

Bài dịch:

Case study về

Công ty quản lý khách sạn, khu nghỉ mát

Outrigger

Tóm tắt

Case study này mô tả lịch sử, chiến lược và thông tin hiện tại của cơ sở hạ tầng về hệ thống thông tin của một công ty khách sạn vừa và nhỏ. Case study được thiết kế để cung cấp các thông tin cơ bản cần thiết để tham gia thành công trong việc thiết lập định hướng cho nguồn tài nguyên hệ thống thông tin và cách thức sử dụng hiệu quả trong công ty Outrigger có trụ sở tại Hawaii. Ngoài ra, nó cho phép sinh viên phân tích kỹ lưỡng và đánh giá hiện trạng sử dụng tài nguyên hệ thống thông tin. Khởi đầu với đánh giá này, sinh viên có thể phát triển tầm nhìn hệ thống thông tin thích hợp, kiến trúc và kế hoạch chiến lược cho công ty khách sạn và nghỉ mát Outrigger.

Keyword: IS planning, IS assessment, IS visioning, infrastructure, hospitality.

I. Giới thiệu

Công ty khách sạn và khu nghỉ mát Outrigger là công ty tầm trung tập trung vào lĩnh vực du lịch tới quần đảo Hawaii và Nam Thái Bình Dương. Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào nhiều hoạt động khiến họ phải định hướng tốt cho kế hoạch xây dựng quy trình hệ thống thông tin. Sau khi phân tích chiến lược và đánh giá hiện trạng sử dụng tài nguyên hệ thống thông tin, chúng ta có thể phát triển tầm nhìn, kiến trúc và kế hoạch chiến lược cho Outrigger.

II. Lịch sử và chiến lược hiện tại

Thứ sáu ngày 13/9/1929, Roy C. Kelley xuất hiện tại Hawaii cùng vợ ông, bà Estelle. Là một kiến trúc sư được đào tạo bài bản, ông chịu trách nhiệm thiết kế cho các cao ốc của Honolulu bao gồm cả cao ốc chính của khách sạn Halekulani cũ và rạp chiếu phim Waikiki trên đại lộ Kalakaua.

Chín năm sau, Kelly tách ra riêng và chịu trách nhiệm xây dựng rất nhiều ngôi nhà, căn hộ cao ốc và khách sạn trên đảo Oahu. Năm 1963, Kelley tiếp nhận khu đất cũ được quản lý bởi câu lạc bộ ca nô Outrigger. Outrigger đã trở thành sự thật với sứ mạng mang đến kỳ nghỉ như thiên đường cho các tầng lớp du lịch trung lưu. Bao gồm sự thỏa thuận ở Wakiki, Outrigger sát nhập thêm khách sạn Outrigger đông, Outrigger tây và khách sạn Coral Reefs. Khách sạn Outrigger Wakiki được xây dựng từ câu lạc bộ ca nô cũ được xem như là trụ sở chính vào năm 1967.

Qua hai thập kỷ phát triển, khách sạn Outrigger Hawaii tiếp tục phát triển tại Wakiki. Năm 1970, khi đã bắt đầu xây mới lại, Outrigger bắt đầu kế hoạch thu mua và phát triển thành chuỗi khách sạn lớn nhất tại bang Hawaii với hơn 7000 phòng và 15 cơ sở trên Wakiki. Nhờ vào việc quản lý tập trung, Outrigger đã duy trì cơ cấu quản lý phù hợp trong một thời gian dài.

Năm 1989, khách sạn Outrigger Hawaii lúc bấy giờ dưới sự lãnh đạo của tiến sĩ

Richard Kelly, con của Roy Kelley tiếp tục phát triển với sự quản lý khách sạn hoàng gia Waikoloan trên đảo lớn của Hawaii. Khi cơ bão Iniki tiến vào Wakiki năm 1992, nó tiếp cận cả Honolulu và Kauai. Điều đó thúc đẩy việc phát triển chiến lược công ty trong lĩnh vực địa lý, tiến về các đảo lân cận. Công ty dưới sự thỏa thuận với bên thứ ba đã tiếp cận các đảo Maui và Kauai để phát triển thành 26 chi nhánh trên quần đảo Hawaii.

Năm 1996, công ty đã có những bước phát triển quốc tế đầu tiên. Thông qua đối tác, liên doanh, mua lại và phát triển mới, Outrigger mở chi nhánh đầu tiên tại Quần đảo cộng hòa Marshall và sau đó là Guam, Fiji, Tahiti, Australia và New Zealand.

Cùng với sự phát triển về mặt địa lý, Outrigger bắt đầu đa dạng hóa danh mục đầu tư của mình, bắt đầu từ việc thêm vào mục nghỉ dưỡng căn hộ chung cư. Bởi vì sự đa dạng hóa về mặt địa lý và sản phẩm này, năm 1995, khách sạn Outrigger Hawaii đổi tên thành khách sạn và khu nghỉ mát Outrigger. Vào năm 1999, thương hiệu thứ 15 của khách sạn khởi động với tên khách sạn OHANA của Hawaii.

