

2024年酒店业技术研究报告

数字化转型与ROI

*本报告由HT出品, 石基信息编译

“

近年来，技术的快速发展持续影响着客人的住宿需求以及酒店的运营管理效率。在此背景下，本年度酒店业技术研究报告旨在**预测酒店数字化转型的最新发展和创新趋势**，同时探讨酒店如何通过技术有效提升客人体验以及**如何制定数字化策略以实现收益最大化**。

”

目录

CONTENTS

- 01. 酒店经营者对技术的态度**
- 02. 最具发展前景的创新解决方案**
- 03. 2024年的IT预算展望**
- 04. 酒店进行数字化转型的主要举措**
- 05. 酒店数字化转型面临的主要挑战**
- 06. 如何衡量技术投资回报率?**

本年度酒店业技术研究报告向酒店经营者及IT领导者提供了新一年的**行业独家调研数据以及可行性观点**，包括：

酒店经营者对面向顾客和员工技术的真实的态度和期望。

酒店制定了哪些数字化发展战略？实现这些战略的业务驱动因素有哪些？



未来一年，酒店如何看待和分配IT预算？

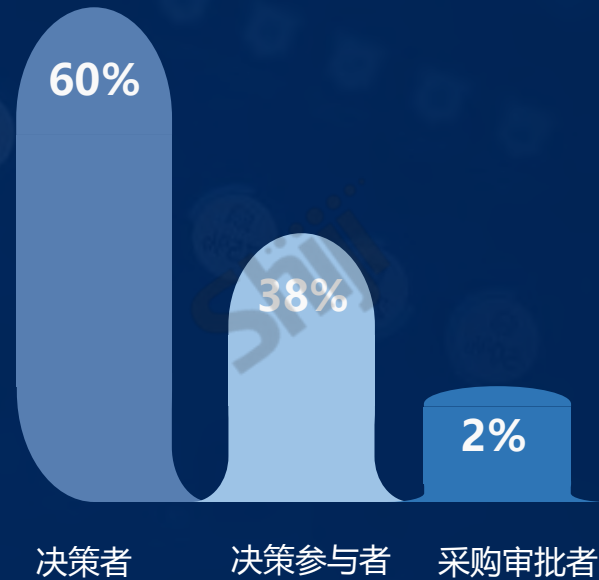
酒店数字化发展面临的挑战及其解决方案是什么，以及如何衡量技术的投资回报率？

报告调研对象

今年，报告的受访者代表了全球**10000多**家酒店，包括豪华、高端、中端以及经济型酒店。

其中，**60%**的受访者是IT决策者，**38%**为IT决策参与者，**2%**为采购审批者。因此，本次报告的调研结果真实反映了那些影响着行业数字化发展的人的观点。

报告数据来自代表行业各种酒店类型的IT领导者和决策者，其中**20%**为豪华酒店，**36%**为高端酒店，**34%**为中端酒店，**10%**为经济型酒店。



PART ONE



酒店经营者对
技术的态度

考虑到酒店业近年来经历着巨大的数字化创新浪潮，我们向受访者提出了一个非常直接的问题：**酒店技术是否提高了客人住宿体验以及员工满意度？还是产生了反作用？**（图1）

从受访者的回答来看，他们表示两者兼而有之。对客技术能够满足客人对住宿的便利性、个性化以及高效率的需求，如移动入住和退房、数字钥匙、数字服务、室内电视等场景。并且，**71%**的酒店运营者表示，客人认为对客技术能大大提高自己的住宿体验。

但也有**21%**的酒店经营者认为，对客技术是造成客人体验感下降的潜在来源。这意味着，酒店经营者及其技术供应商必须继续解决系统间的集成、连接以及缺乏人际互动等问题。

图1: 酒店数字化技术是否提高了客人体验及员工工作效率？
(百分比反映了酒店有些或非常同意。)

71%

酒店客人认为对客技术能够提高他们的入住体验。

21%

酒店客人认为对客技术会影响入住体验。

62%

酒店员工认为技术提高了工作效率。

42%

酒店员工认为技术对工作带来了一些挑战。



同样的，酒店面向员工提供的技术旨在简化酒店运营流程，提高员工生产力。**62%**的酒店经营者表示，他们的员工认为技术（包括酒店管理系统、日程安排软件、沟通平台、任务管理APP等）是一种赋能。

但**42%**的受访者认为，他们的员工将技术视为产生问题的来源。这表明酒店经营者及其技术供应商有必要及时采取举措来解决技术可能会带来的潜在问题，如缺乏员工培训、用户使用界面复杂以及员工使用积极性不高等。

