



DTA 产品创新奖



众荟
JOINT WISDOM

众荟TQM全面质量管理体系

用数据科技让酒店管理更简单



DTA 数字旅游奖
DIGITAL TRAVEL AWARDS



目录



- 产品概述
- 创新点概述
- 产品定位
- 目标用户/目标市场
- 产品功能
- 应用场景



DTA 数字旅游奖
DIGITAL TRAVEL AWARDS



产品概述



- 客户忠诚云是众荟信息围绕客户旅程构建体验管理闭环打造出的数字化产品，TQM全面质量管理体系是客户忠诚云的重要组成部分。
- TQM全面质量管理体系整合OTA点评、问卷、呼叫中心等客户视角数据及明察、暗访管理视角数据研发的酒店全面质量管理解决方案，通过系统实现产品质量可监控，问题可追踪，绩效可评估。



DTA 数字旅游奖
DIGITAL TRAVEL AWARDS



创新点概述



- **创新点一：线下数据线上化，工作效率提升。**摆脱依靠线下质检的工作模式，将线下数据搬至线上，实现数据可衡量，标准可量化，节约成本，提升工作效率。
- **创新点二：整改任务可追踪，执行力提升。**系统支持整改任务追踪，内置可视化数据面板，直观查看整改任务流转及完成情况，提升整改执行力。
- **创新点三：全视角数据打通，驱动经营决策。**通过NPL技术将管理数据与客户数据打通，统一映射到285个质检维度，数据间相互纠偏，帮助酒店全面了解质量现状，支撑决策的制定。
- **创新点四：全方位质检数据，考核标准更合理。**酒店可设置考核权重计算综合得分或利用丰富的质检数据，根据自身需求制定以结果或过程为导向的考核标准，考核标准更合理。



DTA 数字旅游奖
DIGITAL TRAVEL AWARDS



产品定位



- 产品定位：通过建立全方位的质量检查网络，更全面的掌控服务动态，让质检考核管理工作高效落地



DTA 数字旅游奖
DIGITAL TRAVEL AWARDS



目标用户/目标市场



- 目标市场：国内外酒店集团及单体酒店



DTA 数字旅游奖
DIGITAL TRAVEL AWARDS



产品功能



TQM全面质量管理体系

OTA质检模块

OTA质检模块为酒店提供专业的运营质量审计服务，系统挖掘和分析国内外主流OTA渠道的舆评信息，划分服务维度并按照酒店的运营部门进行分类，提供标准运营质检体系和评分，设定考核目标，定期考核酒店的内部运营情况及服务质量。该模块协助酒店量化考核，发现运营短板，查找原因，落实整改，助力酒店运营管理水平提升。





