

Electronic Enterprise Integration Homework

紫禁城飯店之服務流程改善

Group8

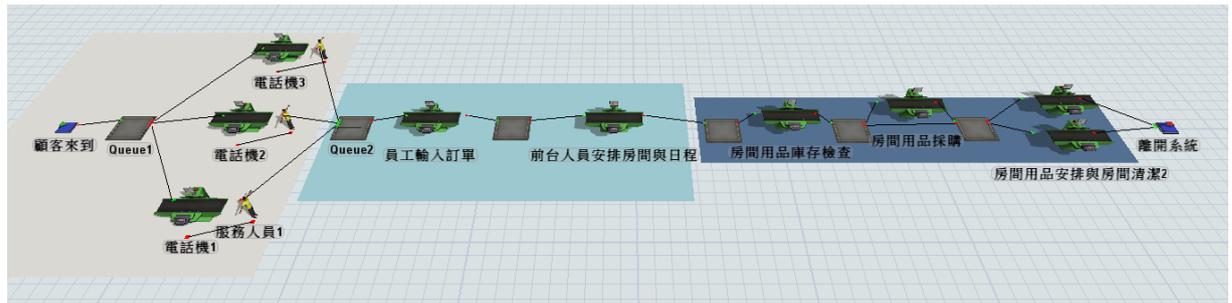
薛旨耘 107034554

黃日泓 107034606

呂宛芸 107034562

■ Setting up behavior model—As-Is

改善前之顧客訂房服務的處理過程如圖一所示：



圖一

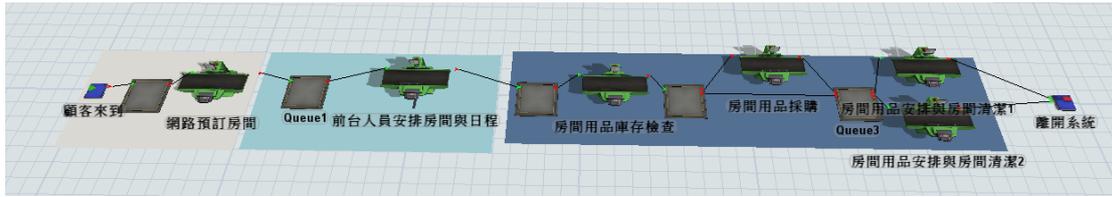
由圖一可知，改善前之處理訂房服務過程之步驟為：
顧客打電話至飯店預訂房間 → 飯店人員再將顧客訂房資訊輸入系統 → 前台人員安排房間與日程 → 後台處理訂單資訊（房間用品庫存檢查、房間用品採購、房間用品安排與房間清潔）。以上之訂房過程，我們利用 Flexsim 軟體來進行模擬，其參數設定可用表一表示之：

工作	參數設定
顧客到達率	Poisson 分配，每六分鐘一位
電話機 1	常態分布，每 23 分鐘處理一筆訂單
電話機 2	常態分布，每 28 分鐘處理一筆訂單
電話機 3	常態分布，每 25 分鐘處理一筆訂單
員工輸入訂單	每 5 分鐘處理一筆訂單
前台人員安排房間與日程	每 10 分鐘處理一筆訂單
房間用品庫存檢查	每 10 分鐘處理一筆訂單
房間用品採購(40% 機率發生)	每 30 分鐘處理一筆訂單
房間用品安排與房間清潔	每 40 分鐘處理一筆訂單

