

# Sunway Hotels & Resorts เซ็นสัญญา 3 ปีกับ Amadeus เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความภักดีของลูกค้า

– เครือโรงแรมชั้นนำของเอเชียจะใช้โซลูชันที่ยืดหยุ่นและราคาจับต้องได้ของ Amadeus เพื่อมอบประสบการณ์เฉพาะบุคคลแก่ผู้เข้าพัก

Amadeus ผู้ให้บริการเทคโนโลยีชั้นนำสำหรับธุรกิจโรงแรมและการบริการ ประกาศทำข้อตกลงฉบับใหม่กับ Sunway Hotels & Resorts หนึ่งในเครือโรงแรมระดับนานาชาติที่โดดเด่นที่สุดของเอเชีย เพื่อมอบโซลูชันเทคโนโลยีอันครอบคลุมที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจองห้องพักและโปรแกรมสมาชิกสำหรับโรงแรมและรีสอร์ทอิสระ 11 แห่งของ Sunway ในมาเลเซีย กัมพูชา และเวียดนาม ตลอดจนการพัฒนาในอนาคต ซึ่งรวมถึงโรงแรมแห่งใหม่ในรัฐยะโฮร์ ทางใต้ของมาเลเซีย ที่มีกำหนดเปิดให้บริการในปี 2564

ภายใต้ข้อตกลงระยะเวลา 3 ปี เครือโรงแรมจะนำเทคโนโลยีของ Amadeus ได้แก่ iHotelier(R) Central Reservation System, Guest Management Solutions และ Website Management Solutions มาใช้ในหลายเฟส โดยผลิตภัณฑ์เหล่านี้จะช่วยรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานและข้อมูลแขกซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญเพื่อทำให้เป็นระบบ และให้ข้อมูลเชิงลึกที่นำไปปฏิบัติได้จริง ความเคลื่อนไหวครั้งนี้เกิดขึ้นในเวลาที่เหมาะสม เนื่องจากกลยุทธ์การเพิ่มและรักษาฐานลูกค้าที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลนั้นมีความสำคัญยิ่งกว่าที่เคยเป็นมา ข้อมูลจากการวิจัยล่าสุดของ Amadeus พบว่า 76% ของผู้นำอุตสาหกรรมโรงแรมต่างกำลังวางแผนเจาะกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เพื่อชดเชยรายได้ที่ถูกระทบจากธุรกิจปกติ โดย 75% ต่างมองว่าข้อมูลที่คาดการณ์ล่วงหน้าจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินแผนการฟื้นฟูธุรกิจในบริบทของโควิด-19

“ในฐานะโรงแรมอิสระ นับเป็นเรื่องท้าทายที่จะแข่งขันกับโรงแรมแบรนด์ดังขนาดใหญ่ที่เข้าถึงทรัพยากรได้มากกว่า ซึ่งรวมถึงบริการเทคโนโลยีมาตรฐาน การนำโซลูชันของ Amadeus มาใช้ในธุรกิจของเราจะทำให้เราสามารถใช้เทคโนโลยีที่เข้ากับขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ของเราเองได้มากที่สุด ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานโดยรวม ขณะเดียวกันก็เข้าถึงขีดความสามารถที่จำเป็นต่อการให้บริการที่หลากหลายขึ้นแก่ลูกค้า” Dato’ Tan Kia Loke กรรมการผู้จัดการอาวุโส ประจำสำนักงานประธาน Sunway Group กล่าว

โซลูชันด้านการโรงแรมของ Amadeus ช่วยให้ Sunway Group สามารถนำเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความชอบของลูกค้าแต่ละราย โดย Dato’ KL Tan กล่าวเสริมว่า “ในฐานะเครือโรงแรมที่มีห้องพักและวิลล่าหลากหลาย

