

Kingdee

金蝶, 企业管理专家

金蝶K/3 WISE创新管理平台

餐饮、酒店、娱乐行业解决方案

Kingdee K/3 Wise Innovative Management Platform
Restaurants, Hotels, Entertainment Industry Solutions



餐饮/酒店/娱乐 整合经营

业务/流程/信息 全面集成

多业态覆盖, 一站式服务 全新管理与IT整合解决方案

金蝶 K/3

中国 智造 K/3 创造

快餐连锁行业信息化需求分析

快餐连锁行业发展概况

快餐连锁企业的管理难点

快餐连锁企业信息化需求分析

金蝶K/3 WISE快餐连锁行业解决方案

金蝶K/3 WISE快餐连锁行业解决方案概述

金蝶K/3 WISE快餐连锁行业解决方案系统描述

金蝶K/3 WISE快餐连锁行业解决方案配套产品描述

金蝶K/3 WISE快餐连锁行业解决方案客户价值

金蝶K/3 WISE快餐连锁行业解决方案典型案例分析

快餐连锁行业典型客户

酒楼连锁行业信息化需求分析

酒楼连锁行业发展概况

酒楼连锁企业的管理难点

酒楼连锁企业信息化需求分析

金蝶K/3 WISE酒楼连锁行业解决方案

金蝶K/3 WISE酒楼连锁行业解决方案概述

金蝶K/3 WISE酒楼连锁行业解决方案系统描述

金蝶K/3 WISE酒楼连锁行业解决方案配套产品描述

金蝶K/3 WISE酒楼连锁行业解决方案客户价值

金蝶K/3 WISE酒楼连锁行业解决方案典型案例分析

酒楼连锁行业典型客户

金蝶K/3 WISE酒店行业解决方案

023-038

PAGE

酒店行业信息化需求分析

酒店行业发展概况

酒店企业的管理难点

酒店企业信息化需求分析

金蝶K/3 WISE酒店行业解决方案

金蝶K/3 WISE酒店行业解决方案概述

金蝶K/3 WISE酒店行业解决方案系统描述

金蝶K/3 WISE酒店行业解决方案配套产品描述

金蝶K/3 WISE酒店行业解决方案客户价值

金蝶K/3 WISE酒店行业解决方案典型案例分析

酒店行业典型客户

金蝶K/3 WISE水疗、足浴、棋牌行业解决方案

039-046

PAGE

水疗、足浴、棋牌行业信息化需求分析

水疗、足浴、棋牌行业发展概况

水疗、足浴、棋牌企业的管理难点

水疗、足浴、棋牌企业信息化需求分析

金蝶K/3 WISE水疗、足浴、棋牌行业解决方案

金蝶K/3 WISE水疗、足浴、棋牌行业解决方案概述

金蝶K/3 WISE水疗、足浴、棋牌行业解决方案系统描述

金蝶K/3 WISE水疗、足浴、棋牌行业解决方案配套产品描述

金蝶K/3 WISE水疗、足浴、棋牌行业解决方案客户价值

金蝶K/3 WISE水疗、足浴、棋牌行业解决方案典型案例分析

水疗、足浴、棋牌行业典型客户

金蝶K/3 WISE 快餐连锁行业解决方案

Kingdee K/3 WISE
Fast-food chain industry solutions



快餐连锁行业信息化需求分析

快餐连锁行业发展概况

全国餐饮营业额每年以18%的比例上升，而连锁快餐的营业额比例也正在逐步增加。从整体快餐经营方式来看，快餐也向多元化、细分化和个性化趋势发展。快餐企业要在市场占据一定地位必须开拓经营领域，创新发展模式，提高便利快捷、品种个性、品质稳定、营养均衡和管理规范的水平，才能让快餐企业得到不断的发展和壮大。另外，快餐迅猛发展必须要求企业规模化与标准化，对品质标准控制和集中采购

配送的要求更高，信息化快餐管理体系的规划将是不可缺少的重要因素之一。而金蝶快餐连锁管理系统正是适应了社会的发展，让企业建立标准化、科学化、规范化的管理体系，满足企业由单店管理到连锁管理，并结合整体财务、中央配送的管理需求，满足企业100%的产品配送目的。为我们传统餐饮文化注入了新的生机与活力，使企业的经营管理跃上了一个新的台阶，实现快餐企业管理新时代的飞跃。

快餐连锁企业的管理难点

快餐连锁门店管理难点

- 效率难以提升：快速的门店点单结账操作、快速的出品打印、快速的产品配送、快速的财务分析数据，已成为快餐连锁企业的核心工程。然而，手工点菜、传统的收银方式，以及原始的手工传单方式大大降低了营业效率，且容易出现错单、丢单、跑单问题。
- 管理不规范：员工流动性大，新员工培训耗时，业务管理流程难以规范。
- 成本居高不下：食品原料价格持续上涨，楼面、采购、供应链没有形成规范的业务流程，采购物料繁多且琐碎，厨房出品用量难以控制，成本控制过程难以把控。
- 营业数据无法准确实时：管理者无法及时准确获得营业数据分析、业务发展趋势，因而无法做出科学决策，使企业处于被动状态。

快餐连锁集团管理难点

- 会员数据不能同步，会员卡的实效性低。
- 实现中央配送管理是连锁快餐企业降低成本、稳定原材料质量的必须途径，总仓和门店分仓的整个配送管理流程复杂，数据量大，财务难以管控。
- 对于快餐连锁来说，分店的数量太多，总部难以管理所有分店的营业数据，而且财务系统与前台营业不能链接，财务工作耗时、耗力，效率低下。
- 无法掌控加盟店真实的营业数据和财务数据。
- 无法对外卖实行有效、及时的管理，更无法跟踪订餐电话等情况。



快餐连锁企业信息化需求分析

快餐企业一旦形成连锁，采用的管理方式和单店管理方式将完全不一样，企业在维持单店正常运营的同时，将更重视基于集团层面的数据管控和中央会员、中央配送。

❖ 门店的管理需求分析

- 提升营业效率：要求涉及完善流程的同时，保证点菜、收银和出品的效率，提高门店的翻台率。
- 规范管理：应对员工流动性大，人员个性强等问题，门店要严格规范流程、权责、绩效考核等制度。
- 降低成本：门店的营利和成本息息相关，必须设法降低材料成本。
- 提高营业数据实时性：门店的营业情况，还有相关的交接班、日结数据要求快速、准确提供。

❖ 中央会员管理需求分析

- 每个分店都有大量的会员信息，而且有部分是重复的，总部需要花费大量人员及时间进行统一管理。
- 新业务、新产品的推广不能及时向目标会员宣传是连锁企业快速发展的最大障碍，需要进行大量的人力物力进行推广。
- 连锁快餐的储值消费，积分兑换礼品要保证数据统一、准确、同步，用人手根本不可能实现。

❖ 中央配送管理需求分析

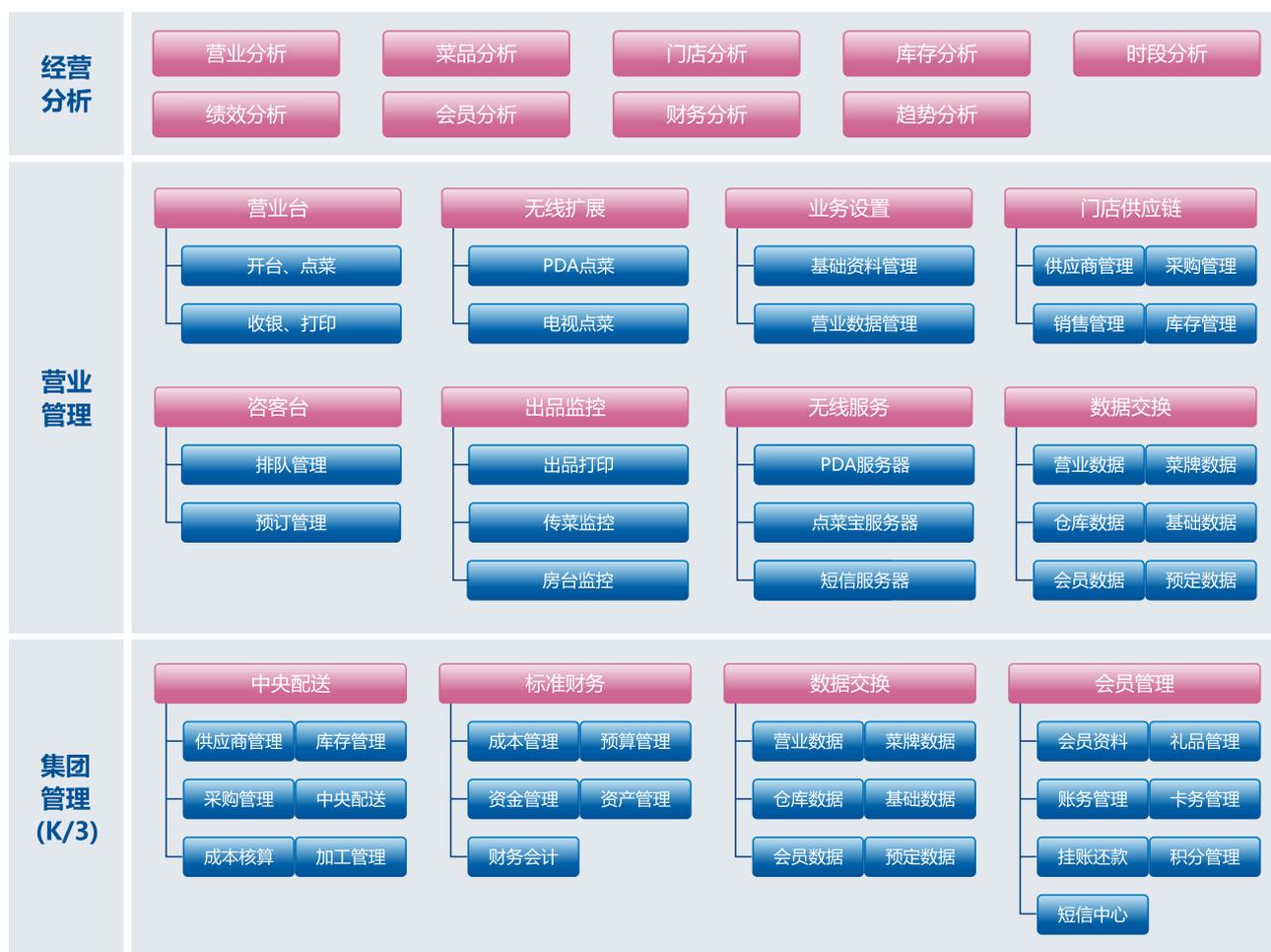
- 原材料多而复杂，需要繁琐的统计工作，更重要的是要保持准确。
- 缺少采购依据，材料少了影响营业额，材料多了造成浪费，需要准确了解各分店每天的营业明细，从而预测出用料情况。
- 供应商太多，同一样材料可能有几个供应商，不同分店供应商也不一样，通过对供货商的分析，保证原材料质量和价格，从而保证了整体出品和成本管控。
- 若快餐连锁企业建立中央仓库，则相应的采购、入库、审批、发货、物流和财务等流程都会产生繁多的工作环节，人力难以完成。

❖ 集团数据管理需求分析：

- 各分店的营业数据通过人力整理，再发送到总部汇总，效率低下，导致总部管理层不能及时准确了解分店的运营情况。
- 权责无法做到统一、价格无法集中管控、菜牌无法集中管理。
- 店面营业、人员绩效、库存存货、顾客消费信息、菜品销售状况数据无法实时汇总。

金蝶K/3 WISE 快餐连锁行业解决方案

金蝶K/3 WISE快餐连锁行业解决方案概述



金蝶 K/3 WISE快餐连锁行业解决方案针对当前快餐连锁企业运营的需求，通过建设分店的信息管理系统解决分店的运营问题，通过集团会员管理模块、集团中央配送模块、集团营业管理模块解决连锁快餐的会员、配送和营业的集中管控问题，通过数据交换平台实现分店和总部之间的数据安全、准确、实时交换。

金蝶K/3 WISE快餐连锁行业解决方案系统描述

快餐连锁信息管理系统（分店）

系统功能

点菜/收银模块：提供分店营业过程的点菜和收银功能。

运营报表模块：对分店营业数据以图表方式显示。

无线扩展模块组：提供多种无线接口模块，用户可根据实际需求购置。分别有PDA扩展、点菜宝扩展、电子菜牌扩展等。

数据交换平台（分店）：基于分店的数据平台，用以和集团总部进行数据交换。

客户价值

快餐连锁餐饮管理系统（分店）起到以下作用：

- A、提供分店日常运营的信息化平台。
- B、分店可独立运营，包括维护单店特有的菜品、价格设置，并可以查看单店的营业数据报表。
- C、提供和总部进行交换的数据供总部进行业务分析决策。