表一

■ Setting up behavior model—To-Be

圖二是改善後之處理顧客訂房服務的模型，改善前與改善後之模型的最大差異在於改善後模型顧客可以直接在網路上預訂房間。



圖二

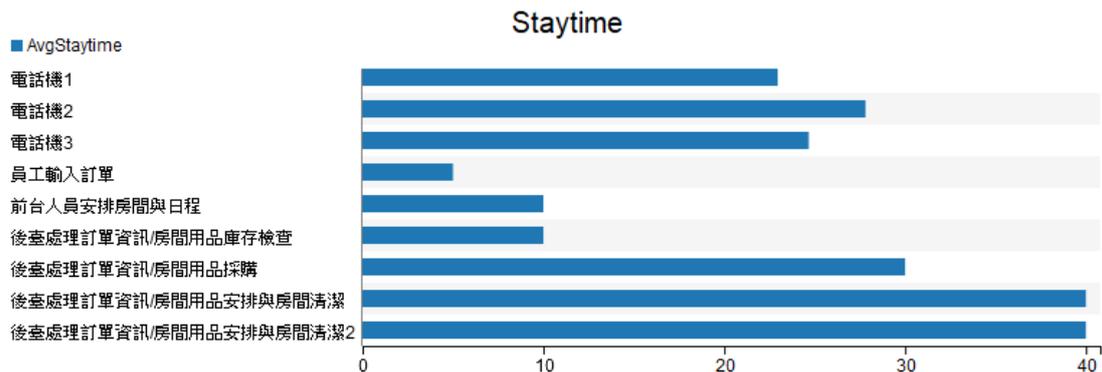
由上圖二可知，改善後的訂房步驟為：
顧客在網路上預訂房間 → 前台人員安排房間與日程 → 後台人員處理訂單資訊（房間用品庫存檢查、房間用品採購、房間用品安排與房間清潔）。以上之訂房服務過程，我們利用 Flexsim 軟體來進行模擬，其參數設定可用表二表示之：

工作	參數設定
顧客到達率	Poisson 分配，每六分鐘一位
網路預訂房間	常態分布，每 10 分鐘處理一筆訂單
前台人員安排房間與日程	每 10 分鐘處理一筆訂單
房間用品庫存檢查	每 10 分鐘處理一筆訂單
房間用品採購(40% 機率發生)	每 30 分鐘處理一筆訂單
房間用品安排與房間清潔	每 40 分鐘處理一筆訂單

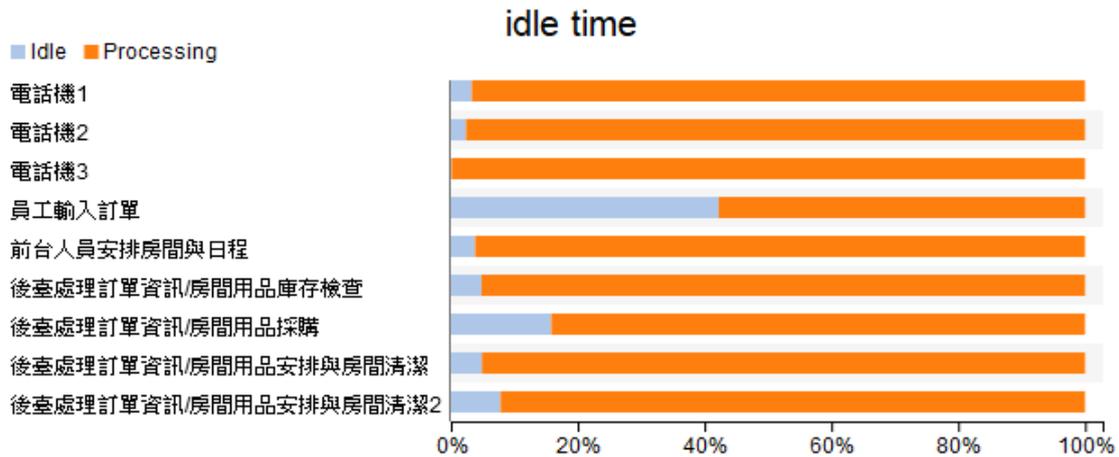
表二

■ Simulation (As-Is)

