

智能客房帮助中心

目录

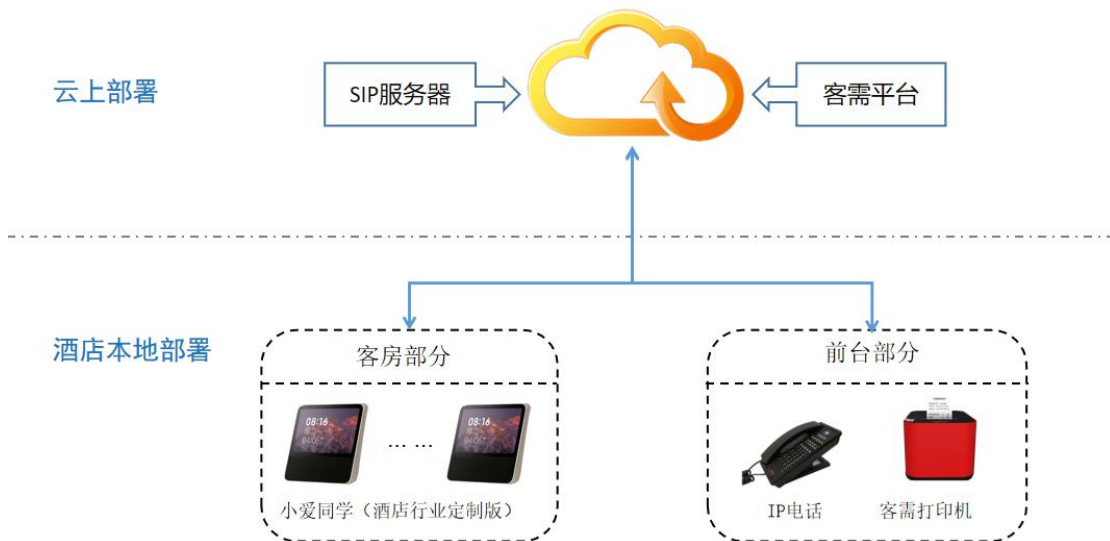
- 智能客房帮助中心.....1
 - 1 产品介绍.....2
 - 1.1 产品定义.....2
 - 1.2 产品特点.....2
 - 1.3 产品功能.....3
 - 1.4 产品优势.....3
 - 2 购买指南.....4
 - 2.1 价格.....4
 - 2.2 购买.....4
 - 2.3 续订.....8
 - 2.4 退订.....9
 - 2.5 升级.....9
 - 3 操作指导.....9
 - 4 常见问题.....10
 - 5 文档下载.....10

1 产品介绍

1.1 产品定义

智能客房是一款安装简易、体验感强的 AI 智能产品，可解决住客的智能问询、客需送物、房间清洁、客房话务等问题，增强住客体验感，可满足酒店节省投资成本、提高服务效率以及提高客户体验的需求。