产品功能

OTA质检模块

整体表现

可视化报表展示，清晰追踪与评估酒店服务质量

- 直观酒店7大标准维度（酒店整体/设施/服务/卫生/位置/价格/餐饮）表现、客户观点对比以及观点趋势，发现分析具体问题





产品功能



众荟
JOINT WISDOM

OTA质检模块

部门质检

量化质检考核，及时发现运营短板，提高核心竞争力

- 自定义部门运营质检体系和评分标准，横向对比分析，量化考核，精准定位酒店质量问题



DTA 数字旅游奖
DIGITAL TRAVEL AWARDS



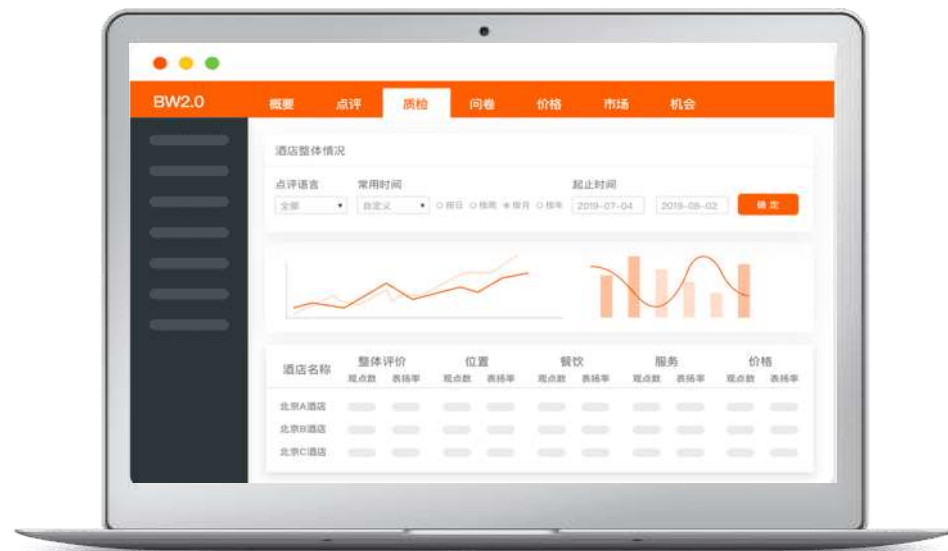
产品功能

OTA质检模块

竞争分析

洞悉竞争对手优劣势，挖掘酒店独特卖点，助力优化管理

- 竞争对手与酒店各维度好评率变化分析和排名对比，对整体措施进行效果评估





产品功能



众荟
JOINT WISDOM

TQM全面质量管理体系

明查暗访/酒店自检模块

明查暗访/酒店自检模块为酒店服务管理工作提供有效的工具和数据分析解决方案。帮助酒店开展明查暗访和自检自查，建立统一框架与管理流程，并通过移动端支撑检查过程。系统能够自动生成检查报告和考核数据分析，方便对各个部门进行质量考核，并协同酒店各部门对质量问题进行整改追踪，从而优化服务，提升客户满意度。



DTA 数字旅游奖
DIGITAL TRAVEL AWARDS

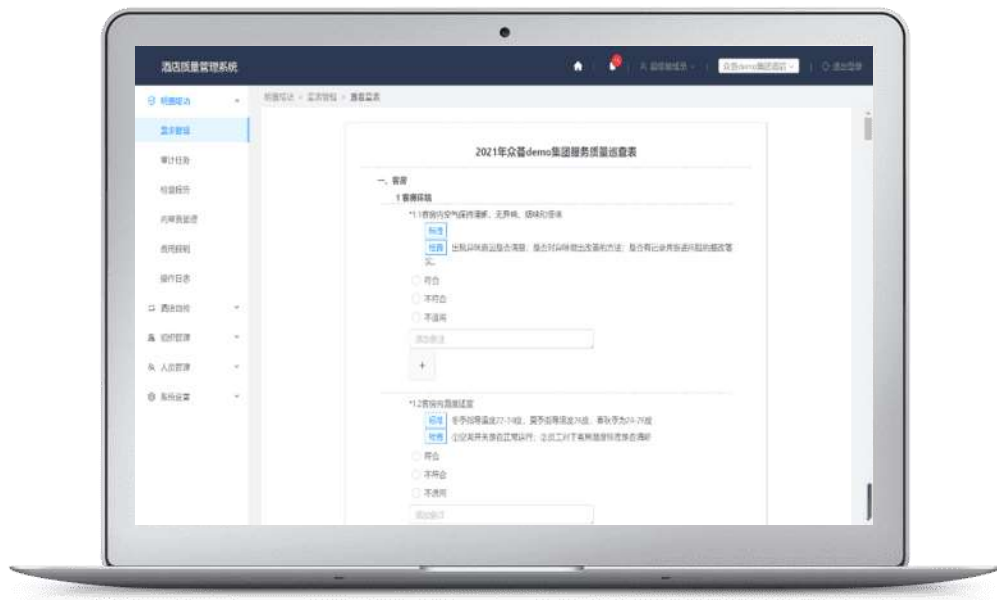


明查暗访/酒店自检模块

量表管理

线上创建和维护检查量表，清晰的检查标准和方法

- 每个检查项以问题形式呈现，每道题标明归属部门，区域和维度。
- 检查标准一键新增，支持版本管理，可直接通过量表创建巡检任务。
- 大题量情况下，题型设置结构清晰，定位精准。





