



智能旅館應用 APP 之研究



指導老師：王仲資老師

旅館三實

組長：黃惠嬌

組員：魏敏倩、黃雅惠、謝佳穎、范芸瑄

資工二勤

跨系合作生：李維珈

目錄

第一章 智能旅館應用 APP	1
第二章 智能旅館應用 APP 架構.....	3
壹. 旅館報到系統(客人).....	4
壹.1 入住 QR code.....	5
壹.2 客人 CHECK IN 顯示客房位置(包含運送行李)	6
貳. 館內資訊.....	7
貳.1 樓層資訊圖.....	8
貳.2 交通資訊	12
參. 房務系統.....	13
參.1 HOUSE KEEPING(員工)	14
參.2 客控服務	15
參.3 餐飲服務	17
第三章 實際操作 QR code	20
第四章 結論	21

第一章 智能旅館應用 APP

科技日新月異，許多旅館產業導入智慧科技讓住客有新的體驗。

- 提升效率

在智能 APP 的操作下，除了前台作業以外後台管理作業都能大大的提升效率，更能節省客人的時間，不必到櫃台辦理住宿手續，包含點餐訂位室內控制都是智能 APP 能去處理的。

- 節省人力成本

同時也節省人力成本，包含前檯人員和管理人員。

- 提升服務品質

更是提升了整個飯店的服務品質。

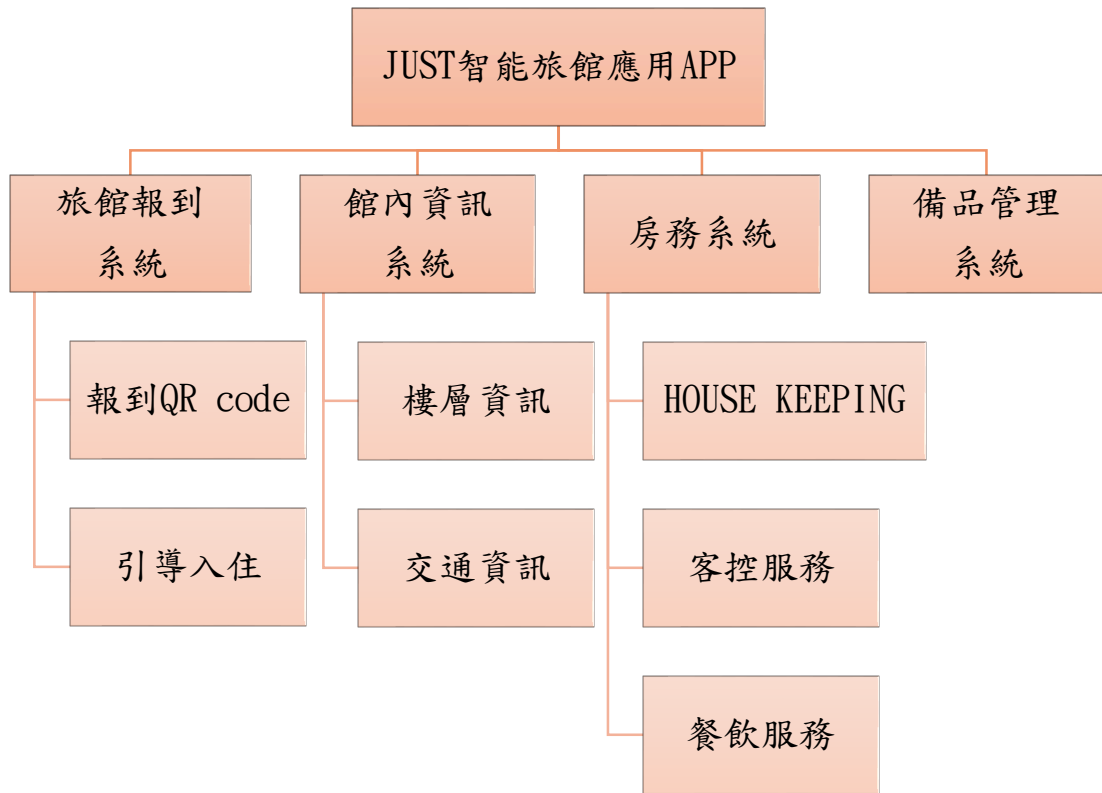
- 節能

也因結合智慧機器及智能 APP 軟體，整間飯店的燈源會是以感應式為主，更讓雇主不必去擔心人為的費電，所以相當節能。

- 加強酒店管理

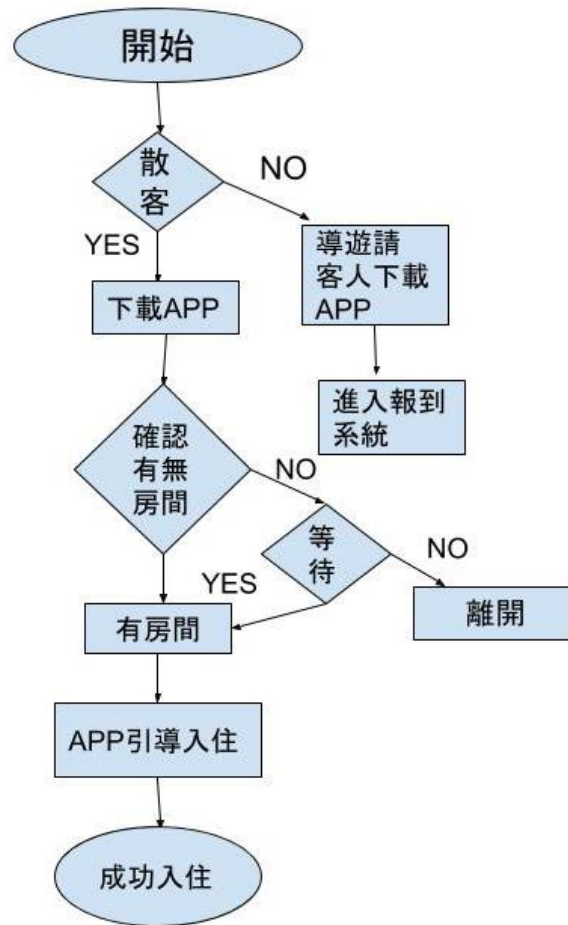