方案由本地部署智能音箱（酒店行业定制版）、前台电话、客需打印机以及云端部署的 SIP 服务器、客需平台组成。



1.2 产品特点

提高酒店服务效率

可以替代服务人工 70%工作量；取代接线专员 80%工作量；叫醒服务 100%的取代。

成本优化及节减

节省人力成本：节省 75%的前台接电话量，相当于节省了 1.4 人。

节省运营成本：节省客服中心 150 小时/月；统一服务标准，0 出错率；1 小时内快速完成催住、催离工作；可同时并发执行多个任务，提效降本。

提高管理水平

管理可视化：客人住中需求数据可追踪，可查询，可输出管理报表。；量化评估员工服务，提供管理决策。

提高服务管理水平：可输出的服务报表，提升酒店服务技能。为酒店管理和设计提供基础材料。

大数据分析

通过后台大数据分析，精准抓取顾客的需求，了解顾客的喜好，从而提供个性化的服务。提升酒店的服务效率，顾客的满意度大大提升，酒店房间的复购率也有所提高。

营销引流，增加收入

拓展新业务，景点门票、餐饮、纪念品、特产等；界面可投放给周边商铺，增加酒店广告收

益；增加酒店会员粉丝，发挥粉丝效应。

投资少、见效快、易部署

运营模式：租赁，无需前期大量投入。

快速安装，即插即用，上手简单。云平台部署，连线服务器，可快速大批量复制。

1.3 产品功能

①电话功能

代替客房电话，实现拨打前台，节省酒店客房、前台电话机设备成本投入。

②客需服务

通过“智能音箱（酒店行业定制版）”进行客需下单，例如：“给我送两双拖鞋”“给我送两瓶水”，避免前台忙碌时，漏掉客户需求。

③智能问询

根据酒店常用数据，更新后台话术，通过“智能音箱（酒店行业定制版）”进行问询回答，例如“酒店 WiFi 密码是多少”“酒店餐厅在几楼”，解决这些简单繁琐的问询。

④影音娱乐

“智能音箱（酒店行业定制版）”内置多种软件，实现一句话点播海量视频、音乐。

⑤客需服务

通过“智能音箱（酒店行业定制版）”配合客需打印机，实现智能问询、房间清洁、送水、送毛巾等客需服务。

⑥话务功能

“智能音箱（酒店行业定制版）”内置 IP 电话功能，支持语音呼叫前台，手动拨打房间功能。

⑦体验式新零售

配合客需小程序，通过扫描小程序二维码的方式，可增加酒店非房销售。

1.4 产品优势

1. 降低成本：实现了设备代替人工，24h 不间断工作，降低前台人员成本。
2. 利于沟通：通过“智能音箱（比特定制版）”与客户进行交互，提高客户体验感；百科全书式智能无障碍沟通，带给客户良好体验。
3. 快速布局：采用“智能音箱（比特定制版）”进行部署，无感施工，无需酒店停业安装；云平台部署，连线服务器，可快速大批量复制。
4. 便于管理：作为集团管理智慧大脑，便于统一管理旗下酒店。
5. 赋能产品：赋能传统电话机智能语音功能，最大价值发挥已有产品价值。
6. 大数据分析：通过后台大数据分析，精准抓取顾客的需求，了解顾客的喜好，从而提供个性化的服务。提升酒店的服务效率，顾客的满意度大大提升，酒店房间的复购率也有所提高。
7. 功能多样化：智能客房系统解决方案可以提供智能问询、客房服务、智能控制、查询周边、入住提醒、离店提醒等服务，配合酒店服务人员为您提供更好的入住体验。
8. 极易搭建：基于比特云客控平台打造的智能客房管家系统解决方案由酒店定制智能音箱、SIP 服务器、云呼系统、NLP、语音平台、客需平台六部分组成。
9. 技术背景强大：智能客房管家系统搭载比特云客控平台，其中 NLP 平台是比特智能自主运