Các chi nhánh gần biển mở rộng với đầy đủ các loại hình dịch vụ dưới thương hiệu Outrigger. Các căn hộ chung cư gần biển cũng được duy trì dưới thương hiệu Outrigger. Ngược lại, thương hiệu Ohana đạt được vị trí trong việc phục vụ cho các tour du lịch không gần biển.

Hạng mục chung cư chứng tỏ được tầm quan trọng của nó trong danh mục đầu tư của công ty nhưng họ cũng gặp phải không ít khó khăn từ những cơ hội mang tới. Chung cư cho phép du khách thoải mái lên lịch cho riêng cá nhân họ. Nhưng nó cũng rất phức tạp, không đạt chuẩn của các đại lý du lịch và rất khó bán. Bởi vì căn hộ chung cư không được xây dựng như một dự án kinh doanh. Thay vì được thiết kế như những ngôi nhà hay nơi nghỉ ngơi cho các gia đình du lịch, nó được thiết kế như những văn phòng nhỏ của các công ty. Nó cũng thiếu nhiều dịch vụ cơ bản dành cho khách sạn như thức ăn, nước giải khát, dịch vụ giúp việc và giặt ủi, ... Tuy nhiên, đối với Outrigger, hạng mục này vẫn rất hấp dẫn vì nó là một cách để mở rộng thông qua hợp đồng quản lý mà không cần các bất động sản đất tiền.

Năm 2005, Outrigger đã là công ty lớn, với khoảng 3600 nhân viên, trong đó, trụ sở chính là 230. Nhiều hạng mục đầu tư với tổng giá trị hơn 1,4 tỷ USD, doanh thu đạt 45 triệu USD. Nhưng chiến lược của công ty vẫn trung thành với mục tiêu hòa hợp văn hóa và đặc trưng của các điểm đến và tránh việc phát triển hời hợt.

Bộ phận quản lý của họ tin rằng chìa khóa cạnh tranh của họ là việc cung cấp khách sạn cho du khách đến cư trú, thăm quan và họ đã tiếp thị thành công những đặc trưng đó thông qua kênh phân phối giải trí. Thêm vào đó, bộ phận quản lý đã phát triển triết lý cung cấp sự vượt trội trong môi trường đa văn hóa, cả khách và nhân viên. Với lịch sử 25 năm phát triển và đạt doanh thu lớn, công đoàn Outrigger có một tiếng nói lớn trong nghiệp đoàn Hawaii. Ngoài ra, Outrigger đã đem thành công của mình thành công chung của các hãng máy bay phục vụ cho các điểm đến của họ.

III. Nền công nghiệp khách sạn và khu nghỉ mát

Thế kỷ 21, phân khúc du lịch chiếm khoảng 45% tổng giá trị kinh tế thế giới hiện tại có giá trị là 295 tỷ USD và có khoảng 250 triệu người lao động.

Thị trường khách sạn Hawaii

Dữ liệu 2004 cho thấy thị trường Hawaii, nơi đặt trụ sở Outrigger, luôn đạt mức tăng trưởng trên trung bình toàn cầu. Do bị cô lập so với các cụm dân cư khác, Hawaii là thị

trường đích đến cổ điển với các khách hàng độc quyền. Khách hàng lớn của họ là Mỹ ở phía tây và Nhật Bản ở phía đông. Những thị trường này mang lại khoảng lợi nhuận ước tính khoảng 50% ở phía tây và 65% ở phía đông. Đặc thù của thị trường này là xu hướng khách tham quan nhiều đảo trong cùng một chuyến đi.

Cư trú	72.1%
Số phòng trung bình	706
Tỷ lệ trung bình hàng ngày	\$198.41
Lợi tức	\$78.488

Giá cả

Thị trường Hawaii và Thái Bình Dương là thị trường độc quyền, ngay cả việc chọn phòng và chế độ đặt phòng. Trong lịch sử, chế độ này được thiết lập và bán ra bởi các nhà buôn, các nhà khai thác tour du lịch. Họ sẽ mua với số lượng lớn và sau đó trực tiếp tái tiếp thị đến người du lịch. Tuy nhiên, với sự phát triển của internet, một loại hình mới hình thành: dynamic package. Ở đó, khách hàng có thể tự do chọn phòng, khách sạn, thuê xe và đặt cọc tiền trọn gói. Loại hình này có ưu điểm là mang lại cho khách hàng nhiều lựa chọn và thuận tiện cho chuyến đi của họ. Đồng thời, các nhà cung cấp cũng thu nhiều lợi nhuận và bảo mật thông tin được tốt. Từ đó, giảm bớt đi tính thương mại hóa. Do vậy, dynamic package trở nên hấp dẫn.