PART TWO



**最具发展前景的
创新解决方案**



我们通过评估酒店经营者对技术的态度，深入研究了一系列创新解决方案，如支付解决方案，自动化解决方案，直连解决方案以及一系列生成式AI使用案例。

在被评为最有应用前景的解决方案中，**无接触支付排名最高**，这表明了酒店对**安全性、便捷性和快速支付以及无接触服务的重视**。而创建和管理社交媒体内容被认为是最有前景的生成式AI的用途，此外还包括优化营销策略、提高聊天机器人工作效率以及优化商业分析（包括定价策略、预测需求和提高运营效率）。

另外，除了5G、机器人技术和资产跟踪等新兴技术以外，我们很高兴的看到“绿色技术”，包括节能系统、减少废物排放倡议以及可持续性发展计划等解决方案，受到大家前所未有的认可和欢迎。

图2：创新解决方案的发展前景排名
(酒店确定的具有中等或较大潜力的解决方案。)



PART THREE



2024年的IT预算 展望

2024年的IT预算展望反映了酒店发展技术的态度更加的积极主动，通过将资源投资于现有系统的维护以及新系统的实施，从而使酒店在快速变化的市场环境中保持竞争力。

此外，对2024年增加技术预算的坚定态度也凸显了行业对数字化转型的信心。调研数据显示，2023年超过**4.2%**的总收入用于IT预算，高于一年前的4%。（图3）这一重要基础强化了我们的信念，即**酒店IT部门已经不仅仅是一个成本中心。**