营的酒店 AI 专用语义平台，目前已经积累了酒店专业用语超 100 万词条。

2 购买指南

2.1 价格

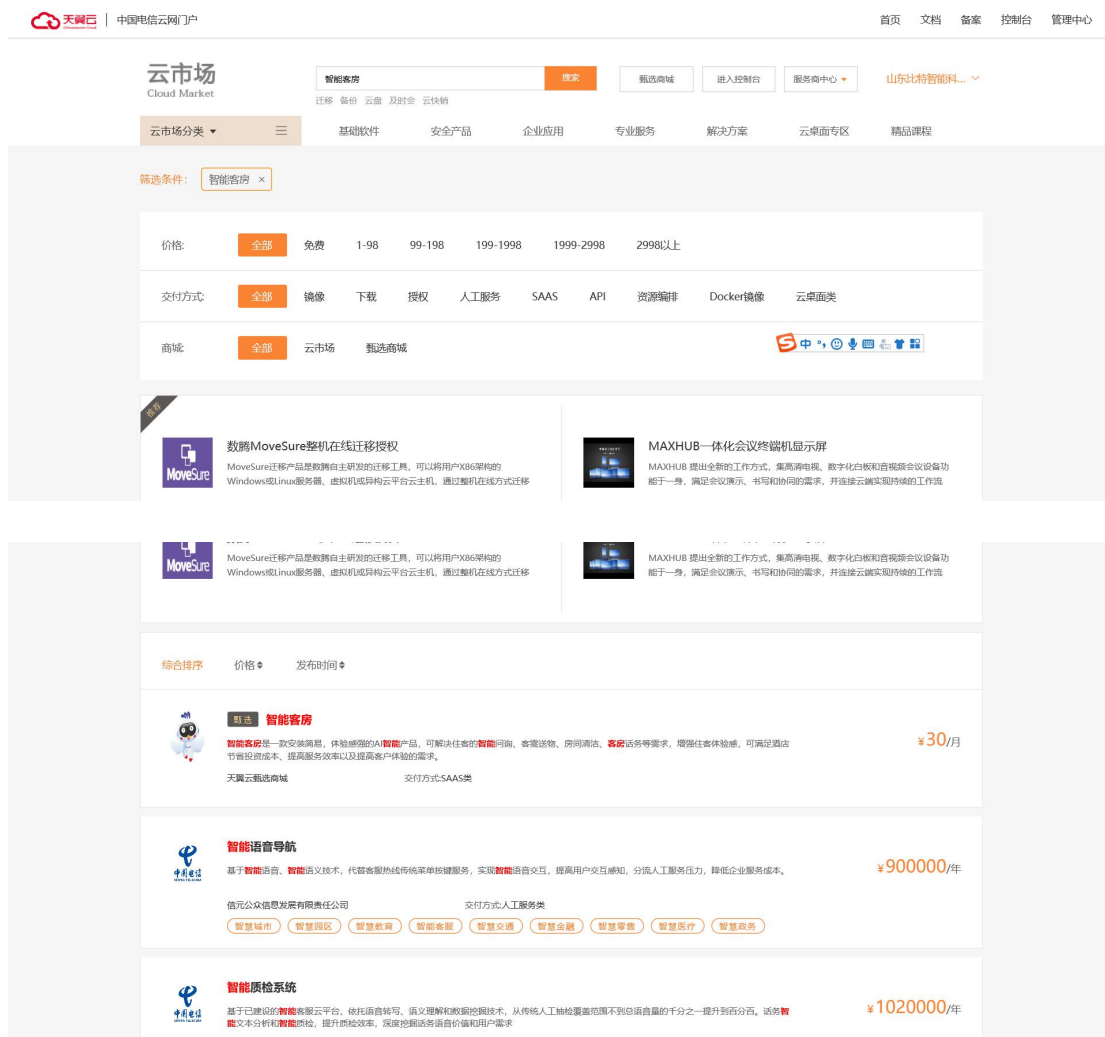
产品名称	提供方式	收费方式	产品说明	扩展说明
智能客房	SaaS	30 元/月/房间	根据用户的需求，设置不同的话术内容，提高服务质量、服务效率、客户体验等。	支持新购、续订，不支持升级、退订。

