

Ứng dụng Phân tích dữ liệu trong Tối ưu hóa doanh thu cho các chuỗi Khách sạn



Perfecting revenue optimisation for Hotel chains with Analytics. Copyright 2016 by TRG Solutions. All rights reserved. No part of the report may be reproduced in any form or by any electronic or mechanical means including information storage and retrieval systems without written permission from the publisher.

PUBLISHER

TRG Solutions

trginternational.com

Singapore 21st Floor, Centennial Tower Temasek Avenue Singapore 039190	Ho Chi Minh City 5th Floor – Central Plaza Building 17 Le Duan Boulevard District 1, Ho Chi Minh City, Vietnam (+84) 8 3823 6900	Ha Noi 13th Floor, BIDV Tower 194 Tran Quang Khai Street Hoan Kiem District, Ha Noi, Vietnam
---	--	--

ACKNOWLEDGEMENTS

TRG – Founder & CEO: Rick Yvanovich
Editor-in-Chief: Rick Yvanovich
Author: Thai Nhat Huy

— *Mục lục*

*Analytics &
ngành Khách sạn* 3

*Analytics trong
thực tế* 8

*Vì sao cần ứng
dụng Analytics* 12

Kết luận 14

*Tài liệu
khác* 15



Ngành Nhà hàng - Khách sạn có thể được hưởng lợi rất lớn từ phân tích dữ liệu.

Phân tích dữ liệu kinh doanh (Analytics) & ngành Khách sạn

Trong ngành Nhà hàng – Khách sạn, vai trò của quản trị doanh thu, hay tối ưu hóa doanh thu, là cực kỳ quan trọng đối với khả năng sinh lợi của các khách sạn. Về cơ bản thì tối ưu hóa doanh thu là khả năng bán đúng phòng cho đúng đối tượng khách với mức giá hợp lý vào thời điểm thích hợp nhất. Nó đòi hỏi nhiều thông tin kịp thời và chính xác, điều mà thường không phải lúc nào cũng có.

Đối với những chuỗi khách sạn, có thể điều hành hàng ngàn cơ sở khác nhau trên toàn cầu, thì tối ưu hóa doanh thu thật sự là một thách thức khổng lồ. Trong những năm gần đây, nhiều chuỗi khách sạn đã đầu tư vào Business Intelligence (BI) nhằm thúc đẩy hiệu quả quản trị doanh thu. Khả năng phân tích dữ liệu mạnh mẽ của các giải pháp Business Intelligence đã tạo nên những bước nhảy vọt trong việc tối ưu hóa doanh thu cho những chuỗi khách sạn lớn.

Business Intelligence là gì?

Trong thời đại kỹ thuật số hiện nay, mọi doanh nghiệp đều sử dụng và tạo ra một lượng dữ liệu khổng lồ. Tuy nhiên, trong đa số các trường hợp, dữ liệu này bị bỏ phí vì thiếu công nghệ và phương thức quản lý thích hợp để khai thác sức mạnh của chúng.

Các giải pháp Business Intelligence giúp doanh nghiệp khai thác dữ liệu của mình và biến chúng thành những hiểu biết và hành động thực tiễn, qua đó thay đổi hoàn toàn cách thức doanh nghiệp hoạt động và ra quyết định...

Click để xem thêm...

Ngành Nhà hàng - Khách sạn là một trong những ngành công nghiệp có thể được hưởng lợi lớn nhất từ phân tích dữ liệu. Các chuỗi có thể tận dụng rất nhiều loại dữ liệu khác nhau: bên ngoài – nội bộ, cấu trúc – phi cấu trúc.

Dữ liệu bên ngoài đến từ các tổ chức khác, ví dụ như dữ liệu về thời tiết, tình hình kinh tế, giao thông, xu hướng truyền thông... Dữ liệu nội bộ được tạo ra từ các hệ thống quản lý của khách sạn như đặt phòng, PMS (Property management system), front office, back office, sales và marketing...