集团会员管理模块

系统功能

■ **会员数据信息管理：**通过对所有分店会员信息资源的整合，不同的权限设定，来区别每个角色对资源的使用范围，在集团内部达到资源共享，降低企业营销管理成本，为会员提供更快速周到的优质服务，吸引和保持更多的会员，协助企业增加盈利、快速发展。

- 1) 会员资料录入功能，分店可建立各自的会员信息库，所有的会员信息数据全部整合至总部。
- 2) 同步会员储值消费、积分及积分兑换功能，自动同步统计会员在各分店的储值、消费、积分情况。
- 3) 会员消费明细统计功能，轻松解决财务人员核算各分店会员储值、消费明细，应收、应付账款直接与金蝶K/3财务系统链接。

■ **短信群发功能：**

企业的推广项目、优惠政策、最新产品等通过短信群发器或短信平台直接发送到所有会员手上，推广的目标客户群明确，提高效率，避免人为的错误。

客户价值

- **集团会员管理，**统一各店会员信息、统一管理、通过成体系、成套路的营销，提升会员消费次数、金额，增加企业效益。
- **会员相关的所有操作**可在任一分店进行，提高了服务质量和客户满意度。
- **大量会员的储值带来的现金流，**通过集团会员管理，及时灵活地调配，产生更大的效益。
- **会员的消费信息汇总，**使得企业能够更确切分析客户的消费心理，实现精准营销。
- **会员的消费信息汇总，**使得企业能够更确切分析客户的消费习惯、消费趋势。
- **集团会员的集中管理，**可协助总部对加盟分店的集权管控，提高加盟店对集团的依赖性。

集团中央配送模块

❖ 系统功能

分店要货申请功能

分店填写要货申请单，数据自动传输到总部，总部接收要货申请单后，进行审核，审核后的申请单可下发到门店，门店可查看审核情况。

中央配送管理系统的数据采集功能

总部随时查询分店出品情况，物料使用情况，库存情况、损耗情况。

中央配送管理系统

- 总部生成发货单后，各分店自动接收，并在总部打印送货单据，在货到分店后有实际凭证签收。
- 总部与分店的采购-入库-调配-配送-分店收货-分店入

库等所有环节。通过系统自动完成，杜绝人为干预，部门协作顺畅，杜绝舞弊行为。

中央厨房管理

半成品、成品中央厨房加工完成，门店申请完成后，直接发到分店，分店只需进行简单加热处理，则可提供给客户享用。

❖ 客户价值

- 通过对供货商的供货分析，包括：供货质量、价格、送货时长等分析，确保出品质量和采购成本。
- 按各分店的实际需要实行原材料、成品、半成品的配送，减少分店库存积压；集团中央配送模块提供交换单据流转，协助企业对采购行为进行科学调配。

集团营业管理

❖ 系统功能

数据汇总管理：通过数据中转服务器，搭建稳定安全的传输网络，让集团管理者及集团财务能实时掌握分店营业情况，为业务策略制定提供有效依据。

- 集团管理者无论在任何地方，可以随时知道所有分店的营业状况及汇总报表。

❖ 客户价值

- 通过数据汇总，及时发现问题，处理问题，为准确的经营决策提供依据。
- 集团可直接对分店的人员绩效进行集中监控，统一管控分店人员的权责。

数据交换平台（总部）

❖ 系统功能

数据交换平台采用金蝶独有的数据交换和加密技术，通过建立分店和集团总部的数据交换链路，隐性传输数据。既实现在最低带宽环境下保证数据交换，又确保企业数据的安全性。

数据交换平台提供数据上传和数据下发功能：

数据上传：分店的营业数据、会员存销数据、供应链数据；

数据下发：包括分店运营数据设定（例如商品、菜品销售价格等）、会员账户数据、店面申购、采购信息等。

❖ 客户价值

数据交换平台是集团和分店的通讯平台，实时、准确、安全，降低多店管理的难度，使得连锁管理如同单店管理一样简单。

金蝶K/3 WISE快餐连锁行业解决方案配套产品

金蝶K3 WISE食神快餐连锁管理系统提供配套硬件产品，主要包括触摸屏一体点菜机、结账打印机、无线点菜终端、打印服务器以及网络扩展设备。

❖ 触摸屏一体点菜机 (金蝶自有品牌)



金蝶TOP POS®

ES-156 15寸触摸屏一体机

产品代码: TOPPOS ES-156

不需要配合电脑主机使用，可配置结账打印机和刷卡器，主要用作楼面或收银台点菜，适合在中、西式快餐及酒楼使用

❖ 触摸屏一体机 (金蝶自有品牌)



金蝶TOP POS®

KD-518 15寸触摸屏一体机

产品代码: TOPPOS-YT375

不需要配合电脑主机使用，可配置结账打印机和刷卡器，台湾原装进口，台湾POS顶级生产厂商设计及制造。无风扇、低噪音，主要用作楼面或收银台点菜，适合在在餐饮酒楼使用

❖ 无线点菜宝 (金蝶自有品牌)



金蝶TOP POS®

Es300点菜宝

产品代码: TOPPOS-DCB002

用编码及选择键方式点菜，传输信号强，需配合指定的点菜宝基站作无线数据链接，可以指定结账印机出单，适用于所有快餐企业



点菜宝AP

产品代码: TXJZ-0003

点菜宝指定配套使用，通信可靠性高，系统容量高，设备支持基站拉远功能，能够提高无线信号质量、降低布网难度，一般配置于收银电脑侧即可。

❖ 热敏打印机



EPSON T-81(串/并口)热敏打印机

产品代码: DYJWM-0081

主要用作楼面结账和收银打印小票, 配在触摸屏或收银电脑侧

❖ 针式打印机



EPSON TM-U288B 针式打印机(串口)

产品代码: DYJZS-U288B

专门为餐饮业研制的一种高性能小票打印机, 主要用作厨房、传菜部、酒水台等出品部门的出品单打印

76mm纸宽、自带切刀、防油、防水、串口/并口, 配普通打印纸, 必须安装色带架才能使用。

支持黑红双色打印

❖ 服务器



IBM X3200

产品代码: FWQ-0002

单店主系统服务器, 安装单店系统的主程序, 但作为快餐来说, 可以选择用普通PC电脑代替, 或直接用收银电脑兼顾

❖ 打印卡



MOXA一拖八打印卡

产品代码: MOXA-0168

MOXA一拖四打印卡

产品代码: MOXA-0104

主要作用是链接出品打印机, 分一拖四(链接四台出品打印机)和一拖八打印卡(链接八台出品打印机), 一般建议安装在一台独立的电脑上(简称打印服务器), 也可与收银、主服务器、营运报表电脑等普通PC合装在一起, 出品打印的软件模块数量以打印卡数量为准



金蝶K/3 WISE快餐连锁行业解决方案客户价值

金蝶K/3 WISE快餐连锁行业解决方案为客户提供高效的快餐信息化管理平台，为企业运营管理和扩展提供了巨大动力。

保证分店的高效运作：

简单快捷的点菜、结账、收银、厨房打印、营运报表功能，大大提高分店运作效率，满足单店运作需求。

更好地贯彻企业管理理念：

集团对制度、流程、绩效考核、财务过程、岗位权责等管理理念可直接贯彻到分店，并持续严格执行。

简化连锁管理过程：

集团中央配送、集团会员管理、集团营业管理等所有的数据管理只需通过数据交换平台即可实现，整个连锁管理简单明了。

降低配送管理成本：

在信息化平台上通过流程和票据流转管理采购、加工和配送，大大减少了人力成本，降低人为干预,保证效率和准确性。

轻松对会员进行集中的管理：

会员充值、消费和积分可在总部轻松管理，保证了数据的完整性和实时性。

为集团管控提供决策依据：

企业扩张发展需要大量分店营运数据支持，集团营业管理可随时查询所有门店的营业数据，并可进行多维度数据对比分析，为集团发展提供决策依据。

金蝶K/3 WISE快餐连锁行业 解决方案典型案例

美滋美快餐连锁案例分析



重庆美滋美企业管理咨询有限公司成立于2004年，直属于重庆首创餐饮企业集团，是一家专业从事特许经营项目创新、开发、市场策划、运营推广的智力密集型公司，是中国一流的特许经营服务商。公司旨在依托连锁经营这一新兴平台，借助公司强大的后台支持，联合各行各业权威机构，整合优势的社会资源，运用全新、科学、规范的开发营销管理模式服务于特许经营项目，为更多有创业梦想的人带来机会并帮助其取得创业成功。

美滋美在管理上，强调无论在美滋美快餐公司还是店面的每一个环节都进行“标准化”的研究和实践。“标准出效益，管理出成绩”，以“标准”定位管理，决定了美滋美必将健康壮大。美滋美是民间风味发展为连锁企业并能同时保留原有特征的少数大型品牌之一，其成功解决了原味的保持和多店发展的矛盾、总部集团管控和分店独立运营的冲突，得益于其科学的管理理念和与金蝶信息化服务的无缝结合。

信息化动因

由于美滋美对客人体验的要求极高，在区域的品牌影响力很大。随着规模的不断扩大，连锁分店的不断扩充给管理带来了挑战。如何实现分店的完全复制，包括管理模式、菜品的质量、用户的体验？如何实现分店和总部的步调一致，分店如何完全贯彻总部的管理策略？如何通过中央配送保证物料的质量并降低成本？

首创集团高层和咨询团队对管理有很好的理念和前瞻认知，集团需要一个基于科学的管理理念的信息化平台，实现美滋美连锁管理模式。

- 分店建立完备的餐饮管理系统，实现分店独立运营，同时和总部交互。
- 建立集团管控平台，分店营业数据集中管控，同时实现中央菜牌即时分发、统一管理。
- 建立中央厨房和中央物流配送系统，总部调配，降低成本。

信息化应用

2008年，美滋美连锁和金蝶食神合作，通过金蝶食神成熟的一体化餐饮集团连锁解决方案，实现美滋美连锁的管理策略。

金蝶食神有超过11年的餐饮管理经验和中国最先进的企业管理理念，结合营业流程、人员职能安排等方面，提供了成熟的解决方案，实现单店的科学运营，同时提供和总部对接的网络平台。

集团总部对分店的管控信息流是双向的，营业数据、财务数

据以及优惠券兑换数据需要即时汇总到总部；总部的管理指令需要即时下发到分店。金蝶食神采用专用接口和网络平台、隐性加密传输机制，实现总部和分店的信息互通；总部基于分店营业数据、成本核算等数据，为分店确定菜牌，下发至分店并即时在分店前台使用，实现集团对分店的即时管控。

金蝶食神的中央配送管理系统基于金蝶的ERP供应链管理系统，结合美滋美中央仓库和物流配送，提供了一个网上交互平台，同时为总部提供分店的即时库存数据，并合理安排分店调货申请、总部配货等单据流转。实现实时决策、快速调货、减少采购成本和物流成本等目的。

客户感言

一直在寻找一家和我们想法接近的信息化供应商，满足我们在信息化方面的业务、财务、管理一体化的管理需求，现在金蝶食神不但协助我们做了信息化，还在企业管理方面提供了很多有价值的建议。系统用到现在，从效果来看，很不错。

——首创集团总经理 黄总

快餐连锁行业典型客户

美滋美快餐（全国80家）

太兴茶餐厅（全国25家）

冯不记面馆（佛山11家）

肥仔健快餐（中山5家）

朝日茶坊（中山9家）

福祿寿快餐（中山6家）

老刘家（中山8家）

民信老铺（佛山5家）

禧记快餐（广州6家）

多喝汤（广州5家）

潮泰牛肉店（深圳9家）

笼蒸虎猛快餐（中山5家）

润嘉烧味餐厅（深圳3家）

喜年来快餐（徐州8家）

.....

