



 **DerbySoft**

商旅 不止于预订

亚太区商旅 运营基础架构白皮书

旅游企业合作加速器

亚太区商务旅行正迈入一个对运营能力提出更高要求的新阶段。企业买家、差旅管理公司（TMC）、在线旅游平台（OTA）、区域平台以及酒店集团，关注的重点已不再局限于能否获取房源、完成预订或获得更优价格。

真正的挑战在于：预订背后的运营基础架构，能否支撑数据准确性、支付可靠性、税务透明度、对账效率、报告能力，以及未来的大规模自动化运营。

近期，亚太旅游生态多位行业高管的讨论反映出一个共同趋势：商旅的前端体验持续提升，而后端运营体系依然高度碎片化。多源酒店内容丰富了选择并提升了价格透明度；平台化工作流改善了系统的易用性和接入效率；人工智能（AI）也开始应用于搜索、客户服务和运营支持等环节。然而，在预订完成之后，数据流仍普遍存在标准不统一、依赖人工处理以及难以高效对账等问题。

本白皮书将从行业发展的视角重新审视这些挑战。文中观点并不针对任何企业或个人，而是希望探讨：当亚太商旅行业逐渐迈向“不止于预订”的新阶段，哪些基础设施能力将成为推动行业持续发展的关键。

当下的四大行业变革 01

新时代的运营要求 04

商旅行业面临的挑战 06

亚太地区的本土区域化策略 07

对酒店、平台和企业买家的商业影响 09

从“对接”升级为“运营基础设施” 11

商旅新时代德比软件的赋能 14

当下的 四大行业变革

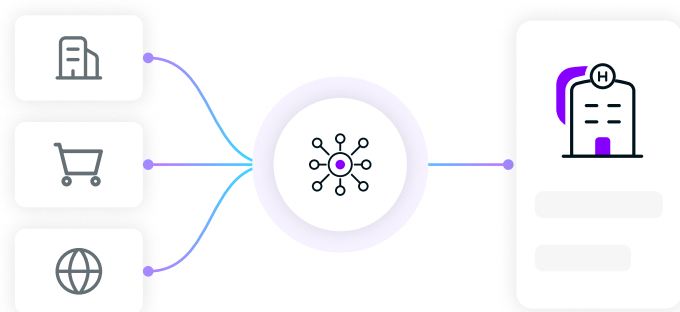
旅游企业合作加速器



1. 多源酒店内容已成为常态，但管控能力尚未同步发展

如今，亚太地区的酒店采购越来越多地依赖全球分销系统（GDS）、OTA、API 对接、Bed Bank（酒店批发商）、区域平台以及酒店直连等多种渠道。多元化的内容来源拓宽了酒店资源覆盖范围，提高了价格透明度，但也显著增加了运营复杂性。同一家酒店在不同渠道中的展示可能存在差异，房型映射未必一致，价格规则、包含项目、取消政策、税费以及支付要求也可能因渠道不同而有所区别。

多源内容已经成为行业发展的必然趋势。真正需要解决的问题，不再是内容来源是否足够丰富，而是如何建立统一的管控能力，确保预订完成后的酒店内容实现标准化、可对比、符合合规要求，并能够顺利支撑后续履约与运营服务。



2. 商旅运营的主要挑战正逐步转向预订之后

相比前端不断优化的搜索与预订体验，商旅后端运营的发展明显滞后。真正复杂的工作，往往从预订完成之后才开始，包括确认实际入住情况、核实最终收费、确认适用税费、核对支付方式、计算佣金，以及完成最终发票和账单的对账。



这些问题绝非简单的行政事务，它们直接影响旅客服务体验、企业财务管理、酒店收益、合作伙伴之间的信任，以及整个行业自动化能力的提升。当预订、支付、账单、税务和报告等数据无法保持一致时，整个生态只能依赖大量人工处理异常、反复核对数据、层层升级问题，并承受数据滞后所带来的运营成本。

3. PMS 权威数据源正成为商旅运营的战略核心

酒店 PMS（物业管理系统）是记录真实入住结果的权威数据源，也是预订意向转化为实际运营结果的关键环节。在这里，预订最终转化为实际入住日期、实际房型、最终收费、税费、支付情况、账单以及订单状态等真实运营数据。

如果无法高效获取这一权威数据源，商旅平台和企业往往只能知道“预订了什么”，却无法准确掌握“实际发生了什么”。

这一区别至关重要。只有将前端搜索、预订数据与最终入住、结算数据可靠地打通，商旅行业才能真正迈向自动化。因此，PMS 层级的数据对接已不仅仅是技术层面的集成，更是实现的对账、合规、数据报告以及建立行业信任的重要基础。