Dữ liệu có cấu trúc được tổ chức rõ ràng và có thể dễ dàng phân loại hay lọc. Một bảng tính Excel chứa tên khách, quốc gia, ngày đến và đi là một ví dụ tiêu biểu của dữ liệu có cấu trúc. Mặt khác, bình luận trên những trang đặt phòng trực tuyến như Expedia, Agoda hay TripAdvisor có thể được xem là dữ liệu phi cấu trúc.

Nhưng cho dù từ nguồn nào và ở định dạng nào thì dữ liệu đều có thể được phân tích kết quả được ứng dụng thực tế và cải thiện đáng kể việc tối ưu hóa doanh thu. Trong phần sau, chúng ta sẽ cùng điểm qua một số ví dụ tiêu biểu về việc các chuỗi khách sạn lớn hưởng lợi từ phân tích dữ liệu kinh doanh.



— Khai thác sức mạnh của Phân tích dữ liệu

Starwood Hotels and Resorts quản lý, sở hữu và vận hành gần 1.300 cơ sở trên toàn cầu, dựa rất nhiều vào khả năng phân tích dữ liệu để tối ưu hóa giá phòng. Họ thậm chí còn phân tích dữ liệu thời tiết tại Mỹ để dự đoán nhu cầu du lịch đến vùng Caribe. Đầu tư vào Business Intelligence được cho là đã giúp tăng tỷ suất doanh thu/phòng (revenue-per-room) của họ thêm 5%¹.

Chuỗi khách sạn giá rẻ Red Roof tại Mỹ quản lý nhiều khách sạn gần các sân bay lớn. Vài năm trước, họ thực hiện một chiến dịch quảng bá đặc biệt nhằm vào hành khách của những chuyến bay bị hủy. Nhóm phân tích dữ liệu của công ty sử dụng nhiều nguồn dữ liệu về tình hình thời tiết, danh sách chuyến bay bị hủy để dự đoán nhu cầu lưu trú. Vì đa số khách bị hủy chuyến sẽ tìm nơi nghỉ lại qua thiết bị di động, Red Roof dùng thông tin đó để thực hiện các chiến dịch marketing trên thiết bị di động tại những khu vực cụ thể. Nhờ đó mà doanh thu tại những khu vực có chiến dịch này tăng đến 10%².



^{1&2} Source: www.forbes.com/sites/bernardmarr/2016/01/26/how-big-data-and-analytics-changing-hotels-and-the-hospitality-industry



Ứng dụng phân tích dữ liệu trong tối ưu hóa doanh thu không chỉ giới hạn cho những chuỗi khách sạn lớn. Denihan Hospitality Group là doanh nghiệp gia đình sở hữu một số khách sạn boutique cao cấp, chủ yếu tập trung tại New York. Công ty này xem phân tích số liệu là một trong những lợi thế cạnh tranh của mình và thậm chí có một Phó chủ tịch chuyên trách Business Intelligence³.

Nhờ vào sự đầu tư này mà Denihan từng đạt được mức giá phòng trung bình gấp đôi các đối thủ trong một giai đoạn cao điểm gần đây ở Manhattan. Công ty cũng công bố tỷ lệ hoàn vốn (ROI) của phần mềm phân tích là 300%. Bên cạnh đó, các lợi ích nội bộ cũng rất lớn. Năng suất của nhóm quản trị doanh thu của Denihan tăng đến 40%.

³ Source: www.kdnuggets.com/2015/09/big-data-analytics-hotel-industry



**Các nhà quản trị cần có
được thông tin hữu ích chỉ
bằng cách nhìn lướt qua.**

Phân tích dữ liệu trong thực tế

Sau đây là 2 ví dụ thực tế, được thực hiện bằng phần mềm BI của **Tableau**, nhằm minh họa cho khả năng ứng dụng của phân tích số liệu vào tối ưu hóa doanh thu.

