



酒店PMS系统评估 及选型指南

作为酒店最核心的管理软件，PMS不仅影响着每位员工的工作效率，还与每位客人的住宿体验息息相关。然而，在一个系统中会有许多因素需要平衡，尤其是在评估一些重要性能（如系统易用性、移动性、数据分析能力）时，大多数酒店经营者表示，对当前使用的PMS感到不满意。

这份报告将为您找出原因并提供解决之法。

本报告由石基编译

目录 contents

01.样本分析.....	3
02.一个好的PMS具备哪些性能?	4
03.一个好的PMS需要能够满足哪些业务需求?	5
04.PMS的关键性能排名.....	6
05.期待与现实之间为什么会出现差异?	8
06.酒店如何选择一个好的PMS系统?	10
07.要点总结.....	14



01.样本分析

本次调研主要针对海外酒店市场的经营者们如何评价其目前使用的PMS，以及他们希望拥有什么样的PMS系统而展开。

- 大多数受访者旗下拥有多家酒店，61%的受访者旗下拥有多家酒店（2-10家）。
- 大多数酒店是单体酒店，75%受访者所在酒店为单体酒店。
- 57%为中档酒店，30%为高端或奢华酒店。
- 受访的酒店处于不同的位置，包括机场等交通枢纽、市中心、郊区、度假村、住宅区等。

调研结果显示，不同类型和级别的酒店经营者对他们目前使用的PMS感到不满意。原因是什么？又该如何改变这种情况呢？



02.一个好的PMS具备哪些性能？

首先，我们让酒店经营者对PMS的所有性能的重要性进行了排名。总体而言，受访者认为，PMS的所有性能都很重要。**超50%**的受访者表示，这些性能都是**非常或极其重要的**。



可扩展性



易用性



云端部署



安全性



可视化



移动性
(面向员工和宾客)



升级销售能力



价格



KPI报表



第三方集成



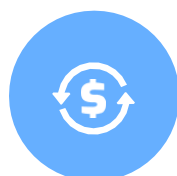
提高运营效率的能力



提供企业级报表



培训简单，易上手



收益管理



移动入住

其中，大多数受访者认为以下三个性能非常重要或极其重要：

- 易用性 (65.91%)
- 提高运营效率 (59.67%)
- 可扩展性 (58.86%)