4. 没有可信数据，AI 无法真正解决商旅运营的复杂性

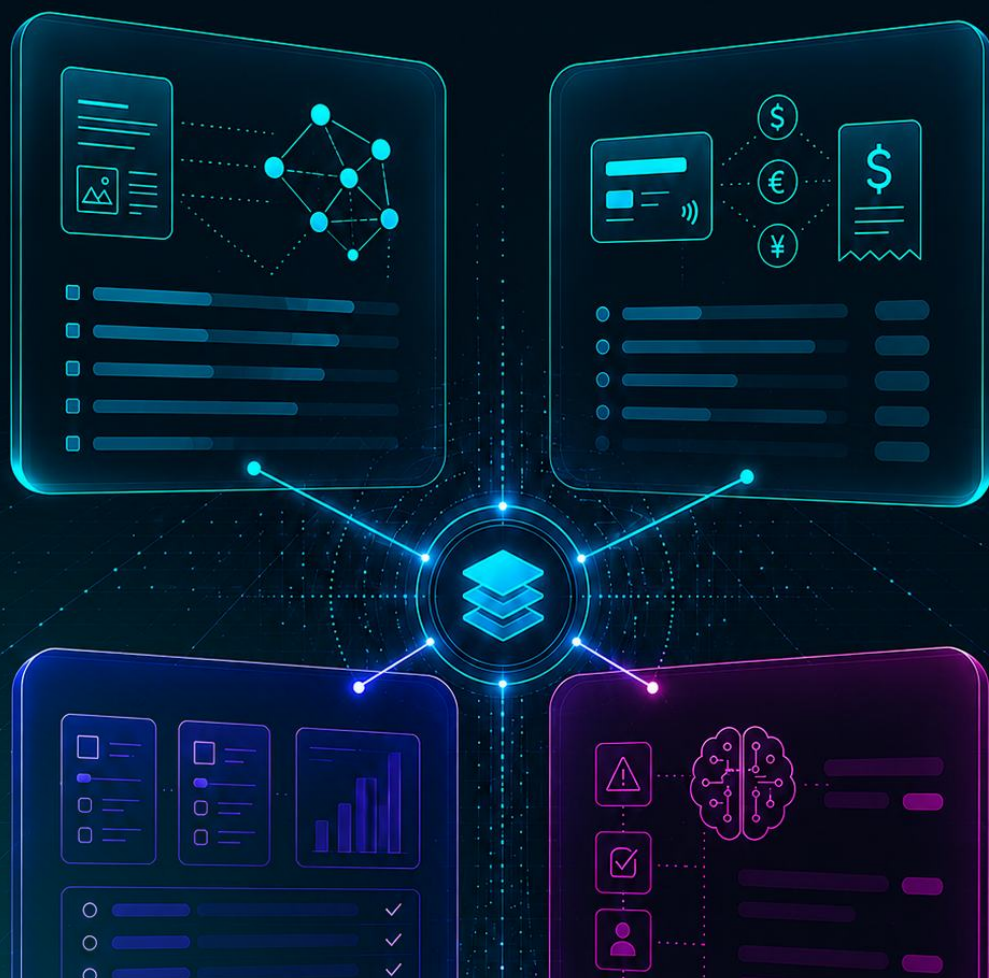
AI 在重新比价（Re-shopping）、行程支持、内容标准化、异常检测、发票核验、合规审查以及服务工作流等方面展现出巨大的应用潜力。然而，AI 的价值必须建立在结构化、实时且一致的数据基础之上。

亚太市场在语言、税务、支付方式、平台生态以及市场需求等方面存在显著差异。在这样的环境下，AI 的最佳应用场景并非泛化的自动化，而是应该聚焦于解决具体的运营问题。

未来一段时间，行业真正值得关注的发展方向，是打造更加智能的工作流：通过减少人工操作、提前识别异常、自动验证数据，持续提升整个商旅生命周期的数据可信度与运营效率。

新时代的运营要求

旅游企业合作加速器



过去，“对接”更多被视为提供酒店库存、价格以及预订能力的技术手段；而未来，“对接”需要支撑整个商旅运营生命周期，而不仅仅是完成一次预订。

商旅行业对于 “运营基础设施”的定义 正在发生变化

这一完整生命周期涵盖酒店采购、搜索、预订、支付、入住、对账、报告以及持续优化等多个环节。每一个环节的顺畅运行，都依赖于上一环节所产生的数据质量。一旦某个环节的数据出现偏差，后续运营成本便会成倍增加。