So sánh giá

Đồ thị bên phải giúp các nhà quản trị doanh thu so sánh mức giá phòng các khách sạn trong chuỗi với các đối thủ trong khoảng thời gian 120 ngày. Nó kết hợp mức giá phòng thực tế, giá của đối thủ, và mức giá tối ưu, được tính dựa trên số liệu dự báo nhu cầu. Mỗi dòng đại diện cho một khách sạn trong chuỗi, và mỗi cột đại diện cho một ngày.

Chỉ nhìn lướt qua đồ thị này, các nhà quản trị doanh thu có thể nhanh chóng **xác định được ngày và khách sạn cụ thể được định giá quá cao hay quá thấp**. Cột màu xanh tượng trưng cho mức giá quá cao, còn cột màu cam là mức giá quá thấp. Màu càng đậm thì sự chênh lệch càng lớn.



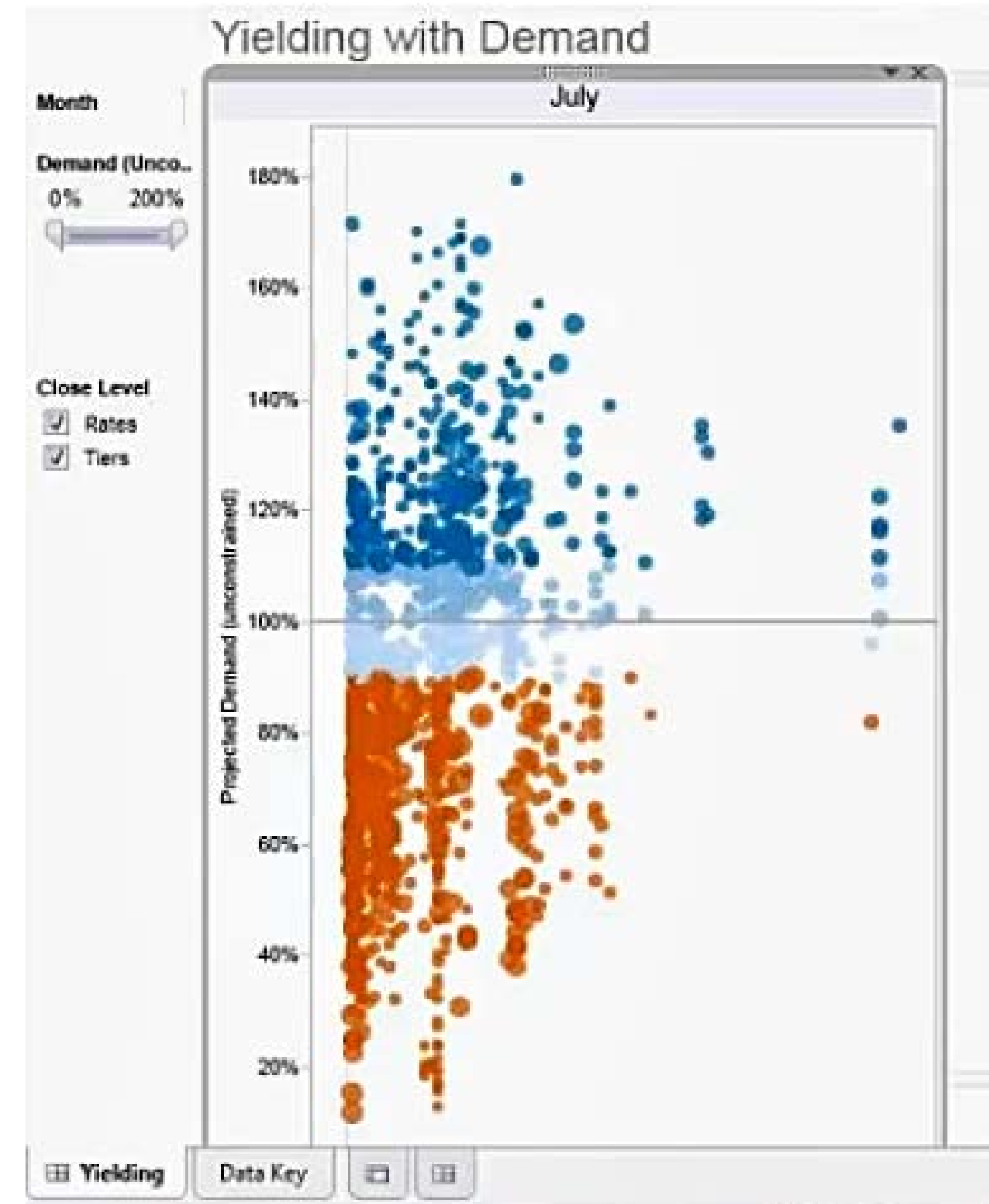
Với việc dữ liệu được thể hiện dưới dạng hình ảnh như vậy, người dùng có thể nhanh chóng có được sự hiểu biết sâu sắc chỉ bằng cách nhìn lướt qua. Ví dụ, khách sạn ở dòng đầu tiên thường xuyên có mức giá quá cao trong suốt 120 ngày. Mặt khác, những khách sạn ở dưới cùng có mức giá phòng rất sát với mức tối ưu vì hầu như không có cột nào. Nếu không nhờ vào năng lực phân tích dữ liệu này, nhóm quản trị doanh thu sẽ phải tiêu tốn rất nhiều thời gian xem xét từng khách sạn. Và tại mỗi khách sạn, họ phải xem xét từng ngày cụ thể để xác định vấn đề.