Đối thủ cạnh tranh

Là một thị trường hấp dẫn, Hawaii thu hút rất nhiều công ty khách sạn và khu nghỉ mát cùng nhiều thương hiệu lớn. Các công ty khách sạn lớn nhất có thể kể đến là Marriott International, Hilton Hotels and Resorts và Starwood. Đây là những khách sạn có quy mô tầm 8 - 10 cơ sở trên đảo lớn. Nhưng những người khai thác lớn nhất ở Hawaii có thể kể đến là Outrigger (28 cơ sở), ASTON Hotels & Resorts (11 cơ sở) về mặt địa lý và khu giải trí.

IV. Khách hàng và đối thủ cạnh tranh với Outrigger

Khách hàng của khách sạn và khu nghỉ mát Outrigger

Sứ mạng đầu tiên của Outrigger là mang lại kì nghỉ như thiên đường dành cho tầng lớp trung lưu. Nhưng qua thời gian, khi danh mục đầu tư được đa dạng hóa thì hồ sơ cá nhân của khách hàng cũng thay đổi. Khách hàng điển hình với Outrigger thường là khách hàng nhiều thế hệ và thu nhập trung bình là trên \$75,000. 25% khách hàng quay lại sau khi sử dụng dịch vụ của công ty và hầu hết là đối tượng du lịch. Đặc biệt, họ là đối tượng du lịch theo mùa. Mùa đông và mùa hè là hai mùa cao điểm với doanh thu trên \$260 triệu đô.

	Location	Properties	Rooms	Lowest Rate *
Outrigger Hotels and Resorts	Waikiki	2	1,383	\$160
Starwood Hotels and Resorts	Waikiki	4	4,132	\$150
Marriott International	Waikiki	1	1,297	\$209
Hyatt Hotels and Resorts	Waikiki	1	1,230	\$210
Outrigger Hotels and Resorts	Guam & Fiji	2	895	\$203
Starwood Hotels and Resorts	Guam & Fiji	3	995	\$145
Hilton Hotels and Resorts	Guam	1	587	\$110

Để tăng tính cạnh tranh, Outrigger sẵn sàng đổi đầu với các thương hiệu lớn đã được công nhận bởi chính cộng đồng du lịch thông qua chính dịch vụ, các địa điểm đến thú vị và những tour du lịch giảm giá cho đối tượng lao động ở địa điểm ngoài Hawaii và Thái Bình Dương. Ngoài ra, Outrigger cũng tận dụng các điểm mạnh vốn có của mình: mối quan hệ lâu dài trong mạng lưới phân phối du lịch, chiến lược trọng tâm về các điểm đến trong các kì nghỉ, quan hệ sâu sắc và kiến thức về các địa phương.

Khách hàng của khách sạn Ohana

Đối tượng khách điển hình của khách sạn Ohana là những khách hàng thu nhập cao và am hiểu Hawaii với thu nhập dưới \$100,000/năm. Những khách hàng này có thể thăm quan Hawaii nhiều lần và thời gian ở lại lâu hơn bình thường. Việc kinh doanh du lịch do các cá nhân quân đội hoặc nhân viên các tập đoàn hoạt động trên nhiều đảo. Nhóm này chiếm ít hơn 10% tổng lưu lượng đến với Ohana.

Với nhóm khách hàng theo mùa với các dịch vụ tương tự Outrigger, Ohana đạt tầm \$66 triệu đô/năm. Một số chi nhánh nằm trong các vùng địa lý nhỏ và xa biển tồn tại trong thị trường Waikiki thì khó khăn hơn để quản lý vì khách hàng ở đây không được hưởng vị trí cao cấp. Tuy nhiên, điều này không thể không nhận rằng Ohana là nhà điều hành lớn nhất Waikiki và trên đảo lớn Hawaii hiện tại.

	Location	Properties	Rooms	Lowest Rate *
OHANA	Waikiki	13	4564	\$76
Marc Resorts	Waikiki	4	314	\$74
Castle Resorts	Waikiki	6	N/A	\$75

Khách hàng của hạng mục chung cư

Với mức thu nhập vào khoảng \$90,000 tới \$160,000, những hộ gia đình thường tham quan vào kì nghỉ của trường học, vừa cân bằng tài chính, vừa trải nghiệm kì nghỉ gia đình. Thông thường, họ sẽ đặt những căn hộ có bếp đầy đủ, hai phòng ngủ và hai phòng tắm. Điều này được đánh giá thông qua thực tế là những căn hộ này được đặt nhiều lần thông qua Internet và có xu hướng phục hồi nhanh trong nền kinh tế hiện đại.

