



AMAZON WEB SERVICES

# 旅游与酒店行业云解决方案

## 面向旅游与酒店行业的云服务

### 推动个性化的互联体验并降低成本

数百万消费者重新开始出门度假、探亲 and 出差。对航空旅行和火车旅行、邮轮、旅游、酒店和度假村、赌场、餐厅和主题公园有着巨大的积压需求。

随着疫情的蔓延，向在线购物、数字通信和非接触式解决方案的转变加快了旅游与酒店行业的数字化转型。各种规模的公司都面临着满足客户对无缝体验期望的挑战。以前，数字化主要是关于网站和 Wi-Fi。现在，数字化是关于更好地利用客户数据，在营销、预订和客户服务方面建立更好的体验，同时使公司的整体运营更加高效。

升级旅游与酒店行业的数字系统远远超出了拥有网站和数字预订的范围，这对于各种使用案例集来说都是有意义的。经济实惠的解决方案可以为组织带来巨大的效率，并为客户提供卓越的体验，能够满足顾客对数字化的全渠道通信和购物日益增长的偏好。

通过使用云科技、物联网 (IoT)、人工智能 (AI) 和其他技术，以更少的开销实现更多的目标，降低成本，并找到新的创收方式，从餐厅到酒店再到航空公司的业务可以更高效、更盈利的方式运行。通过利用数据驱动的解决方案，企业可以增强客户体验，通过分析和预测优化运营效率，并提供见解，从而推动更好地决定投资方向、调整成本和人员，以及可能存在哪些未实现的商机。

**“随着我们继续前进，来了解未来会给我们带来什么，我知道我已经有了一个能够支持这一点的平台和一套基础设施套件，即使在规模和发展速度增加的情况下，我们也能够进行创新。”**

– Richard Haigh, Just Eat Brands 首席技术官<sup>1</sup>

<sup>1</sup> “Just Eat Takeaway 使用亚马逊云科技进行扩展以满足前所未有的需求”，亚马逊云科技客户案例研究，2021 年。



“我们希望能够与亚马逊云科技一起做的，以及其他航空公司需要做的，是采用数据管理和分析、定制和个性化战略，以及有针对性的客户方法。”

– Jeffrey Goh, 首席执行官<sup>2</sup>

## 旅游与酒店行业面临的挑战

客户的愿望和行为在不断变化，这使得建立长期可持续且可盈利的关系成为一个持续挑战。此外，该行业的特点是利润率低、业务量大，没有构建和支持内部数字解决方案所需的预算和 IT 人员。这使得使用数据了解客户不断变化的需求，或将数据和分析应用于客户关系变得困难。

在各行业领域中，仅航空、旅行和旅游业的数字化预计将通过在 2016 年至 2025 年之间提高盈利能力为该行业创造高达 3050 亿美元的价值。<sup>3</sup> 技术是达到目的的手段，而不是目的本身。酒店、餐厅、航空公司、旅行社、汽车租赁服务，以及其他旅游与酒店业务需要解决关键问题，而不用担心硬件和软件维护以及成本、数据中心或安全问题。

在最近的一项旅游与酒店行业研究中，91% 的受访行业领导者表示，数字化转型对他们的业务至关重要。然而，只有 29% 的受访行业领导者表示，在日益数字化的世界中竞争时，他们的业务目前处于领先地位。<sup>4</sup>

随着时间的推移，要想保持数字化带来的优势，需要不断更新用于营销、收入管理、电子商务、运营、销售和其他业务部门的新型软件和系统。对于像餐馆和酒店这样的小公司来说，这是一项艰巨的任务，因为他们的员工离职率很高，劳动力短缺。

