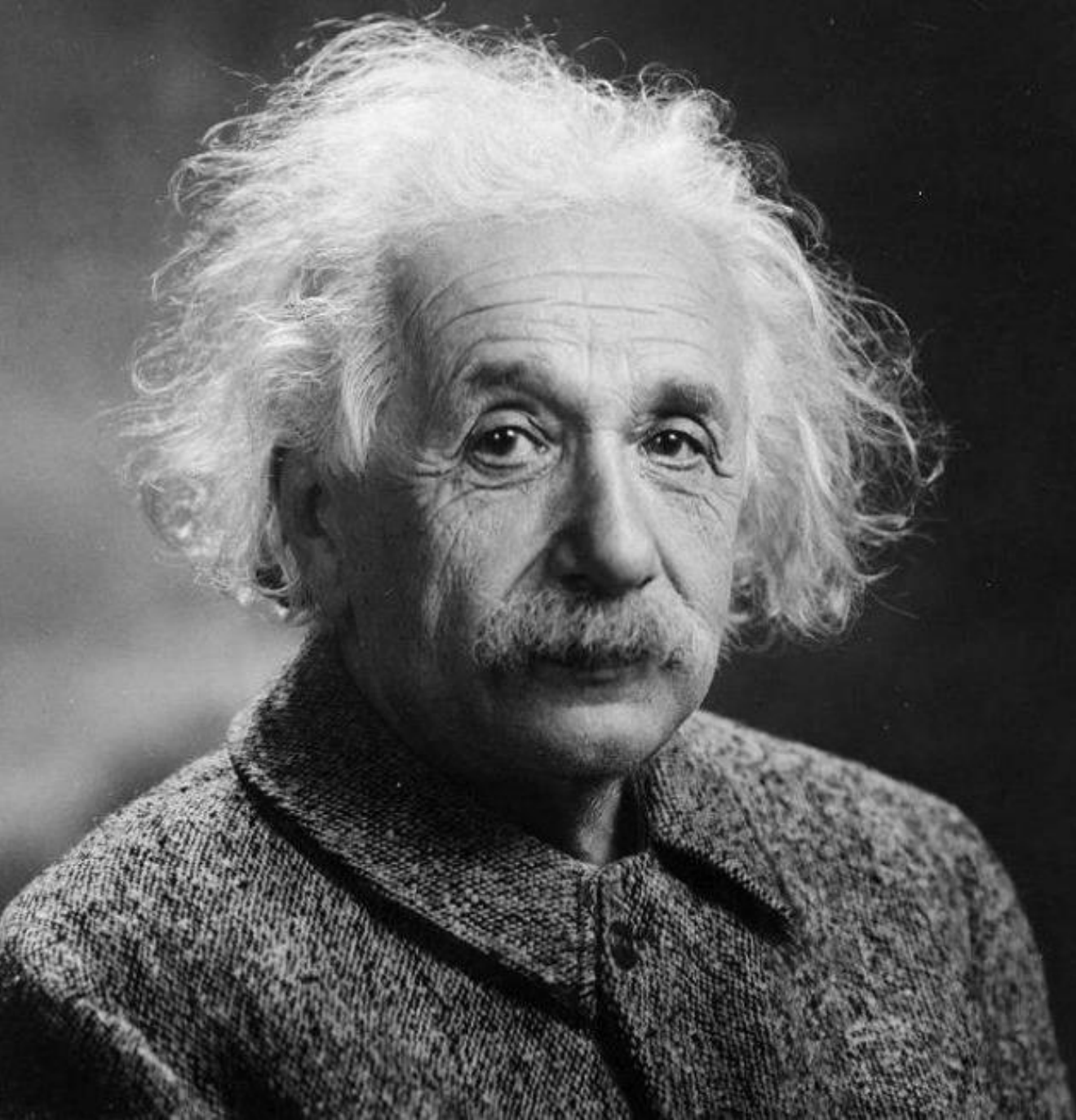


赢 在人工智能时代



*I never think of the
future.*

It comes soon enough.

| 01 技术趋势

	时间	代表技术	代表行业	新产物	领先国家
第一次	300年前	蒸汽机	纺织业	= 自动纺纱机	
第二次	200年前	电气	运输业	= 火车、汽车	
第三次	50年前	计算机	通讯业	= 电话、手机	
?	第四次工业革命	人工智能	住宿业	= 	?