金蝶K/3 WISE 酒楼连锁行业解决方案

Kingdee K/3 WISE
Restaurant chain industry solutions

金蝶K/3 WISE创新管理平台



酒楼连锁行业信息化需求分析

酒楼连锁行业发展概况 |

餐饮业作为我国第三产业中一个传统行业，经历了改革开放起步、数量型扩张、规模连锁发展和品牌提升战略4个阶段，取得突飞猛进的发展。目前，全国已有餐饮网点400多万个。与此同时，超大规模企业开始涌现，据不完全统计，有11家企业的营业额超过10亿元，有34家企业的营业额超过5亿元，其中前十强的营业额达到336.76亿元，同比增长18.4%，占百强营业额总量的近五成，达到49.34%，百强企业的整体规模稳步提升，表明行业集中度进一步加强。连锁餐饮业主要集中在东部地区和大城市，但是向西部地区和中型城市渗透速度加快。东部地区限额以上连锁餐饮业门店数5589个，占限额以上连锁餐饮业门店的65.6%，比上年

增长12.8%；中部和西部地区门店数分别为1211个和1714个，占14.2%和20.1%，增长5.6%和16.1%，西部地区超过了东部地区，门店的增速3.3个百分点。中国改革开放已经走过了波澜起伏的30年，在这改革开放的30年里中国餐饮业伴随着改革的浪潮也经历了三次飞跃式发展。在这30年里，中国餐饮经历了从洋快餐抢滩中国市场到非典的冲击，再到食品安全，中国餐饮业在冲击中，实现销售额不断增长。在中国经济持续高速发展，餐饮市场继续活跃的大背景下，连锁餐饮企业正不断根据外界环境及自身条件调整公司发展战略，以逐步实现最优发展模式。

酒楼连锁企业的管理难点 |

❖ 酒楼连锁门店管理难点

- 效率难以提升：正餐需要大量的服务员，由咨客台到开台点菜结账，手工操作都会带来大量的工作，工作效率低下。快速的点单结账操作，高效的出品打印，准确的产品配送，快速的财务分析数据，已成为正餐连锁企业的核心工程。然而，手工点菜、传统的收银方式，以及原始的手工传单方式大大降低了营业效率，且容易出现错单、丢单、跑单问题。
- 管理不规范：员工流动性大，新员工培训耗时，业务管理流程难以规范。
- 成本居高不下：食品原料价格持续上涨，楼面、采购、供应链没有形成规范的业务流程，供应链物料繁多且琐碎，厨房出品用量等成本难以有效管控。
- 营业数据无法准确实时：无法及时、准确得出营业数据分析，无法为管理者提供决策分析依据，使企业难于快速做出科学经营决策，一旦出现问题，就会使企业处于被动状态。

❖ 酒楼连锁企业管理难点

- 会员数据无法同步，会员卡的实效性低。
- 不能共享会员资料，共享客户资源。
- 无法高效实现中央厨房到门店的统一要货、配送需求。
- 无法统一采购、统一结算，供货商管理无依据。
- 无法掌控加盟店真实的营业数据和财务数据。
- 无法实时监控门店的经营情况。



酒楼连锁企业信息化需求分析 |

餐饮酒楼企业一旦形成连锁，采用的管理方式和单店管理方式将完全不一样，企业在维持单店的正常运营的同时，将更重视基于集团层面的数据管控和中央会员、中央配送方面。

❖ 门店的管理需求分析

- 提升营业效率：涉及完善流程的同时，保证点菜、收银和出品的效率，提高门店的翻台率。
- 规范管理：应对员工流动性大，人员个性强等问题，门店要严格规范流程、权责、绩效考核等制度。
- 降低成本：门店的营利和成本息息相关，必须设法降低材料成本。
- 提高营业数据实时性：门店的营业情况，还有相关的交接班、日结汇总数据要求快速提供。

❖ 中央会员管理需求分析

- 每个分店都有大量的会员信息，总部需要花费大量人员及时间进行统一管理。
- 新业务、新产品的推广不能及时向目标会员宣传是连锁企业快速发展的最大障碍，需要进行大量的人力物力进行推广。
- 连锁餐饮酒楼的储值消费，积分兑换礼品要保证数据统一、准确、同步，使用手工操作，是根本不可能实现的。

❖ 中央配送管理需求分析

- 原材料多而复杂，统计工作繁琐，数据无法保持准确。
- 缺少采购依据，材料少了影响营业额，材料多了造成营业浪费，需要准确了解各分店每天的营业明细，从而预测出用料情况。
- 供应商太多，同一样材料可能有几个供应商，不同分店供应商也不一样，需要对供应商精心甄别，从而降低成本，保证出品。
- 如果餐饮酒楼连锁企业建立中央厨房、仓库，则相应的采购、入库、审批、发货、物流和财务等工作量巨大，人力难以完成。

❖ 集团数据管理需求分析

- 各分店的营业数据通过人力整理，再发送到总部汇总，这样的效率低下，导致总部管理层不能及时准确了解分店的运营情况。
- 权责无法做到统一、价格无法集中管控、菜牌也无法集中管理。
- 财务数据不能实时、准确汇总，问题无法及时发现，容易造成不可挽回的损失。

金蝶K/3 WISE 酒楼连锁行业解决方案

金蝶K/3 WISE酒楼连锁行业解决方案概述



金蝶K/3 WISE酒楼连锁行业解决方案系统描述

金蝶 K/3 WISE酒楼连锁行业管理解决方案针对当前餐饮酒楼连锁企业运营的需求，通过建设分店的信息管理系统解决店面的运营问题，通过集团会员管理模块、集团中央配送模块、集团营业管理模块解决企业的会员、配送和门店营业的

远程集中管控，通过数据交换平台实现分店和总部之间的数据交换，为企业提供有效、准确、及时的业务分析数据，从而保证企业做出准确的经营决策。

酒楼连锁信息管理系统（分店）

❖ 系统功能

点菜/收银模块：提供店面营业过程的点菜功能和收银功能。

房台模块：提供开房台、换房台等功能。

运营报表模块：对分店营业数据以报表方式、图表方式显示。

无线扩展模块组：提供多种无线接口模块，用户可根据实际需求购置。分别有PDA扩展、点菜宝扩展、电子菜牌扩展等。

数据交换平台（分店）：基于分店的数据平台，用以和集团总部进行数据交换。

❖ 客户价值

酒楼连锁餐饮管理系统（分店）起到以下作用：

- 提供店面日常运营的信息化平台。
- 分店可独立运营，包括维护单店特有的菜品/价格设置，并可以查看单店的营业数据报表。
- 高效的点菜系统使得人员成本的投入大大减少。
- 人性化的预订、传菜系统使得繁琐、枯燥的工作变得简单，顾客满意度大大提高。
- 人员绩效系统大大提高员工的工作效率，客户关系系统提升顾客的忠诚度，客人满意，员工开心。

集团会员管理模块

❖ 系统功能

会员数据信息管理：通过对所有分店会员信息资源的整合、不同的权限设定，来区别每个角色对资源的使用范围。在集团内部达到资源共享，有效地管理会员资料，为会员提供更快速周到的优质服务，增加客户的忠诚度，协助企业增加盈利、快速发展。

- 1) 会员资料录入功能，各分店都可以建立各自的会员信息库，所有的会员信息数据可整合到总部。
- 2) 同步会员储值消费、积分及积分兑换礼品功能，自动同步统计会员在任何门店的储值、消费、积分情况。
- 3) 会员消费明细统计功能，轻松解决财务人员核算各分店会员储值、消费明细，顾客的应收、应付可直接与金蝶K/3财务系统链接。

短信群发功能：

把企业的推广项目、优惠政策、最新产品等通过短信群发器

或短信平台直接发送到所有会员手上，推广的目标客户群明确，提高效率，避免人为发送的错漏。

❖ 客户价值

酒楼连锁餐饮管理系统（分店）起到以下作用：

- 集团会员管理，使得分店之间共享了集团会员资源，通过统一成体系的营销套路，增加顾客单次消费金额和消费次数，提升企业人气和营业额。
- 会员相关的所有操作可在任一分店进行，提高了服务质量和客户满意度。
- 大量会员储值带来的现金流，可供集团实现灵活调配，产生更大效益。
- 会员的消费信息汇总，使得企业能够确切分析客户消费习惯、消费趋势，为精准营销提供有效依据。
- 集团会员的集中管理，可协助总部对加盟分店的集权管控，提高加盟店对集团的依赖性。

集团中央配送模块

系统功能

分店要货申请功能

分店填写要货申请单，数据自动传输到总部，总部接收要货申请单后，进行审核，审核后的申请单可下发到门店，门店可查看审核情况。

中央配送管理系统的数据采集功能

总部管理者随时查询分店出品情况，物料使用情况，库存情况、损耗情况。

配送管理

总部生成发货单后，各分店自动接收，并在总部打印送货单据，在货到分店后有实际凭证签收。

系统管理总部与分店的采购-入库-调配-配送-分店收货-分店入库等所有环节，减少人为干预，杜绝舞弊。

中央厨房管理

菜品在总部完成加工后，形成半成品及成品，门店申购审核后，单据直接发到分店，门店依据配送单据只需进行简单加热处理，可直接提供给客户享用。

客户价值

- 集中管理供应商，确保材料的质量和进货成本，中央配送系统集中对原材料的供应商进行管理，包括供应商信誉、进货质量和成本，为集团采购决策提供更多依据。
- 按各分店的实际需要实行原材料、成品、半成品的配送，减少分店的库存积压，集团中央配送模块提供交换单据流转，协助集团管理人员对库存进行科学调配。

集团营业管理模块

系统功能

数据汇总管理：通过数据中转服务器，搭建稳定安全的传输网络，让集团管理者及集团财务能实时掌握分店营业情况，为企业发展提供最好平台。

1) 集团管理者无论在任何地方，可以随时知道所有分店的营业状况及汇总报表。

客户价值

- 集团可轻易实现对分店营业数据进行实时汇总，及时决策。
- 集团可直接对分店的人员绩效进行集中监控，以及统一管控分店人员的权责。
- 集团可直接统一管理分店的菜牌等数据。

数据交换平台

系统功能

数据交换平台采用金蝶独有的数据交换和加密技术，通过建立分店和集团总部的数据交换链路，隐性传输数据。既实现在最低带宽环境下保证数据交换，又确保企业数据的安全性。

数据交换平台提供数据上传和数据下发功能：

数据上传：分店的营业数据、会员存销数据、供应链数据上传至总部，以供汇总管理和商务智能使用；

数据下发：包括分店运营数据设定（例如菜牌等）、会员账户数据、配送流程信息等。

客户价值

- 数据交换平台是集团和分店的通讯平台，其实时性、安全性降低连锁餐饮酒楼企业的管理难度，使得连锁管理如同单店管理一样简单。

金蝶K/3 WISE酒楼连锁行业解决方案配套产品描述

金蝶K/3 WISE酒楼连锁行业管理系统提供配套的硬件产品，主要包括触摸屏一体点菜机、结账打印机、无线点菜终端、打印机、服务器以及网络扩展设备。

❖ 触摸屏一体点菜机 (金蝶自有品牌)



金蝶TOP POS®

ES-156 15 寸触摸屏一体机

产品代码: TOPPOS ES-156

不需要配合电脑主机使用, 可配置结账打印机和刷卡器, 主要用作楼面或收银台点菜, 适合在中、西式快餐及酒楼使用

❖ 触摸屏一体机 (金蝶自有品牌)



金蝶TOP POS®

KD-518 15 寸触摸屏一体机

产品代码: TOPPOS-YT375

不需要配合电脑主机使用, 可配置结账打印机和刷卡器, 台湾原装进口, 台湾POS顶级生产厂商设计及制造。无风扇、低噪音, 主要用作楼面或收银台点菜, 适合在在餐饮酒楼使用

❖ 无线点菜宝 (金蝶自有品牌)



金蝶TOP POS®

Es300点菜宝

产品代码: TOPPOS-DCB002

用编码及选择键方式点菜, 传输信号强, 需配合指定的点菜宝基站作无线数据链接, 可以指定结账印机出单, 适用于所有快餐企业



点菜宝AP

产品代码: TXJZ-0003

点菜宝指定配套使用, 通信可靠性高, 系统容量高, 设备支持基站拉远功能, 能够提高无线信号质量、降低布网难度, 一般配置于收银电脑侧即可。

❖ 热敏打印机



EPSON T-81(串/并口)热敏打印机

产品代码: DYJWM-0081

高效静音, 热敏打印机, 高效静音, 主要用于露面结账和收银打印小票。

❖ 针式打印机



EPSON TM-U288B 针式打印机(串口)

产品代码: DYJZS-U288B

专门为餐饮业研制的一种高性能小票打印机, 主要用作厨房、传菜部、等出品部门的出品单打印

针式微型打印机纸宽、自带切刀、防油、防水、串口, 配普通打印纸, 必须安装色带架才能使用。

支持黑红双色打印

❖ 服务器



IBM X3200

产品代码: FWQ-0002

单店主系统服务器, 安装单店系统的主程序。

❖ 打印卡



MOXA一拖八打印卡

产品代码: MOXA-0168

主要作用是链接出品打印机, 分一拖四(链接四台出品打印机)和一拖八打印卡(链接八台出品打印机), 一般建议安装在一台独立的电脑上(简称打印服务器), 也可与收银、主服务器、营运报表电脑等普通PC合装在一起, 出品打印的软件模块数量以打印卡数量为准