<sup>1</sup> “Star Alliance 完全依赖于亚马逊云科技，亚马逊云科技客户案例研究，2021 年。

<sup>2</sup> “数字化转型倡议 – 航空、旅行和旅游业”，世界经济论坛报告，2017 年。

<sup>3</sup> “2021 年数字化转型报告”，Skift + 亚马逊云科技 2021 年。



## 为什么云科技对于各种规模的旅游与酒店业务都至关重要

云提供商为企业提供了租用存储、计算能力和获取 IT 专业知识的途径，同时避免了昂贵的本地解决方案。将云用于这些服务提供了一种经济实惠的方式来解锁提高效率和透明度以及业务增长的新可能性。

使用强大的服务而不是构建和管理内部网络、计算和存储基础设施具有明智的商业意义。因此，在旅游和酒店业的各个细分领域中，全球各种规模的公司都在云服务上运行也就不足为奇了。即便最小的餐馆，也已广泛使用基于云的软件即服务（SaaS）解决方案。

迁移到云端使数千家公司能够：

- **通过个性化增强客户体验：**从客户互动中捕获和分析数据有助于个性化产品/服务，并使产品/服务更加相关、及时和有效。
- **创建互联体验：**可以使用客户接受服务之前、期间和之后来自多个渠道的数据来更好地了解客户的需求，并进行交叉销售和追加销售。
- **改善客户服务：**基于云的联系中心可以处理查询和支持请求、文本和电子邮件选项，并优化回调队列以减少客户等待时间。
- **加强核心运营：**将旅游和酒店业务的资产、运营流程和基础设施连接到云应用程序可以帮助公司更高效地利用这些资源。
- **降低 IT 成本：**使用云服务而不是内部 IT 资源将预算转移到运营而不是资本支出上，并为创新提供更灵活、可扩展、更简单和更敏捷的 IT 平台。
- **发展可持续的商业实践：**公司可以通过更大程度的资源优化来减少对环境的影响。

**“借助亚马逊云科技的灵活性，我们不仅能够扩展或缩减整个运营，而且还能基于各项功能进行扩展或缩减。我们希望每个人都能应对不断变化的需求。”**

– Will Sprunt, Deliveroo 首席信息官<sup>5</sup>

<sup>5</sup> “Deliveroo 通过亚马逊云科技找到了成功的要素”，亚马逊云科技客户 **案例研究**，2020 年。





## 为什么选择面向旅游与酒店行业的 Amazon Web Services 解决方案

Amazon Web Services (亚马逊云科技)是全球领先的云服务公司。历史悠久的公司和颠覆市场的新进入者都是亚马逊云科技的客户，他们通过一系列不断发展的功能和服务来改变他们的业务。

亚马逊云科技为各种规模的企业提供了最可靠、最值得信赖和最安全的云。无论您是精品酒店、邮轮公司、预订服务还是餐厅，亚马逊云科技都能满足您的需求。早期初创公司可以获得云技术、支持、指导、培训和引导，以便在云端快速起步。

我们为各种规模的公司提供支持，包括比任何其他云提供商都多的初创公司。因此，无论您是在车库还是在狭小的餐厅创业，都可以获得与世界上最大公司相同的技术，通过让最好的创意而不是拥有最多资源的创意获胜，实现创新民主化。

**亚马逊云科技旅游与酒店能力**合作伙伴通过产品和服务为我们的客户提供支持，这些产品和服务可以加快向 Amazon Cloud 的迁移和使用 Amazon Cloud。寻找最有能力满足您的业务需求的合作伙伴。您可以在亚马逊云科技旅游与酒店能力网站上按服务类型等进行搜索。适用于初创公司的 **Amazon Activate** 提供了免费工具、资源等，可以帮助您快速启动亚马逊云科技。