谁在第三次变革中胜出了？



智能手机
苹果

新工具



搜索引擎
谷歌

新技术



出行方式
优步

新服务

移动互联网时代的新服务



交流沟通
微信



移动支付
支付宝



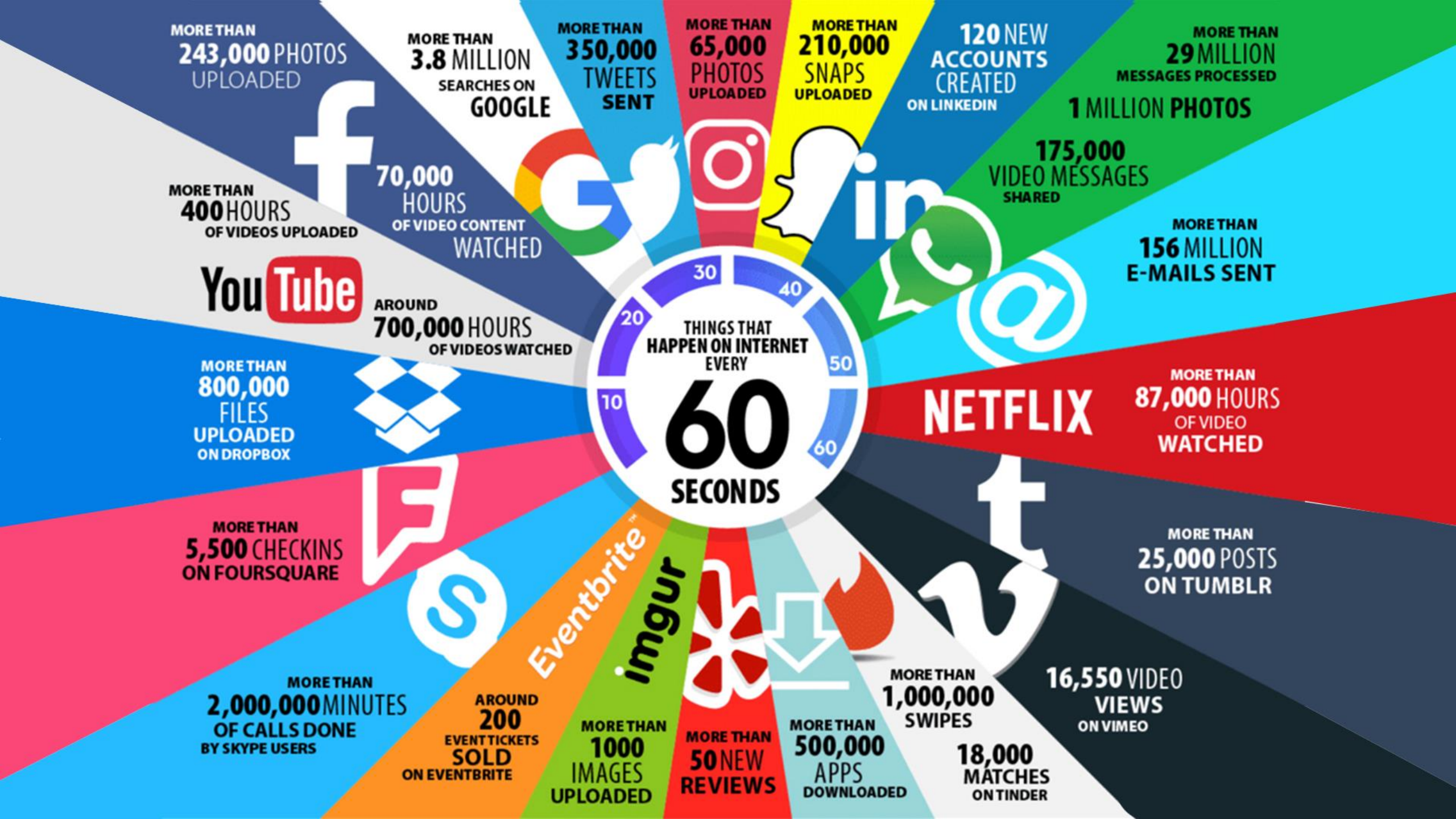
生活记录
抖音

人工智能真正普及的三个条件

廉价的并行计算力

成熟的算法

海量数据



今天，已经是数据定义的世界

一个人每天会产生数据

1.5G

一个机器人每天产生的数据

4T

一架飞机每天产生的数据

40T

一家酒店每天产生的数据

1P

| 02 酒店有危机吗？

互联网帮助酒店解决了什么？

OTA的“崛起”



priceline.com[®]

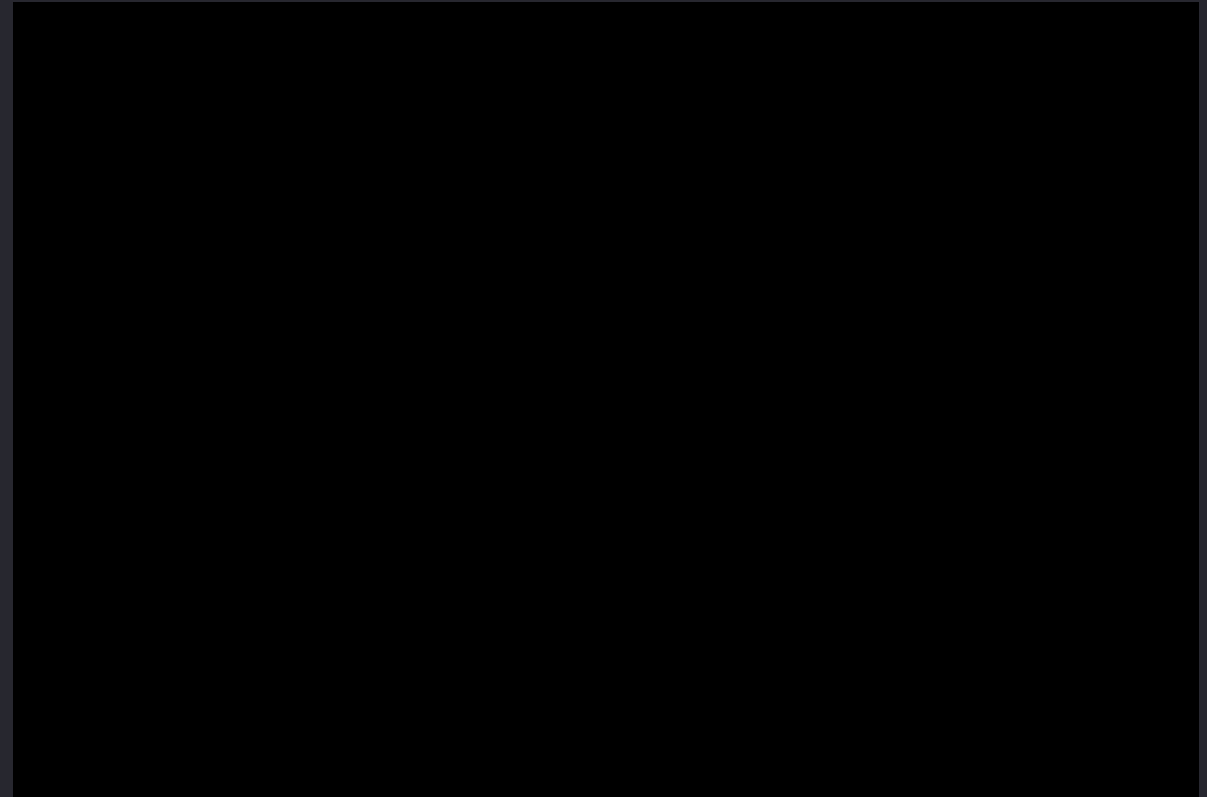


Booking.com

酒店的住中服务真的“进化”了吗？



80年前



现在

酒店外患：野蛮人正在敲门

Airbnb “共享住宿”