MOXA一拖四打印卡

产品代码: MOXA-0104



金蝶K/3 WISE酒楼连锁行业解决方案客户价值

金蝶K/3 WISE 酒楼连锁行业解决方案以先进的餐饮管理理念为指导，利用最先进的信息化管理手段，为企业运营、管理和扩展提供了巨大动力：

保证分店的高效运作：

简单快捷的点菜、结账、收银、厨房打印、营运报表功能，大大提高分店运作效率，而且满足单店运作需求。

更好地贯彻企业管理理念：

集团对制度、流程、绩效考核、财务过程、岗位权责等管理理念可直接贯彻到分店，并持续严格执行。

简化了连锁管理过程：

集团中央配送、集团会员管理、集团营业管理等所有的数据管理只需通过数据交换平台即可实现，整个连锁管理简单明了。

降低配送管理成本：

在信息化平台上通过流程和票据流转管理，采购、加工和配送环节，通过计算机手段，大大减少了人力成本，并保证效率和准确性。

轻松对会员进行集中的管理：

会员的充值、消费和积分可在总部轻松管理，并保证了数据的完整性和实时性。

为集团管控提供决策依据：

企业的扩张发展需要大量的分店营运数据支持，集团营业管理可以随时查询所有分店营业数据，可进行多种数据对比分析，为企业运营提供决策依据。

金蝶K/3 WISE 酒楼连锁 行业解决方案典型案例分析

和富集团案例分析

和富集团总部位于上海市，目前下属分店已有13家（其中9家中餐，4家日式料理）分别分布在上海、深圳、长沙、南宁、天津、岳阳等城市，集团正处于高速发展阶段，按目前情况来看，分店及会员的不断增加，集团面临着以下各种问题：

- 1、各分店的营业数据无法实现统一管理；
- 2、会员的联网消费无法统一管理，实现不同区域会员一卡通消费；
- 3、集团采购无法实现材料的集中统一采购管理，保证材料的采购质量等；
- 4、成本核算流程多、工作量大、不及时。前端营业、库存管理、财务管理彼此割裂，数据无法集成，很多工作还需手工完成。

以上诸多问题，影响了企业高速发展，如总部在查看数据时还是需要财务或总经理将数据综合后人工发回；在仓库集中管理方面，各店的原材料没有实时与前台的点菜系统挂钩，分店的仓库更没有与总部连接，总部得不到准确的原材料使用情况，重复采购、忘记采购等情况不可避免，在成本管理方面造成不必要的浪费，总部也无法实现实时的监控和管理。

和富集团在快速发展中结识了金蝶，金蝶的行业专家经过调研发现，给和富集团带来诸多问题的根本原因是使用的信息系统彼此独立，从而使数据不能进行统一，企业资源没有得到有效地整合，金蝶食神根据这些情况，建议和富集团分步使用会员、营业数据、中央配送及集团财务等模块。金蝶食神提出先实现集团会员的统一管理；再实现营业数据统一，最后实现中央配送及集团财务管理，分模块分功能逐步替换的办法来实现全面的连锁统一管理。在和富集团管理系统切



换的过程中，会员系统的切换是个很大的问题，集团分店多，分布广，直接替换容易造成混乱，投资大。实施人员充分考虑集团的实际问题，采取先切换前端系统，再切换会员系统的方法，保证了切换过程中各门店的正常运营，前端系统改造完成后，实施小组分期、分步骤的完成了集团管控、中央厨房系统。

和富集团通过金蝶食神的改造，给企业在管理方面节省了大量的人力资源，提高了工作效率；在费用方面大大减少了；在客户方面实现了和富集团所有店面消费的储值与积分活动，有效地控制了流动会员不必要的消费流失，同时加强了和富集团与会员之间的互动（会员短信平台），提升了顾客的忠诚度，提高了店面的营业额。



酒楼连锁典型客户

- | | | | |
|-----------------|--------------|---------------|----------------|
| 麦广帆饮食策划 (全国95家) | 天天渔村 (中山5家) | 富盈酒店 (东莞3家) | 四川豆花 (深圳6家) |
| 阿锋鲍鱼 (全国28家) | 老刘家餐厅 (中山8家) | 湘江老厨 (深圳3家) | 顺德佬天心酒楼 (深圳5家) |
| 威哥鲍鱼 (全国22家) | 朝日茶坊 (中山9家) | 墨茜哥西餐 (广州5家) | 新梅园大酒楼 (全国9家) |
| 常胜鲍鱼 (全国15家) | 阿叔扒房 (中山5家) | 和味村酒楼 (深圳6家) | 炳胜酒楼 (广州5家) |
| 凯悦酒家 (全国12家) | 四季食府 (中山4家) | 蚝味馆 (深圳5家) | 园兴客家王 (深圳9家) |
| 半岛酒家 (全国15家) | 南海渔村 (佛山3家) | 五谷坊 (深圳8家) | 先记烧鹅 (深圳3家) |
| 富淳酒楼 (全国15家) | 多瑙河西餐 (佛山6家) | 松吉元气寿司 (肇庆5家) | 天天渔港 (深圳5家) |
| 胜记酒楼 (深圳11家) | 莲芷留湘 (佛山13家) | 回家湘 (中山5家) | 雨花餐厅 (深圳5家) |
| 西湖春天 (全国15家) | 南海渔村 (江门3家) | 元味咖啡 (东莞6家) | 阿一鲍鱼 (南昌3家) |
| 新宝成酒楼 (全国6家) | 叠石酒家(珠海3家) | 婆子妈酒楼 (重庆3家) | 川杭人家 (义乌3家) |
| 上岛咖啡 (深圳7家) | 五月花酒楼 (珠海5家) | 仁和春天 (成都3家) | 韩金成韩国料理 (南昌2家) |
| 过江龙火锅 (全国120家) | 南南海鲜城 (广州5家) | 老马家饭庄 (海口3家) | 表妹酒家 (广州3家) |
| 潮泰牛肉店 (深圳9家) | 建业酒家 (全国8家) | 民信老铺 (佛山5家) | |
| 凯逸酒家 (全国8家) | 乡下菜酒楼 (深圳7家) | 家常饭 (南昌5家) | |

金蝶K/3 WISE 酒店行业解决方案

Kingdee K/3 WISE
Hospitality Solutions



酒店行业信息化需求分析

随着市场的进一步开放，酒店行业竞争日趋白热化。酒店管理水平和服务质量的高低是能否赢得顾客、稳定客源的决定因素。而采用先进的电脑技术来构建酒店的管理信息系统是提高管理水平的重要手段。如何借助IT技术，提供更为有效的精细化管理，提高投入产出比，已成为摆在每一家酒店企业面前的问题。

酒店行业发展趋势 |

❖ 现代化和网络化进程将进一步加快

酒店的不断智能化，将打破以往的经营理念。虽然酒店业一直被认为是劳动密集型服务产业，但随着科学技术的进步，计算机已不仅仅用于前台的经营业务，而逐渐向后勤保障系统和楼宇自动化系统发展。利用网络改善传统的酒店管理，网络给酒店业制造了新的竞争载体，通过网络宣传企业形象，开展网上预订客房，让客人了解酒店的硬件及软件设施，选择他们需要的服务，进行远程预订，最终为酒店带来更多的客源。

❖ 集团化经营

组建酒店企业集团最重要的战略目标是提高酒店的运营效率与竞争力。国际酒店集团进入中国的速度和数量与日俱增，很多国际集团、跨国公司、酒店集团等世界级的巨无霸挟其雄厚的资金、先进的管理和品牌优势长驱直入中国的酒店市场，国际化酒店集团将在占领和巩固沿海发达的大中型城市高档酒店市场的基础上逐渐向内陆中小城市以及中低档酒店市场大规模扩张。

❖ 品牌化发展

在目前酒店过多、广告过多、信息爆炸的注意力稀缺时代，酒店品牌建设就变得越来越重要。在这种情况下，整个世界已经进入了偶像营销与品牌营销时代。品牌的竞争其实就是一种酒店文化的竞争。品牌可以使酒店具有较高的声誉，大大提高酒店的知名度和美誉度，提高管理和营销水平，建立稳定长期的客源，增加企业竞争能力。

❖ 经济型酒店加速发展，差异化成为竞争焦点和发展趋势。

经过十年发展，全国目前拥有近1000家经济型酒店，客房数量超过10万间，成为一种全新的综合业态，可快速复制的商业模式。基于这一理解，中国经济型酒店已经出现了严重的同质化现象，在顾客体验上寻求差异化，将是未来的竞争和发展趋势。



酒店行业管理难点

- 员工服务流程不熟练，执行效率低、客户服务质量差。
- 各个部门之间缺乏沟通，各部门之间的协作配合困难。
- 物品的合理使用与控制之间达不到有效平衡，出现问题后的处理机制不流畅，经常出现责任推诿现象。
- 如何进一步提高酒店的竞争能力呢？管理系统如何协助酒店营销？帮助酒店成功？

酒店行业信息化需求分析

三星级以上的酒店绝大多数都会购买一套酒店管理软件和相应的硬件设备进行信息化建设，即使是那些三星级以下的酒店，也都有一些电脑的应用，前台接待绝大部分都是由电脑来操作，内部做账也在电脑上用软件进行，因此酒店行业信息化管理系统能够帮助酒店解决以下管理难点：

信息化更有助于规范服务流程

酒店使用信息系统后，系统每天会提供各种详尽的图表，为决策提供支持。信息化系统作为先进管理模式的载体，对企业的管理起到更为积极的作用，规范了服务流程，有效提升了服务质量和服务人员的服务意识。

各部门系统集成度高，保障一线部门的客服质量

酒店业务管理系统数据充分共享，对信息响应迅速，各部门统一协调工作，提升了一线部门对客服务质量。因此，一体化的管理系统更有效地提高效率并降低经营成本。

严谨的审核机制，令管理更加规范

酒店业务管理系统数据充分共享，各个部门的业务数据都有据可依，减少各个部门互相推诿现象的发生。通过管理系统有效科学地分配各岗位操作权限，让各人员操作规范化，将漏洞堵在源头，解放管理层繁琐的监督审核工作量。

有助于提高酒店经营业绩，提升酒店竞争力

收益管理有利于提升酒店产品的销售价格，配合营销管理工具，充分有效提升酒店经营业绩，令酒店在激烈的市场竞争中立于不败之地。

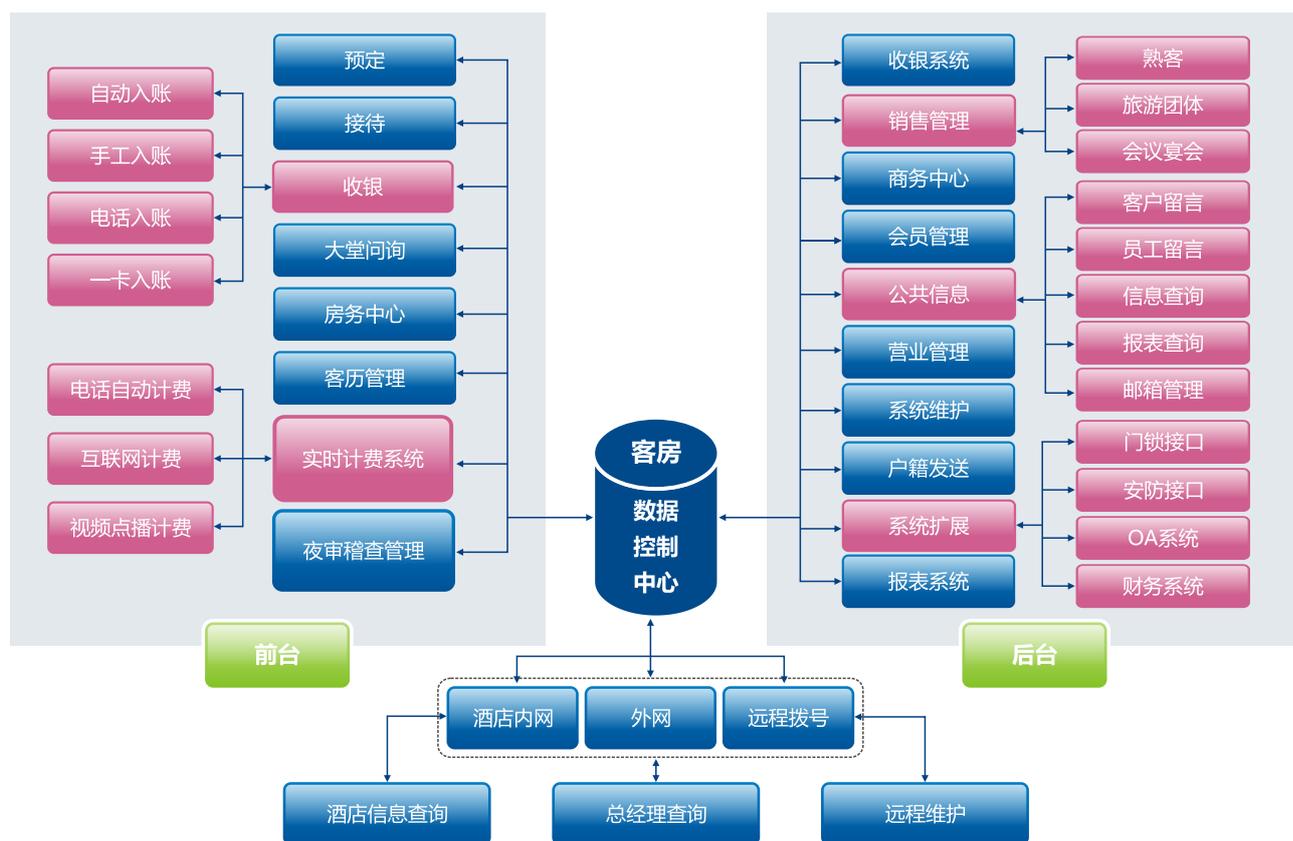
金蝶K/3 WISE

酒店行业信息化解决方案

方案架构

金蝶K/3 WISE酒店行业解决方案是在金蝶强大的财务以及后台管理基础上高度集成十多年酒店管理经验的捷信达GSHIS酒店管理系统推出的一套面向高星级酒店客户的系统，该系统吸收了国外著名酒店管理系统的精华，结合国内酒店业的管理需求，提供实时的管理信息和分析功能，安全可靠、配置灵活、操作简单、模块组合简易的优点，而且具有友好的用户界面和极高的性能价格比，它能实时地收集、传递、加工、处理酒店信息和数据，形成一系列的决策文档、管理报表和财务报表。帮助酒店管理者管理、监察酒店的整体运作，降低运营成本，提高工作效率，增加酒店收入。