Việc thuyết phục các đơn vị cá nhân, các đơn vị quản lý trong Outrigger phải cạnh tranh với các công ty địa phương và thuyết phục khách hàng của họ rằng dịch vụ của họ tốt hơn hẳn. Khách hàng không tham gia căn hộ chung cư vẫn có thể hưởng trọn chế độ dịch vụ mà họ có thể nhận được ở khu nghỉ mát. Trung bình, một căn hộ chung cư với hai phòng ngủ có thể được thuê với giá \$175 và một phòng ngủ thì là \$140.

Tiếp thị và phân phối

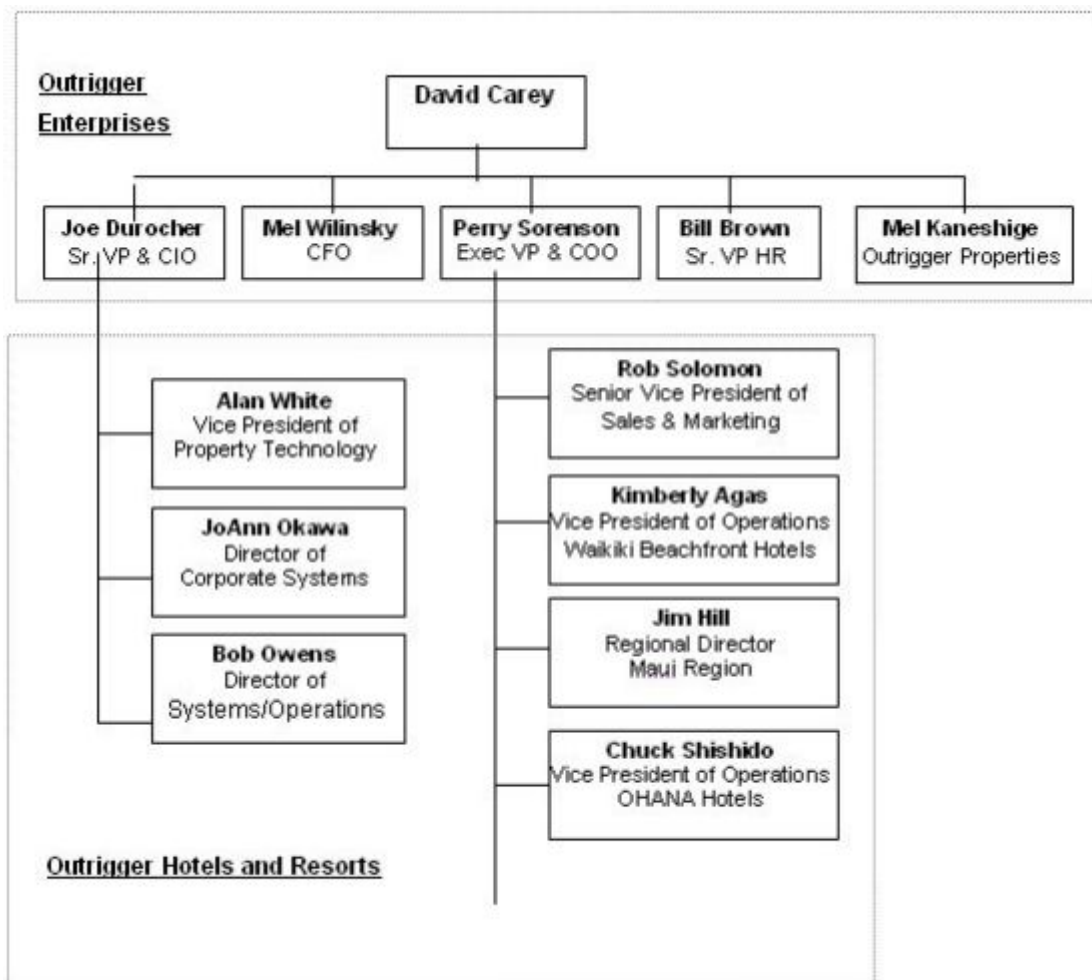
Hiện tại, Outrigger điều hành thông qua văn phòng đặt tại trụ sở chính là Denver, Colorado với 40 - 70 chi nhánh dự trữ, phục vụ tùy thuộc vào nhu cầu của doanh nghiệp. Một đội ngũ tiếp thị thông thường là 12 người, phân bổ 6% doanh thu và chịu trách

nhệm quản lý thương hiệu và phân phối trên thị trường. 2% doanh thu dùng cho việc tài trợ cho các hoạt động dữ trữ và chi phí phân phối khác. Việc dự trữ và đặt phòng tập trung chủ yếu tại các cơ sở của Outrigger, bên cạnh đó là Hawaii.