หลายแบบกว่า 3,300 ห้อง ครอบคลุมตั้งแต่สถานที่พักผ่อนเพื่อสุขภาพและความงามระดับลักซ์ชัวร์พร้อมวิลล่าส่วนตัว ไปจนถึงโรงแรมระดับ 3 ดาวพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการประชุม ความต้องการและข้อเรียกร้องของแขกผู้เข้าพักมีความแตกต่างกันอย่างมาก ดังนั้น การที่โซลูชันช่วยรวบรวมข้อมูลของแขกทั้งหมดและนำมาทำเป็นข้อมูลแขกแต่ละคนในเชิงลึกซึ่งถือเป็นข้อมูลที่มีค่าอย่างมากนั้น จะช่วยให้เราสามารถสร้างประสบการณ์เฉพาะบุคคลและน่าจดจำ ซึ่งท้ายที่สุดจะช่วยเพิ่มจำนวนแขกที่กลับมาใช้บริการซ้ำอีก”

Central Reservation System ของ Amadeus จะทำให้ Sunway Hotels & Resorts สามารถจัดการห้องพักและเรตห้องพักให้เป็นระบบในแพลตฟอร์มแบบรวมศูนย์ ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถหลักที่จำเป็นสำหรับการจัดสรรและขายห้องพักโรงแรม โดยดีไซน์ที่ปรับขนาดได้นี้ช่วยให้โรงแรมแต่ละแห่งสามารถปรับแพลตฟอร์มได้ตามความต้องการ นอกจากนี้ กลยุทธ์ที่เน้น API ยังช่วยลดการโอนย้ายข้อมูลซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีราคาแพง รวมทั้งทำให้โรงแรมและรีสอร์ทในเครือนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เหล่านี้ไปใช้ได้ง่ายขึ้น

ขณะเดียวกัน Guest Management Solutions ของ Amadeus จะช่วยให้ Sunway Hotels & Resorts มองเห็นประวัติข้อมูลแขกในภาพรวมแบบ 360 องศา ผ่านทางฐานข้อมูลลูกค้าที่ได้รับการปรับปรุงประสิทธิภาพและรวมศูนย์ มุมมองนี้จะช่วยให้โรงแรมสามารถปรับบริการให้ตอบโต้แขกผู้เข้าพักในแต่ละจุดบริการ และเปิดโอกาสใหม่ๆ เพิ่มขึ้น ยกตัวอย่างเช่น โรงแรมสามารถเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและปรับให้เหมาะสมเพื่อมอบข้อเสนอหรือการอัปเดตที่ตรงกับความชอบและความต้องการของแขกแต่ละคน นอกจากนี้ โซลูชันนี้ยังสามารถแนะนำแผนการเดินทางในท้องถิ่นเพื่อมอบประสบการณ์ที่พิเศษไม่เหมือนใคร ซึ่งท้ายที่สุดแล้วการยกระดับการให้บริการเฉพาะบุคคลนี้จะช่วยกระตุ้นการขายผลิตภัณฑ์อื่นๆ และสร้างความภักดีต่อแบรนด์

“เราภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับเครือโรงแรมชั้นนำของเอเชีย และตั้งตาคอยที่จะได้เป็นส่วนหนึ่งในแผนการเติบโตทั่วภูมิภาคของ Sunway Group” Maria Taylor, Head of Commercial, Asia Pacific, Hospitality ของ Amadeus กล่าว “โซลูชันที่จับใจไม่เคยสำคัญเท่านี้มาก่อนในการช่วยให้โรงแรมในเอเชียแปซิฟิกอยู่รอดและเติบโตได้ต่อไป ในฐานะผู้ให้บริการเทคโนโลยีการท่องเที่ยวชั้นนำที่มีขอบเขตธุรกิจกว้างขวางในภูมิภาค เราจึงมีความพร้อมเป็นอย่างดีในการสนับสนุนการขยายตัวนี้ เรามอบโซลูชันชั้นนำของอุตสาหกรรมที่จับใจ ช่วยให้บริการที่ประกอบธุรกิจโรงแรมและการบริการสามารถตัดสินใจด้วยข้อมูล ซึ่งช่วยขับเคลื่อนดีมานด์ที่สร้างผลกำไรได้ อีกทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และเพิ่มความภักดีในแบรนด์”