金蝶K/3 WISE酒店行业解决方案涉及前台接待、前台收银、夜间审核、预订销售、电话计费、一卡通消费管理、电子门锁管理、会员管理等诸多管理层面，并不断地发展和完善。系统以酒店行业标准流程为设计主线，将酒店各个部门的工作贯穿一体。以客户服务满意为宗旨，将客户的需求流通在每个工作环节。以控制成本、提高收入为核心，对部门的目标责任做到明确落实。帮助酒店建立人、财、物、销科学完整的管理体系。



销售预订管理子模块

管理难点

- 酒店预订人员无法快速处理不同客人的预订需要。
- 酒店预订人员无法快速准确的了解未来时段酒店可用房的状况。
- 在住房高峰期，不能有效处理超预订。
- 如何告知酒店其他部门预订客人的特殊要求。
- 如何统计分析酒店的预订状况。

关键应用

- 散客预订 (New Reservation)
- 团体预订 (Groups)
- 预订维护 (Update Reservations)
- 预订分房 (Room Blocking)
- 预订入住 (Arrivals)
- 转团处理 (Turn Group)

应用效益

- 对于熟客、会员系统能自动的调入档案资料，实现快速的预订操作。
- 预订人员可以快速的查看未来时段的可用房。为客人提供准确的预订信息，留住客人。
- 系统设置了超额预订的最大数，既避免了客户的投诉，同时为酒店做到收益的最大化。
- 预订客人的特殊要求通过系统自动提醒功能分发到相关部门，为酒店员工的工作减少了繁琐度，提高工作效率。
- 预订分析为决策提供了有力的信息数据。

前台接待子模块

管理难点

- 前厅管理难以快速应对不同客人的服务需求，并将客人需求分发到各个相关部门。
- 客人入住包括资料登记，公安扫描到缴纳押金和制作房卡等一系列子过程都是相互脱节。入住手续时间过长，引起客人的投诉。
- 客源结构复杂，客人需求多样化，无法及时准确的了解对应的价格政策，管理困难。
- 季节性价格政策调整、折扣授权等都由管理人员的主观控制，管理混乱。
- 前厅部与客房部联合私自开房，影响酒店的经营收入。
- 电子早餐券的管理，控制漏洞，提高客人满意度。

关键应用

- 散客入住 (Walk In)、团体入住 (Groups)
- 预订入住 (Arrivals)
- 客情维护 (In-house Guests)
- 延期 (Extended Stay) 处理
- 换房 (Room Move)
- 调价 (Discount)
- 打印RC单 (Registration Card)
- 增补登记 (Add on)、随行人 (Accompanying)、同住 (Shares)、转团处理 (Turn Group)、合并团体 (Group Merge)

应用效益

- 标准的流程化管理，简单的操作使前台的接待速度递增，为酒店减少人力成本，提升了酒店的服务，增加客户满意度。酒店业竞争日益激烈，而竞争的焦点越来越汇聚到酒店的服务的质量上。高档酒店的衡量标准首先是能否有一个标准的客房流程（客人的入住、在住和离店三个阶段）为客人提供快捷、细致、周到的服务。
- 权限的控制让酒店的房价体系规范化，为酒店减少不必要的损失。
- 团队与散客的账务设置保障了团散之间账务的清晰，保障了退房的快速。
- 系统自动设定了钟点房的计算公式，填补了钟点房带来管理的漏洞。
- 采用门卡代替传统的早餐券，可以方便客人携带，同时为餐饮部提供预备早餐的数据，为酒店节约了成本，方便部门之间的结算。

收银管理子模块 (Cashiering)

管理难点

- 如何提高退房速度。
- 如何控制收银员对客人账务的调整。
- 交班的准确、快速。
- 如何快速处理客人对所发生账务提出的要求。

关键应用

- 关键应用交易入帐 (Postings)
- 帐务处理 (Cashier Functions)
 - 快速离店 (Quick Check out)
 - 快速清帐 (Quick Settle)
 - 快速迟付 (Quick Depart)
 - 转帐操作 (Transfers)
 - 催缴押金 (Balance Alert)
 - 交班报表 (Close Report)
 - 客帐设置 (Account Setting)
 - 工作帐 (House Account)
 - 支持预结操作 (PreSettle) 和调价 (Discount) 操作

应用效益

- 系统与酒店内部所有消费项目的子系统完全无缝对接，客人在退房时系统会自动将客人的消费进入客帐。这样保障

了退房的速度和数据的准确性。

- 系统对不同角色的收银员给予不同的权限，管理者能实时查询收银员的操作轨迹。避免了错账、漏账。给酒店挽回不必要的经济损失。
- 收银员交班简单，账务清晰，对客人的需求采用消息提醒的模式。避免了交班本的查阅，提高了工作效率。
- 为财务提供严密的账务系统，客人在酒店任意消费点消费时，系统自动提示该客人的账上余额，对于客人超限自动报警，提示补交押金。所有的消费单实时汇总到客人的账号上，避免跑漏账，并提高超限客人的自动电话语音催缴。严密的计账规则，严密的权限控制，严密的监督机制。
- 门禁、消费实现“一卡通”，可利用智能卡作为信息载体，通过与相应的计算机管理软件相结合，使持卡客人在酒店内能够用一张卡方便的完成进出房门、消费娱乐、挂账结算等活动，为客人提供方便快捷的服务。“一卡通”系统简化了结账手续，控制了内部的现金流通，严格控制房屋的进入，对酒店规范服务，提高了账务的安全管理水平。

房务中心管理子模块 (Housekeeping)

管理难点

- 客房管理难以保障对净房的准时交付能力，无法有效的控制客房成本。
- 酒店信息系统建设不完善，导致客人退房速度缓慢。
- 客房成本的控制，是酒店最高管理者最头痛的一件事情，管松了，钱就这么白白流失，管紧过头了，效果适得其反，直接影响到企业的运作和宾客的满意度。
- 酒店客房部不仅要为客房做好清洁，同时要管理客人在酒店中的各项消费。包括迷你吧消费、洗衣费等。

关键应用

- 管家房态 (Cleaning Status)
- 房态历史 (Room History)

应用效益

- 通过语音电话报房，客房部直接迷你吧消费输入，加快退房速度。
- 客房仓作为总仓的二级仓，对迷你吧中的库存进行有效的控制。
- 布草和易耗品的使用实际耗用和系统中的理论值进行比较，管理者对超出误差范围的进行严格控制，为酒店降低成本。
- 客房的维修计划通过系统及时报给工程部和前厅部，各部门做好相应的处理，使各部门的沟通流畅，做好相应的服务工作。

审核管理子模块 (Audit)

管理难点

- 夜审人员工作责任心不强，无法认真查出营业的漏洞。

关键应用

- 夜审 (Night Audit)
- Post Room and Tax (过租)

应用效益

系统可以根据酒店管理需要自动设定夜审流程，每一步必须执行完成后才能进入下一步，每一步系统都会提供相应的报表数据供夜审人员核查，控制财务漏洞。

维护管理子模块 (Configuration)

关键应用

- 基础资料 (Base Data)
- 客房资料 (Room Setting)
- 房价政策资料
- 权限设置 (Authorization)
- 系统参数 (System Parameters)

- 日志查询 (User Log)
- 报表及单据自定义 (Self-Definition)

应用效益

- 权限设置使酒店员工做到责任明确。
- 参数设置让酒店的各项政策得以更好的执行。

营销管理子模块 (Market Management)

管理难点

- 营销管理难以防范企业的经营管理风险，防止客源流失，确保销售收入实现。
- 酒店行业竞争激烈，企业缺乏有效的销售预测工具，预测数据不准确，会导致客源流失。
- 目前赊销对酒店协议客户比较普遍，企业缺乏有效的信用控制能力，企业存在经营风险。
- 酒店缺乏规范的客户维护流程和服务记录，使客户的服务需求和投诉无法得到快速的响应。

关键应用

- 客户关系 (CRM)
- 会员 (Member)
- VIP
- 营销分析 (Decision Support)
- VIP消费统计表

- 绩效考评 (Evaluating)
- 计划任务管理 (Budget Management)
- 业务员档案 (Sales Profile)
- 政策定义 (Market Policy)

应用效益

- 利用权限设置对销售人员所管辖的客户进行划分，防止因人员流动而导致客户流失。
- 系统能有效对客户进行跟踪管理，维护酒店客源。
- 为销售提供全面、准确的信息数据。酒店销售以客人为中心，需要了解客人的需求，细分目标市场，适销对路酒店销售的核心产品是客房，以合理的价格在相应的时间将客房销售出去是使销售具有成效的关键。收益管理推动酒店的收益率最大化，完成销售任务。
- 报表中心的数据成为下一年度销售计划的有力依据。
- 计划任务管理可以实时提醒管理者目标任务的差距，以保障销售任务有质有量的完成。

总经理查询子模块 (Yield Management and Decision Support)

管理难点

- 经营决策缺乏全面的信息支持。
- 酒店信息化应用水平不高，各个管理系统之间不能信息共享，形成“信息孤岛”。
- 信息化的使用只停留在操作层面，决策层和管理层不能有效的掌握企业经营活动的真实情况和经营全貌。
- 酒店经营者只注重酒店的平均房价已经达到多少，这其实是一种表象的东西，企业实际利润点在那里呢？是赢利还是亏损？不得而知。

关键应用

总经理查询系统主要提供一些供总经理管理决策用的信息数据，如酒店经营方面的数据，接待账务数据，餐饮管理的经营数据，财务上的数据，人事数据、工资管理方面的数据，客房中心的数据，商务中心数据，程控电话控制的管理数据

以及仓库管理方面的数据等。其主要功能就是提供快速查询，让总经理等领导快速、全面、准确地了解酒店经营管理中的有关信息数据，以便作出正确的经营管理决策。

应用效益

系统集合了酒店所有管理子系统的数据，让决策层非常清晰地了解酒店的全局经营数据，包括营业数据、成本数据、资源状况和经营利润，为酒店决策者提供有效的决策依据。

报表中心管理子模块 (Report)

管理难点

- 各部门无法根据自己的工作岗位查询自己所需要的报表。
- 因信息脱节，各部门仍采用手工制作报表，增加工作负荷。

关键应用

- 允许用户自定义报表和查询条件。
- 所有报表，均提供两种出租率：即所有者出租率报表与经营者出租率报表。
- 提供售出房平均房价、售出房平均收入、总房数平均收入。
- 报表表头均支持中英文双语。
- 报表的查询日志，包括记录每次查询人、条件、耗时、是否打印过等。
- 报表提供多级分类，将相关的报表放在一起，便于用户选择。
- 所有报表有分楼号管理，便于同一酒店多栋楼单独核算。
- 班次查询条件报表可支持跨日，如首日中班、晚班与次日早班在一张报表上体现。

应用效益

- 报表按照不同部门进行分类，每个报表都设置了不同的权限，防止酒店营业数据泄露。
- 关键报表都具有穿透功能，为经营者提供了便捷的查询工具。

集成应用产品

软件平台

金蝶K/3 WISE酒店行业解决方案采用客户机 / 服务器 (C / S) 体系结构，运用面向对象的数据库设计思想，用 POWERBUILDER、DELPHI 等工具开发而成，可在 WINDOWS NT、WINDOWS 2000、WINDOWS XP、LINUX 等操作系统上运行，系统后台采用微软 SQLSERVER 数据库。

