深入了解我们的业务，并与我们的集团和酒店团队紧密合作，确保每家酒店获得专门的人员配备、参与机会和 Mandarin Oriental 的定制化培训，为宾客提供一流服务。”

“技术在我们的业务中至关重要。我们的目标是使管理人员拥有合适的工具，减少他们的行政负担，使其能专注于实现核心业务价值和提高宾客满意度。”

SAMANTHA FURLONG

Mandarin Oriental Hotel Group Limited, PMS & CRS—客房运营
项目负责人

在酒店业的新时代为宾客创造价值

酒店业在近几年经历了巨大动荡。但像 Mandarin Oriental 这样的行业领导者没有受到动荡影响，他们利用云技术改变了管理公司数据的方式，更好地实现了统一运营，同时以最具有成本效益的方式提供最高标准的宾客服务。

“令我们真正感到兴奋的是，酒店员工对这款系统很容易上手，可实时查看宾客偏好和其他动态运营数据。”

Furlong 说，在前台使用平板电脑进行宾客登记的方式，广受同事和客户欢迎。

实施 Infor 的解决方案后，Mandarin Oriental Hotel Group 可满足当今宾客期望，同时为未来客户需求未雨绸缪。

业务成果

- 改进了宾客历史记录和偏好跟踪，实现了更个性化的服务
- 实现了支持新地区和国家的可扩展性
- 统一的生态系统实现了持续进化功能，可适应员工和宾客的未来需求
- 缩短了新员工的技术学习曲线，使其有更多的时间与宾客互动

了解更多



infor

Infor 是为特定行业提供商业云软件的全球领先供应商。
Infor 17,000 位员工正在帮助全球超过 175 个国家的逾 65,000 家组织/企业应对市场挑战，实现业务目标。了解更多信息，请访问 www.infor.cn。

版权所有 © 2022 Infor。保留所有权利。此处的文字信息和设计标志均为 Infor 和/或其关联公司及子公司的商标和/或注册商标。此处所列的所有其他商标均为其各自所有者的财产。

Infor 中国销售热线：4009203715；公司网址：www.infor.cn

INF-2607929-zh-CN-0822-1