**“亚马逊云科技我们提供帮助，支持我们的业务，围绕这一切的整个理念是真正驱动我们的动力，它真正涉及到面市速度、成本控制、创新 ..... 我们亲眼目睹了这些优势。[亚马逊云科技] 以各种可能的方式为我们提供了支持。”**

— Hilton Warmback, Run Africa 首席运营官<sup>6</sup>

<sup>6</sup> “Rhino Africa 依靠亚马逊云科技提供独特的非洲度假体验，” 亚马逊云科技客户 **案例研究**，2020 年。





## 使用亚马逊云科技时，您将获得以下优势：

- **您可以看到和衡量的真正成本节省：**通过迁移到云端，您有机会在提高效率的同时降低成本。使用亚马逊云科技迁移平均可节省 31% 的成本，<sup>7</sup> 但很难预测或实现可衡量的成本节省。我们提供免费的工具和计算器来评估您的工作负载和成本，并衡量您的迁移投资回报率 – 消除对运营成本的猜测并确定新的成本节省机会。此外，亚马逊云科技还在过去十年中将成本降低了 100 多倍，为我们的客户带来了超过 5 亿美元的投资回报。
- **通过业界一流的合作伙伴、计划和培训提供支持：**您需要在有限的预算和资源下最大限度地提高 IT 性能。使用亚马逊云科技您可以随时随地获得帮助。我们会帮助您进行规划，确定迁移范围和规模，并通过将工作负载自动迁移到云端来降低风险和复杂性。我们还为您的团队提供全面的免费数字化自定进度培训课程库和一系列技能认证、研讨会和沉浸日。同时，无论您的预算如何，我们数千名认证合作伙伴和顾问都将随时支持和加速您的云迁移。亚马逊云科技推出了亚马逊云科技旅游与酒店能力计划，这有助于识别和验证有经验的亚马逊云科技合作伙伴，并将这些合作伙伴与客户对接。
- **最高级别的云安全：**亚马逊云科技安全基础设施旨在满足世界领先的金融、教育机构和政府机构的最高要求。亚马逊云科技合规计划包括 230 项安全功能和服务。
- **按需增长的容量和可扩展性：**亚马逊云科技会自动调整云容量以满足需求，同时只对您实际使用的内容收费，确保您有增长的空间，而无需支付超出您需要的费用。我们不断监控活动以平衡负载，扩展或缩减计算能力和存储以满足需求波动并减少不必要的成本，确保您始终有足够的容量，而不必担心浪费资金。

<sup>7</sup> 加快您的亚马逊云科技之旅：迁移及现代化，[电子书](#)，2021 年。



## 按照您自己的节奏开始

使用 Amazon Cloud 不是一个孤注一掷的决定。您的公司可以根据最紧迫的挑战和机遇，按照自己的节奏前进。使用 Amazon Cloud 上的特定应用程序、酒店预订、客户服务或聊天机器人可能是一个很好的开始。大多数主要供应商已将其各个版本的系统迁移到云端。这样我们就有机会托管这些系统。

下一步可能是让机器学习发挥作用，根据收集的品味和偏好数据为客户提供个性化的体验。通过亚马逊云科技您可以处理数据、确定有意义的内容、试验算法并优化定制的个性化模型。然后在个性化通信中做出相关推荐。

对于其他公司来说，高效运营是首要考虑的问题。使用亚马逊云科技处理和分析数据，以提供预测能力；调整路线，削减能源和燃料成本；更有效地规划库存，以及优化调度。Amazon Cloud 的另一个用途是通过监控和减少电力、水和其他资源的使用来减少您的碳足迹，从而获得可持续性收益。

## 亚马逊云科技的优势

云服务是旅游与酒店公司必不可少的竞争工具。优势范围广泛，可降低成本，也是一种吸引客户的新方式。云的优势已经得到验证，并且变得越来越好。它让各种类型和规模的旅游与酒店公司有机会重新考虑昂贵的资本投资，他们转而将存储、计算和网络迁移到具有现成或定制解决方案的云合作伙伴。亚马逊云科技在 Amazon Cloud 上为旅游和酒店公司提供了广泛的服务，这些服务可以根据您的季节性或促销需求轻松进行扩展。无论从哪里开始，我们在旅游与酒店行业的全球专业知识和庞大多样的合作伙伴网络都可以支持您的公司完成云之旅。

要了解更多信息，请访问[亚马逊云科技旅游与酒店解决方案](#)。