2.2 购买

2.2.1 登录天翼云控制中心；



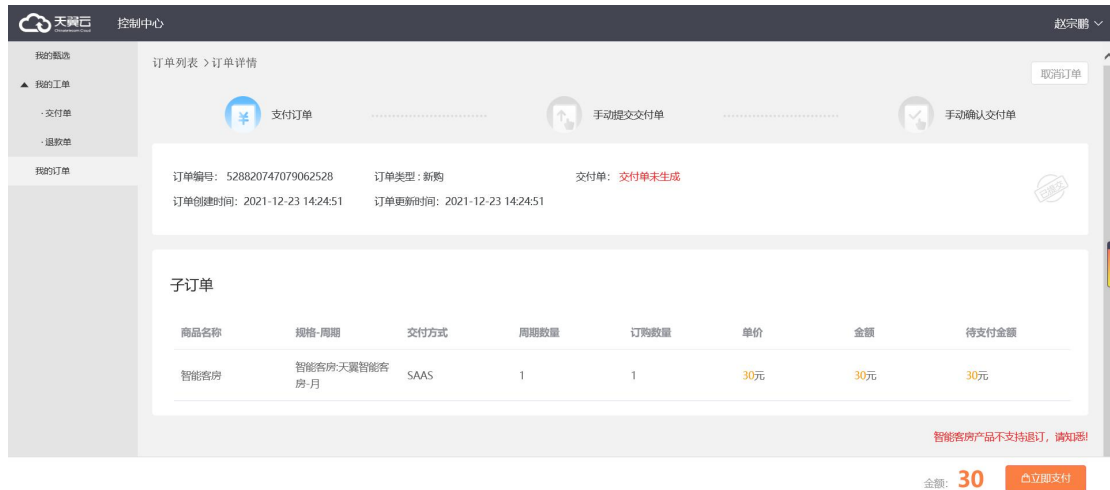
2.2.2 在产品搜索栏输入“智能客房”；



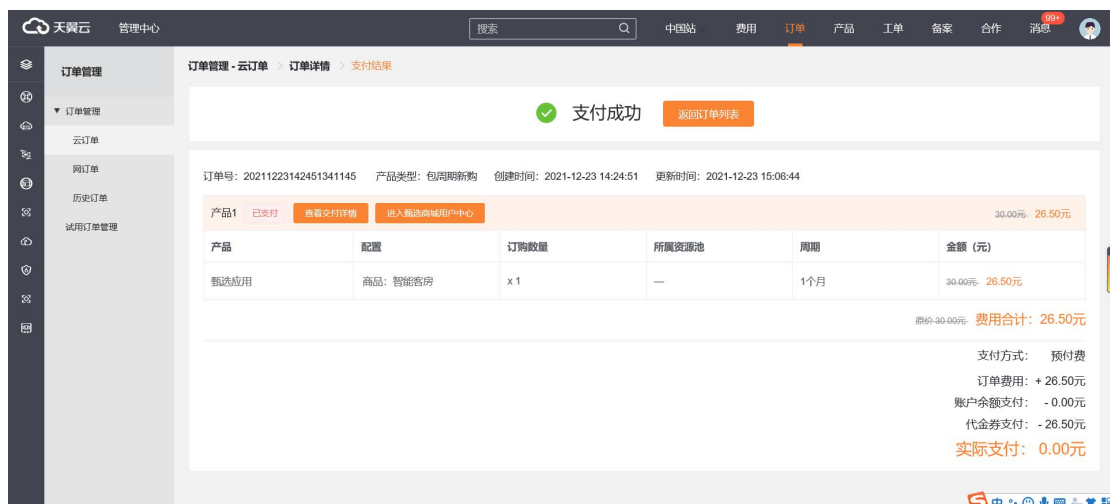
2.2.3 根据需求点击“立即购买”（以下截图仅为示例）。



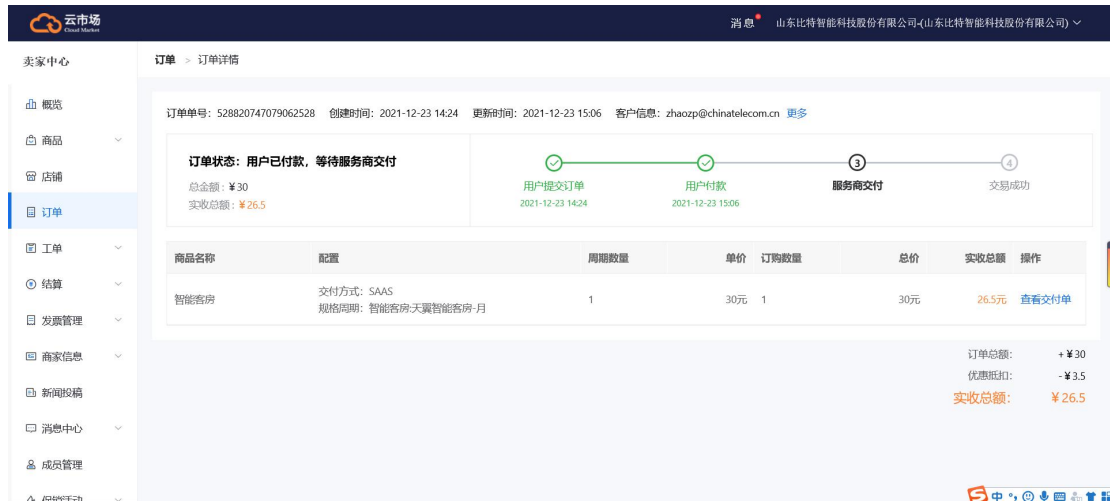
2.2.4 确定采购数量进行线上支付（以下截图仅为示例）。



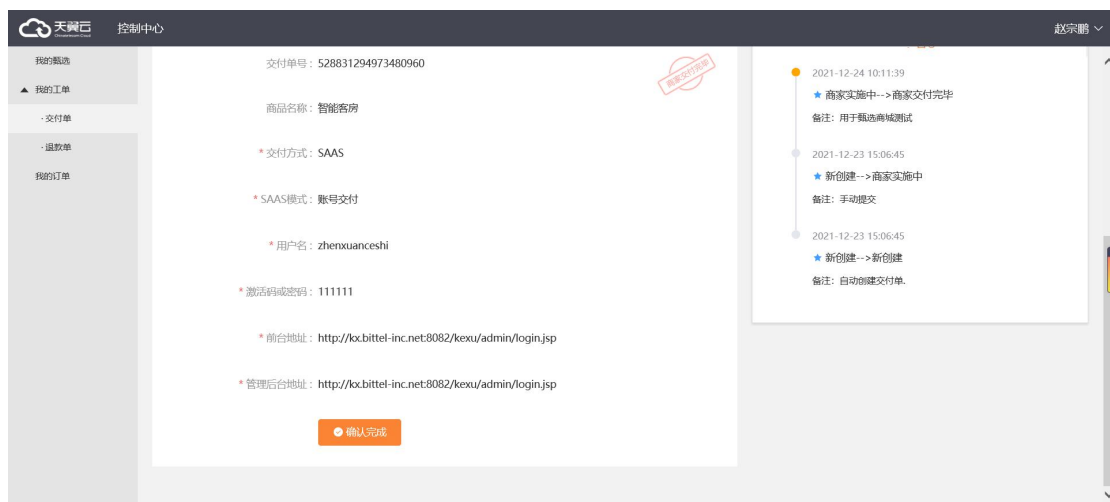
2.2.5 提交订单后选择支付方式（以下截图仅为示例）。