改善前之訂房過程，我們利用 Flexsim 軟體來進行模擬，其模擬結果如下圖三與圖四所示：



圖三

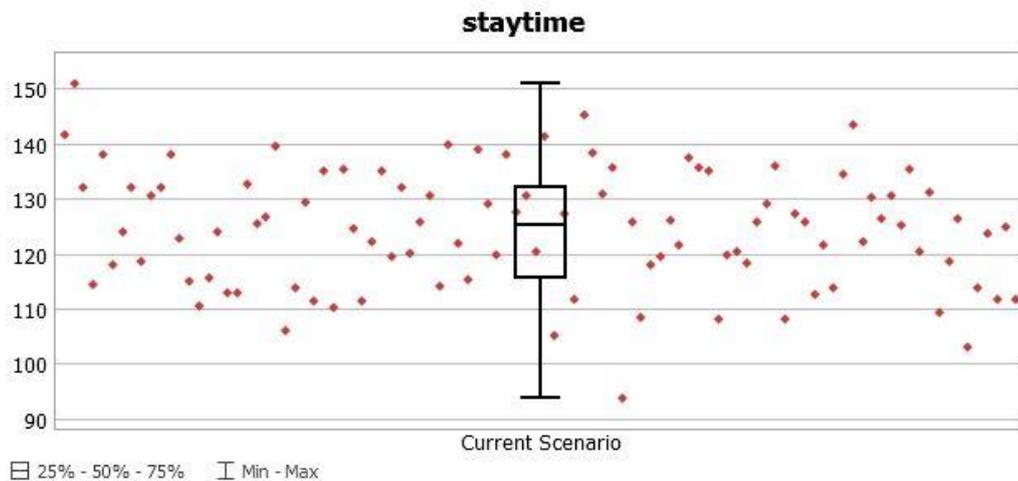


圖四

由圖四可知，其模型之瓶頸在顧客打電話預訂房間的步驟。為了改善此一流程，我們將模型中顧客打電話訂房之步驟改成顧客利用網路完成訂房。最後，本模擬將顧客打電話訂房至員工輸入訂單之過程進行 100 次重複試驗，以探討改善前與改善後之差異，其結果如下圖五及圖六所示：

	staytime			Sample	Std Dev	Min	Max
	Mean (90% Confidence)						
Current Scenario	122.6	<	124.4	<	126.2	10.7	93.8 151.0