Giám đốc điều hành của Outrigger tin rằng phân phối là nền tảng cho sự thành công, với 50% doanh nghiệp đến từ buôn bán, tiêu dùng trực tiếp, đại lý du lịch, chính phủ và quân sự và khách hàng doanh nghiệp chiếm phần còn lại. Đối với cơ sở quốc tế, tỉ lệ % tài nguyên doanh nghiệp từ buôn bán là 80% và gần như tất cả doanh thu đến từ bất động sản.

V. Tổ chức của Outrigger

Công ty khách sạn và nghỉ mát Outrigger được quản lý hoàn toàn bởi công ty tổ chức là Outrigger Enterprise. Ngoài ra, một nhánh của công ty này phát triển trong lĩnh vực bất động sản là Outrigger Properties.



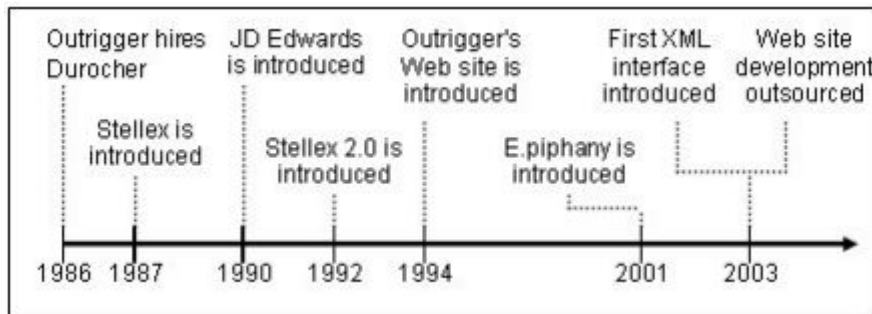
Outrigger viết và quản lý hợp đồng bất động sản với bên sở hữu thứ ba và thực hiện giám sát tài sản cũng như phát triển, mua lại và bán tài sản. Khách sạn và khu nghỉ mát Outrigger, dưới sự điều hành của Outrigger Enterprise, chịu trách nhiệm về các hợp đồng quản lý và đổi mới hoạt động giám sát tài sản và các hoạt động quản lý khách sạn, khu

ngủ mát, căn hộ. Outrigger cũng tiến hành đàm phán việc cho thuê và tính phần trăm doanh thu lợi nhuận với người thuê nhà. Ba nguồn thu trên được giao cho phòng lưu trữ P & L. Doanh thu phòng chiếm phần lớn tổng doanh thu. Thu nhập từ việc cho thuê chiếm ít nhất là 5% khách sạn và không gian nhỏ, 20% từ các địa điểm hấp dẫn nhất. Doanh thu khác bắt nguồn từ bãi đậu xe, phòng giải trí, viễn thông và các câu lạc bộ dành cho trẻ em.

Khách sạn và khu nghỉ mát Outrigger luôn duy trì cấu trúc tổ chức tập trung trong suốt lịch sử. Là một công ty lớn và có sự phân bố địa lý phức tạp, nhưng về bản chất, Outrigger vẫn hợp nhất về sự quản lý. Từ khi phát triển ra quốc tế, cấu trúc của nó cũng phân tán hơn, khu nghỉ mát ở Thái Bình Dương hoạt động độc lập hơn nhưng vẫn phát triển mô hình truyền thống. Nhận thức được những lợi ích từ cơ cấu tập trung, Outrigger vẫn đang tìm cách để tích hợp khu nghỉ mát quốc tế của mình tốt hơn. Tuy nhiên, điều này vẫn còn rất nhiều thách thức.

VI. Hạ tầng IT của Outrigger

Joe Durocher, CIO của Outrigger Enterprise, được thuê bởi David Carey năm 1986.