Giá – Doanh thu

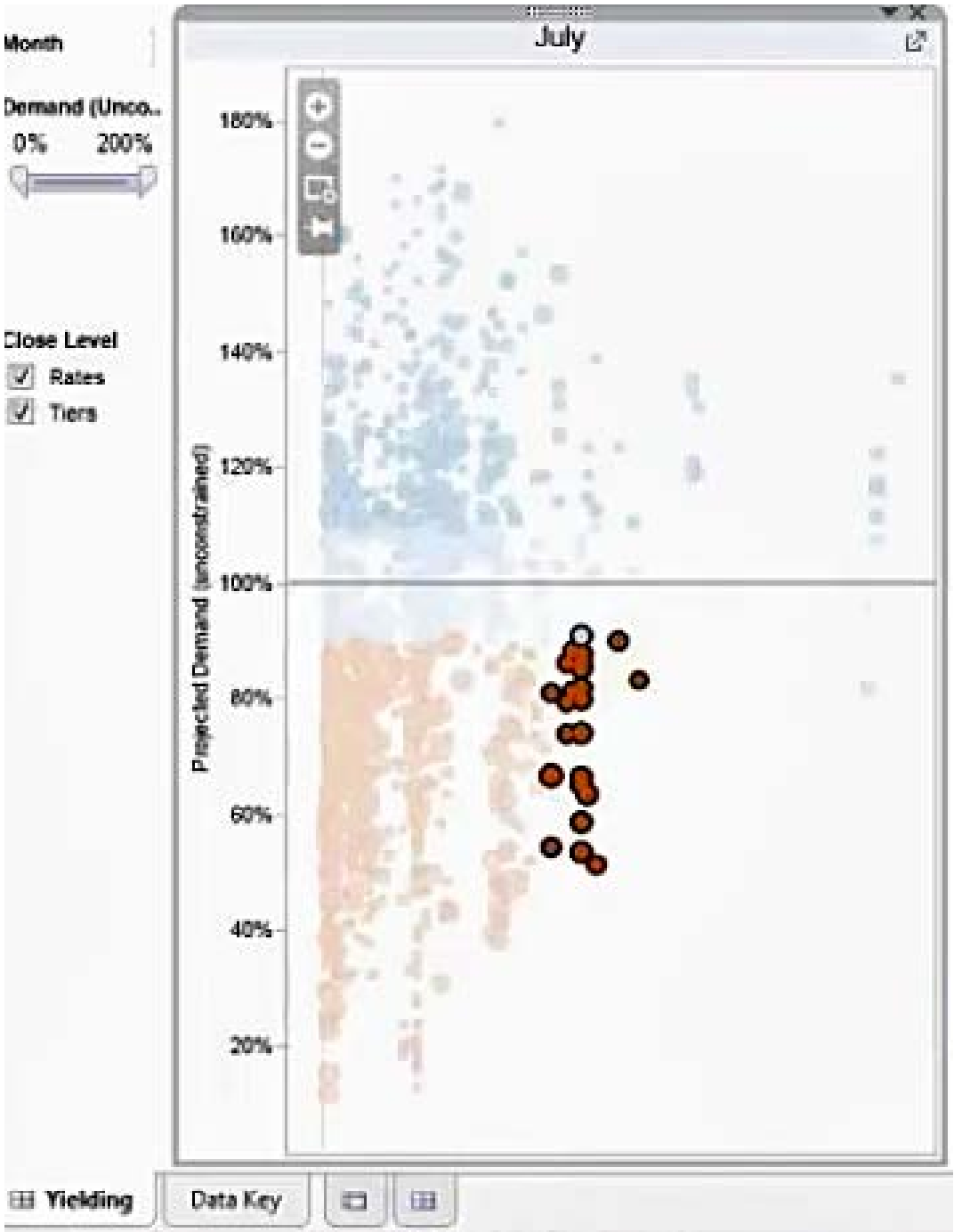
Trong đồ thị bên phải, mỗi chấm biểu thị cho một ngày lưu trú tại một khách sạn cụ thể. Đồ thị này cho thấy toàn bộ số ngày lưu trú trong tháng 7 của 1 **nhóm từ 70 đến 80 khách sạn**.