商旅行业面临的挑战

内容与数据匹配的准确性

酒店信息、房型、包含项目、语言、取消政策以及税务信息必须保持准确一致，既满足旅客预订需求，也能够支撑后续运营服务。

支付与税务透明度

跨境商旅需要更加清晰地掌握币种、GST/VAT、地方税、企业结算规则、虚拟支付方式以及最终结算情况。

对账与报告

预订记录、支付记录、账单、发票、佣金以及企业报告必须保持高度一致，最大程度减少人工核对与纠错成本。

workflow 智能化

在可信数据的基础上，将 AI 与自动化应用于异常检测、数据验证、标准化处理以及服务支持，持续提升运营效率，降低人工负担。



亚太地区的 本土区域化策略

旅游企业合作加速器

中国、东南亚、日本、韩国、印度、澳大利亚以及全球出境游市场，在酒店内容、税务体系、支付方式、合规要求、语言环境及服务标准等方面都存在明显差异。这些差异并非特殊情况，而是决定解决方案能否真正落地的重要因素。

亚太商旅市场**无法简单套用统一的全球模式**

其中，中国出境商旅市场尤为关键。随着越来越多中国企业走向全球，它们不仅需要丰富的国际酒店资源，更需要能够适应中国用户使用习惯的解决方案，包括平台体验、支付方式、税务要求、客户服务以及语言支持等方面。

全球化基础设施固然重要，但真正决定市场认可度的，是区域化能力。未来的竞争优势，将属于那些既能实现基础设施标准化，又能够提供本地化配置和区域化服务的合作伙伴，从而推动亚太商旅市场实现更加高效的规模化发展。

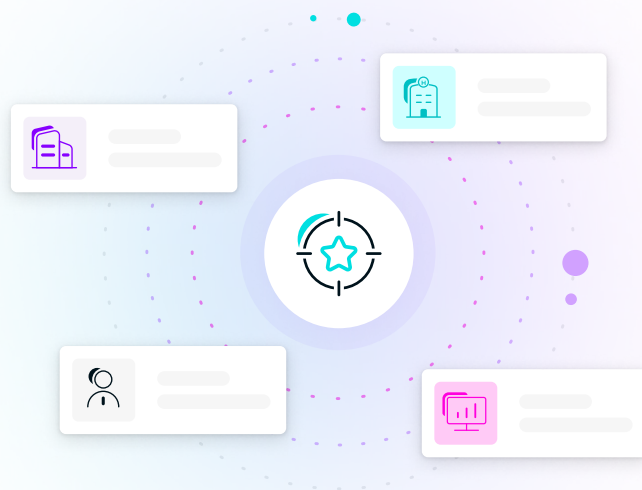
对酒店、平台和企业买家的商业影响

旅游企业合作加速器

商旅基础设施的挑战影响着整个产业链上的每一位参与者，但不同角色所面临的问题和关注点并不相同。

对于酒店集团

挑战早已不仅仅是获取更多订单，而是在保证盈利能力的同时，准确展示酒店内容，持续提升会员忠诚度和营销能力，并尽可能降低后续运营成本。



对于 TMC、OTA 以及区域平台

核心挑战在于如何高效管理来自不同渠道的酒店内容，并在订单完成后，实现稳定、可靠的对账流程。当酒店内容、支付、税务和发票等数据无法保持一致时，运营复杂度和人工成本都会迅速上升。