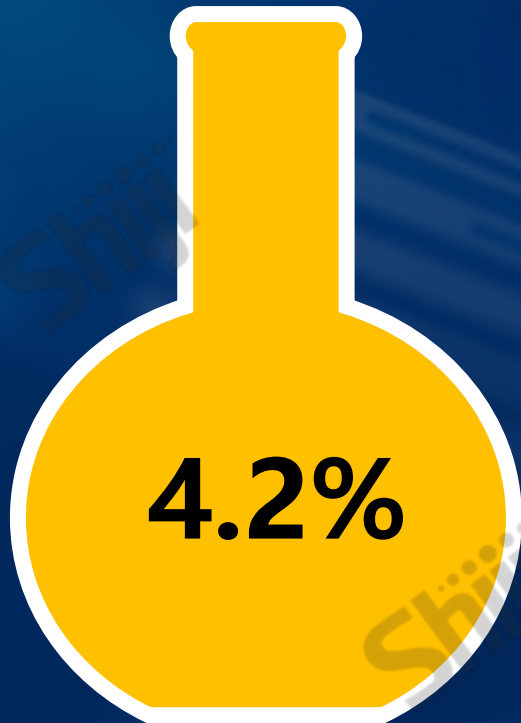


图3：IT预算占收入的百分比

2023年超过总收入的**4.2%**用于IT预算。

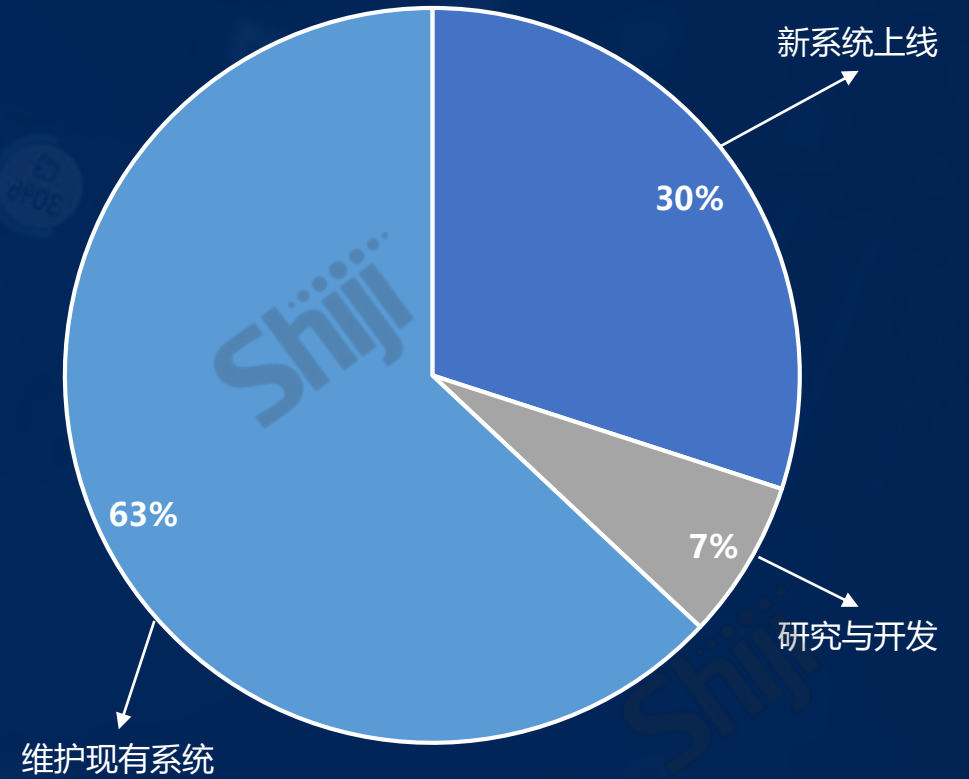


图4: IT预算的分配

2024年的IT预算主要分配在维护现有系统以及投资新系统上。(图4)

63%的预算专门用于维护和优化现有系统,这一分配至关重要,因为这确保了核心技术基础设施功能的稳定性发挥以及可靠性,这对酒店的日常运营和对客户服务非常重要。另外,随着供应商不断迭代其产品以满足酒店的运营需求,也促使酒店将**30%**的成本用于了投资新系统,以进行场景创新,跟上时代发展步伐。

另外,还有**7%**的预算用于了内部研发。



在本次调查中，令人我们感到开心的发现是，每个受访者都表示有意愿在2024年增加技术预算或保持不变。（图5）

这样的态度反映了人们相信技术对于行业发展所具有的价值和潜力。2024的技术投资将包括：升级现有酒店管理系统 **(379名受访者)** 或更换新供应商 **(33%)**；升级现有数据分析系统 **(29%)** 或更换新供应商 **(25%)**；升级现有收入管理系统 **(20%)** 或更换新供应商 **(20%)**。



图5：IT预算正在增加

受访者均表示，2024年将增加IT预算或保持稳定。



PART FOUR

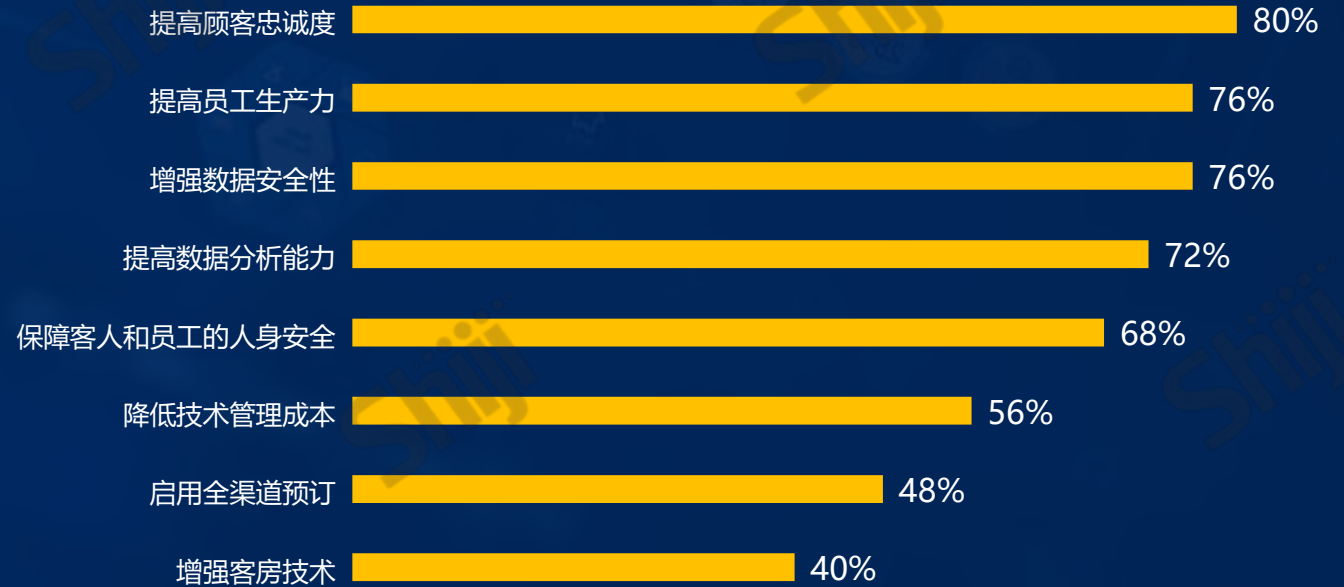


酒店进行数字化转型的主要举措

在这里，我们列出了受访者认为非常或极其重要的酒店数字化发展举措（图6）。其中，**提高顾客忠诚度**排在最优先级，**80%**的受访者表示这很重要。很明显，酒店正在努力吸引和留住客人。而技术赋能忠诚度计划、个性化客户体验和无缝支付服务，都有助于酒店与客户建立牢固而持久的关系。