明查暗访/酒店自检模块

移动端检查

质检过程移动端支撑，检查过程中可直接录入结果，自动生成检查报告

- 题目按区域分类清晰，检查过程方便快捷。
- 支持移动场景下快速判断，取证，录入检查结果一气呵成。
- 检查结束后自动生成检查报告，无需检查人员再手动制作报告，省时省力。



DTA 数字旅游奖
DIGITAL TRAVEL AWARDS

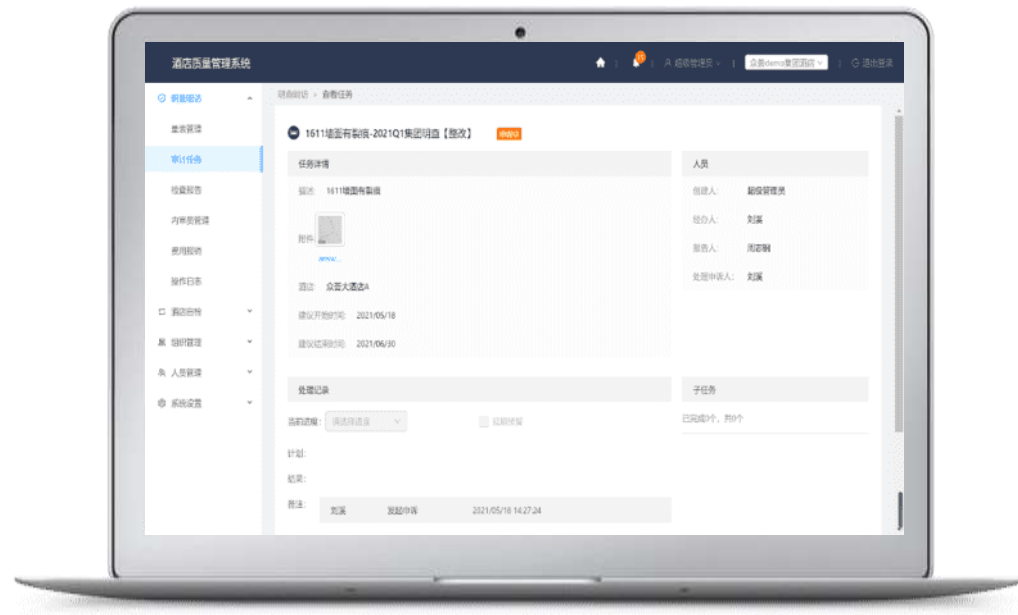


明查暗访/酒店自检模块

整改任务

整改任务顺畅流转，支持整改追踪，完成质检闭环

- 检查后自动生成整改清单，系统支持任务负责人实时跟踪整改流程与状态。
- 总部实时掌握酒店整改情况，异常情况及时通知各相关人员
- 整改结果自动同步到检查报告中，方便汇总检查效果。