对于企业买家

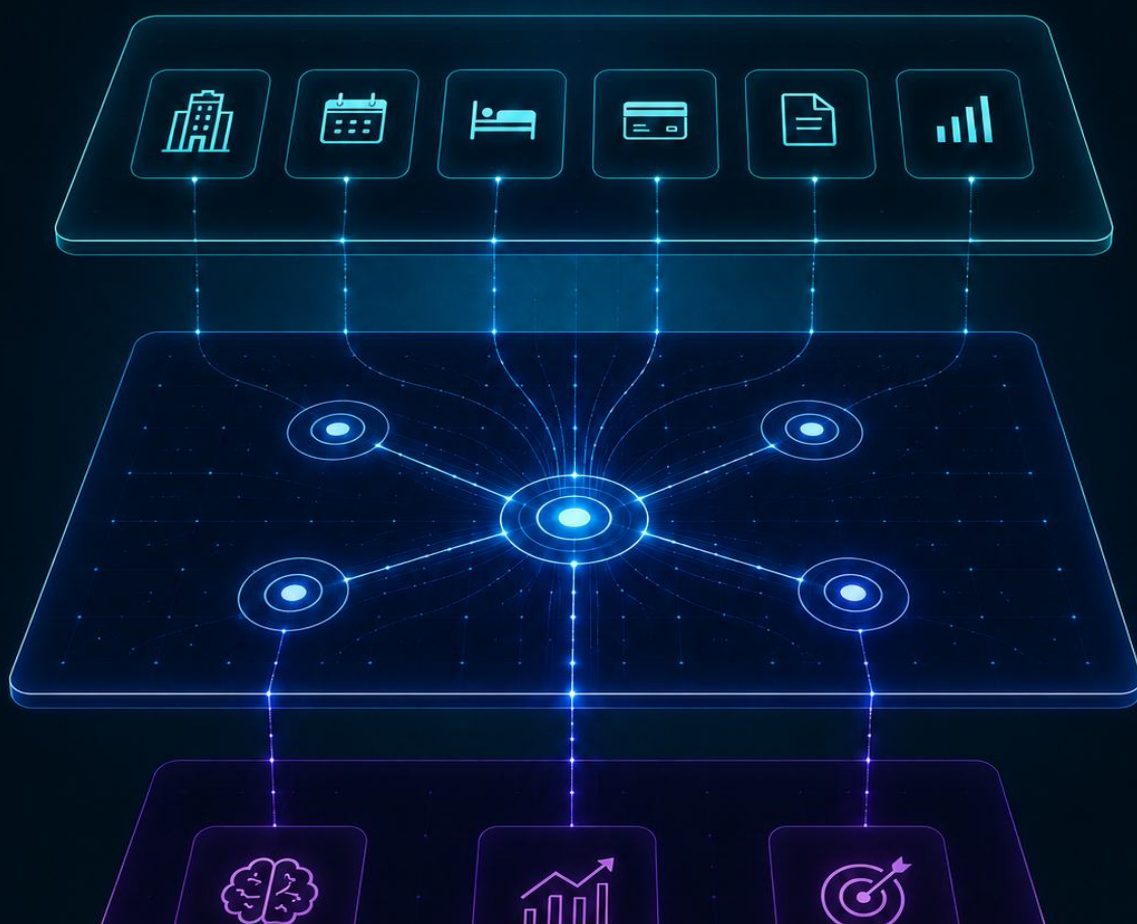
真正需要的是可信赖的运营体系。他们需要准确的房价信息、符合企业政策的差旅管理、完善的员工关怀（Duty of Care）能力、清晰透明的税务数据、可控的支付流程，以及能够经受审计的差旅支出报告。

对于技术合作伙伴

最大的机会在于成为连接复杂生态的统—管控层，通过提升数据质量、打通关键业务系统、减少人工干预，帮助整个商旅生态实现更加高效、稳定的运营。

从“对接”升级为 “运营基础设施”

旅游企业合作加速器



商旅行业最重要的变化， 并不是某一项技术创新， 而是行业认知的转变。

过去，对接更多被视为连接酒店与分销渠道、实现酒店分销的技术能力；而在现代商旅体系中，对接正在演变为支撑整个行业运营的基础设施。

真正的运营基础设施，不仅需要完成数据交换，更要建立整个商旅生态的信任机制，帮助行业持续回答那些看似简单、却始终影响运营效率的关键问题：

- 预订的是正确的酒店吗？
- 包含哪些费用？
- 实际支付金额是多少？
- 账单是否准确？
- 房价准确吗？
- 应缴纳哪些税费？
- 支付是否成功完成？
- 入住信息是否能够准确回传？