新商业模式的冲击

酒店内忧

“消费者的反叛”

“用户数据的缺失”

“用户的忠诚度丢失”

“雇员的流失”

对酒店有影响的政策在不断变化

2019年7月1日，《上海市生活垃圾管理条例》正式实施

旅游住宿业不主动提供一次性日用品

酒店面临更高的“6小件”送物需求

餐饮服务单位不得主动提供的一次性餐具

客人点外卖，没餐具，酒店面临更高的餐具送物需求

客户不点外卖，酒店面临更高的零售食品及餐饮送餐需求

居民、商业单位都实行严格的垃圾分类管理

客人不会在房内做垃圾分类，酒店面临更多的人员成本和费用成本投入

03

酒店的内忧外患有答案
吗？

消費者反叛？

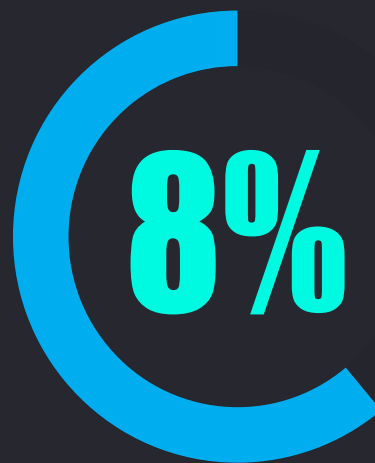
「洞察人性」



“懒”



表示喜欢机器人
送外卖到房间门口



表示喜欢由机器人
引领到房间门口

“懒”

2.5分

“点个外卖，不让送上楼，放在前台也不通知，下去找才说”

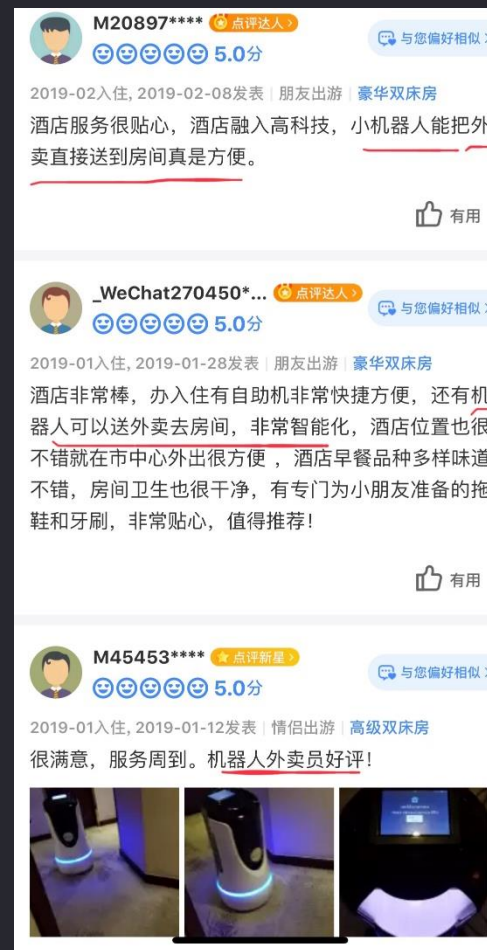
2018年4月



5分

“小机器人能把外卖直接送到房间真是方便”

2019年2月



“喜新厌旧”

在电梯中，客人与机器人聊天，最喜欢问？

“你叫什么名字？” “你妈妈是谁？” “你是笨蛋吗？”

10%的订单客人留言，指明要机器人送物，不是机器人就不开门

“虚荣心”



“语音呼叫，机器人送水，中国速度，韩国客户都感叹羡慕”



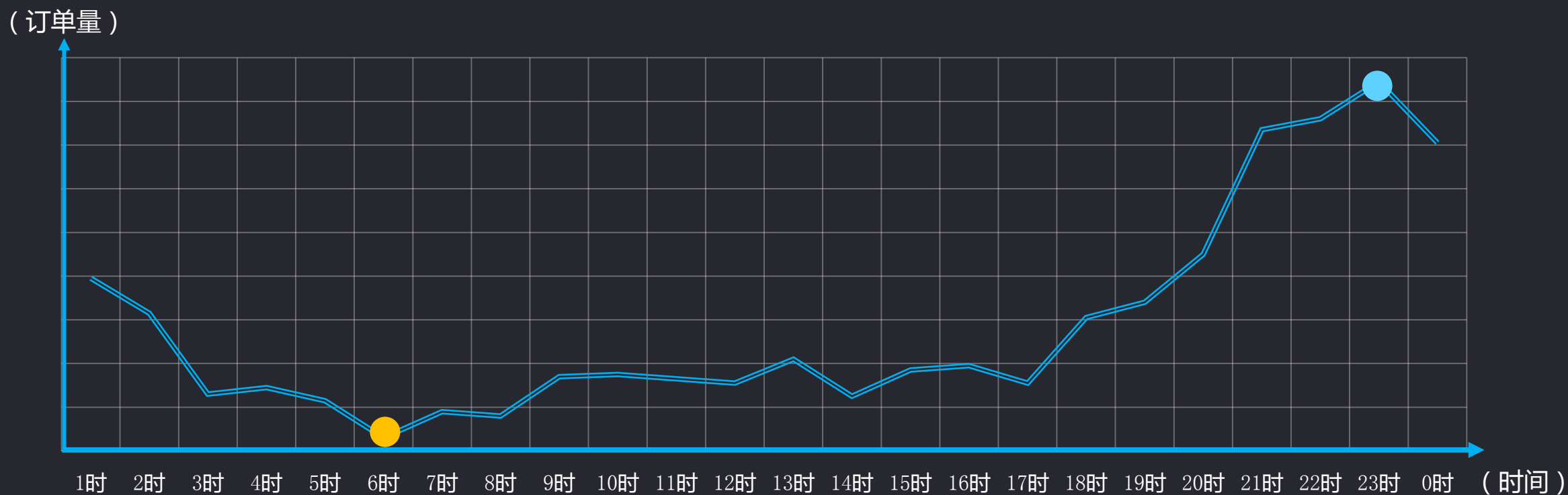
“所以说我真的喜欢重庆，点个外卖都是机器人，房间超赞”