如果酒店的PMS在这3个方面表现不佳，则会在很大程度上影响到酒店的整体效益。

一个好的酒店PMS系统应该做到与时俱进，不仅能够满足当下酒旅业发展的需求，还要能够帮助酒店以最少的成本完成更多任务。

接下来，让我们看下这些**核心性能**是如何影响酒店运营和收入的。

石基云PMS

云前台管理系统,致力于效率提升和场景创新

1 迅捷稳定的云端部署

SaaS云端部署,其可伸缩的特性可帮助酒店节约硬件成本,提升新酒店开业速度,并减轻对本地维护的需求。

2 API优先

告别传统高成本接口模式,帮助酒店迅速打通渠道,获取预订。独有的Shiji Box更能与内部系统实现一站式集成,极大提升对接效率。

3 无感式迭代

创新升级方式,酒店无需被动等待,石基云PMS自动收集用户需求,实现基于云端的定期主动自我迭代,实现无感式升级,迅速满足不断更新的客户需求。

4 智能移动应用

轻松助力宾客实现微信/APP订房,在线选房等功能。精细化客房管理,一键修改房态及入账,便于服务人员快速响应宾客需求。移动端可视化数据,助您随时了解运营数据。

5 模块化设计

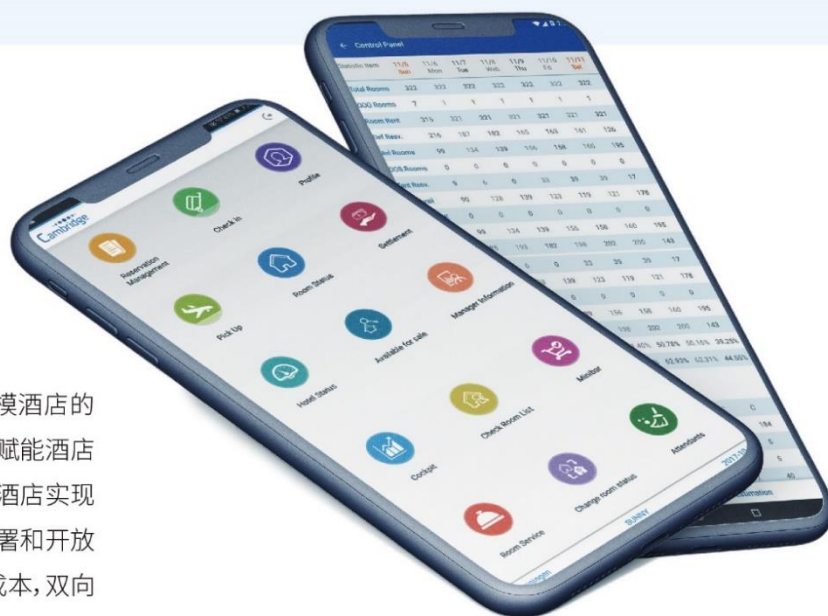
产品功能模块化,用户可根据实际情况选择,实现定制化的运营需求,让业务流程管理更集约、高效。

6 安全性

通过PCI DSS 3.2认证,专属客户令牌登陆,确保客史信息安全,实现银行级别的数据安全管控。

关于 石基云PMS

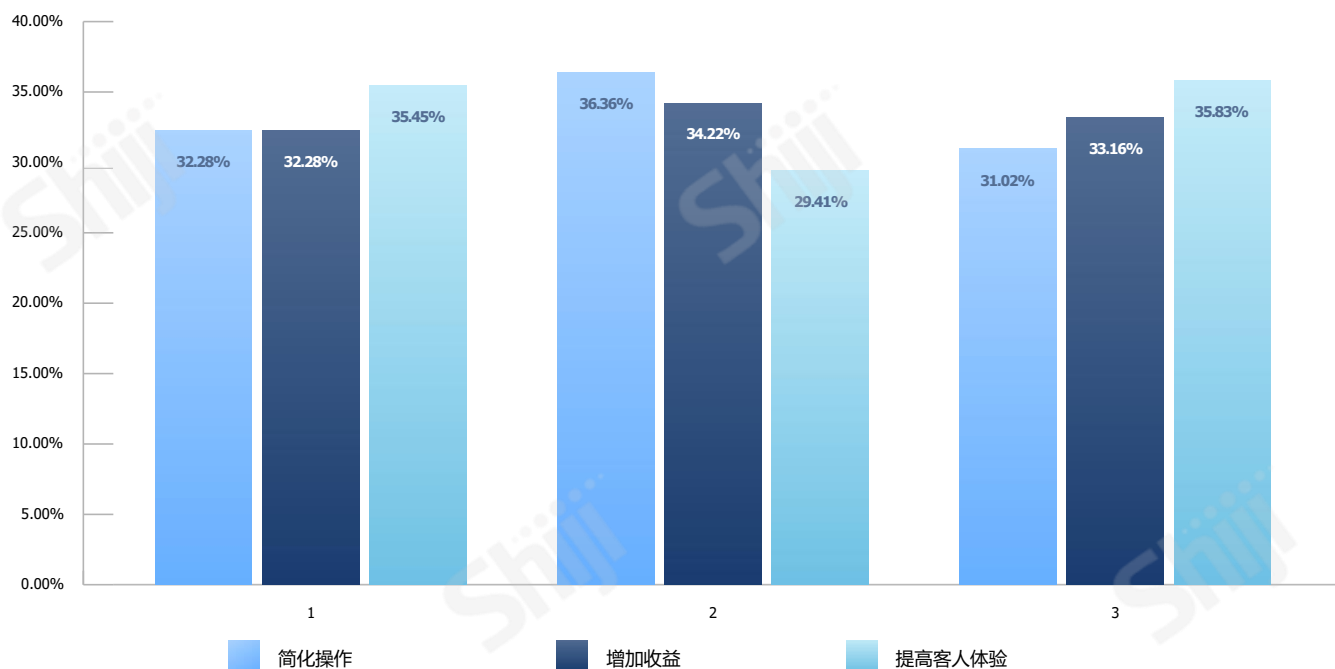
模块化的设计能够充分满足任何规模酒店的运营需求。其优化的功能设计进一步赋能酒店进行有效的价格管理和渠道管理,让酒店实现看得见的收入和效率双提升。云端部署和开放架构将极大程度降低酒店集团管理成本,双向对接的系统可轻松实现多维数据共享,赋能酒店管理集团进行集中化管理,充分发挥资源和产品优势。20年累积,石基同时提供全天候专业服务支持,确保用户诉求的及时响应。