Trục tung thể hiện dự báo nhu cầu. Theo đó, nếu khách sạn được dự báo sẽ đầy phòng tại một ngày cụ thể thì giá trị sẽ là 100%. Những chấm ở bên trên trục hoành do đó biểu thị cho việc khách sạn sẽ phải từ chối khách vì không còn phòng trống.

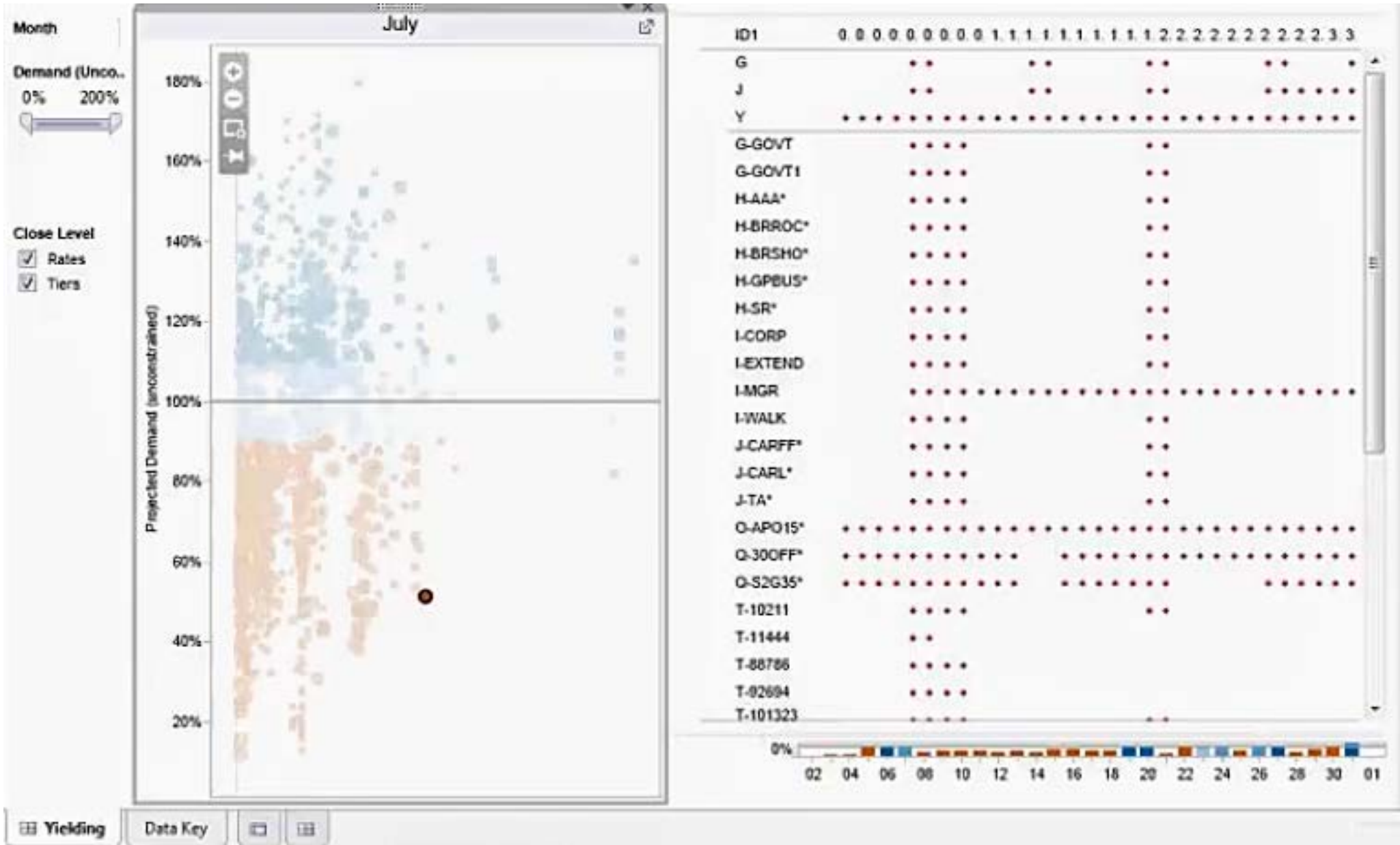
Trục hoành biểu thị điểm số cho thấy mức độ khách sạn sẵn sàng dùng các mã giảm giá. Càng xa về phía tay phải của trục hoành cho thấy khách sạn càng dùng nhiều mã giảm giá.



Đồ thị này cho phép nhanh chóng xác định những khách sạn nào dùng quá nhiều hoặc quá ít mã giảm giá, và trong ngày nào. Ví dụ như nhóm các điểm ở góc dưới bên phải đại diện cho những khách sạn được dự báo có nhu cầu thấp trong một ngày cụ thể nhưng lại ngừng quá nhiều mã giảm giá trong cùng ngày.



Nhóm quản trị doanh thu có thể chọn một chấm cụ thể để xem chính xác mã giảm giá nào bị dùng, bởi khách sạn nào và trong ngày cụ thể nào.



Trước khi triển khai giải pháp Business Intelligence, nhà quản trị sẽ phải lấy dữ liệu dự báo từ một ứng dụng và dữ liệu về mã giảm giá từ một ứng dụng khác, sau đó tự so sánh chúng với nhau. Và việc này phải được thực hiện cho từng khách riêng lẻ.