圖五

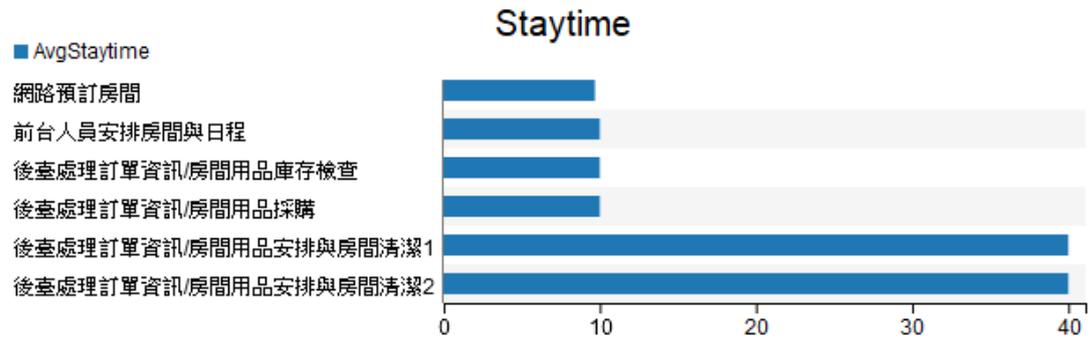


圖六

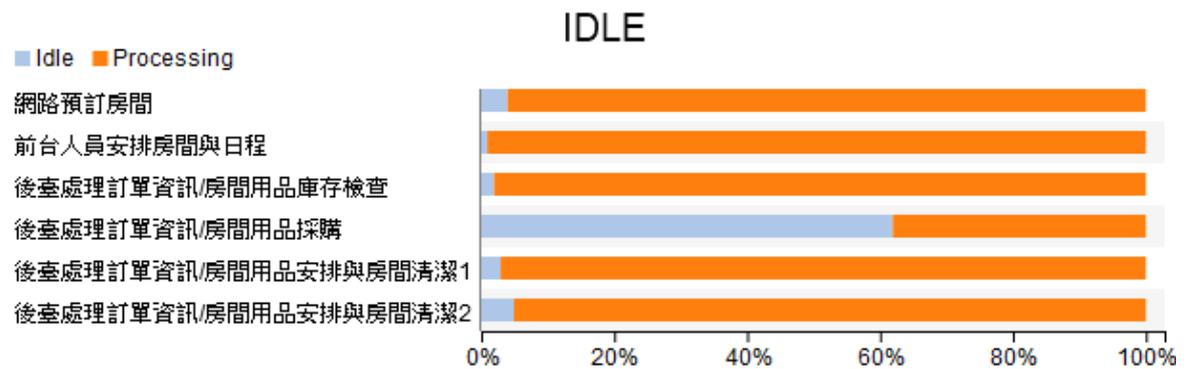
由圖五與圖六可知，顧客打電話訂房至員工輸入訂單之過程的平均花費時間為 124.4 分。

■ Simulation (To-Be)

改善後之訂房過程，我們利用 Flexsim 軟體來進行模擬，其模擬結果如下圖七、圖八所示：



圖七

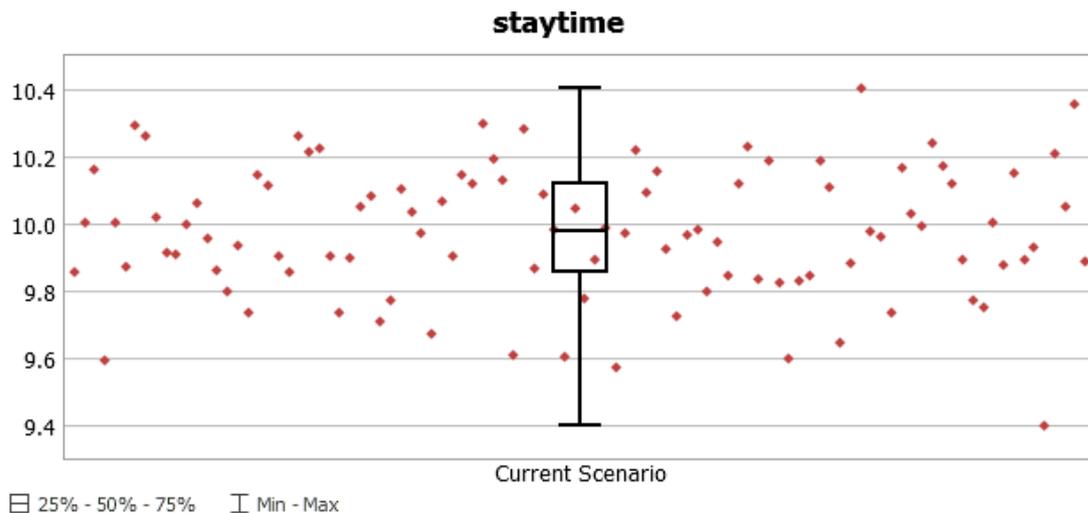


圖八

而本模擬又將顧客網路訂房之過程進行 100 次重複試驗，其結果如下圖九及圖十，並將此模型與上述之 As-Is 模型中顧客打電話訂房至員工輸入訂單之過程的 100 次重複試驗結果進行比較，可發現顧客訂房與員工輸入訂單過程之花費時間從 124.4 分鐘下降至 9.977 分鐘。

	staytime				
	Mean (90% Confidence)		Sample Std Dev	Min	Max
Current Scenario	9.944	< 9.977 < 10.009	0.196	9.402	10.406