扩展接口

酒店管理系统应是一个开放的综合管理系统，它不仅提供处理酒店日常事务的能力，更应具有友好的、开放的系统扩展接口。金蝶K/3 WISE酒店版为用户提供了丰富的扩充接口，以备酒店在不远的将来使用。

- IC卡门锁接口
- VOD视频点播接口
- 一卡通消费接口
- 程控交换机自动计费接口
- 酒店PMS接口
- 房间智能控制接口
- MINI吧电话入帐、电话修改房态接口
- 语音留言信箱接口
- 语音查帐接口
- 传真信箱接口
- 网上订房接口
- INTERNET接口
- 多媒体查询接口
- 办公无纸化接口等等

集成产品

硬件名称	图片浏览	说明
二代身份证扫描仪		身份证扫描的资料直接进入系统中。快速完成入住。
会员卡读卡器		酒店前台等营业点使用会员卡办理入住及结帐等操作。

方案特性及客户价值

方案特性 |

灵活的房态盘设置

系统支持用户自行设定个性化的房态盘显示方式、大小、图标、颜色，也可按照酒店的平面图设计出完全一致的房态图，系统自动显示房态信息和住客资料，在房态图上直接进行相关的授权操作（通过鼠标拖拉换房，右键激活相关的功能）。

个性化的查询功能

系统支持操作员自行设定、存储各自不同的查询方案，既能满足不同岗位差异化的工作需求，更能简化查询操作，提高工作效率，减少差错，以更快的速度响应客人的要求。

强大的账务处理功能

系统支持客人在事前（预订）、事中（住店）、事后（结账）对账务处理的各种需求：转账定义、包价项目、账页管理、账务拆分、账务合并、账单调整、发票管理、账务暂结等功能，对协议单位账户实时监控（提供账龄分析、消费累计、资金余额等多种报表）。

智能化的夜审操作

可根据酒店的需求设定夜审的流程和时间，高效、透明的夜审处理流程，可自动打印相关的夜审报表，做到抓住重点，监控到位。

贴心的对客服务

对客人的留言通知、遗失物品、要求跟进、客人投诉建议、客人喜好禁忌等，系统都有主动引导式的服务流程，电子早餐券、个性化的账单处理、强大的预订及账务处理、短信通知、主叫显示等能为客人提供体贴、周到的服务。

引入先进的收益管理

具备收益理念的管理系统（酒店客房像飞机票一样动态管理，“在合适的时间，把合适的产品，以合适的价格，出售给合适的顾客”，从而收益达到最优化）系统支持房间的升格，不同时段的超额预订率，用户可自行设定房价代码、出租率及时间段的关联关系。

会员及合约单位管理

分级授权的客户资料管理，能灵活定义覆盖所有营业点的营销政策、优惠措施，支持折扣、储值、积分多种组合的营销策略，对客人喜好、消费习惯、健康档案、历史消费、社会关系一目了然，密码、指纹、短信等多种技术保护账户的资金安全，业务员的业绩数据自动生成。

丰富的接口

电话计费、电话PMS接口、门锁接口、二代身份证接口、公安户籍传送、VOD接口、KTV接口、智能房控接口、主叫显示、短信平台、电子商务预订引擎、电子支付、财务系统接口等接口，系统自身有开放的标准接口，可以通过接口协议同其他系统进行业务挂接。



客户价值 |

金蝶K/3 WISE酒店行业解决方案的设计以酒店的日常经营管理为核心，以提高酒店服务的速度、精度，改善顾客服务的亲善程度，减少工作差错为目标，同时为加强内部管理提供良好的技术装备，为酒店经营上档次创造条件。其主要表现在以下几个方面：

❖ 为酒店经营服务，增加收入、降低成本、提高效率

良好的服务源于酒店严谨而有序的运作流程，尤其是经营一线部门，因此金蝶K/3 WISE酒店行业解决方案的设计将最大限度地吧计算机的控制范围延伸至酒店管理的各个层面，从而规范各个环节的运作流程，规范各个岗位人员的工作方式和习惯等，达到量化管理的要求。

另一方面，金蝶K/3 WISE酒店行业解决方案的稳定性、健壮性也是系统服务于酒店经营至关重要的因素。

❖ 为顾客提供了最方便的一体化解决方案应用

其核心内容为实现顾客消费的“一卡通”一次性结账，做到顾客持会员卡所有消费（如电话、餐饮、洗衣、娱乐等酒店

提供的一切项目）全部记入计算机网络，自动冲减消费余额（或定期结算），这将为顾客带来极大方便，留下深刻印象。除带来良好的社会形象之外，还可提高“回头客”的比例，带来直接的经济效益。随着信用卡的普及，其意义将更为重大。

❖ 引进先进的管理思想、流程管理，帮助酒店推行规范管理

软件的核心是管理思想。我们认为管理系统不应该仅仅是一套模仿手工作业方式、减低劳动强度、提高工作效率以及记录财务的发生和汇总情况的系统，其核心应该是借鉴并追踪国际上管理的成功经验，在经营观念上与国际惯例接轨，使酒店的人流、物流、资金流最大限度地发挥效益。

因此，建成一套起点较高并具有不断升级能力的信息管理系统，对酒店未来的经营无疑会产生长远的影响。这样，业主对贵酒店电脑信息系统的投资已不再是投入的负担，而是一件投资未来的重要决策。

行业典型案例

深圳恒丰海悦国际酒店 |



深圳恒丰海悦国际酒店是五星级的豪华商务酒店，地处深圳“得宝而安”的宝安区，位于深圳宝安区西乡镇，毗邻广深高速公路及107国道，交通十分方便。酒店大堂设计独具匠心，装修设计充分体现出恢宏中见精致、豪华中现典雅的独特风格。拥有各式豪华客房，每间客房均由名师设计，典雅考究；配有宽带上网端口和VOD点播系统。无论是度假还是进行商务活动，必有一种房型能满足客人的要求。

该酒店是一家五星级酒店，拥有客房300多间，提供会议、餐饮、商务、休闲等诸多服务。人员安排、服务提供、设施管理，酒店业务量大，服务对象服务项目变动频繁。如何在前后台、各种接口之间进行更有效的信息传递和业务协作？如何快速响应客户信息和市场变化，进行合理决策？每个客人都有不同的需求，如何为客户提供优良的贴身个性化服务？这些问题对酒店管理水平的提高和管理手段的更新提出了迫切的要求。

原有信息系统由于使用年限过久硬软件老化已经不能适应酒店业务处理的需要，酒店决定进行系统设备升级，统一酒店的信息系统，改变各环节信息不畅通的局面，实行一体化管理。酒店希望以此为契机，不但硬件要更新，管理模式这个软环节也要升级换代。酒店以两台专用服务器和五十余台品牌电脑构建了局域网，管理系统选用金蝶GSHIS酒店信息管理软件。

针对经营管理全过程中的各个环节，现有系统都提供了相应的功能模块，涵盖方方面面的业务和管理需要。各子系统之间数据完全共享，最大程度地提升了企业的信息处理能力。酒店各部门业务高度整合，实现了一体化管理，从单个模块的“信息孤岛”迈向互联互通的一体化应用，信息渠道贯穿企业内外。实施信息化改造后，酒店在信息共享的集成环境下，综合管理更为便捷，市场与服务联系更为紧密，质量控制更有效率。

客户先在前台登记后，在酒店各处的消费信息就会同步反映到所有系统上，客房部门根据它们决定对房间的保洁计划，餐饮部根据入住客人的资料进行就餐的准备，财务部门根据它们自动进行财务统计，并反映到前台，客户最后办理退房时在前台可以一并结账。在每一个节点产生的数据其他节点都能完全即时共享，不但方便快捷，而且对客人能够提供更细腻、周到的服务。

“信息化改造的实施，不但改进了工作效率，而且节省了大量人力，可以把节省下来的人力物力投入到扩大企业经营里面去，让企业的管理水平和企业规模的扩张同步提升。”酒店业务经理说酒店在信息化上尝到了甜头。



金叶子度假酒店 |

金叶子度假酒店坐落于广东省广州增城市北部的白水寨旅游开发区，被国家认定的五星级酒店。酒店以高山温泉水疗及养生为主题，集休闲、疗养、餐饮、住宿、会议等多功能为一体。金叶子度假酒店首期占地近30万平方米，建筑面积5万平方米，建筑于山体的半山腰处，绿化面积达88%。度假村首期拥有豪华舒适的客房近300间，除设有多种特色客房及总统套房外，更有其他酒店不可比拟的半山温泉度假屋10栋，5个不同经营风格及特色的餐厅和酒吧，荟萃东南亚及多国国际特色美食；可容纳850人的国际多功能宴会厅及4间不同规格的会议室可举办各种高端商务会议，配有设施齐全可提供多项专业服务的商务中心，有先进、齐全的视听、灯光设备及设施。包括远程会议系统、同声传译系统、宽频无线网络、胶片投影仪、多媒体投影仪、电视机、投影幕、手提电脑等，是举办各类社交聚会、各类宴会、大中小型会议，新闻发布会、商品展示/采购会、报告会、研讨会、鸡尾酒会的理想场所。酒店康体娱乐设施齐全，配套有特色高山温泉SPA、顶级会所、网球场、健身房、麻将房等；广州增城金叶子温泉度假酒店以温泉服务为重点推介服务，温泉服务中心分为日本温泉池、浪漫温泉池、石板浴池三个主题设计区。

应用价值

- 该酒店采用了我公司酒店管理系统、餐饮管理系统、温泉管理系统、会员管理系统和网络预订系统。每个子系统以客人为介质相互贯穿连接。做到客人从入住到离店一条龙的服务。
- 每个子系统一体化设计，全面覆盖温泉度假村的所有业务部门。信息完全共享，彻底解决“信息孤岛”的问题。
- 软硬件无缝连接给酒店的管理带来了方便，与程控交换、门锁的无缝连接，减少在操作上的漏洞和繁琐，提升服务质量。
- 住客多点消费账单自动归结汇总，防止逃账和漏账的发生。独具“穿透查询”功能，报表与账单数据核对一目了然，无须人工打印后逐个核对，给管理和财务层提高了工作效率。
- 对员工所有的工作进行跟踪记录，有利于工作监督管理，避免“跑冒滴漏”现象的发生。
- 前台、温泉和餐饮系统一体化设计，全面覆盖度假村所有业务部门，实时动态显示酒店所有经营状况。

酒店行业典型客户

安徽黄山醉温泉（五星）	广州海角红楼利都度假酒店（五星）	山西金凤凰大酒店
安徽深业半汤温泉度假酒店（五星）	广州锦绣香江温泉度假村（白天鹅管理）	陕西西安临潼宾馆
北京红楼宴大酒店	广州天河大厦(四星)	上海美丽神话大酒店
北京星河湾酒店公寓（四星）	河北晋州宾馆	上海神浪岛大酒店
北京正运通酒店（四星）	河北石家庄市新时代大饭店（四星）	深圳大梅沙云顶天海酒店公寓（五星）
北京重汽宾馆	黑龙江大庆曼哈维国际酒店（五星）	深圳海上世界(明华轮)（四星）
大连显铭大酒店	湖北武汉赤壁金桥国际大酒店（五星）	深圳鸿基酒店管理公司4家酒店
福建泉州迎宾馆	湖北咸宁三江温泉度假村（五星）	深圳皇廷假日酒店（五星）
福建石狮建明酒店	湖北襄樊凤凰山水温泉度假村（五星）	深圳君逸大酒店（四星）
福建石狮市爱乐皇冠假日酒店（五星）	湖南标志酒店长沙豪布斯卡酒店（五星）	深圳曼湾禾田居度假酒店（五星）
福建厦门万豪酒店	湖南郴州南苑大酒店（四星）	深圳圣德堡大酒店（四星）
福建厦门曦阁宾馆	湖南郴州希顿酒店	深圳粤海之星连锁
甘肃临夏河海大厦	湖南郴州中颐大酒店（四星）	四川成都凯宴美湖酒店（五星）
赣州香江湾国际大酒店（四星）	湖南益阳五洲大酒店(四星)	四川成都龙成酒店
广东东莞常平汇华国际饭店（五星）	江苏芭堤雅国际大酒店（四星）	四川成都鑫天海酒店
广东东莞华池大酒店（四星）	江苏常熟大酒店（四星）	四川广元市菲力克斯商务酒店
广东东莞丽城假日酒店(五星)	江苏江阴鸿升苑酒店（五星）	天津中南海天大酒店（深圳中南酒管公司）
广东河源龙城大酒店（四星级）	江苏金典商务酒店管理有限公司	西藏林芝东悦大酒店
广东惠州大亚湾千帆阁酒店（四星）	江苏启东先豪国际酒店（五星）	厦门日月谷温泉度假村（五星）
广东惠州惠东恒升酒店(五星)	江苏苏州苏哥利酒店有限公司（四星）	香港曼哈顿酒店集团3家酒店
广东江门台山千帆碧湾大酒店（五星）	江西九江远洲国际大酒店	银川隆湖宾馆
广东金叶子酒店（五星）	江西萍乡王朝大酒店（四星）	银川市九洲国际大饭店（五星）
广东梅州客天下深航酒店（五星）	名典商旅酒店连锁	云南大理海湾酒店（五星）
广东清远国际大酒店（五星）	内蒙古阿拉善盟左旗宾馆	云南丽江金悦源度假酒店有限公司（五星）
广东阳江温泉度假村（五星）	内蒙古呼和浩特水玲珑酒店	浙江嵊州保罗大酒店（五星）
广东肇庆金鹏国际酒店（五星）	内蒙古玖苑国际饭店（五星）	浙江台州一鼎大酒店(五星)
广西贵港金龙大厦	内蒙庆华大酒店（五星）	中青旅山水酒店连锁
广西南宁金茶花宾馆	山东济南石岛宾馆	中山怡和君利酒店（白天鹅管理）（五星）
广西玉林嘉和国际大酒店（五星）	山东潍坊美丽华酒店（五星）	重庆市怡豪国际大酒店（五星）
广西玉林丽晶国际大酒店	山东潍坊天和思瑞深航国际大饭店（五星）	……