“为看机器人，我已经点了十几份外卖”

“向上”

眼贴、酸奶在什么时段卖的最好？



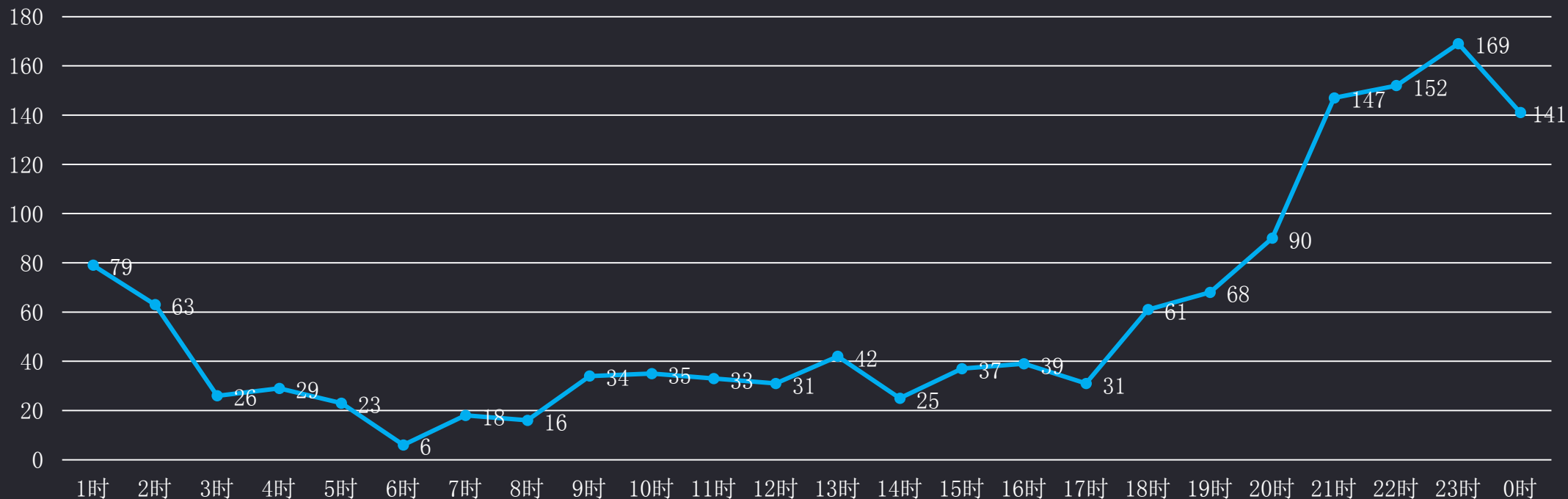
数据来源：云迹商城服务后台

用户数据的缺
失？
「抓住“住中”数据」



获取7*24h的服务数据

- **56%** 的订单产生在 **晚上8点 ~ 凌晨1点**，该时段为酒店客人**消费高峰期**
- **16%** 的订单在**凌晨1点至早上7点**产生
- 客人消费有**24小时全时段**的特点





云迹科技
YUNJI TECHNOLOGY

凌晨 酒店行政套房

Call-center 接到最多的询问是什么？



需要买



需要用



需要吃

免费商品，哪个需求最多？

矿泉水

拖鞋

牙刷

有价商品，大家喜欢买什么？

旺仔牛奶

安慕希酸奶

可口可乐

哪家品牌客人订外卖最多？

亚朵

美居

客户忠诚度丢
「给客户“满足
感”」





110176**** [点评新星](#)
5.0分

2019-02入住, 2019-02-05发表 | 家庭亲子 | 高级大床房

这次过年几家人带着孩子入住, 当我们晚上打客房服务电话要儿童拖鞋后, 天大的惊喜出现了, 孩子们打开房门竟然看到一个机器人站在房门口, 机器人打来了不只儿童拖鞋, 还有儿童牙刷套装、旺仔牛奶、水、以及一个小猪毛公仔。孩子们都疯掉了, 太开心啦!

[有用](#)

201358**** [点评达人](#)
5.0分

2019-02入住, 2019-02-05发表 | 家庭亲子 | 高级湾景大床房

非常适合带小孩子来, 有智能机器人给小孩子送礼物, 很贴心, 小朋友定会开心的, 早晨也不错, 黑胡椒牛肉很棒, 位置也非常好去南山、去罗湖或去福田1号线很方便! 住过很多大牌酒店, 这家干净、体贴、温馨, 值得推荐, 下次来深圳还住这家酒店。

[有用](#)