Phần mềm của Outrigger

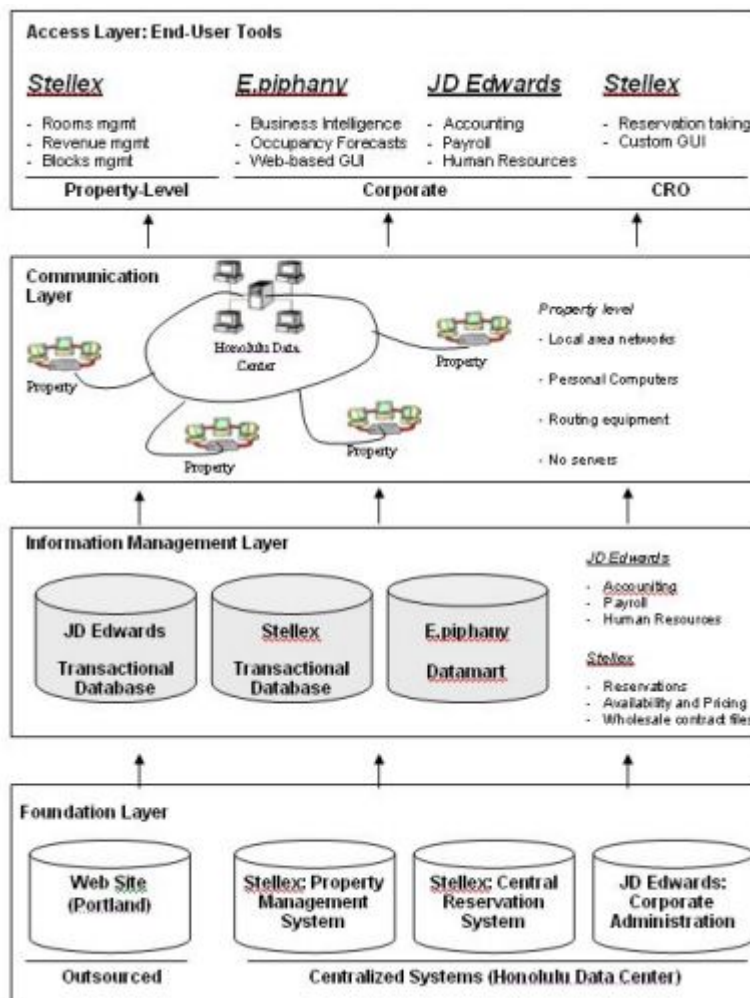
Stellex, được Durocher đề cập, được giới thiệu vào năm 1987 là ứng dụng COBOL dùng để lưu trữ dữ liệu tại các chi nhánh và đảm bảo hoạt động 24 x 365 liên tục. Hai hoạt động có vai trò rất quan trọng trong kinh doanh khách sạn phụ thuộc nhiều vào việc duy trì dữ liệu suốt ngày và luôn hoạt động. Ứng dụng này chạy trên nền tảng Tandem Nonstop và có hệ quản lý cơ sở dữ liệu Enscribe quản lý.

Năm 1992, Stellex cập nhật version 2.0 trên nền tảng Sun Microsystem Unix, cung cấp chức năng quản lý doanh thu và hỗ trợ trung tâm đặt phòng. Bởi vì những nhu cầu đặt thù cho hoạt động kinh doanh, Outrigger đã thuê Opus, một công ty phần mềm chuyên làm ứng dụng quản lý doanh thu để tích hợp vào Stellex 2.0. Outrigger vẫn tiếp tục giữ source code của Opus và đã có nhiều cải tiến đáng kể nhằm phục vụ cho các quan hệ kinh doanh. Outrigger đã hiện thực JD Edwards ERP thành nền tảng văn phòng của riêng mình vào năm 1990, một năm trước khi ERP trở thành cơn sốt trên toàn thế giới kinh doanh. JD là nền tảng chạy trên IDM AS-400 đã được phát triển rộng rãi bởi sự lý tưởng và tính ổn định của nó.

Stellex đã trở thành một trạm chung cho tất cả các hệ thống kết nối tới, bao gồm cả điện thoại, gọi kế toán, và giải trí trong phòng. Tất cả các cơ sở trên quần đảo Hawaii đều truy cập tới hệ thống IT trung tâm này. Trung tâm dữ liệu được đặt tại Honolulu phục vụ

cho hệ thống này thông qua mạng WAN. Stellex được truy cập bằng phương thức ASP bởi tất cả các cơ sở tại quần đảo Hawaii, trụ sở trung tâm Denver, Web server tại Oregon, do đó, đơn giản hóa nhiều hoạt động về tồn kho, phục hồi dữ liệu và quản lý toàn bộ hoạt động IT. Cách cấu hình này cho phép tất cả các cơ sở thông qua PC và thiết bị mạng kết nối với nhau. Các điểm bán hàng cũng không cần thiết phải tập trung, có thể hoạt động phân tán vì Outrigger hoàn toàn có thể điều khiển nó.

Tuy nhiên, do nhu cầu địa phương, chi phí viễn thông cao từ Hawaii, độ tin cậy thấp của mạng quốc tế, Outrigger không mở rộng mô hình tập trung của mình ra Australia và khu vực Thái Bình Dương. Những chi nhánh, cơ sở tại đó, cũng tất cả các chung cư phát triển riêng hệ thống PMS chuyên môn cao thích hợp cho các chung cư và mã số riêng của họ.



Phát triển ứng dụng

Bên cạnh việc duy trì và nâng cấp Stellex, bộ phận IT cũng phát triển một số ứng dụng nhằm phục vụ cho nhu cầu công ty như viết báo cáo, cấu hình các thiết bị. Việc outsourcing được giới hạn chủ yếu tập trung vào website, phát triển và duy trì bởi bên thứ ba tại Portland, Oregon. Ngoài ra, để duy trì sự tích hợp trực tiếp vào hệ thống, Stellex

còn có một bộ phận đặt vé bên cạnh website Outrigger. Điểm nổi bật nhất của Outrigger là giao diện kinh doanh. Hầu hết các giao diện này được phát triển bằng XML.