金蝶K/3 WISE 水疗、足浴、棋牌行业解决方案

Kingdee K/3 WISE
Bath, foot, game industry solutions



水疗、足浴、棋牌 行业信息化需求分析

水疗、足浴、棋牌行业发展概况

随着人们生活水平的不断提高，工作节奏的加快，亚健康人群增多，休闲消费的主力——商务人士增多。从各地的情况看，水疗、足浴、棋牌店的开设速度很快，行业进入了一个高速发展时期。连锁化、集团化是目前行业的发展趋势。计算机系统是提升管理能力、扩大经营规模、提升管理能力的有效手段。

❖ 行业品牌化

行业市场出现了巨大转变：经营业态由过去单一消费向水疗、足浴、棋牌、娱乐多种方式转变，所有制形式向股份制、股份合作制、外资经营等多种形式转变，但是民营经济还是占主导地位。随着经济的不断发展，行业将继续朝着休闲、康乐、健身的模式发展下去，单一功能的场所、规模小的单店将逐步失去竞争优势，慢慢退出市场。

❖ 行业细分化

任何一个行业经过发展，经过激烈的竞争，最终的结果必然是产生一个或数个大品牌的成熟市场，同时其他品牌要想生存必须把市场细分。休闲行业也逐步细分，水疗、足浴、棋牌等行业逐步专业化发展，像良子足浴等都形成了属于自己的客户群体。

❖ 行业创新化（特色化）

任何一个产业如果没有创新，这个产业必定会死亡，休闲行业亦然。行业的创新不但需要在技术上不断研究，还需要借鉴其他行业内优秀的成果，把这些成果植入到休闲行业内就是创新。比如：修真国际把医学上的优秀成果植入到足浴行业，产生了能量足浴，效果更好。但是行业的创新要想普及，在目前市场还处于高速发展时期还比较难推广。

水疗、足浴、棋牌企业的管理难点

❖ 收银核算繁琐，漏洞多

随着水疗、足浴、棋牌行业的不断发展，传统手工开单的经营模式已经渐渐不适合现阶段快速、简便、高效的管理要求，传统模式下收款都手工登记、结账，营业结束后财务对单、复核，这部分工作不仅速度慢、工作量巨大、漏洞多、繁琐而且准确性差，影响管理决策。

❖ 钟房排钟不透明，造成内部矛盾

技师是水疗、足浴、棋牌行业经营的本质，传统人工安排技师的排钟、点钟，缺乏公平性与透明度，技师与技师之间容易产生矛盾，导致人才流失，影响企业发展。

❖ 缺乏营销手段，各门店的客户资源不能共享

行业竞争越来越激烈，企业需一套完整会员营销方案，建立集团会员档案为企业提供指导性的营销数据，避免客户的流失。没有电脑的情况下，充其量只能手工帮会员打折、扣减会员的预存消费次数。不但缺乏准确性，使企业与客户造成直接损失和矛盾，更不能实现多店会员一卡通消费。

❖ 技师提成计算复杂、人力成本高、汇总周期长

传统手工模式下，财务每天将所有四联单全部回收审核，准确无误后再将每一个收银联的收银合计重新计算相加，得出当天收银的合计金额。从每一张收银联中计算出技师的提成并统计技师的业绩，手工汇总营业数据、技师提成、成本分析等，递交总部总部进行汇总，整个流程完成需要20天左右，严重影响企业管理层的决策。

❖ 技师偷钟、漏钟普遍，损害客人利益

客人消费过程中，技师以项目提成作为主要收入，技师服务项目次数越多收入就越多。通常情况下，服务项目都是按时计费，因此，技师经常会私自缩短客户的服务时间，甚至还为了赶时间，把一些项目内的服务省略掉，使客人享受不到应有的服务，严重影响企业形象，造成顾客的流失，影响企业的声誉。

❖ 技师预约撞单，降低客人满意度

传统手工模式下，往往同一时间为不同的客人预约同一技师，也不知道什么情况下才能对技师进行多次预约，这样不仅使客人对场所产生纠纷，降低客人对场所满意度，更不能有效利用技师资源。

水疗、足浴、棋牌企业信息化需求分析 |

❖ 经营决策分析

水疗、足浴、棋牌企业需要建立完善的决策分析体系，对财务和业务的关键指标（如：营业业绩、技师绩效、员工绩效、财务能力等）进行智能分析。对企业未来趋势进行预测，提高企业对市场的反应速度，减少经营的内耗，发挥集约化、规模化的优势。

❖ 财务管控

财务监控力度弱；集团报表汇总工作量大，财务分析结果的时效性差，无法实时了解经营信息；如果是连锁企业，那就需要统一基本会计政策、快速出具对内对外报表、集中管理资产设备、强化财务管控，实现财务与业务系统一体化，提升财务管理水平。

❖ 钟房管理

足浴、水疗、棋牌行业人员流动性大，人员管理繁琐、透明度低，表现在技师轮、排钟与点钟等管理的各个环节上。如何公平、公正、公开、合理地编排技师工作一直是影响足浴、水疗行业技师流失的最重要问题。技师提成是技师的主要收入。手工核算技师提成周期长、准确性低。计算机系统

可快速统计各个技师的业绩，消除技师的疑虑。

❖ 出品管理

在服务过程中客人常常会单点食品、饮料等，但技师又不能频繁离开岗位，电话通知又经常出现错点、漏点、错单、漏单，企业更不能为此增加一批服务员跑单、送单。使用计算机设备可提高服务效率而不增加企业营运成本。

❖ 收银管理

足浴、水疗行业的收费方式多而复杂，如用打折卡、充值卡、次数卡、计分卡、某种消费即附带某些项目（例如房费）、部分刷卡部分现金、多重拆分及合并付款的计费模式等。软件系统可准确、快速统计客人收费金额。

金蝶K/3 WISE

水疗、足浴、棋牌行业解决方案

金蝶K/3 WISE水疗、足浴、棋牌行业解决方案概述

金蝶K/3 WISE水疗、足浴、棋牌解决方案，针对水疗、足浴、棋牌业态需求，提供接待管理、钟房管理、房间管理、技师管理、收银管理、技师自助查询等功能，为运营和决策层展现丰富管理报表，支持语音刷卡器等多种操作模式，助力水疗、足浴、棋牌企业全面提升工作效率、成本管理、服务质量。



金蝶K/3 WISE水疗、足浴、棋牌行业解决方案系统描述

店面管理

前台接待

- 咨客为客人发放匙牌，支持个人开牌、团体开牌。
- 咨客可以为客人组合/拆分匙牌客人。
- 客人可以通过自助查询查看技师资料和状态。
- 可以为客户设置留言信息，在结账付款时会提醒显示。

技师管理

- 自定义技师类型、级别、组别、班次。
- 可对技师进行排位、排班、转班。
- 可要求技师到达时刷卡考勤，才允许上排。
- 实时显示技师状态，包括空闲、上钟、预约、超钟等。
- 即时查看技师当天或历史的上钟统计数据。
- 语音广播通知技师上钟，并打印上钟小票。
- 技师预订功能。

项目管理

- 客户可以根据实际情况设置多种类型项目，满足不同应用的需求。
- 包括：固定项目（食品）、技师服务项目、套票、计时项目（棋牌）。
- 统一价格，杜绝各种乱标价现象，还可以根据不同房类、时段设置价格。
- 客户可以为房类，匙类设置固定消费。
- 客户可以指定消费某项目，免收浴资（净桑）的费用。
- 支持门票（或最低消费）模式，支持某种消费即附带某些项目（例如房费）的计费模式。

房区控制

- 部长可在房区的电脑上，查阅房间技师状态、预约技师或房间、帮助技师上（下）钟、临时项目开单、合并客人手牌、变更房间及技师、帮棋牌手动启钟等。

- 实时显示同批客人到达时间及当前所处位置或开单状态；通过颜色区分房间和技师的不同状态，一目了然。
- 部长在房间内可以通过语音报钟器为客人安排技师、查询技师流水、技师状态等。
- 技师在房间内刷卡上钟、加钟、录入商品；下钟刷卡时，若有约钟，则房间内语音自动提示该技师某某房间有点钟，以便能够及时赶到，避免回休息室浪费时间，造成客人等待。
- 房间预订功能。

收银管理

- 支持各种类型贵宾卡抵值消费（会员卡、充值卡、套票）。
- 支持多种付款方式，例如部分现金、部分刷卡（含银联卡、外币卡、贵宾卡等）或消费券，部分港币、部分人民币付帐。
- 支持客人先走未付结算模式。例如某客人因故离开，尚有同行人在场，他可以先走待其余客人离开时买单。
- 支持客人先走代付结算模式。例如某客人因故离开，尚有同行人在场，他可以为同行人付款，同行人账单金额同时为零且可以继续消费。
- 支持多重拆分及合并付帐模式（例如AA制）。
- 可以及时打印收银交接班表（结算单），每个收银员的帐目清楚明了。
- 收银员直接用客人手牌刷卡，即可弹出（包含同批客人的）所有消费记录，简单快捷，不会出错。
- 支持多个收银点、多个收银员同时进行结帐操作。

营运报表管理

- 综合统计查询报表（营业收入分析报表，甚至按时段客流及营业分析等）。
- 技师提成管理（可以按照排钟、点钟、加钟等条件，来设置提成公式）。
- 财务协同（系统的营业数据，自动导入到财务系统）。

❖ 经理查询

- 员工人事资料管理（含入职登记、发还智能卡、更换班组、离职登记等）。

❖ 应用价值

- 提供分店日常运营的信息化平台。
- 通过一客人一匙牌，更方便的管理每个客人的账单项目，从而能为每个客人提供更好的服务。
- 通过系统统一管理技师，并对技师进行监督，防止其偷钟行为，降低客人满意度。

- 统一项目价格，杜绝各种乱标价现象，根据实际情况设置多种类型项目，满足客户不同应用的需求。
- 可以床为单位，操作更灵活多变，更加了解房台运营情况。
- 支持多种付款方式和多种场景付款模式，如先走未付、先走代付等、组合付款等。
- 通过报表实了解控公司的经营运作和技师情况、并能统计其技师钟数、提成等。

集团会员管理模块

❖ 系统功能

- 会员数据信息管理：通过对所有分店会员信息资源的整合，不同的权限设定，来区别每个角色对资源的使用范围，在集团内部达到资源共享，有效地管理会员资料，降低企业营销管理成本，为会员提供更快速周到的优质服务，吸引和保持更多的会员，为连锁企业提供一个会员信息化管理平台，协助企业增加盈利、快速发展。

- 1.会员资料录入功能，各分店都可以建立各自的会员信息库，所有的会员信息数据全部整合到总部。
- 2.同步会员储值消费、积分及积分兑换礼品功能，自动同步统计会员在任何分店的储值、消费、积分情况。
- 3.会员消费明细统计功能，轻松解决财务人员核算各分店会员储值、消费明细，并直接与金蝶K/3财务系统链接。

- 集团会员管理系统的短信群发功能：
把企业的推广项目、优惠政策、最新产品等通过短信群发器或短信平台直接发送到所有会员手上，推广的目标客户群明确，提高效率，避免人为发送的错漏。

❖ 应用价值

- 集团会员管理，使得分店之间共享了集团会员资源，增加企业效益。
- 会员相关的所有操作可在任一分店进行，提高了服务质量和客户满意度。
- 大量会员的储值带来的现金流，可供集团实现更灵活地调配，实现更大的效益。
- 会员的消费信息汇总，使得企业能够更确切分析客户的消费习惯、消费喜好，实现精准营销。
- 集团会员的集中管理，可协助总部对加盟分店的集权管控，提高加盟店对集团的依赖性。