เกี่ยวกับ Amadeus

การเดินทางขับเคลื่อนความก้าวหน้า Amadeus ขับเคลื่อนการเดินทาง โซลูชันของ Amadeus เชื่อมโยงนักเดินทางกับเส้นทางที่พวกเขาต้องการผ่านทางตัวแทนการท่องเที่ยว เลิฟเอ็นจิน บริษัททัวร์ สายการบิน สนามบิน โรงแรม รถยนต์ และทางรถไฟ

เราพัฒนาเทคโนโลยีของเราด้วยความร่วมมือกับพันธมิตรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมานานกว่า 30 ปี เราผสมผสานความเข้าใจอันลึกซึ้งที่มีต่อรูปแบบการท่องเที่ยวของผู้คนกับความสามารถในการออกแบบและส่งมอบระบบที่ทันสมัย เชื่อถือได้ และสำคัญที่สุดตามความต้องการของลูกค้า โดยในแต่ละปีเราช่วยเชื่อมต่อผู้คน 1.6 พันล้านคนกับผู้ให้บริการท่องเที่ยวท้องถิ่นในกว่า 190 ประเทศ

เราเป็นบริษัทที่มีพนักงาน 19,000 คน กระจายอยู่ในสำนักงาน 70 แห่ง เรามีวิสัยทัศน์ระดับโลกและมีธุรกิจในตลาดท้องถิ่นที่ลูกค้าต้องการเรา

เป้าหมายของเราคือการสร้างอนาคตของการท่องเที่ยว เรามีความกระตือรือร้นในการมุ่งสู่เทคโนโลยีที่ดีกว่าที่ช่วยให้การเดินทางดีขึ้น

Amadeus คือบริษัท IBEX 35 จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์สเปนภายใต้ชื่อ AMS.MC นอกจากนี้บริษัทยังเป็นส่วนหนึ่งของดัชนี EuroStoxx50 และติดดัชนี Dow Jones Sustainability Index ตลอด 8 ปีที่ผ่านมา

อ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Amadeus ได้ที่ [www.amadeus.com](http://www.amadeus.com) หรือ [www.amadeus-hospitality.com](http://www.amadeus-hospitality.com)

เกี่ยวกับ Sunway Hotels & Resorts

Sunway Hotels & Resorts บริหารโรงแรมและรีสอร์ท 11 แห่งในมาเลเซีย กัมพูชา และเวียดนาม โดยมีห้องพัก ห้องสวีท และวิลล่ารวมกว่า 3,300 ห้อง

กลุ่มธุรกิจประกอบด้วยอสังหาริมทรัพย์และบริการด้านการโรงแรมหลากหลายประเภท ซึ่งรวมถึงการเป็นเจ้าของและเป็นผู้บริหารกลุ่มโรงแรมในเมืองที่ครบครันด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง และห้องจัดแสดงนิทรรศการขนาดใหญ่ ไปจนถึงวิลล่าส่วนตัว สถานตากอากาศ และโรงแรมระดับ 5 ดาว, 4 ดาว, และ 3 ดาวในโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์แบบมิกซ์ยูส

โรงแรมแห่งใหม่ Sunway Iskandar Puteri ในรัฐยะโฮร์ มีกำหนดเปิดให้บริการในปี 2564 ซึ่งโรงแรมขนาด 288 ห้องนี้จะเชื่อมกับ Sunway Big Box Village ซึ่งเป็นโครงการค้าปลีกผสมเอ็กซ์ตรีมปาร์คแห่งแรก ยิ่งไปกว่านั้น Sunway Big Box Village ยังอยู่ห่างจากสะพานข้ามพรมแดนมาเลเซีย-สิงคโปร์เพียงขับรถ 5 นาทีเท่านั้น

อ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Sunway Hotels & Resorts ได้ที่ [www.sunwayhotels.com](http://www.sunwayhotels.com)

ภาพ - <https://photos.prnasia.com/prnh/20200827/2901202-1-a>

ภาพ - <https://photos.prnasia.com/prnh/20200827/2901202-1-b>

ภาพ - <https://photos.prnasia.com/prnh/20200827/2901202-1-c>