Trong thời kỳ mà nền kinh tế phần mềm vẫn còn trẻ thì giao diện của Outrigger thực sự là lợi thế cạnh tranh rất lớn. Nó đạt hiệu quả đáng kể trong lĩnh vực thanh toán tự động, hóa đơn và không tốn nhiều nhân lực, giảm chi phí rất nhiều. Nhưng không phải tất cả hoạt động đều có thể tự động được.

Outrigger sau đó đã sử dụng chuẩn Open Travel Alliance (OTA) XML, một định dạng chung về thông tin và nội dung. Đây thực sự là một trợ giúp rất lớn. Việc lựa chọn đối tác thích hợp, tránh những chi phí thừa vẫn là thách thức lớn. Trong những thành công của Outrigger cho tới nay, 33% chi phí phục vụ cho việc kênh thông tin IT.

Bên cạnh đó, công ty cũng sử dụng công nghệ để phổ biến và phân phối nhiều hơn đến với cộng đồng. Outrigger tính toán khoảng 60% cuộc gọi tới và tư vấn trên website về các gói dịch vụ của công ty. Để làm được điều đó, công ty tạo ra thêm nhiều chức năng mới như chat, hỗ trợ email xác nhận, ...

Quản lý dữ liệu

Năm 2001, Outrigger đã mua phần mềm kinh doanh thông minh, dữ liệu thông minh và công cụ phân tích E.piphany chạy trên nền tảng Windows 2000. Dữ liệu thông minh được tổ chức lại trong 3 năm gần nhất, được phân tích để xây dựng danh mục khách hàng. Những dữ liệu này sau đó sẽ được tích hợp lại với nhau. Trong khi E.piphany bị mua lại gần đây, công ty đã tiến hành thu thập rất nhiều lần.

Dữ liệu được thu thập bởi Stellex, bao gồm cả tài nguyên kinh doanh, thông tin lưu trữ, được tải hàng đêm vào hệ thống JD Edwards ERP để kế toán và E.piphany tiến hành phân tích. Những hoạt động đặt phòng, lưu trữ và lịch sử hoạt động đều được Outrigger cho E.piphany tiến hành học và phân tích để dự báo và tìm ra chiến lược kinh doanh thông minh ở các cấp độ doanh nghiệp và khách hàng.

Bộ phận IT có chức năng giám sát dữ liệu nhưng cũng phải đảm bảo tính bảo mật thông tin khách hàng khi dữ liệu này đang được E.piphany truy xuất thông qua giao diện web. Dữ liệu sau khi được phân tích này sẽ được dùng để marketing và các hoạt động phân tích khác. Việc kết hợp chúng vào các hoạt động hàng ngày vẫn là một thách thức lớn.

Outrigger thực sự gặp khó khăn trong áp dụng một chương trình khách hàng - lượng mua bán trong vòng ba năm, mỗi năm là con số khá lớn đối với hoạt động nghỉ mát ở Hawaii.

Tổ chức và nhân viên IT

Hiện tại, bộ phận IT của Outrigger có 26 nhân viên toàn thời gian. 4 trong số họ là những nhà khai thác nhập dữ liệu, 3 lập trình viên được đặt trong công ty trách nhiệm hữu hạn để giúp Outrigger xử lý thuế được gửi về từ các tiểu bang Hawaii. Một công ty IT chuyên nghiệp phục vụ cho việc xử lý ứng dụng ở Australia. Hỗ trợ phần cứng được đáp ứng bởi chính các nhà cung ứng địa phương. Các chức năng IT được phát triển dựa vào yêu cầu của người dùng thay vì các kế hoạch truyền thống. Tổ chức này cho phép các hoạt động cá nhân để dứt khoát yêu cầu nhóm công nghệ tài sản để hỗ trợ, trong khi nhân viên hành chính gọi nhóm Dịch vụ thông tin doanh nghiệp đứng đầu Okawa.

Bộ phận IT của Outrigger đã được chỉ định thiết kế trung tâm. Hoạt động của nó được tài trợ phân bổ cho các đơn vị kinh doanh và các cơ sở thông qua nhiều phương

thức khác nhau.

- Charge, dựa vào việc đếm số phòng, dùng để đánh giá việc sử dụng công nghệ của từng cơ sở.
 - Các cơ chế tương tự dùng cho kế toán để sử dụng các chức năng quản trị.
 - Nhóm bán hàng thì được xây dựng dựa vào không gian của từng cơ sở, chi nhánh.
 - Giải pháp ad-hoc được ứng dụng trực tiếp vào từng đơn vị
- Những chức năng này được phát triển và ứng dụng vào thực tiễn từ năm 2003.