酒店自動管理系統負責管理流程中許多環節，實現自動化，可以減少人為錯誤的發生，提高服務質量，節約人力成本。

第二章 智能旅館應用 APP 架構



上圖為我們討論智能旅館必須要有的 APP 架構圖，分別為旅館報到系統細項我們把它分成 QR code 跟引導入住，而館內資訊系統則分成樓層資訊及交通資訊，房務系統分成針對員工 HOUSE KEEPING 和針對客人的客控服務及餐飲服務，那備品管理系統我們覺得景文已經做得非常完整，所以我們就沒有再去加以研究備品這個區塊。

壹. 旅館報到系統(客人)



上圖為旅館報到系統，這個設計圖是以資工系寫軟體的方式畫出來的，橢圓形為開始菱形為判斷，而長方形為結果，圖中當客人踏進飯店時，會先判斷是否為散客，若是散客我們會先請他下載 APP，再來看是否有房間，客人若願意等待就會直接以 APP 引導入住若選擇不等待那就是離開，假如他是團客會先請導遊先帶他們下載 APP 後進入報到系統，本身有預訂的客人也是直接下載 APP 輸入帳密去做房客報到。

壹.1 入住 QR code



上圖為客人報到時會去掃描的 QR code，假設您是有訂位的情況下，我們會以簡訊或 email 的方式寄給您作為登入 C/I 的帳密，完成 C/I 後，畫面會直接顯示成右圖引導進入飯店，同時也會提供飯店所有資訊及服務。

壹.2 客人 CHECK IN 顯示客房位置(包含運送行李)



上圖呈現的是進入飯店智能系統後，手機螢幕會顯示房間位置及路線帶您入房，同時也有機器人幫您把行李運送到房間內，如圖當您的房間為 705 那您走到 705 客房同時，門外上的燈就會亮，房門也會是開的，所以在這方面我們需要結合硬體設備，在每間客房外設置一盞燈再去結合智能系統達成最大的效益。