Giờ đây chỉ cần vài phút và nhà quản trị doanh thu có thể có được hiểu biết tương tự, và nhờ đó họ có thể **dành phần lớn thời gian để đưa ra các đề xuất chiến lược cho các khách sạn.**

**Phân tích dữ liệu cho phép khách sạn
đưa ra quyết định dựa trên con số thật
thay vì chỉ là phỏng đoán.**



Tại sao nên ứng dụng Phân tích dữ liệu vào tối ưu hóa doanh thu

Khi chưa có giải pháp Business Intelligence, bộ phận quản trị doanh thu thường sẽ phải dựa vào MS Excel và Access. Cách tiếp cận này có những điểm yếu sau:

- Dữ liệu phân mảnh và lạc hậu: các phần dữ liệu riêng lẻ được lưu trữ tại nhiều nơi khác nhau, ví dụ như các file Excel phải được cập nhật bằng tay hàng tuần hay hàng tháng
- Khả năng truy cập trực tiếp bị giới hạn: chỉ có một số ít các quản lý cấp cao có thể truy cập trực tiếp vào tất cả các dữ liệu.
- Hệ thống báo cáo không chuẩn hóa: các báo cáo chủ yếu dựa trên những file Excel được tạo và dùng một lần, và cần rất nhiều nguồn lực để cập nhật.

Vì những điểm yếu này mà quy trình phân tích **tốn rất nhiều thời gian**. Cách tiếp cận này có thể khả thi cho một hay một vài khách sạn nhưng chắc chắn là một gánh nặng lớn đối với những chuỗi khách sạn lớn.





Carlson Rezidor Hotel Group là một trong số những chuỗi khách sạn hàng đầu thế giới với hơn 1.300 khách sạn tại gần 100 quốc gia. Bộ phận quản trị doanh của công ty từng sử dụng Excel và Access cho việc phân tích và báo cáo. Công việc rất chậm và nhiều thiếu sót. Các nhân viên dành một nửa thời gian chỉ để thu thập và định dạng lại dữ liệu thay vì phân tích chúng. Do đó, bộ phận này chỉ có thể đưa ra từ 2 đến 3 khuyến nghị hàng năm cho mỗi khách sạn. **Nhưng tệ hơn nữa là các khách sạn không xem các khuyến nghị đó là có ích.**

Công ty do đó quyết định áp dụng giải pháp Business Intelligence Tableau và gần như ngay lập tức gặt hái được lợi ích lớn. Sau 5 tuần, họ đã có thể tạo 75 bảng thông tin (dashboard) khác nhau. Và sau 3 tháng thì số khách sạn yêu cầu được cung cấp báo cáo hàng tuần tăng từ 0 lên 300.

Phân tích dữ liệu cho phép khách sạn đưa ra quyết định **dựa trên con số thật thay vì chỉ là phỏng đoán**, và có thể chớp lấy các thời cơ có rủi ro cao hơn.

Kết luận

Phân tích dữ liệu kinh doanh đã cách mạng hóa cách các chuỗi khách sạn trên toàn thế giới tối ưu hóa doanh thu. Và qua đó, nó không chỉ giúp tăng doanh thu mà còn thúc đẩy mối liên kết với các khách sạn trong chuỗi. Tác động tiềm năng của phân tích đối với các mặt khác của ngành khách sạn cũng rất lớn.

Mục tiêu cuối cùng là triển khai Business Intelligence một cách toàn diện trong cả doanh nghiệp. Bên cạnh bộ phận quản trị doanh thu, mọi bộ phận khác cũng cần được trang bị năng lực phân tích.

Một hệ thống Business Intelligence toàn doanh nghiệp cũng cần phải dễ sử dụng và thân thiện với người dùng. Nghĩa là mọi nhân viên đều phải có thể sử dụng nó sau khi được đào tạo mà không cần những chuyên viên phân tích.

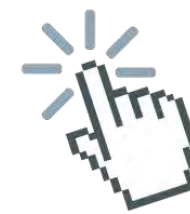
Nhưng cũng cần lưu ý rằng chỉ công nghệ là chưa đủ. Triển khai thành công ứng dụng phân tích còn cần có yếu tố con người và quy trình thích hợp nhằm biến các hiểu biết thành hành động thực tế.



