

โครงการ ระบบแพลตฟอร์มสื่อสารอัจฉริยะครบวงจรภายในโรงแรม
ผู้นำเสนอ ดร. ศิวานันท์ มีสระ, Betterspace GmbH

จากยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยได้แผนโมเดลประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) ของรัฐบาลที่มุ่งส่งเสริม 10 อุตสาหกรรมแห่งอนาคตให้มีความแข็งแกร่งเพื่อแข่งขันในตลาดโลก ผสมกับนโยบายผลักดันกลุ่มดิจิทัลและอินเทอร์เน็ต ออฟฟิง (Digital & IoT) เพื่อใช้เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ซึ่ง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมเป็นหนึ่งใน 10 อุตสาหกรรมแห่งอนาคตที่มีศักยภาพสูงในการสร้างมูลค่าทาง เศรษฐกิจให้แก่ประเทศ จากข้อมูลปี 2559 ของศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มสูงถึง 30 ล้านคน ส่งผลให้รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอยู่ที่ประมาณ 11% ต่อ GDP ทำให้ภาพรวมธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ในความเป็นจริง การเติบโตดังกล่าวกำลังถึงทางตัน เนื่องจากภาวะห้องพักล้นตลาด รวมทั้งยังมีปัจจัยอื่นๆที่ร่วมตอกย้ำ เช่น วิธีการนำเสนอข้อมูลและบริการต่างๆที่ล่าช้าและไม่สอดคล้องกับตามความต้องการของแขกรวมถึงไม่ดึงดูดให้แขกใช้บริการต่างๆของทางโรงแรม และในอีกด้านทางโรงแรมก็เผชิญปัญหาต้นทุนที่สูงขึ้นเรื่อยๆในส่วนของการพนักงานและ พลังงาน

จากสถานการณ์ดังกล่าวจึงกลายมาเป็นจุดเริ่มต้นของโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสื่อสารอัจฉริยะ (communication platform) ภายในโรงแรมอย่างครบวงจรขึ้น โดยระบบแพลตฟอร์มอัจฉริยะช่วยตอบ โจทย์ในด้านหนึ่งคือการเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการ รวมถึงการเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมโดยไม่ต้องขึ้นราคาห้อง และอีกด้านก็จะช่วยให้สามารถลด ต้นทุนทางด้านพนักงานและพลังงาน

โดยระบบแพลตฟอร์มอัจฉริยะนี้ถือเป็นตัวกลางคอยรับและส่งข้อมูลระหว่าง แยกผู้มาพักกับแผนกต่างๆและระบบต่างๆ ของทางโรงแรมแบบ real time ตั้งแต่

- Digital Communication: การติดต่อสื่อสารระหว่างแขกและโรงแรม โดยทางโรงแรมสามารถอัปเดตข้อมูล โปรโมชันและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ รวมถึงสนทนา ได้ตอบ ส่งข่าวสารกับแขกที่เข้าพัก (ภาพที่ 1)
- Energy Management: ระบบควบคุมและบริหารพลังงานในส่วนเครื่องปรับอากาศและการใช้ไฟฟ้าในระบบ อื่นๆของทางโรงแรม (ภาพที่ 2)
- Mobility Services: ระบบการให้บริการเรื่องข้อมูลการเดินทางรวมถึงการให้บริการระบบชาร์จไฟฟ้าให้กับรถยนต์ ไฟฟ้า (ภาพที่ 3)

นอกจากนี้ข้อมูลต่างๆที่ได้รับการประมวลและรายงานผลอัตโนมัติ (automatic data-evaluation) ผ่านระบบการวิเคราะห์ ข้อมูลใหญ่ (big data analysis) เพื่อใช้ประโยชน์ในการให้บริการ เช่น ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของแขกที่เข้าพักเพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการให้บริการ การนำเสนอโปรโมชันที่ตรงกับความต้องการได้ในทันที นอกจากนี้ระบบยังสามารถนำไปปรับเข้ากับแผนกลยุทธ์การบริหารโรงแรมได้อีกด้วย



ภาพที่ 1 Digital Communication



ภาพที่ 2 Energy Management



ภาพที่ 3 Mobility Services