03.一个好的PMS需要能够满足哪些业务需求？

一直以来，酒店经营者都对PMS有着很高的期望。在此次调研中，我们也让受访者对其期望PMS所能够满足的如下3个业务需求的重要性进行了排名，结果非常相似。

- 简化操作
- 增加收益
- 提高客人体验



在上图中，1代表“最重要”，3代表“最不重要”。从排名情况看，重要性差别不大，这表明，受访者认为这些业务需求对他们来说都非常重要。

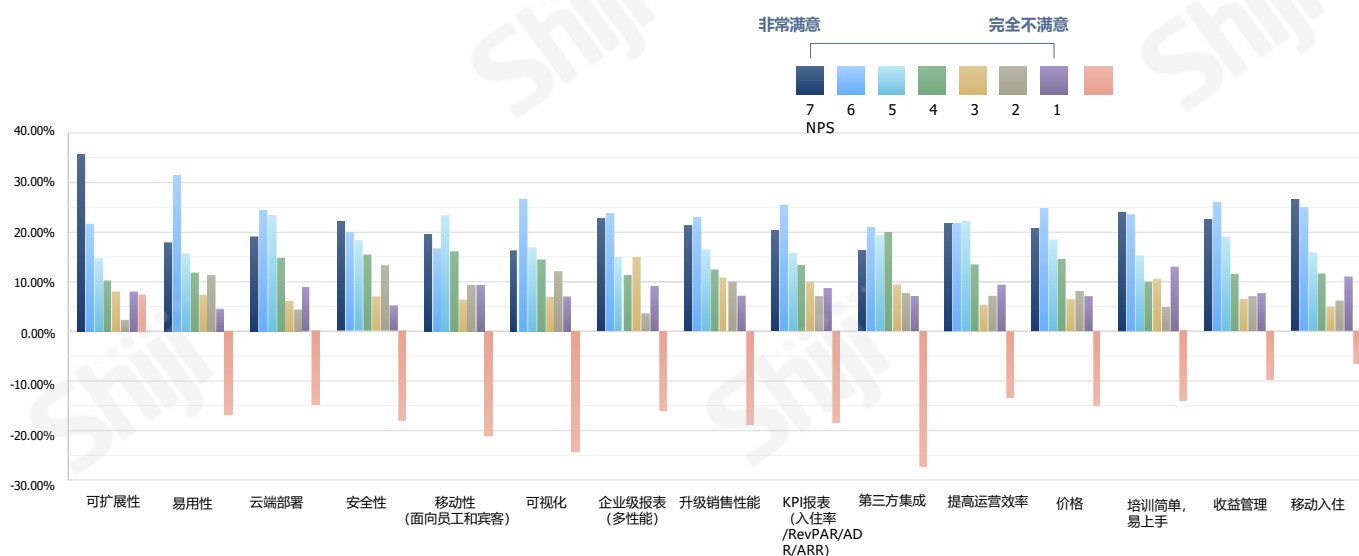
如果PMS系统供应商只能满足其中一个业务需求，是远远不足的。这也意味着酒店应该更换一个更好的PMS系统了。

此外，他们认为，一个好的PMS系统应该平衡好这些业务需求，才能帮助酒店适应快速变化的市场竞争环境。

04.PMS的关键性能排名

酒店经营者不仅对PMS有很高的期望，同时也希望通过PMS提升酒店的整体运营效能。
那么，大多数酒店经营者对他们现有的PMS供应商评价如何？

答案是：不太满意。



数据显示，除了**可扩展性**之外，受访者对他们目前使用的PMS的其他性能几乎都不太满意。

可扩展性是PMS最重要的性能之一，所以我们很高兴看到酒店经营者的需求至少有一项得到了满足。然而，PMS的其他两个最重要性能——**“易用性”**和**“提高运营效率”**的满意度得分均为负值，这表明很多酒店认为，他们目前使用的PMS其实并不符合他们当前的业务发展需求。

易用性差的PMS会对酒店运营产生巨大影响，需要消耗员工大量的时间才能上手使用及灵活操作，而前台恰恰是酒店离职率最高的部门。**因此，简单易用不是PMS的一个锦上添花的性能，而是一个必备项和必须项。**传统PMS的设计并没有以使用者为导向，酒店往往需要花费数周进行系统培训，很多员工甚至还没有完成培训就已经离职了。而酒店云PMS系统则仅需几天时间即可完成培训，新员工也能迅速上手，熟练操作。



总体而言，酒店经营者们表示，他们现在使用的PMS并没有提高酒店的运营效率，达到他们的要求。显然，他们需要的是一个以**提高效率为设计出发点**的PMS系统。传统PMS虽然可以处理各种任务，但通常需要消耗大量的人力，而这些其实完全可以通过云PMS来自动化或简化流程完成。这也才是在劳动力短缺的当下，酒店经营者所需要的系统。

在PMS所有性能的总体评分中，与**第三方集成**和**可视化**这两项的得分最低。可以看出，大多数PMS供应商在进行产品设计时，没有侧重在这两个方面。

较差的第三方集成能力意味着酒店无法充分发挥其技术优势，或者因为PMS不能与渠道实现无缝对接而让酒店失去部分收入。

这些性能得分较低的原因可能有**两个**：

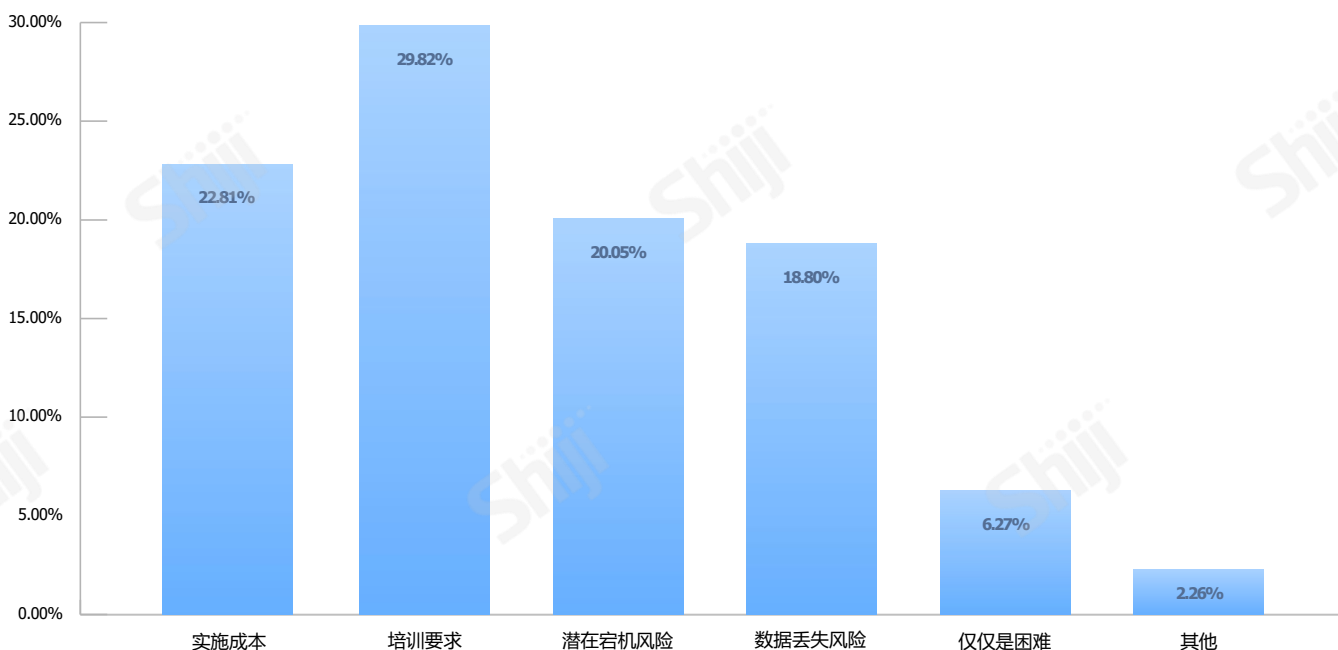
一是因为许多酒店仍然使用传统的PMS系统，而它则不具备云PMS所具有的360度全面分析能力和连接性。**另一个原因是**，酒店经营者在购买新的PMS系统时，可能没有全面评估这些特定性能的应用场景。

分析表明，酒店经营者不仅对PMS的总体使用情况感到不满，而且在**某些特定性能场景下**，PMS系统也不能满足他们的需求和期望。

05.期待与现实之间为什么会出现差异？

如果大多数酒店经营者对现在使用的PMS感到不满意，为什么不选择更换一个呢？

调查显示，酒店专业人士对更换PMS提供商存在一些常见的误解。尽管酒店通常每2-3年就会购买一个新系统以适应业务发展的新需求，但更换PMS的频率却要低很多。我们询问了酒店经营者，为什么他们没有更换系统，他们的回答涉及以下几点原因：



其实，很多的酒店经营者依赖于那些其实在阻碍酒店提升运营效率和增收的技术。因此当他们想去更换成云PMS时，往往会很困难，比如他们会考虑到实施成本、培训要求、潜在宕机风险、数据丢失风险等问题而难以做出决定。

虽然酒店每隔几年会开设新门店，但大多数酒店会隔**7-10年**才会更换一次系统。这意味着酒店经营者会基于现有的系统遗留技术对新的PMS进行全面评估。而一个**更好的PMS供应商**可以轻松的解决酒店经营者最关心的问题：

- 1.云PMS的使用成本通常要低于传统系统。
- 2.新系统可以在几天内完成落地实施和培训。
- 3.云PMS系统在迁移过程中不会出现宕机和数据丢失的危险。

如果您正在使用本地部署的PMS系统解决方案，并考虑将其更换为云PMS系统解决方案，那么您将会体验到其诸多优势，比如**易用性、可视化、第三方集成**等等。当然，如果您正在使用云PMS系统，也可能会遇到延迟和定期宕机的情况，因为并非所有的云PMS系统都相同。而更好的云PMS具有规律正常的运行时间和脱机性能。

回到最初的问题——为什么酒店经营者对他们目前使用的PMS感到不满意？其实是酒店经营者过于依赖传统系统，却不了解其实从传统PMS切换到云PMS系统是很容易的。



06.酒店如何选择一个好的PMS系统？

上线一个好的且适合的酒店PMS系统将有助于酒店提高整体运营效能，提升员工工作效率，增加收入。当面对众多可供选择的系统解决方案时，酒店该如何做出正确的选择，获得一个好的PMS系统呢？您可以参考以下几点。



系统是基于云端部署的吗？

越来越多的酒店逐步意识到云端系统的优势，并通过本地系统上云来**驱动传统业务及流程的创新**，以最大限度的提升利润。

云PMS具有众多优势，比如，它的安装成本更低，也更轻，可以帮助酒店集团节省成本，实现更快的酒店开业速度；可以实现与外部渠道和其它对客应用更为高效的对接，提升酒店运营效率；还可以帮助酒店强化集中管理，便于标准化的统一等。



系统具备移动性吗？

一个好的云PMS可以做到真正意义上的**跨平台使用**，无论是PC端或是手机端，Android或是IOS版本，强大的兼容性可以使用户更加灵活方便的在不同平台上共享应用和数据，用户只需打开浏览器，就可以直接访问应用，显著地降低运营成本，真正满足了用户的不同需求，也更加适应当下移动办公的需要。

“对PMS应用平台服务商来讲，云PMS应用程序各个模块性能所需要的存储、计算、网络等系统资源可以根据客户的发展规模按需灵活伸缩；对酒店客户来讲，在使用这些资源之上的业务应用软件本身也像使用水电煤一样，可以按需订阅、使用和付费。

因此，考量云PMS，首先需要看能否满足酒店可持续性的业务增长需求以及酒店某些业务原生的波峰波谷特性对系统资源占用的弹性伸缩要求，而且这种业务增长变化并不是导致资源占用的简单线性增长，而是架构上实现可靠可用性与经济性的完美平衡。”

—— 张立彬
石基集团大中华区
产品&技术副总裁



系统可伸缩吗？

在购买新的PMS之前，考虑可伸缩性 / 可扩展性是必不可少的。可扩展的PMS为酒店经营者提供了机会：不仅可以在其需要的时候只购买他们想要的东西，而且还可以在准备好的时候进行升级迭代——所有一切都是无缝的，而且不会超过预算。无论您是否计划扩展，对未来的规划都是非常重要的。因此不管您决定采用哪种系统，都要确保它是可扩展的，以便随着酒店需求增长提供更广泛的性能。同样，实现弯道超车的供应商可能会通过跟随快速变化的技术环境来提供更多的整体价值。



系统提供了简单直观的集成吗？

由于PMS系统是酒店日常运营的核心，因此这种系统必须与酒店的命脉——其他程序、技术和数据源轻松无缝地集成。为了在当今酒店环境中保持竞争力，请选择一款集成性能良好的酒店PMS系统：该系统采用开放API和渠道管理软件设计，能够与您的其他系统集成。跨越不同系统的无缝直观集成不仅大大减少了手工管理工作量，提高了数据准确性，最大限度地提高了运营效率，而且酒店经营者可以从显著地成本节约中获益。



系统是安全的吗？

管理客户信息和付款细节是酒店目前面临的重要的数据安全问题。酒店PMS中储存着大量的业务和用户数据，如果数据泄露或被窃取，后果将不堪设想。因此，PMS应该是一个24小时监控系统，具有冗余的互联网连接和连续数据备份性能。确保所有信用卡处理都在酒店PMS系统之外完成，与全球主要在线支付和标记化网关的安全API连接，并具有集中的PCI合规性。

当涉及安全问题时，建议寻求一家不仅有可靠的安全措施，而且有技术合作伙伴的供应商。它将帮助您规划未来，保护用户和业务数据，并确保业务能够顺利的进展。





供应商提供哪些培训，系统是否易于使用？

对于酒店员工来说，一个高度直观、易于使用，并且所需培训时间最少的PMS是最理想的——真正简单、易上手操作的PMS可以将传统模式下的员工培训减少80%！通过短时间的简单培训，员工就可以快速掌握使用技巧，这样他们能花更多时间与客人建立更加亲密的关系，提供更加个性化的服务，使客人获得最佳的入住体验。因此在考虑新供应商时，要确保您的员工能够获得时间最短且最有效的系统培训，从而快速有效地掌握新系统，并且在他们需要帮助的时候可以很快地获得供应商的帮助。

酒店在选择一个适合的PMS系统时，除了以上比较重要的判断标准外，还有许多其他因素，但这几点是一个好的PMS所必须具备的，这可以使酒店在变化的市场环境中更好的站稳脚跟，面对时代挑战，以实现更好的业务发展。酒店投资一个新的PMS往往是非常耗时耗力的，因此酒店经营者需要全方位评估系统的各项性能和服务情况，以决定是否需要更换。



供应商提供什么样的支持？

高质量的支持和服务是无比重要的。在系统投入使用后，一个好的供应商会提供积极、快速的响应和服务。并且会通过一切可以利用的通知平台，如邮件、电话、短信、社交软件等，为酒店提供积极的响应和服务。在这个过程中，您需要了解需求请求的平均响应时间，以及输入需求服务单的实际过程等。



另外，在您制定最佳采购决策时，这里有几个要点供参考：



◆ 清晰明了的列出待考虑的供应商清单和酒店的预算。



◆ 明确预算构成，包括初始投入，后期维护，需要投入的人员技术支持，在地硬件/网络要求等。



◆ 记录酒店目前使用的系统所需改进的问题。



◆ 记录酒店目前使用系统的关键核心性能，新系统需要具备这些性能或在基础上改进。



◆ 对供应商在安装、培训和支持方面的用户评价进行充分了解。



◆ 一般来说，奢华酒店的业务结构比较复杂，了解同类酒店的系统使用情况极其重要。

提示：很多系统在进行系统演示时看起来是很好的，但实际上在使用过程中，可能依然会存在重要的性能缺失或使用不友好的问题。

07.要点总结

考虑到酒店经营者对PMS性能的评价和排名的差异性，在以下**4个问题**上需要特别注意，也是酒店运营者在选择PMS时需要关注的危险信号。

- **对员工进行PMS的使用培训需要多长时间？**

🚩 危险信号：答案是几周而不是几天或者几小时！

- **PMS的易用性怎么样？**

🚩 危险信号：系统是传统且复杂的。

- **PMS系统如何提高酒店运营效率？**

🚩 危险信号：系统不能通过移动设备实时更新房间状态。

- **您可以展示下系统分析报告吗？**

🚩 危险信号：仅以PDF的形式展示，而且没有年度同比比较。

酒店只有在对PMS系统进行全面彻底的评估之后，才能知道它是否是最适合的系统解决方案。
正如一位受访者所说：

“酒店在应用PMS时会面临很多变量，挑战性都非常大，在酒店投入时间和资源解决这些问题之前，可能很难发现系统存在的潜在问题。”

为了避免这种情况的发生，酒店必须从各个角度对PMS的性能和应用场景进行全方位、彻底的评估。

报告下载

2021年 中国酒店业系统上云现状 调查报告

七大机构联合发布
石基信息
北京市旅游行业协会饭店分会
美团酒店分会
美团酒店分会
美团酒店分会
美团酒店分会
美团酒店分会



扫码下载



2022 速赢制胜

中国酒店业
数字化转型趋势报告

主要发布机构：
中国旅游饭店业协会、石基信息
联合发布机构：
浩华管理顾问公司、环球旅讯



扫码下载



2021 向前一步

中国酒店业数字化转型趋势报告

六大机构联合发布：
石基信息
环球旅讯
中国酒店管理学院酒店业研究中心
酒店评论
中国智慧酒店联盟IT专委会
CHAT资讯（指华旗下资讯分享平台）



扫码下载



石基白皮书

酒店直连业务 的14个关键问题

本报告由石基信息出品

扫码下载



关于石基信息

石基信息（股票代码:002153）为酒店、餐饮、零售和休闲娱乐行业提供软件解决方案和服务，涵盖一系列的酒店管理解决方案，餐饮和零售解决方案，支付解决方案，数据管理，分销解决方案等等。

石基信息最初作为一家酒店网络系统集成商，成立于1998年。今天，石基在全球范围内，拥有超过5,000名员工，服务于超过91,000家酒店, 200,000家餐饮和600,000 家零售企业。

石基致力于构建一个云技术服务平台，在不同业态之间建立横向和纵向的联系，实现数据的流动和交换。

通过跨业态整合进一步实现供应链端的整合，包括用户、分销商、不同类型的供应商等，这是石基未来战略的重要组成部分。我们的目标是基于该平台，让系统间的充分集成简单易行、安全高效，从而让我们的用户能够聚焦为其终端客户提供更好的服务，不断增强竞争力。

为全球酒店、餐饮、零售和休闲娱乐产业提供整体技术解决方案，致力于打造跨行业服务和数据平台。