VII. Đánh giá hệ thống thông tin

Giám đốc điều hành cấp cao của Outrigger tìm thấy công nghệ là một tài sản tuyệt vời để cho phép giao tiếp và cảm thấy tự tin rằng các chức năng CNTT được cho phép công ty để cạnh tranh hiệu quả.

Chức năng CNTT làm tăng khả năng hoạt động hiệu quả hơn các đối thủ, thường xuyên cung cấp dịch vụ hữu ích với chi phí bỏ ra cho hệ thống IS là hợp lý, vừa phải. Outrigger cũng cảm thấy rằng đây là nền tảng để họ tiến nhanh hơn so với đối thủ cạnh tranh.

Khi công ty đã mở rộng mạnh mẽ và vẫn chưa tìm thấy một giải pháp tích hợp cho các tài sản quốc tế, một số câu hỏi về tính khả thi của tái đầu tư vào Stellex. Outrigger mặc dù tăng trưởng địa lý và sản phẩm nhanh chóng, nhóm IS cảm thấy rằng ứng dụng công nghệ - đặc biệt ERP, tích hợp PMS / CRS, và giao diện điện tử với phân phối các đối tác đang phục vụ các công ty tốt.

Các công ty đã được nhắc nhở để đánh giá lại vai trò của Stellex sau một nỗ lực bất thành để di chuyển đến một nền tảng hiện đại hơn nghĩ để đơn giản hóa kết nối với các hệ thống máy tính khác trong danh mục đầu tư. Sau khi thử nghiệm trong hai thuộc tính trong một thời gian tám tháng dự án đã bị hủy bỏ, chủ yếu là do những khó khăn trong việc quản lý các mối quan hệ bán buôn và thanh toán với PMS mới.

Outrigger hạn chế tham gia vào đào tạo công nghệ chính thức và chủ yếu dựa vào đào tạo on-the-job khi nó đến để ứng dụng phần mềm. Cách tiếp cận này tạo ra khó khăn cho những người được thuê từ bên ngoài công ty. Tuy nhiên, đây là một trong những xu hướng hiện tại.

VIII. Tương lai

Quản lý cấp cao của Outrigger cảm thấy rằng công ty có thể tận dụng lòng hiếu khách và chuyên môn tiếp thị, cũng như nhận biết thương hiệu lớn, bằng cách nhập vào các thỏa thuận quản lý với chủ sở hữu của bên thứ ba và các nhãn hiệu lớn. Trong khi nó vẫn cam kết phát triển và củng cố gia đình Outrigger của các thương hiệu, nó cũng đã có kế hoạch tham gia vào các loại quan hệ đối tác.

Một xu hướng quan trọng ảnh hưởng đến chiến lược tương lai Outrigger là tốc độ phân phối khách sạn đã được thay đổi. Lịch sử của đại lý du lịch cung cấp một lượng đáng kể các thông tin, tư vấn, và bảo đảm với khách du lịch, nhưng ngày càng có nhiều người tiêu dùng bây giờ đã được chuyển sang Internet. Sự thay đổi này được đối với Outrigger là những thách thức của dân cư ở thế giới điện tử mới. Sự xuất hiện của các cơ quan trực tuyến mạnh mẽ (ví dụ như Expedia, Orbitz) đã tạo ra cơ hội đáng kể và các mối đe dọa.

Khả năng quản lý phân phối chính xác là đặc biệt rõ ràng với người bán sử dụng giao diện điện tử. Với các đối tác, Outrigger đã có thể mở và giá đóng tự động. Tuy nhiên,

câu hỏi vẫn là những ảnh hưởng lâu dài mà trung gian trực tuyến mạnh mẽ đã có trên lòng trung thành của khách hàng và sở thích thương hiệu. Theo một số nhà quản lý cấp cao đặt nó: "khách hàng là của ai đó, Expedia hay của chúng ta" Đối với một công ty có quy mô tương đối nhỏ và một vị trí thích hợp, các mối đe dọa thương mại hóa có thể là khá nguy hiểm.

Với sự cạnh tranh ngày càng tăng trong thị trường trọng điểm của nó, Outrigger cảm thấy rằng việc tăng cường mối quan hệ với các nhà phân phối điện tử, nâng cao thương hiệu khách sạn và dịch vụ khách hàng, quản lý tốt hơn lượng hàng tồn kho, và tích hợp các đặc tính tốt hơn quốc tế của nó là nền tảng rất quan trọng để tiếp tục thành công của công ty. Quan trọng hơn, hệ thống thông tin chiến lược đúng là rất quan trọng để tạo điều kiện cho những mục tiêu này. Phát triển một chiến lược như vậy đã được xác định trên một sự hiểu biết sâu sắc về cơ sở hạ tầng hiện tại, phát triển một tầm nhìn rõ ràng về vai trò mà IS nên chơi ở Outrigger, và đóng gói kiến trúc IS.