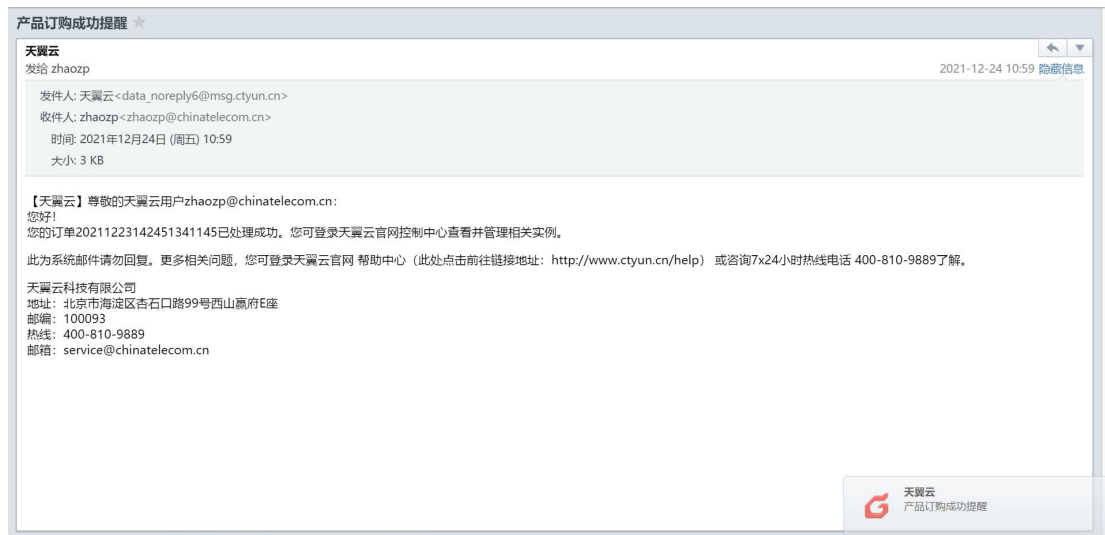
2.2.6 支付成功后会给你邮箱发送订购成功的邮件，联系客服提供资料进行开通。



2.2.7 厂家接受订单提供：激活码或密码、前台地址、管理后台地址。

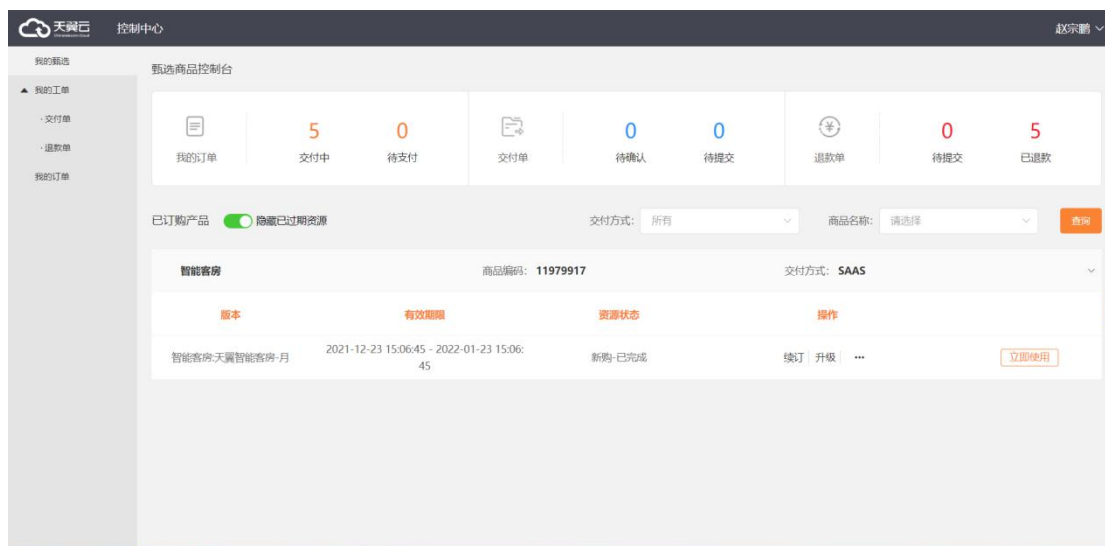


2.2.8 厂家提供完产品信息后，手机，邮箱就会收到开通信息。

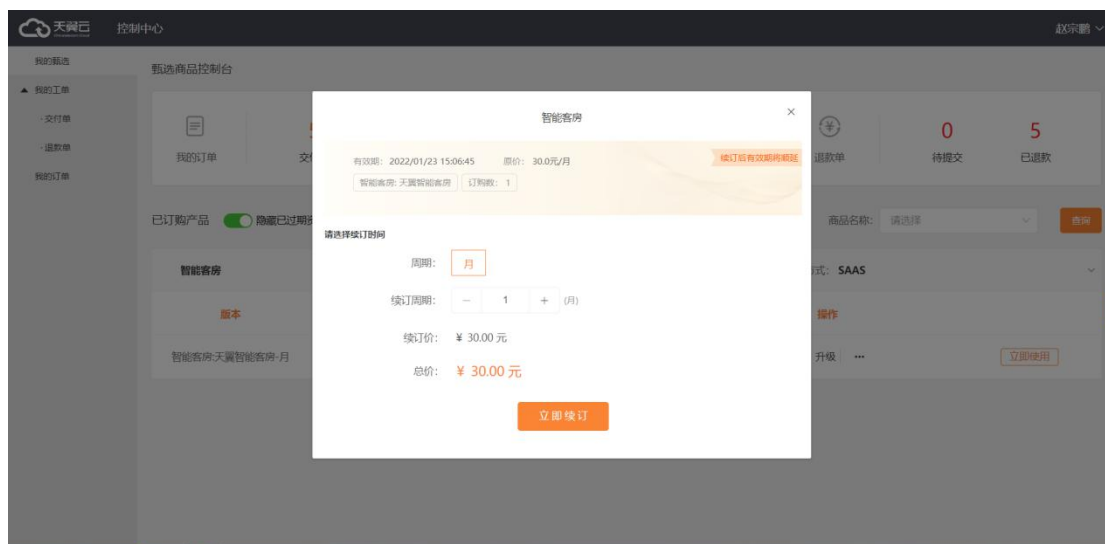


2.3 续订

2.3.1 打开之前订购成功的订单。



2.3.2 根据需求选择续订的时间下单。



2.3.3 后续付款、交付等步骤与购买时相同。



2.4 退订

本产品不支持退订。

2.5 升级

本产品不支持升级

3 操作指导

本方案由本地部署智能音箱（酒店行业定制版）、前台电话、客需打印机以及云端部署的 SIP 服务器、客需平台组成，出厂时已调试完成，到场后插电即用，不需要额外操作。

4 常见问题

Q: 产品什么时候进入开通状态?

A: 当您支付费用且系统扣款成功后, 请联系客服, 并根据要求提交营业执照等相关资料, 开通服务。

Q: 导致音箱通电不工作的原因有什么?

A: 1). 检查音箱是否通电; 2). 测试联网是否成功; 3). 检查配置信息是否正确;

Q: 电话功能不能用怎么办?

A: 1). 测试网络是否连接成功 2). 测试 SIP 账号是否成功注册;

5 文档下载

该产品为服务性产品, 无用户指南及需要下载的安装包、文件。