在提及机器人的评论中，
有**27%**的客人表达了小朋友对机器人的强烈喜爱。孩子的偏好对家庭重复入住将起到关键作用。

* 数据来自携程网评论分析

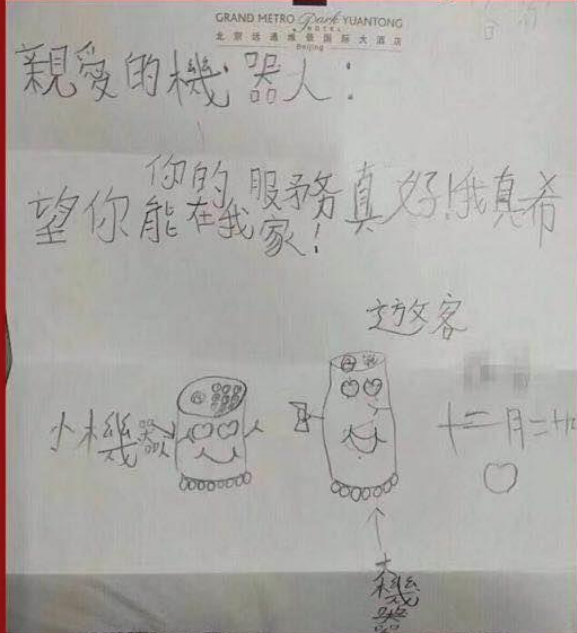
未来人类



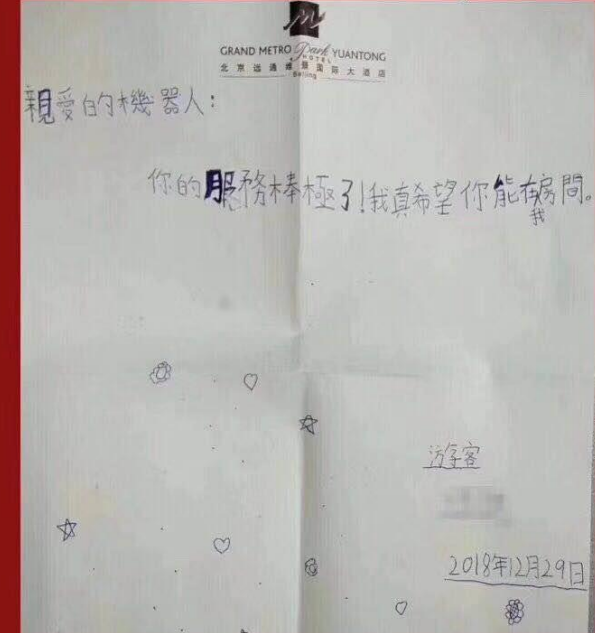
“Hi机器人！我很喜欢你！但今天我要走了，不住这了，所以我送给你一个小礼物。”

小朋友给机器人的留言

Happy New Year



Happy New Year



复住意愿，是客户忠诚度的直接变现

12% 与机器人相关的OTA评论愿意复住



3倍 **3-4%** OTA平台平均评论复住意愿



雇员流失？
「解决劳动力问
题」



春节跑腿机器人的表现

深圳深航国际酒店

单台机器人/天

90次+

平均任务数

8小时+

连续工作时长

5.5公里+

行驶里程

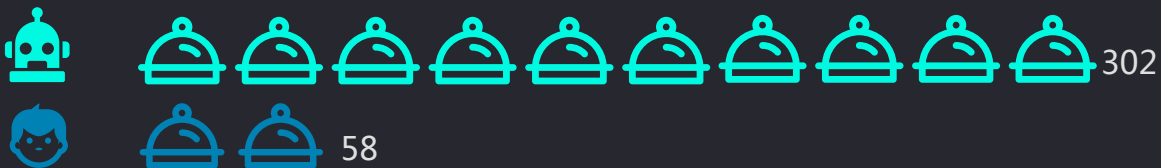
酒店名称	工作内容	润	人力
苏州洲际酒店	送物		
苏州阳澄湖澜廷度假酒店	引领		
北京朗丽兹西山花园酒店	呼叫电梯		
广州广交会威斯汀酒店	礼宾部服务		

传菜机器人的表现

2.5倍
回收餐盘



5.2倍
送餐数量

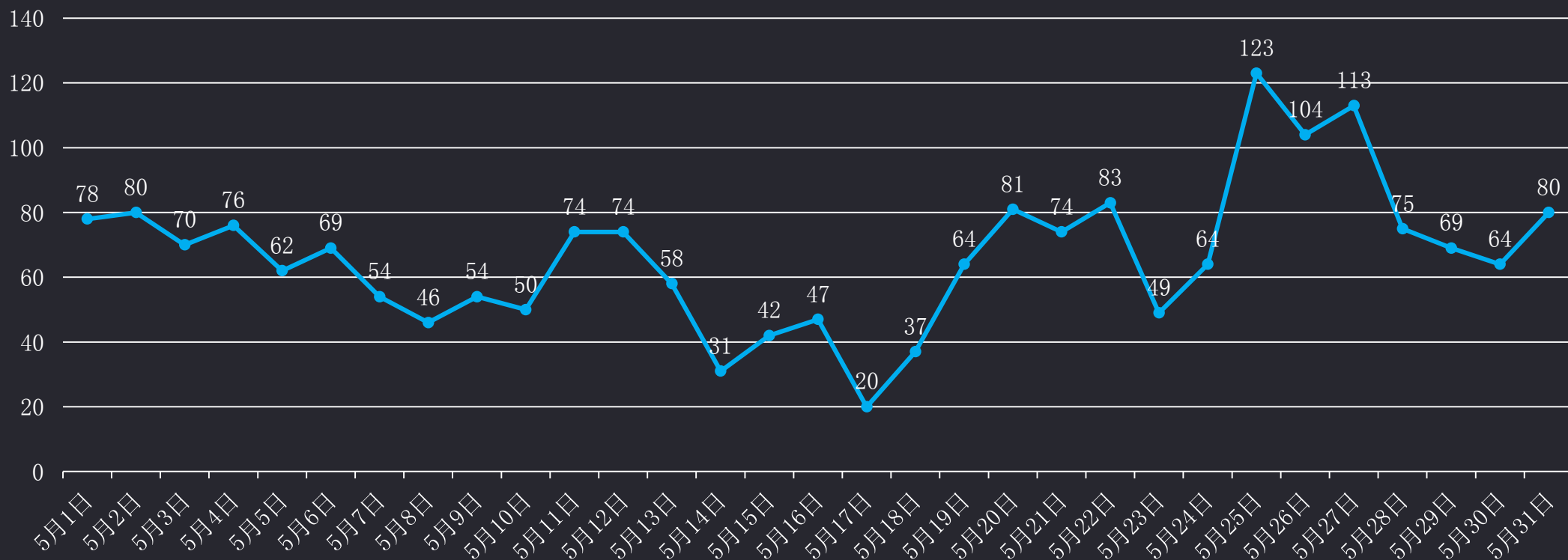


2倍
传菜次数



数据来源：春节期间餐厅场景统计数据(平均次数/每天)