图6：你为数字化转型所采取的举措有哪些？
(百分比表示非常或极其重要。)



紧随顾客忠诚度之后，**提高员工工作效率**排在了第二位，**76%**的受访者认为其很重要，通过技术赋能，酒店可以简化日常运营、改善沟通以及提高员工工作效率，不仅能带来更高效的服务，还能提高员工满意度。

在酒店和赌场品牌面临大量数据泄露和网络威胁的时代，**增强数据安全性**至关重要。**76%**的受访者优先考虑这一计划，酒店越来越多地采用强大的网络安全措施来保护敏感的客户信息，以提高信任度并确保遵守数据保护规定。

数据驱动业务决策现已成为酒店数字化发展的重中之重，**72%**的受访者强调了提高数据分析能力的重要性。先进的数据分析工具能够使酒店深入了解客人偏好、运营效率和收入优化。



PART FIVE



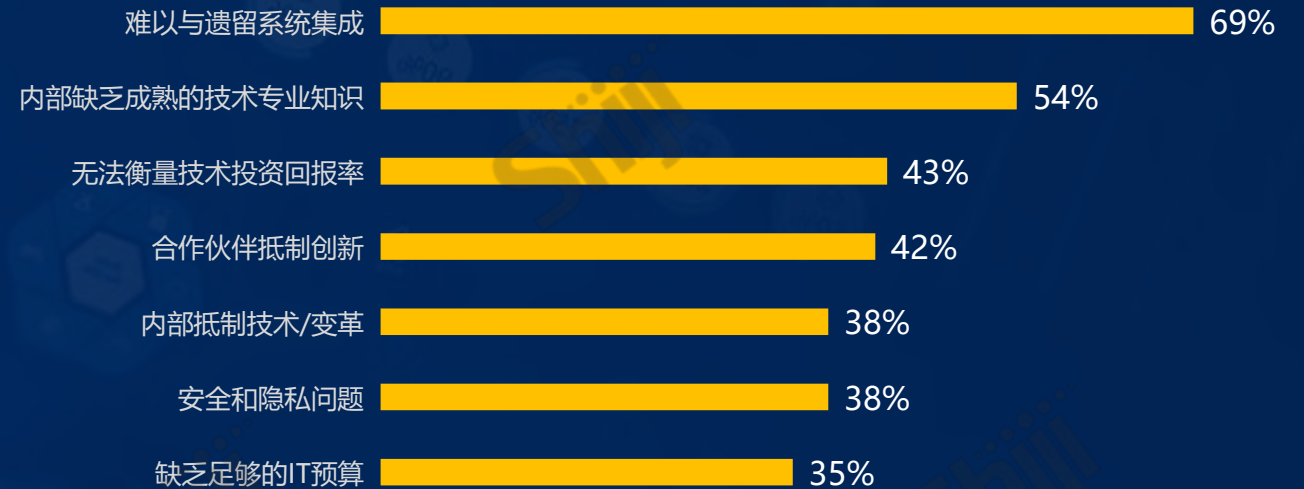
**酒店数字化转型
面临的主要挑战**

2024年酒店业技术发展面临的**最大挑战**按照中等或重要影响进行评级（图7）。这些挑战并非不可战胜，并且是技术发展所不得不面临的问题，解决这些挑战也是酒店适应市场发展变化的一部分。

69%的受访者表示，酒店业面临的**最大挑战**是**难以将新技术与现有的遗留系统进行集成**，这会导致酒店运营效率低下、数据孤岛和较差的客户体验。

克服系统间集成的挑战涉及酒店整体的战略规划，如明确的系统迁移策略，使用插件或API来连接新旧系统。实现系统集成不仅是技术高效运行的必要条件，而且有助于满足客户不断变化的体验需求。

图7：你认为酒店业数字化转型面临的主要挑战是什么？
(百分比表示中度或重大影响。)