貳. 館內資訊

點擊館內資訊
選取要的樓層



大廳

6F

7F

17F

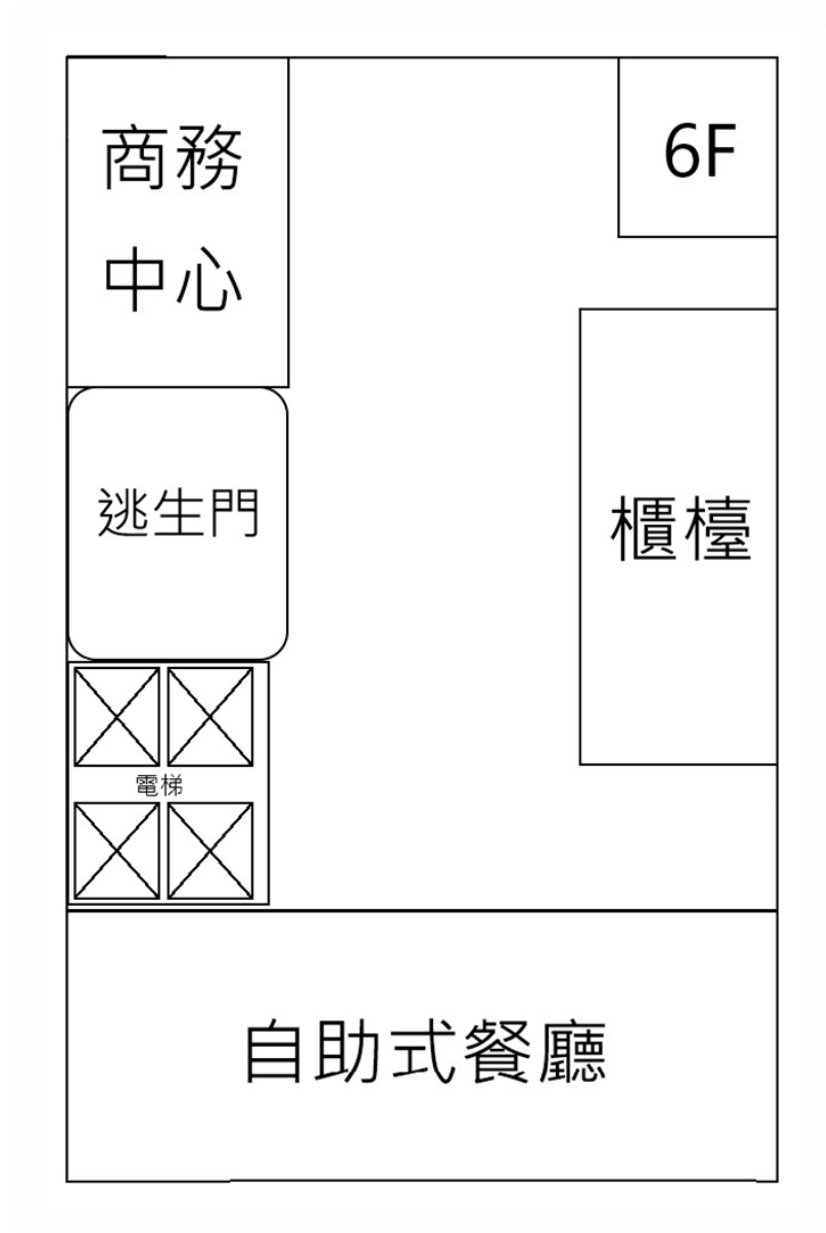


EX: 點擊 6F

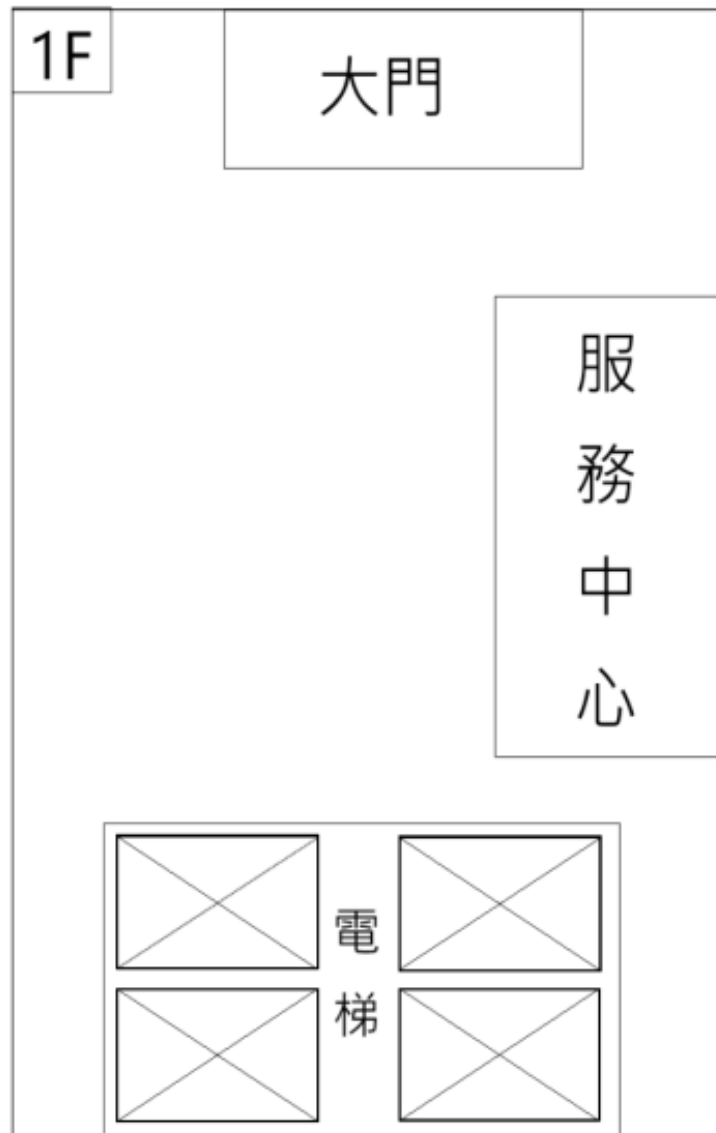


顯示該樓層