应对超高的送物需求



- 5.1-5.31，成都某美居酒店，机器人**累计服务 2065 人次**，**平均每天执行 67次**送物任务，**相当于1个工作人员7小时的工作量。**

04 酒店到底需要什么？

机器人服务员对酒店的真正价值

提高收入



增口碑

拉动OTA评论数量

提高OTA评分质量

提高NPS

降成本

降低管理成本

降低服务成本

降低人员流失

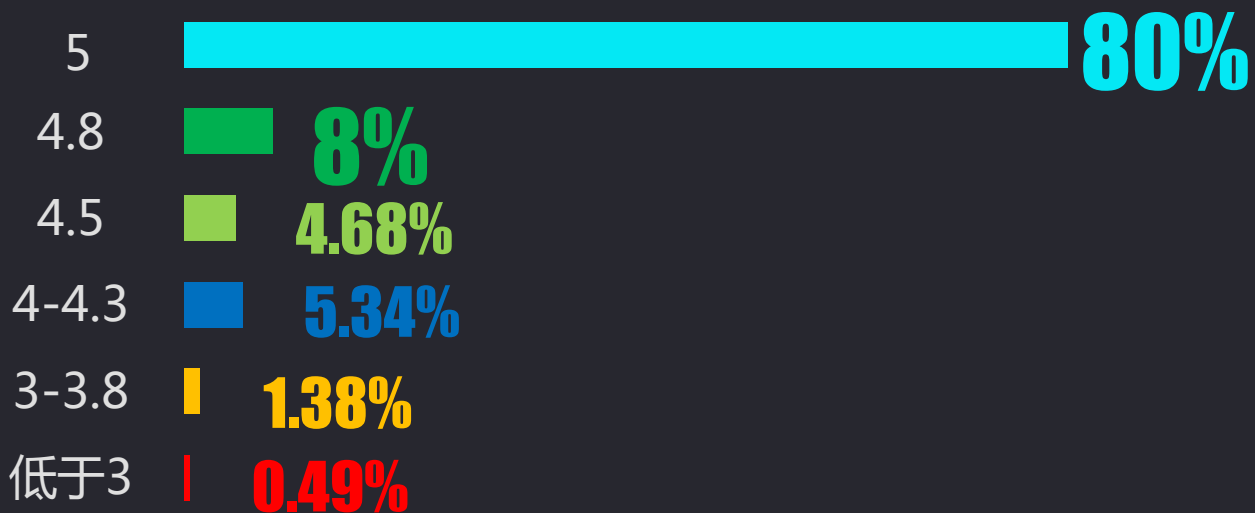
好口碑



机器人评分 分数超高



5000条
最近一年数据



4.85-5.0
提及机器人的评论
OTA平均分

4.5-4.65
使用机器人的酒店
OTA平均分

注：低分评论中，超过50%的客人表示喜欢机器人服务