金蝶K/3 WISE 水疗、足浴、棋牌 行业解决方案典型案例分析

汇都酒店 |

汇都酒店成立于2005年，具备四星级酒店标准的床具，酒店配有容纳100人的多功能会议室、量贩式KTV、商场、餐饮、酒吧、洗浴健康中心、足浴和棋牌等娱乐休闲设施。

目前，汇都酒店在全国拥有酒店2家，足浴、洗浴休闲中心4家。独特祖传的药水治疗配方及贴心的服务质量，深受顾客欢迎。

信息化动因

随着汇都酒店（水疗、足浴、棋牌）规模的不断扩大，连锁分店的不断扩充给管理带来了挑战；财务、会员、物流、门店的统一管理很吃力；人员增多，技师流动频繁也给管理上带来了难题。汇都酒店（水疗、足浴、棋牌）希望通过信息化由集团总部统一管控，以帮助企业进一步提升管理水平、提高经营效益、增强企业竞争力。

- 统一由总部规范门店流程；
- 统一会员，各门店会员共享；
- 实现财务、业务一体化，为企业决策提供营业数据及财务信息；
- 建立集团信息化管理平台，规范企业生产、物流管理，降低企业原料成本；

信息化应用

2006年，汇都酒店开始和金蝶食神合作，引进金蝶财务、物流、门店系统。在双方的精诚合作下，系统顺利实施上线。

通过集团总部对门店的权限及分工管理，门店的信息化应用取代了企业大部分的人力工作（如：客人到店后通过大屏幕了解技师的上钟状态，并可以直接点技师，同时技师房与出品部收到相关信息并报号，当客户到房间时技师与小食已经在房间等候）。钟房管理可按预设的规则对技师进行轮、排，消除技师之间的疑虑。且房间都设有语音报钟设备，当技师上钟必须刷技师卡确认，并在到点时通过语音报钟器通知下钟。系统通过语音报钟器会自动记录技师信息，财务无需人工统计，只要打开电脑所有的营业数据、技师提成等相关报表即呈现出来。

通过金蝶中央会员管理，各个门店把会员按不同的性质进行划分（如：打折卡、充值卡、次数卡等），并把会员资料以及消费信息自动上传到集团总部汇总，再与各门店进行同步。只要会员手持会员卡，无论到汇都酒店（水疗、足浴、棋牌）下属的任何一家门店都可以享受对应的折扣优惠和储值的信息。

通过实施金蝶集团财务系统，各门店实时上传营业数据汇总，并与集团财务系统生成凭证及财务的应收应付，帮助汇都酒店（水疗、足浴、棋牌）财务人员提高了工作质量和效



率。在满足财务基本核算的基础上，实现了集团层面的财务集中管理，满足财务报告的及时性、真实性和准确性，快速准确的供汇都酒店（水疗、足浴、棋牌）管理层决策使用。

通过金蝶集团供应链的应用，规范了汇都酒店整个生产物流流程。通过集团供应链查询各门店的实时库存，根据各分店的物料的实际库存量进行发货补货，当集团总仓缺货时，加工厂进行对原材料的采购并加工生产包装成品。按各个分店的采购要货单，进行配送发货。物料与门店系统相关联，能实时核算成本和有效管理，帮助行业保持成本竞争优势。

客户感言

通过和金蝶食神的合作，用信息化手段提升了我们酒店整体的管理水平，特别是在水疗、足浴、棋牌方面，解决了很多管理上的难点，让我们对打造一个本土的酒店品牌更有信心。

汇都酒店有限公司 总经理 - 孟宪秋

水疗、足浴、棋牌行业典型客户

汇都酒店

新乐足浴

天豪会所

君悦沐浴

庄氏心悦

汉子足浴

恒逸国际

濠洋桑拿

.....



关于金蝶

金蝶国际软件集团有限公司（www.kingdee.com）是香港联交所主板上市公司（股票代码：0268），中国软件产业领导厂商，亚太地区管理软件龙头企业，全球领先的中间件软件、在线管理及全程电子商务服务商。金蝶以帮助顾客成功，让中国管理模式在全球崛起为使命，为世界范围内超过80万家企业和政府组织成功提供了管理咨询和信息化服务。金蝶连续6年被IDC评为中国中小企业ERP市场占有率第一名、连续5年被《福布斯亚洲》评为亚洲最佳中小企业、2007年被Gartner评为在全世界范围内有能力提供下一代SOA服务的19家主要厂商之一。2008年金蝶荣获深圳质量领域最高荣誉深圳市市长质量奖。2007年，IBM等入股金蝶国际，成为集团战略性股东，金蝶与IBM组成全球战略联盟，共同在SOA、市场销售、咨询与应用服务、SaaS、云计算、电子商务多个方面进行合作。

金蝶国际软件集团有限公司总部位于中国深圳，始创于1993年8月8日，于2001年2月15日在香港联合交易所创业板上市，2005年7月20日转香港联合交易所主板上市，股票代码为0268。金蝶国际附属公司有专注于中国大陆企业管理软件市场的金蝶软件（中国）有限公司，专注于中间件业务的深圳市金蝶中间件有限公司，专注于为小企业提供一站式管理软件及电子商务服务(友商网www.youshang.com)的金蝶友商电子商务服务公司，为政府及公共部门提供公共管理和服务平台软件及服务的北京金蝶政务软件有限公司，专注于医院信息化及区域医疗平台建设业务的金蝶医疗卫生软件科技有限公司，以及专注于除中国大陆以外的亚太地区及海外市场的金蝶国际软件集团（香港）有限公司等。目前集团拥有员工超过10000人。



金蝶国际在中国大陆设有深圳、上海、北京三个软件园，在深圳、上海、北京和新加坡设立了研发中心。在中国大陆拥有100家以营销与服务为主的分支机构和2400余家咨询、技术、实施服务、分销等合作伙伴。金蝶营销、服务及伙伴网络分为南方、北方、华东、西部、华南、东北、亚太等七大区域，遍及350多个核心城市 and 地区；集团客户遍及亚太地区，包括中国大陆、中国香港、中国台湾、新加坡、马来西亚、印度尼西亚、泰国等国家和地区，总客户数量超过100万家。

金蝶国际软件集团有限公司是中国软件产业众多“第一”的缔造者：第一个WINDOWS版财务软件及小企业管理软件——金蝶KIS的缔造者；第一个JAVA中间件软件——金蝶Apusic和金蝶BOS的缔造者；第一个基于互联网平台的三层结构的ERP系统——金蝶K/3的缔造者和第一个发布基于互联网提供在线管理和电子商务服务——友商网的缔造者。金蝶目前有三种ERP产品，分别为面向中小型企业的K/3和KIS，以及面向中大型企业的EAS，涵盖企业财务管理、供应链管理、客户关系管理、人力资源管理、知识管理、商业智能等，并能实现企业间的商务协作和电子商务的应用集成。

金蝶以快速响应客户需求、为客户提供全生命周期的服务作为不断前进的动力，未来四年，金蝶将在企业管理软件及服务、电子商务、中间件、电子政务和医疗卫生五个产业中占据领导者地位，打造百亿级管理智库，争当世界级软件服务品牌，与中国企业一起推动中国管理模式在全球崛起。未来十年，金蝶致力于成为亚洲第一、世界领先的软件及服务品牌。金蝶的长期目标是成为全球领先的管理与IT整合解决方案服务商，发展成为受人敬仰的公司。

金蝶国际软件集团有限公司

金蝶软件(中国)有限公司

地址: 深圳市高新技术产业园南区科技南十二路2号金蝶软件园 邮编: 518057
电话: 0755-26612299 传真: 0755-26615016 网址: www.kingdee.com

深圳市金蝶中间件有限公司

地址: 深圳市高新技术产业园南区科技南十二路2号金蝶软件园 邮编: 518057
电话: 0755-86072008 传真: 0755-86072009 网址: www.apusic.com

友商网(www.youshang.com)全球领先的全程电子商务及企业SaaS服务平台

金蝶友商电子商务服务有限公司

地址: 深圳市高新技术产业园南区科技南十二路2号金蝶软件园 邮编: 518057
电话: 0755-86072688 传真: 0755-26615016 网址: www.youshang.com

金蝶政务软件有限公司

地址: 北京市东城区东直门外大街46号天恒大厦12层 邮编: 100027
电话: 010-84609999 传真: 010-84609990 网址: www.kingdeegov.com

金蝶国际软件集团(香港)有限公司

地址: 香港湾仔港湾道18号中环广场15楼1501室
电话: (852)21579390 传真: (852)21579553 网址: www.kingdee.com.hk

金蝶国际软件集团(新加坡)有限公司

地址: 新加坡乌美一道67号星河大厦北翼6楼3室 邮编: 408942
电话: (65)62248283 传真: (65)62248384 网址: www.kingdee.com.sg

深圳市金蝶软件配套用品有限公司

地址: 深圳市高新技术产业园南区科技南十二路2号金蝶软件园 邮编: 518057
电话: 0755-86072002 传真: 0755-86072003 网址: www.eis100.com

金蝶医疗卫生软件科技有限公司

地址: 上海市浦东新区张江晨晖路88号金蝶软件园1号楼3层 邮编: 201203
电话: 021-61681660 传真: 021-64375039

业务咨询热线: 4008-830-830

营销机构:

北京金蝶: 010-84685599	株洲金蝶: 0731-28672199	温州金蝶: 0577-88957000	哈尔滨金蝶: 0451-55577668	嘉兴金蝶: 0573-82095522	潍坊金蝶: 0536-2228396
上海金蝶: 021-61625518	柳州金蝶: 0772-2035900	济南金蝶: 0531-86116850	呼和浩特: 0471-6914720	湛江金蝶: 0759-2361777	南阳金蝶: 0377-66772860
广州金蝶: 020-22221888	海口金蝶: 0898-66502285	青岛金蝶: 0532-80970100	重庆金蝶: 023-67889229	湖州金蝶: 0572-2139376	济宁金蝶: 0537-2088080
成都金蝶: 028-86625555	武汉金蝶: 027-83786666	烟台金蝶: 0535-6860600	贵阳金蝶: 0851-5805682	西宁金蝶: 0971-6122004	绍兴金蝶: 0575-88001608
深圳金蝶: 0755-83760399	长沙金蝶: 0731-2253555	石家庄金蝶: 0311-86918060	昆明金蝶: 0871-8061866	洛阳金蝶: 0379-60688801	滨海金蝶: 022-66252588
香港金蝶: 00852-21579390	南昌金蝶: 0791-6262007	唐山金蝶: 0315-5909028	西安金蝶: 029-87669700	徐州金蝶: 0516-85693319	锦州金蝶: 0416-3860755
东莞金蝶: 0769-22489958	杭州金蝶: 0571-85025299	天津金蝶: 022-28408786	新疆金蝶: 0991-2810556	惠州金蝶: 0752-2833555	曲靖金蝶: 0874-8969870
福州金蝶: 0591-87809326	合肥金蝶: 0551-5681340	郑州金蝶: 0371-67215555	兰州金蝶: 0931-4966160	汕头金蝶: 0754-88973422	库尔勒金蝶: 0996-2508555
南宁金蝶: 0771-2506868	南京金蝶: 025-84717988	太原金蝶: 0351-8720212	银川金蝶: 0951-5681881	泰州金蝶: 0523-80660111	榆林金蝶: 0912-3515888
厦门金蝶: 0592-5092599	宁波金蝶: 0574-87700808	沈阳金蝶: 024-22818118	常州金蝶: 0519-85173825	平顶山金蝶: 0375-2282008	保定金蝶: 0312-3360500
泉州金蝶: 0595-22161933	苏州金蝶: 0512-68669180	长春金蝶: 0431-8987955	南通金蝶: 0513-85239905	宜昌金蝶: 0717-6466988	鄂尔多斯: 0477-3880622
珠海金蝶: 0756-3373456	无锡金蝶: 0510-82716499	大连金蝶: 0411-82531299	中山金蝶: 0760-88781606	江门金蝶: 0750-3122699	吉林金蝶: 0432-62553375
白云金蝶: 020-37320367	金华金蝶: 0579-82919966	赣州金蝶: 0797-8168432	沧州金蝶: 0317-3200706	襄樊金蝶: 0710-3489118	包头金蝶: 0472-5319995
佛山金蝶: 0757-28090366	深圳龙岗: 0755-89450762	营口金蝶: 0417-2932988	芜湖金蝶: 0553-3015788	昆山金蝶: 0512-55186161	深圳宝安: 0755-27387905
盐城金蝶: 0515-89895000					

金蝶各地合作伙伴联系方式请垂询当地金蝶机构

Kingdee

金蝶, 企业管理专家