DTA 数字旅游奖
DIGITAL TRAVEL AWARDS



TQM全面质量管理体系

综合质检

综合客户反馈与酒店质检结果，对酒店各个部门，各个区域与各个维度的质量与整改结果数据进行综合分析与考核，总结酒店的问题所在与整改情况，制定后期重点整改策略。

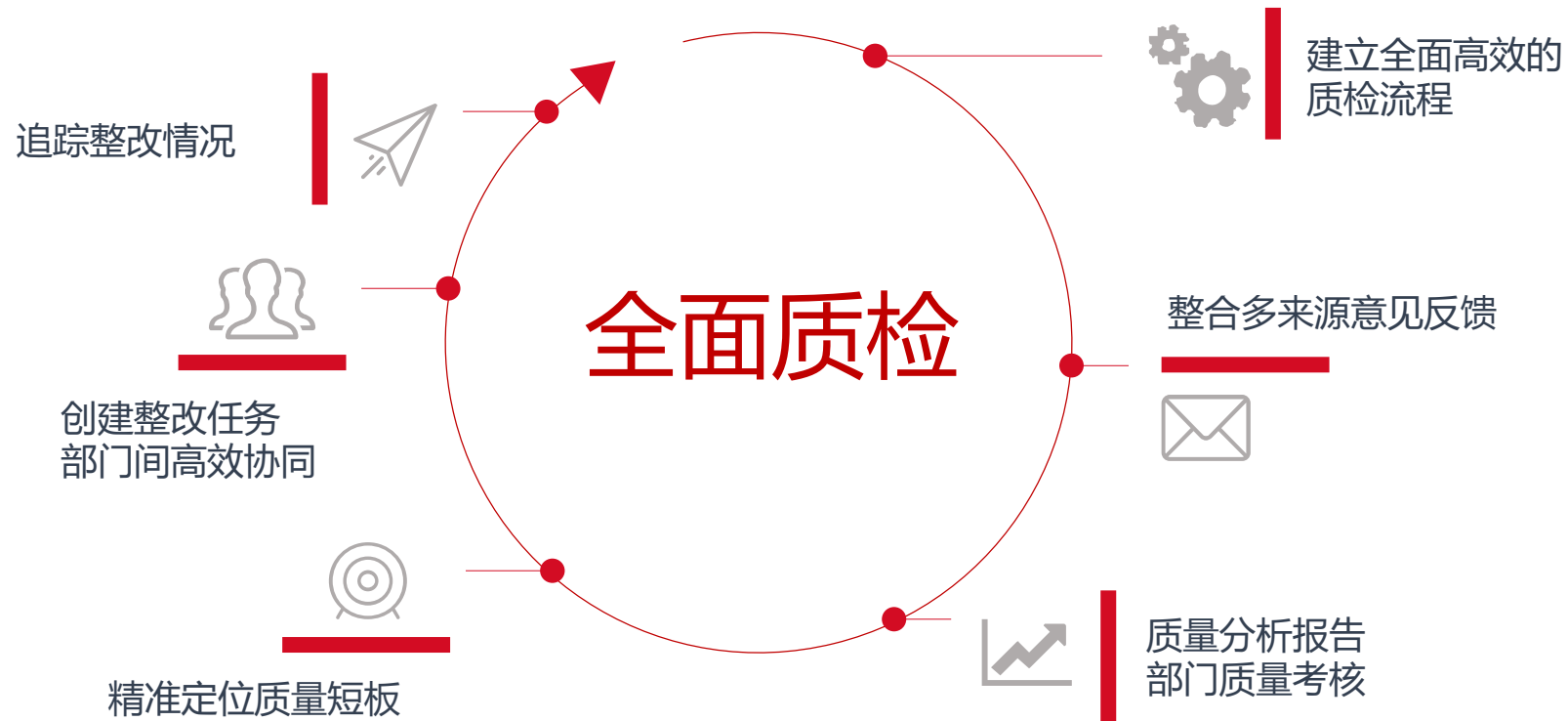




TQM 应用场景



众荟
JOINT WISDOM



DTA 数字旅游奖
DIGITAL TRAVEL AWARDS



商业模式



重要伙伴（KP） 酒店行业垂直生态的供应商	关键业务（KA） TQM全面质量管理体系	价值主张（VP） 围绕酒店全域价值提升的数智化实践	客户关系（CR） 基于核心产品的老用户，进行用户维系，最终形成供应关系	客户细分（CS） 国内外酒店集团 单体酒店
	核心资源（KR） NPL技术、数据智能平台		渠道通路（CH） 线上结合线下的销售渠道	
成本结构（C\$） 平台维护、软件开发、服务运营			收入来源（R\$） Saas产品及咨询服务	



未来商业潜力



85%

覆盖酒店集团

35,000

服务酒店量（含部分单体酒店）

230,000

可触达酒店高层管理人员

99%

集团续签率过去9年保持99%

众荟已经在行业深耕9年时间，核心产品口碑管理系统产品理念已经得到了广泛认可。目前，TQM全面质量管理体系已在开元集团的数百家酒店中投入使用，金陵酒店等其他酒店用户也在陆续加入产品使用行列。未来，客户忠诚云产品将会在老客户基础上进行功能和价值延伸，并建立与酒店一起成长的机制，随着数据的不断产生进行新的小工具的产生，做出更多满足酒店客户需求的产品，去寻找更广阔的市场商业空间。



DTA 数字旅游奖
DIGITAL TRAVEL AWARDS