Further resources

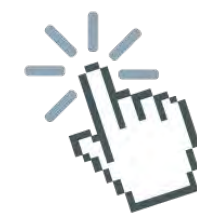


9 ways to pull more revenue through to your bottom line



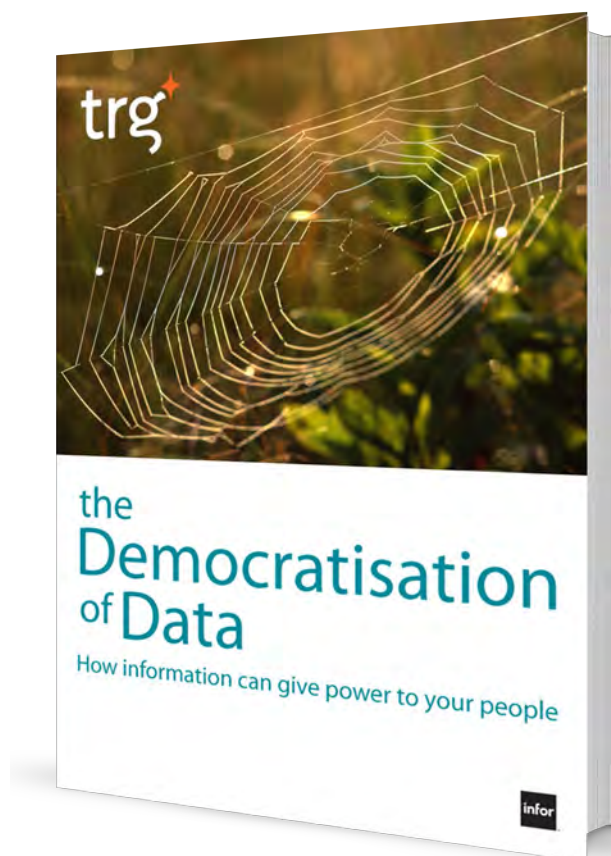
The costs of doing every service perfectly to satisfy the ever demanding customers will grow and compound each year. Read our full whitepaper to find out how hospitality businesses can increase profits and reduce costs in today's complex environment.

TRG BLOG | HOSPITALITY

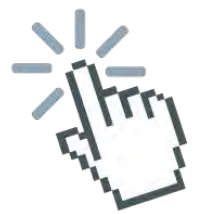


hubs.ly/H04FtwW0

Keep yourself in the loop of the newest trends and technologies in the Hospitality industry.



The Democratisation of Data



Business intelligence and analytics solutions are widely considered by CIOs and analysts to have great potential for delivering measurable, bottom-line improvements to the enterprises that are best prepared to take advantage of them.

TRG BLOG | BUSINESS INTELLIGENCE



hubs.ly/H04FtwT0

Stay ahead, stay informed with the latest news and trends in Business Intelligence and other related topics.

About our solutions

TRG SOLUTION | HOSPITALITY

Enhance guest experience. Optimise revenue. Boost profit

Our industry-specific solutions enable Hospitality businesses to deliver personalised guest service, streamline end-to-end operations, drive down costs, and improve margins.



Infor SunSystems for Hospitality
Financial Management system designed specifically for the hotel enterprise



Check SCM
Material & Supply Chain Management solution for the hospitality industry

TRG SOLUTION | BUSINESS INTELLIGENCE

Make data your most valuable asset

We empower businesses to turn their data into a profit-making asset. Our solutions are designed for business users and help them understand data very quickly with little technical skills required.



Tableau Desktop
Business Analytics for individuals

Tableau Server
Business Analytics for organisations

Tableau Online
Business Analytics in the Cloud



TRG is a market-leading global professional services firm focused on delivering technical excellence. TRG adds value in a challenging and dynamic market by delivering the right IT solutions that work quietly and brilliantly in the background, freeing our customers up to focus on their core.

For more information about this solution, please contact us

SALES@TRGINTERNATIONAL.COM

TRGINTERNATIONAL.COM
BLOG.TRGINTERNATIONAL.COM

FOLLOW US:

