

# MOTOTRBO™ 数字通信系统 助力西安香格里拉大酒店 实现高效便捷的工单管理



如今，酒店为顾客提供的服务越来越细致周到。从前台、客房、餐饮到安保、健身中心等，让客人感受到五星级贴心服务，体验到酒店及时高效的响应，已成为酒店服务的重中之重。

专业无线通信是酒店运营、管理和指挥调度的核心基础设施之一，一套轻巧便捷且有工单管理功能的系统，能保障酒店高效、便捷运行，带给客人全程安心舒适的高品质享受。

## 西安香格里拉大酒店：西安高新区内唯一一家五星级酒店

西安香格里拉大酒店坐落于西安市高新技术产业开发区腹地，毗邻市内最具规模的商业区及高级娱乐购物区，是高新区内唯一一家五星级酒店，拥有 395 间设计独特的豪华客房及套房，客房别具气势的落地式长窗，可饱览城市如画的风光和酒店的园林景致。

该酒店常年接待国内外国家元首级领导人，因其特殊的客户群体，酒店对内部配置及硬件设施都有极高的要求，不仅需要最尖端的设备，还必须具备自主性、独立性和安全性的特点。

## 项目挑战：快速高效派单带来快捷优质服务

西安香格里拉大酒店占地面积大，从酒店地下负二层到地上楼高 20 层的所有区域，包括楼梯、配电室、水泵房、车库区域等，信号要覆盖到位，以确保员工无论置身何处均可与他人沟通联系，及时响应客人的服务需求，快速完成协作。通常，酒店服务人员需要接到前台任务进行服务，当任务多，时间紧时，容易出现失误，会给客人和工作人员带来不便。

因此一套覆盖范围广、操作简单灵活、具备派单功能的专业无线通信系统必不可少，它可以帮助酒店服务更加高效便捷，给顾客提供更加优质的服务，这已经成为酒店良好工作管理的利器之一。

## 案例分析

MOTOTRBO™ 助力西安香格里拉大酒店  
实现工单管理

### 解决方案: 具备工单管理功能的 MOTOTRBO™ 数字通信系统

基于以上挑战, 摩托罗拉系统及其合作伙伴陕西无线电通信服务中心为西安香格里拉大酒店提供了 MOTOTRBO™ 数字基站系统, 该系统能满足用户对通话量和覆盖范围的要求, 同时还提供了具备工单管理功能 SL1K 便捷式双向对讲机, 以及 XiR P8260 手持双向对讲机、XiR R8200 数字中继台和 M8268 车载台, 以此帮助酒店实现更加快捷周到的服务。

#### 1. 前台派单与手持对讲机的完美融合

酒店服务讲究高效快捷, SL1K 便捷式双向对讲机具有将酒店前台派单系统与手持对讲机完美融合的功能, 保障酒店工作人员及时地为客户提供高效贴心的服务, 提高酒店的服务水平。

该酒店的客房部和工程部通过 SL1K 便捷式双向对讲机进行派单管理。前台的派单任务通过调度台以文本消息形式传达给客服部或工程部的员工, 精简了派发工单的若干步骤; 员工可以通过 SL1K 便携式双向对讲机高分辨率全彩大屏幕快速、清楚地读取工单和文本消息; 屏幕上显示的五行数据一目了然, 无需滚动显示, 有助于节省时间。派单系统与对讲机的完美融合, 让任务的收发都变得简单便捷。

#### 2. SL1K 便携式双向对讲机融具时尚与功能 为酒店管理量身定制

SL1K 便携式双向对讲机融具时尚与丰富功能, 为酒店量身定制。它机身纤薄精致, 携带轻松、佩戴舒适, 为工作人员提供便利; 智能音频特性使对讲机可根据酒店背景噪声的大小自动调节音量, 保障优质清晰的话音并不打扰客人;

其具有的文本消息和嵌入式蓝牙数据功能, 领先于行业, 可支持服务人员分享实时信息, 节省宝贵的时间, 提高决策质量; 该对讲机能切换隐蔽模式, 实现终极隐秘通信, 保障客户信息安全。

#### 3. 智能对讲巡更系统高效保障酒店安全

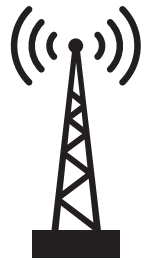
酒店规模大的特点也对其巡更工作提出一定挑战。为实现巡更数据实时传输, 一方面通过 XiR R8200 中继台能大幅度扩大覆盖传输范围, 使酒店各处无线通信信号均覆盖到位; 另一方面通过中继台加入无线巡更应用, 实现智能巡更。酒店巡更员出门巡更只需携带一部摩托罗拉对讲机, 管理员即能方便的记录下工作人员到达巡查点的时间及状态信息, 并通过计算机巡查情况分析, 制定巡查计划、排班管理等, 同时又能通过对讲机上报、处理在巡更过程中发现问题, 保证时效性, 减少安全事故, 从而达到事半功倍的效果。

### 卓越成效: 工单管理应用帮助酒店提供高效便捷服务

MOTOTRBO™ 数字通信系统通过强大的无线数字通信覆盖、清晰的语音质量、领先的前台派单功能, 为西安香格里拉大酒店提供了安全高质的通信保障, 协助提高了工单管理的效率, 使工作人员能够更加迅速地为一位客户提供优质到位的服务。

西安香格里拉大酒店有关负责人表示:

“MOTOTRBO™ 数字通信系统使酒店的无线通信信号覆盖到位, 通信畅通, 调度反馈及时, 尤其是派单功能, 为酒店工作带来很大方便, 使酒店工作更加高效、快捷。”



#### 摩托罗拉系统(中国)有限公司

摩托罗拉系统营销支持中心热线:

中国 10 800 744 0584 (中国北方区域拨打)

中国 10 800 440 0565 (中国南方区域拨打)

中国 400 882 2023

更多产品信息, 请浏览: [www.motorolasolutions.com.cn](http://www.motorolasolutions.com.cn)

MOTOROLA、MOTO、MOTOROLA SOLUTIONS 以及风格化的 M 徽标是 Motorola Trademark Holdings, LLC 的商标或注册商标, 并在授权下使用。所有其他商标均为其各自持有人的财产。©2017 Motorola Solutions, Inc. 保留所有权利。

关注官方微信服务号:  
摩托罗拉系统