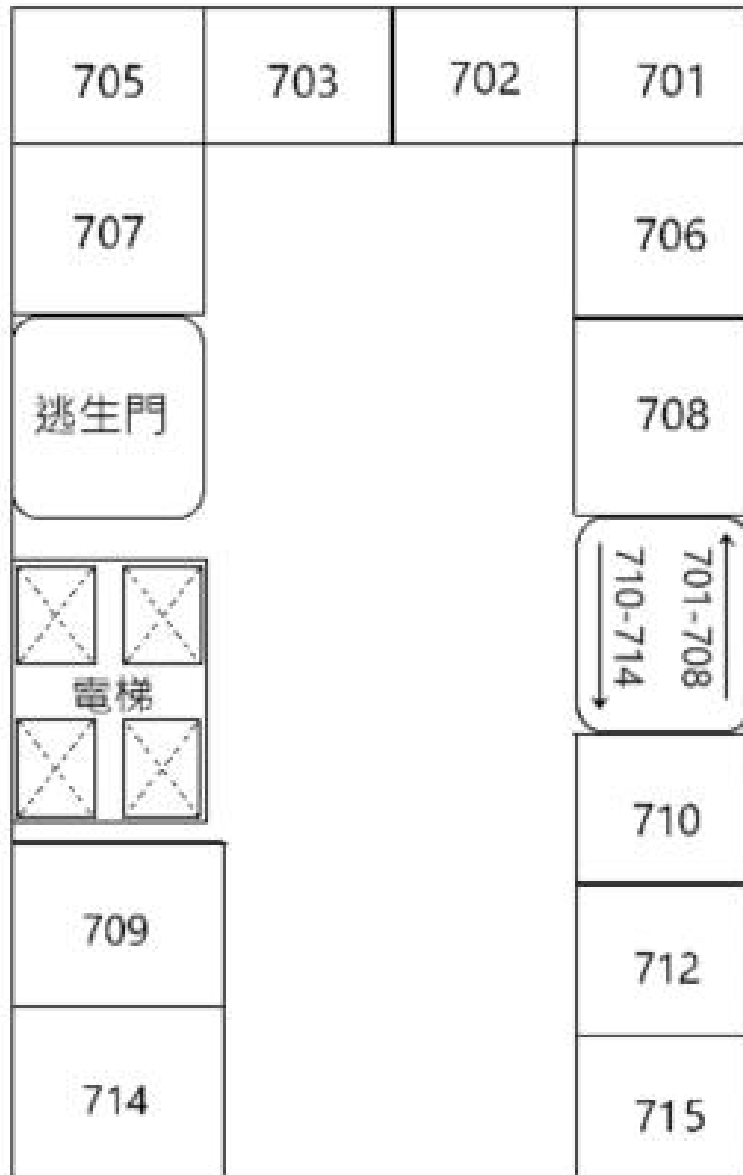
貳.1 樓層資訊圖

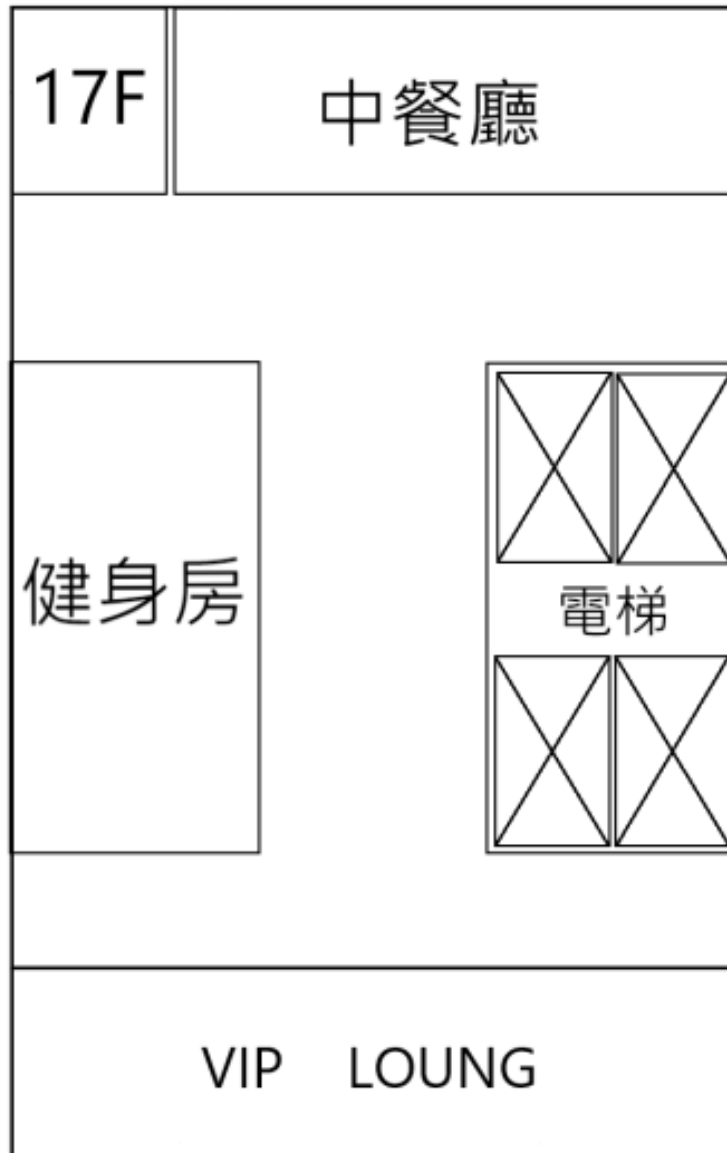


上圖進入智能 APP 後當你點館內資訊點擊您要的樓層，則會顯示該樓層的平面圖，但上圖橘色部分還是要以實際的飯店去做設定，以上僅此示範。



7F





貳.2 交通資訊

開啓 Google 地

輸入的資料：
起點：所在地點

進行路線導覽

進入智能 APP 後若點交通資訊則會先顯示本飯店的交通資訊，若是想從飯店到附近景點也能使用這個交通查詢，去做規劃後再出發。



參. 房務系統

- HOUSE KEEPING(員工)

員工能從 APP 查看是否有房間需要打掃。

- 客控服務

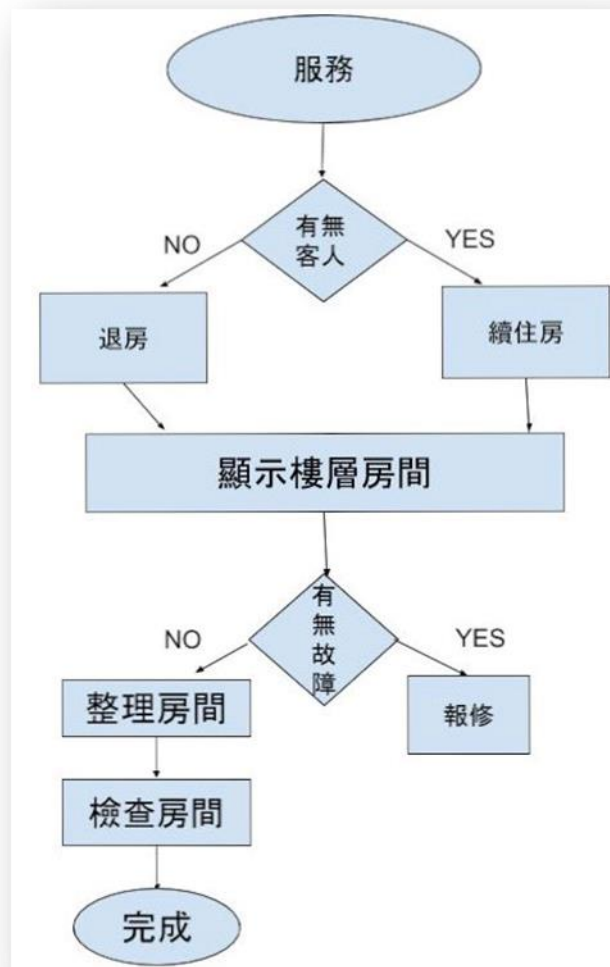
能夠從 APP 控制房內設施。

- 餐飲服務

可以從 APP 裡面點餐或預約用餐。

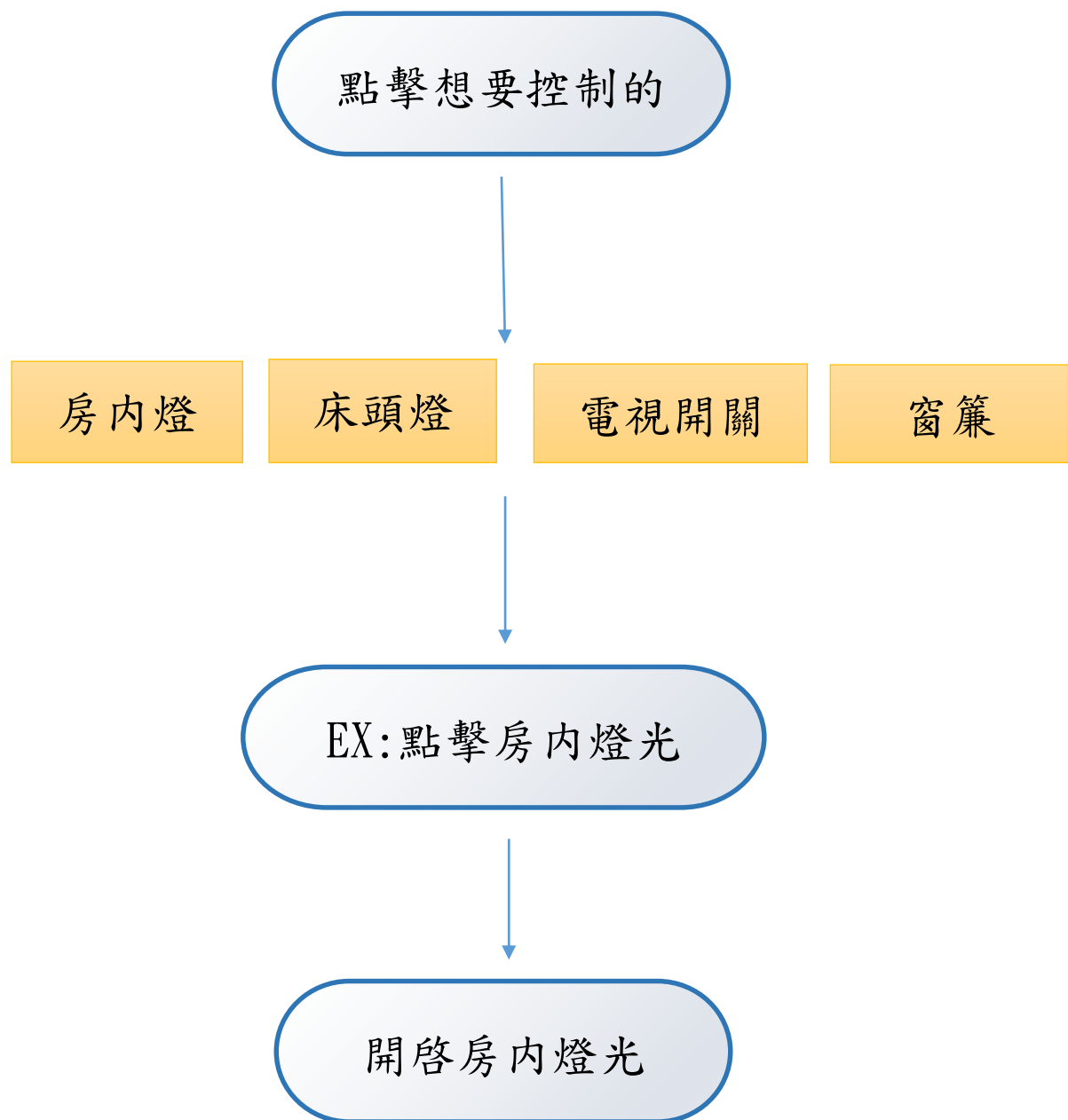


參.1 HOUSE KEEPING(員工)



這款 APP 是針對房務員工，在他們手機裡會顯示該樓層哪裡需要清潔，同時也會為員工們判斷房型及住房模式和是否故障，以便房務員做後續工作，一旦完成後在手機上點取完成則會顯示已完成。