圖九

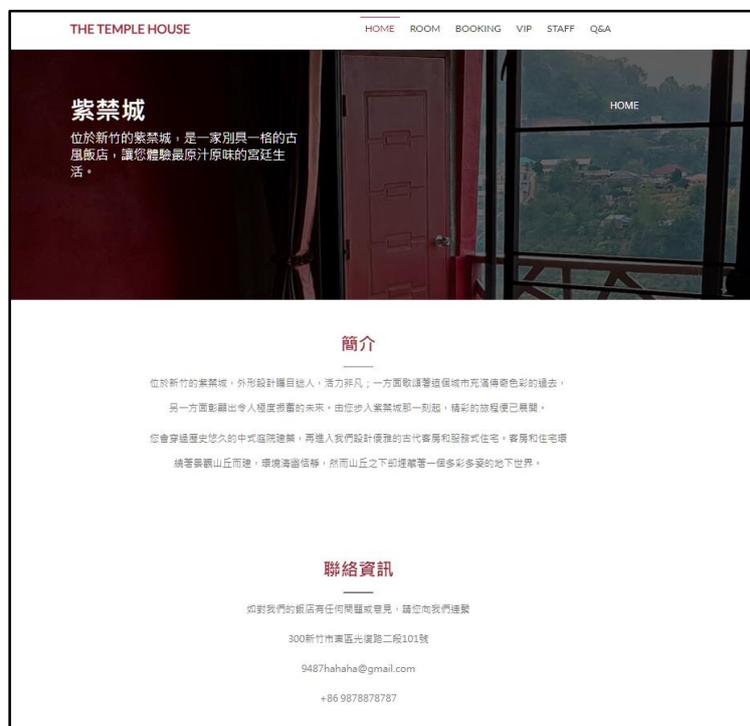


圖十

■ 網頁功能介紹

本網頁提供瀏覽飯店基本資訊、房型介紹、訂房、取得 VIP 優惠、問答專區以及員工登入等功能，以下即分別說明各功能之介面與使用方式：

1. 首頁可供使用者瀏覽本飯店基本介紹與聯絡資訊，亦是連結其它功能的窗口。(如圖十二所示)



圖十二、首頁畫面

2. 房型介紹頁提供本飯店各種房型之圖文介紹、服務特點以及價格。(如圖

十三所示)使用者亦可點擊有興趣的房型圖片，本網頁可顯示較大的圖片供使用者觀賞。(如圖十四所示)

	<p>😊 鹽洗宮</p> <p>房間設施 平民首選,最高級的價格最低級的享受 兩天才啟動的供水系統 完全不通風的超級密室 超硬石頭床板</p>
	<p>😊 蠡悴宮</p> <p>房間設施 土豪房 提供wifi機賞玩 有點窄的浴缸及步入式淋浴間 回到過去之熱水自己燒</p>
	<p>😊 乞詳宮</p> <p>房間設施 需有皇室血統才可入住 絕對不提供免費使用無線及有線高速網絡連接 寬敞的浴缸及步入式淋浴間 體驗穿越古代的超仿真通風系統 超硬木頭床板</p>
	<p>😊 腸鯖宮</p> <p>房間設施 需有皇室血統才可入住 絕對不提供免費使用無線及有線高速網絡連接 寬敞的浴缸及步入式淋浴間 體驗穿越古代的超仿真通風系統 馬車接送服務</p>

圖十三、房型介紹



圖十四、房型大圖顯示

3. 線上訂房頁面可供使用者依其喜好的時間、房型、人數預定房間，並可同時計算出該筆訂單的天數及總價錢。(如圖十五所示)

姓名:	<input type="text" value="貝亥仁"/>
開始:	<input type="text" value="2018/10/25"/>
到	
結束:	<input type="text" value="2018/10/31"/>
	這趟旅程共6天
房型:	<input type="text" value="蠡悴宮"/>
人數:	<input type="text" value="2"/>
	這趟旅程共69480新台幣
電話:	<input type="text" value="87878787"/>
<input type="button" value="訂房"/>	

圖十五、訂房畫面

4. 使用者送出訂房資訊後，網頁會顯示該筆訂單資料供使用者確認。(如圖十六所示)