机器人评分 **数量超多**

总共**536条**
日均**1.1条**

总共**290条**
日均**1.2条**

4.93分

提及机器人的平均分

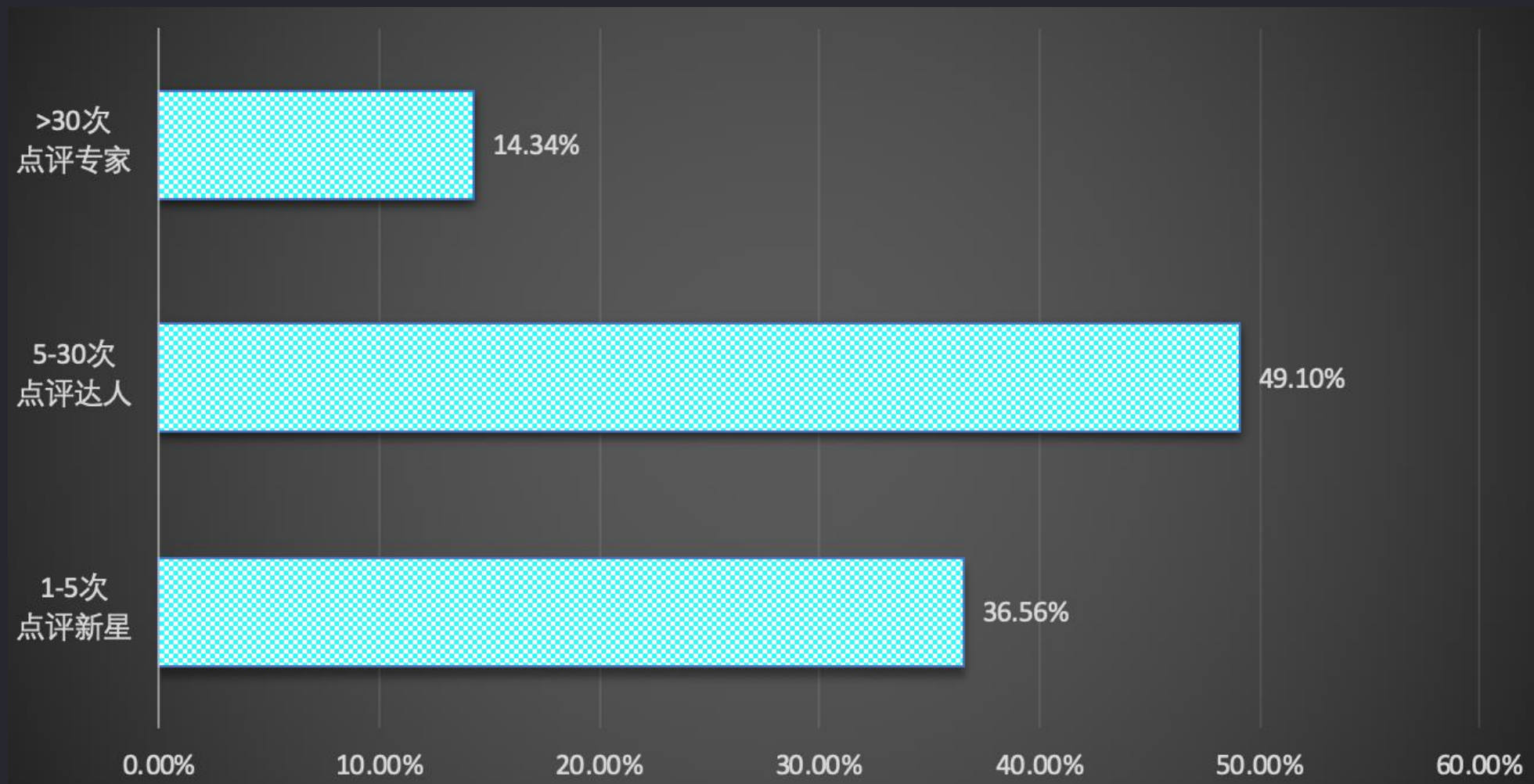
南京XX都饭店(4.8分)
部署16个月

4.98分

提及机器人的平均分

西安X林酒店(4.9分)
部署8个月

机器人评分 达人更多

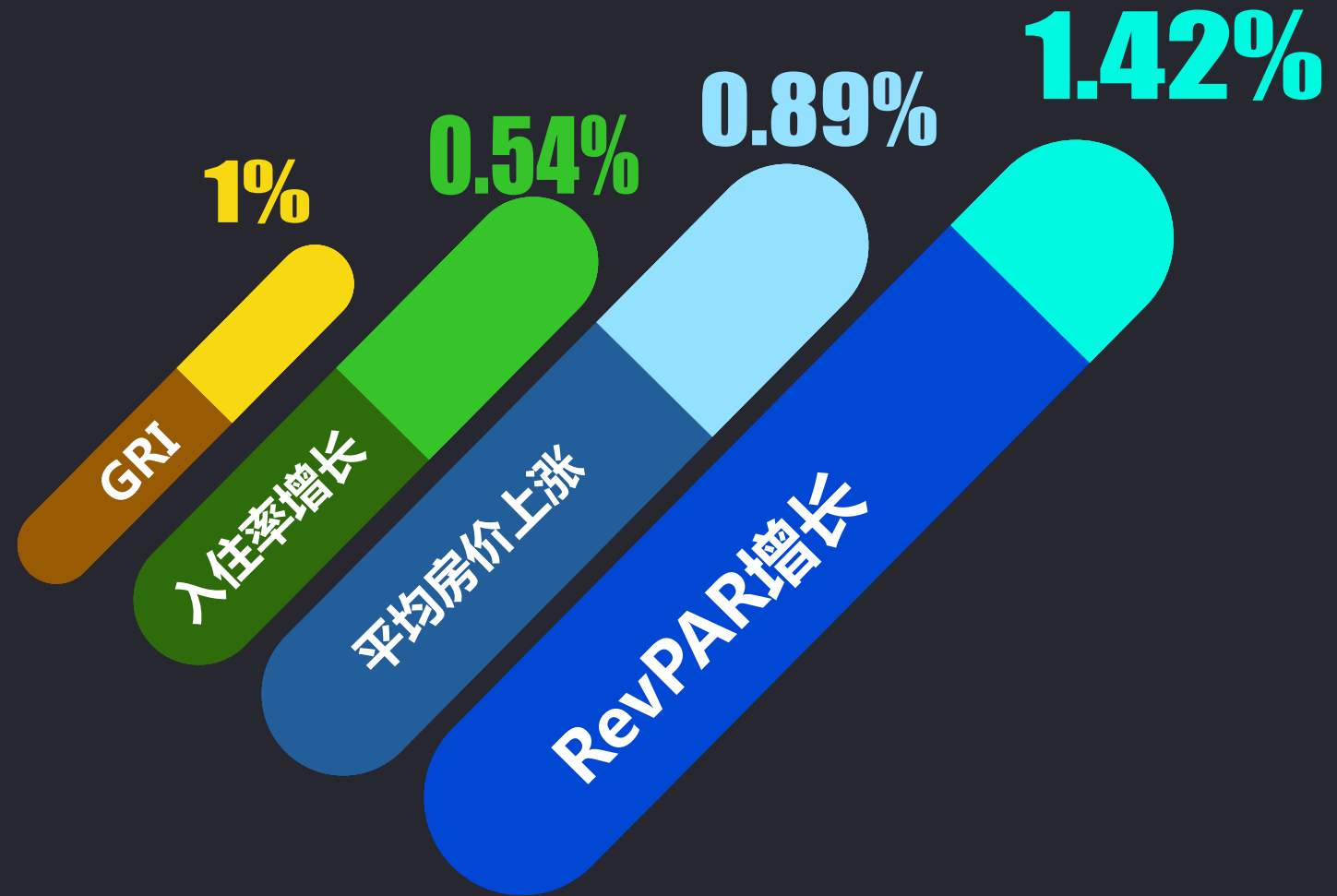


增收



OTA与每房收益率

美国康奈尔大学酒店管理学院教授Chris Anderson进行的研究表明：
全球点评数™（GRI™）每增加1个点，会使平均房价（ADR）上涨0.89%，入住率增长0.54%，每房收益（RevPAR）上涨1.42%。