54%的受访者表示，**企业内缺乏成熟的专业技术知识**是第二大挑战。

技术的快速发展需要一支善于实施、管理和优化复杂系统架构的专业员工队伍。为了应对这一挑战，酒店必须研究员工培训及其发展计划，雇佣技术娴熟的专业人员，并考虑外包或与技术服务提供商合作，以填补数字化知识的缺乏。

43%的受访者认为，第三大主要挑战是**难以获得技术的投资回报率 (ROI)**。

虽然技术投资的目的是提高客人体验和酒店运营效率，但量化这些收益并达到明确的ROI可能很困难。为了应对这一挑战，重要的是要建立明确的关键性绩效考核指标，以及评估技术应用是否成功的指标，定期评估和数据分析对于跟踪技术投资的情况，并就其优化投资策略是非常重要的。（下面我们将深入探讨技术的投资回报率）

PART SIX



如何衡量技术投资回报率?

投资回报率 (ROI) 一直都是衡量技术投资财务表现的基本标准。在这里，我们探讨了行业专业人士对衡量技术创新投资回报率的挑战和可行性看法。(图8)

图8: 对技术投资回报率的态度评级 (百分比表示有些同意或非常同意。)



尽管**32%**的受访者认为衡量技术投资回报率很容易，但大多数人认为量化采用技术后的收益会很复杂性，传统的投资回报率计算通常依赖于单一的财务指标，这可能无法充分反映技术对企业带来的影响。**62%**的受访者指出了传统衡量ROI指标的局限性，这可能会造成当实际收益较少的时候，可能会错误地认为零回报。衡量技术投资回报所面临的挑战是多方面的，其中包括实现收益所需的时间，某些回报的无形性以及难以将结果归因于特定的技术创新等。

在我们的调查中，最具说服力的发现是，**酒店对考虑可替代传统ROI的指标持开放态度**。**78%**的受访者表示愿意探索不同的衡量方法。

对替代衡量ROI指标的开放性态度表明，行业对技术投资所得价值的理解发生了转变。其中一些替代指标可能包括：

| 运营效率

跟踪运营效率收益，如降低的劳动力成本、缩短的登记时间和节能指标。

| 员工生产力

监测技术对员工满意度、离职率和整体效率的影响。

| 市场份额

评估技术投资如何影响酒店品牌的市场份额、客户获取和竞争定位。

| 顾客满意度

通过问卷调查、评论或重复预订来衡量顾客满意度的提高。

| 创新和竞争优势

衡量技术促进创新和在市场中提供优势的程度。



报告下载

2021
向前一步

中国酒店业数字化转型趋势报告

中国酒店业数字化转型趋势报告

六大趋势分析
01 趋势
中国酒店业数字化转型趋势中心
高洪波
中国酒店业数字化转型趋势
01-02 03-04 05-06 07-08 09-10 11-12

Shiji

扫码下载



2022
速赢制胜

中国酒店业数字化转型趋势报告

中国酒店业数字化转型趋势报告

主题发布机构
中国酒店业数字化转型趋势中心、石基酒店
联合发布机构
酒店管理咨询公司、亿欧智库

Shiji

扫码下载



2023
跨越周期

中国酒店业数字化转型趋势报告

中国酒店业数字化转型趋势报告

主题发布机构
中国酒店业数字化转型趋势中心、亿欧智库
联合发布机构
酒店管理咨询公司、亿欧智库

Shiji

扫码下载



2024
创造价值

中国酒店业数字化转型趋势报告

中国酒店业数字化转型趋势报告

主题发布机构
中国酒店业数字化转型趋势中心、亿欧智库
联合发布机构
酒店管理咨询公司、亿欧智库

Shiji

扫码下载



报告下载



扫码下载



扫码下载



扫码下载



扫码下载



报告下载

《中国数字营销风云20年历程图》



扫码下载



《中国酒店业20年数字化发展历程图鉴》



扫码下载



扫码下载



《酒店数字化宾客触点和运营场景微创新地图》

关于石基 — 中国大消费行业信息技术服务引领者



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。

加入“酒店知识同盟”社群

扫描右侧二维码，添加石基学习委员微信Stone shi为好友。发送您的个人名片，即可受邀加入酒店知识同盟社群。

入群福利：

- 最新行业报名免费下载
- 获取行业公开课一手资讯
- 与千位酒店业大咖实时交流分享经验



共享知识，共同进步。



Shiji

致臻技术，成就所托
Your Technology is Our Guest