參.2 客控服務

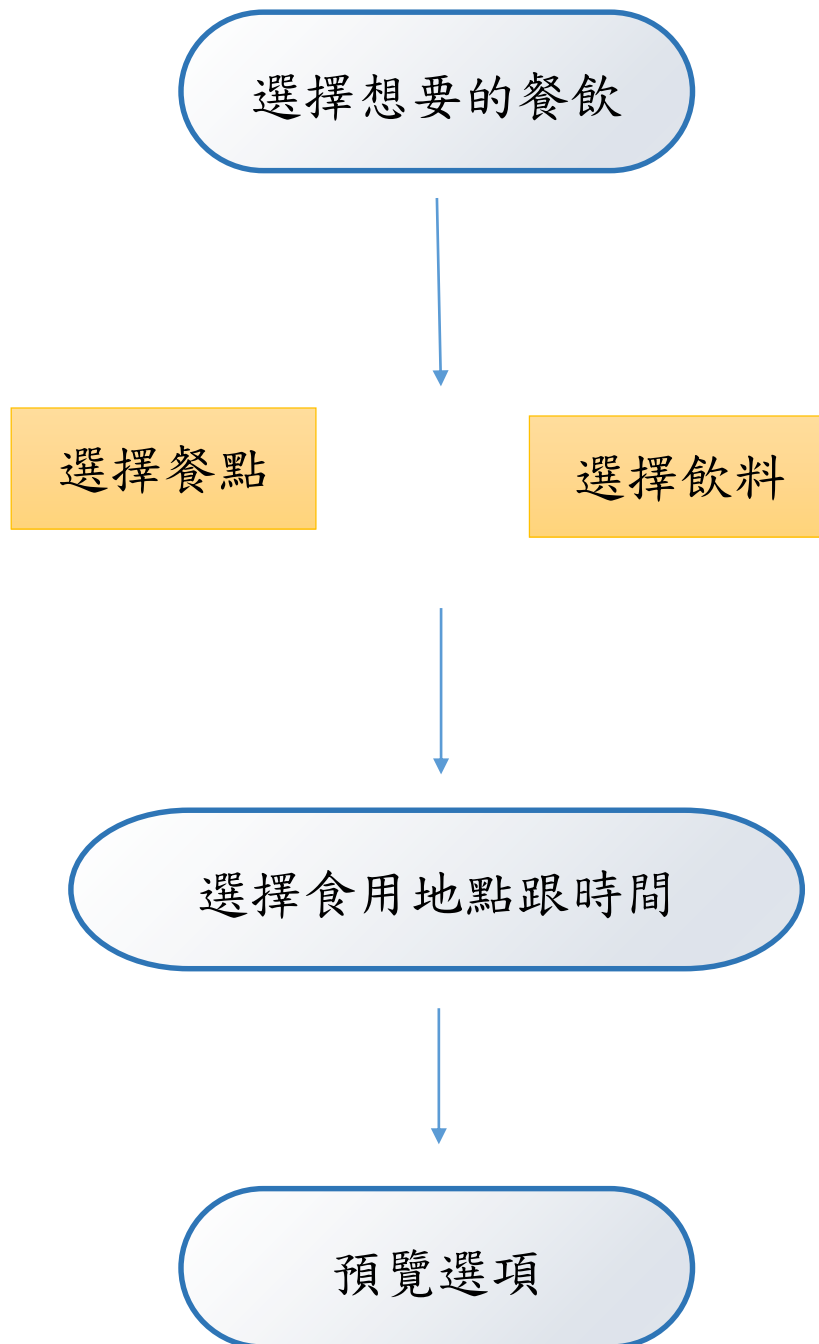




客控服務就是讓顧客能以手機去控制房內開關燈和電視及窗簾包含亮度調整睡眠模式等等，上圖橘色部分要以實際的飯店再去做一個設定，上圖為範例。



參.3 餐飲服務



1. 餐飲服務



2. 選擇餐種



3. 選擇餐點或預約用餐



4. 選擇時間



上圖為餐廳服務，客人可以在智能 APP 裡面去選擇要什麼餐點譬如中餐西餐或者酒吧之類的，可依各飯店去加以設定，選擇完之後再決定要在房內吃還是要訂位下樓去吃，若要訂位畫面會顯示選擇時間，也是可以依各飯店實際營業時間做設定，都確認後送出即可。

第三章 實際操作 QR code

智能旅館 APP

第四章 結論

要形成一個智能旅館是需要非常多的智能 APP 去架構組成出來的。

智能旅館應用 APP 包含：

- 旅館報到系統(QR code 及引導入住)
- 館內資訊系統(樓層及交通資訊)
- 房務系統(HOUSE KEEPING 和客控服務及餐飲服務)
- 備品管理系統

但因時間上的關係只做出了一部分的軟體發展(旅館報到系統及館內資訊系統)。若時間夠充足，我們相信一定能夠把整個軟體發展都做出來，有機會的話也能試著跟硬體設備做結合，變為一套完整的智能系統，後續也能再更深的去改進及研究讓系統更完整，我們在這次的跨系合作我們學習到很多不同領域，更是提升自我成長很棒的經驗。