訂房人：貝亥仁
訂房期間：2018-10-25 - 2018-10-31
房型：鑫粹宮
人數：2
電話：87878787

圖十六、訂單資料

5. 若使用者為本飯店之 VIP 會員，可至 VIP 會員頁面進行登入再訂房。(如圖十七所示)。若使用者是首次使用此系統，則可點擊「首次登錄」按鈕進入註冊頁面。(如圖十八、圖十九所示)

請登入會員帳號。若您已經擁有帳號，請輸入您的帳號及密碼，然後按 [登入] 鈕；若是新客戶，請點按 [註冊會員] 超連結；若您忘記自己的帳號及密碼，請點按 [查詢密碼] 超連結。

帳號：

密碼：

[首次登錄](#)

圖十七、VIP 會員登入頁面

姓名：

帳號：

密碼：

圖十八、會員註冊頁面



圖十九、註冊成功頁面

6. 飯店員工可透過員工專區登入，並檢視目前所有訂單。(如圖二十、圖二十一所示)若員工為首次登錄，則可點擊「首次登錄」按鈕創建帳號。(如圖二十二、圖二十三所示)



圖二十、員工登入頁面

訂單編號	訂房人	入住日期	退房日期	房型	人數	電話號碼	身分
1	黃日泓	2018-10-04	2018-10-10	4	4	0975585755	
2	Brian	2018-10-04	2018-10-16	1	4	0975855855	
3	Billy	2018-10-24	2018-10-25	1	1	0975855866	
4	呂宛芸	2018-10-17	2018-10-26	3	3	12345678	
5	安安安	2018-10-24	2018-10-25	1	3	12345678	
6		0000-00-00	0000-00-00		0		
7	haga	2018-10-17	2018-10-18	4	2	12345678	
8		0000-00-00	0000-00-00		0		
9	安安安	2018-10-11	2018-10-13	3	2	5555555	
10		0000-00-00	0000-00-00		0		
11	呂宛芸	2018-10-09	2018-10-10	1	3	5555555	
12	我VIP	2018-10-31	2018-11-01	1	3	66666	
13	vip	2018-10-10	2018-10-19	3	4	12345678	
14	vip2	2018-10-12	2018-10-19	4	4	666	
15	vip2	2018-10-18	2018-10-13	3	3	666	
16	被害人	2018-10-02	2018-10-31	2	3	87878787	general
17	Brian	2018-10-11	2018-10-31	2	2	5566	general
18	呂宛芸	2018-10-17	2018-10-11	3	2	12345678	general
19	Brian2	2018-10-24	2018-11-03	2	1	0975585755	general
20	Brian2	2018-10-24	2018-11-03	2	1	0975585755	general
21	haga	2018-10-17	2018-10-25	3	3	666	general
22	Brian	2018-10-24	2018-10-31	3	1	0975585755	vip
23	Brianggg	2018-10-03	2018-10-25	4	3	87878787	general
24	vip2	2018-10-03	2018-10-04	1	2	5555555	general
25	呂宛芸	2018-10-02	2018-10-11	1	1	12345678	vip

圖二十一、檢視所有訂單

姓名：

帳號：

密碼：

圖二十二、員工創建帳號頁面

註冊成功

恭喜您已經註冊成功了，您的資料如下：（請勿按重新整理鈕）

請記下您的帳號及密碼，然後登入網站。

姓名：	test
帳號：	1111
密碼：	1111

圖二十三、員工創建帳號成功

7. Q&A 頁面可供使用者透過聊天機器人詢問基本問題，如交通方式、聯絡方式、房型介紹等等。(如圖二十四所示)

有什麼想問的嗎?

匿名的使用者: 房型

胖八七: 我們提供四種房型分別是1.鹽洗宮:平民首選,最高級的價格最低級的享受,一晚只要\$8,790/人
2.蠡粹宮:專為土豪設計的古典簡約房型,一晚\$5,790/人3.乞詳宮:需有皇室血統才可入住,一晚\$6,790/人
4.腸鱗宮:你以為你是複查皇后嗎? 一晚收你10,790/人辣

圖二十四、聊天機器人畫面