NPS (Net Promoter Score) 净推荐值

9% 与机器人相关的OTA评论明确愿意推荐



2-3% OTA平台平均评论推荐率

3倍

2018-01入住, 2018-01-24发表 | 商务出差 | 智能设计师双床房

来西安出差, 没有住公司给安排的酒店, 自己再网上搜到这家智能酒店酒店, 可以说是很惊喜了。性价比是极其高的, 酒店是非常高科技的, 前台还有机器人帮我们做了引领, 真是颠覆了传统酒店的模式。周边商业区也比较多, 出行也是非常的方便, 强烈推荐



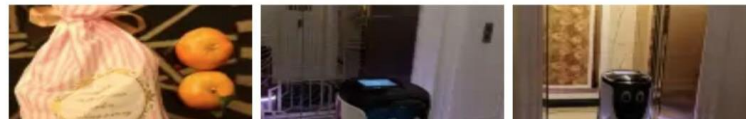
1500133**** 点评达人 >

5.0分

与您偏好相似 >

2019-02入住, 2019-02-10发表 | 家庭亲子 | 高级房

冲着机器人去的, 机器人楠楠送水、日用品, 超赞! 儿子很高兴, 一回酒店就想让机器人送点东西上来。交通方便, 正对先锋书店, 房间管家周宜琴服务也相当好, 每天都送点心和水果, 强烈推荐!



M26189**** 点评新星 >

5.0分

2018-01入住, 2018-01-14发表 | 其他 | 智能设计师大床房

房间装修风格很喜欢, 很干净, 灯和窗帘可以用手机控制, 还有可爱的机器人服务员, 服务员都很热情。交通也很便利, 会推荐给朋友住的。



3.1 提高每房收益



云迹科技
YUNJI TECHNOLOGY

门店统计 > 成都芙蓉八宝街店



门店统计 > 成都宜必思蜀都



降成本



未来成本的比较

- ◆ 员工招聘成本
- ◆ 员工培训和考核成本
- ◆ 情感管理成本
- ◆ 社保与福利成本

VS

- ◆ 大规模生产
- ◆ 技术发展
- ◆ 学习能力增强

人的成本会
越来越高



机器人的成本
越来越低



能让人做更有价值的事情

某酒店2019年2月份机器人送物次数 1951 次任务
*单次平均服务时长 5.5 分钟

10730 分钟
/ 60

某酒店二月份节约
人类服务时长

178 小时



每天可以多打扫**10**间客房

按每间客房需40分钟计算

成本对比

- Mini Bar 月均商品损耗2000元，相当于给酒店节省了 2000元
- 机器人日均工作任务量，相当于1个酒店工作人员7小时的工作量

	时间成本	人力成本	商品损耗	商品种类	合计
Mini Bar	1. 查验及布置3min 2. 客人退房等待5min 3. 阿姨送物花费10min	夜间值班服务员1名 (3000元/月)	月均2000元损耗 (300间房)	4~15个SKU	人力+损耗(不计电费): 约5000元/月
新零售系统	5min送达客房门口	无	无	57个SKU	0元/月(不计电费)
累计为您节省	<ul style="list-style-type: none"> ● 每月节省450h, 合18.75天 ● 每月节省2580元人工工资 (按300间客房计算) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 节省至少1名服务员 ● 相当于每月节省3000元 	每月节省2000元	多出40~50个SKU	节省成本: 7580元/月

未来**智慧酒店**是什么样？



公司趋势报告

- 2020年，人工智能将“干掉” **180万** 个工作岗位，同时也将“创造” **230万** 个新增岗位。
- 2020年，**55%** 的大企业将已经部署至少一款机器人。

人工智能让未来的酒店
不仅是一个住宿中心，还将成为：

“购物中心”

“娱乐中心”

“社交中心”



覆盖全球主要酒店品牌

Marriott
HOTELS & RESORTS


INTERCONTINENTAL
HOTELS & RESORTS

IHG
InterContinental Hotels Group

S O F I T E L
LUXURY HOTELS


JW MARRIOTT.

COURTYARD
Marriott.


Hilton


Sheraton
HOTELS & RESORTS


CROWNE PLAZA[®]
HOTELS & RESORTS


ACCOR HOTELS
Feel Welcome


WANDA REALM
万达嘉华酒店


NOVOTEL
ACCOR
hotels


ASCOTT
THE RESIDENCE

R
RENAISSANCE

THE
LUXURY
COLLECTION[®]

CURIO
格芮 | A COLLECTION BY HILTON[®]
希尔顿格芮酒店


DOUBLETREE
BY HILTON[™]


Howard Johnson[®]
HOTELS & RESORTS

WESTIN[®]
HOTELS & RESORTS


pullman


WYNDHAM
HOTELS & RESORTS[™]

HYATT

Le
MERIDIEN


Mercure
HOTELS


华住酒店集团


Jin Jiang
Hotels


开元酒店集团
NEW CENTURY
HOTELS & RESORTS

我们的机器人已走向世界



目前云迹科技的产品遍布全国34个省直辖市、特别行政区等120多个城市600+机构。同时在加拿大、澳大利亚、荷兰、新加坡、泰国、日本、韩国等建立起全球合作关

期待能与您并肩战斗！



A white rectangular card containing a WeChat profile. At the top left is a small circular profile picture of a woman. To its right, the name '贾文莉 wendy' is displayed in black text, followed by a red verification icon. Below the name, the location '北京 东城' is written in a smaller font. The central part of the card is dominated by a large, high-contrast QR code. A small, rounded square version of the profile picture is overlaid on the center of the QR code.