只有当整个行业能够持续、准确、标准化地回答这些问题时，商务旅行才能真正实现自动化运营、全流程可审计，以及规模化发展。

行业下一步需要解决的挑战

建立统一的多源酒店内容管控体系

进一步加强酒店信息、房型、价格、政策以及包含项目的标准化管理，提升不同渠道之间的数据一致性。

深化预订数据与酒店权威数据源之间的对接

重点打通记录最终入住、收费、税务、支付和账单信息的 PMS 系统，实现真实运营数据的闭环。

建立更加可靠的支付、税务与对账体系

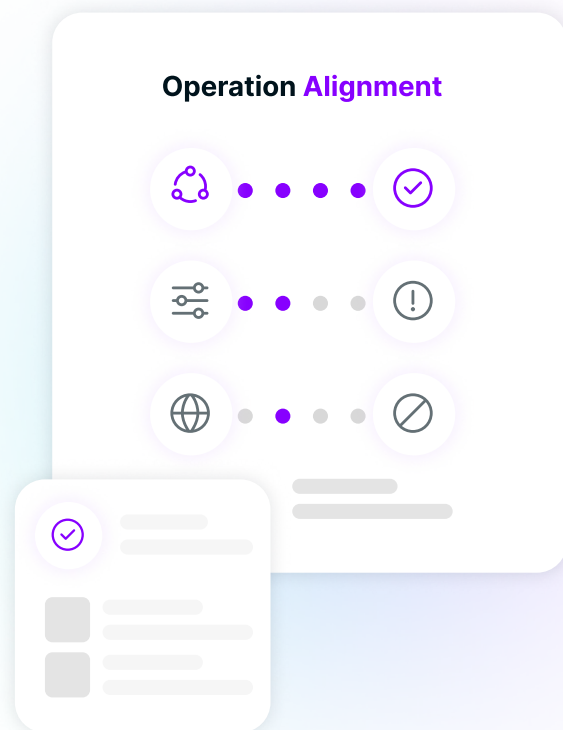
打造覆盖支付、税务、发票、佣金及对账等环节的统一工作流，在降低人工干预的同时，更好地适应亚太各区域市场的差异。

持续提升区域化能力

围绕中国出境商旅及亚太跨境差旅需求，在语言、支付、税务、合规、客户服务以及平台适配等方面提供更加完善的区域化配置。

推动 AI 在实际运营中的落地

聚焦 workflow 智能化、异常检测、数据验证以及运营效率提升，让 AI 真正服务于业务，而不是增加新的系统复杂度。

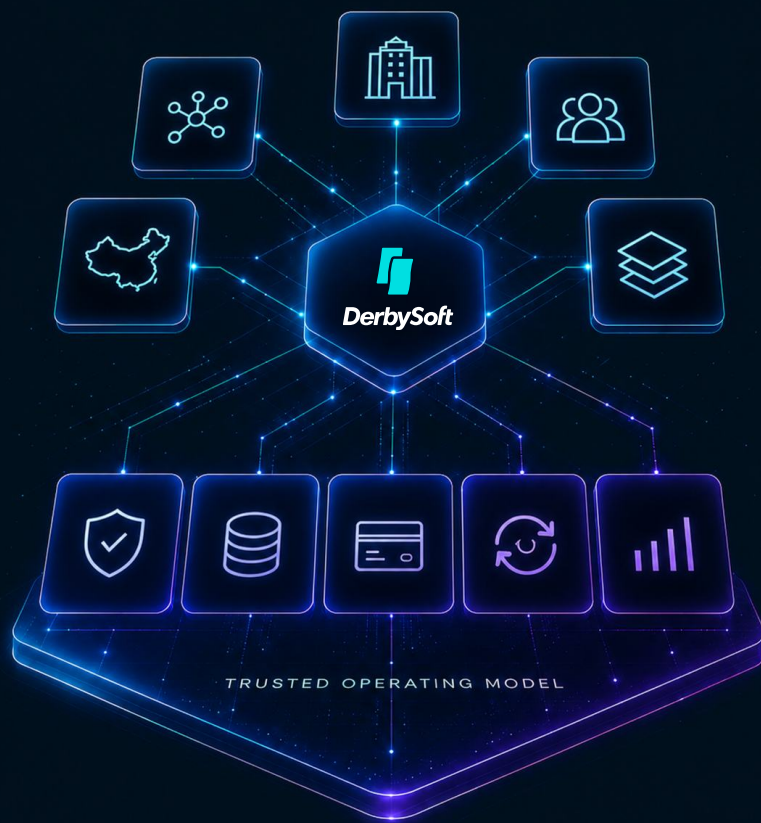


商旅新时代 德比软件的赋能

旅游企业合作加速器

随着亚太商旅生态不断演进，德比软件正处于连接酒店供应商、分销渠道、区域平台以及中国市场的重要枢纽位置。依托长期积累的行业经验、深厚的中国市场洞察，以及支撑复杂商旅工作流的基础设施能力，我们致力于帮助整个行业构建更加高效、可信的运营体系。

德比软件希望帮助合作伙伴摆脱碎片化交易模式带来的运营挑战，推动行业迈向更加协同、更值得信赖的运营模式。这意味着持续提升酒店内容和房价数据的一致性，加强与 PMS 权威数据源的深度对接，完善支付与税务处理能力，提高自动化对账效率，并为企业提供更加可靠、更具价值的洞察。



这不仅是一项技术能力的升级，更代表着整个商旅行业运营模式的持续演进。随着亚太市场不断发展，行业需要能够化繁为简、连接各方，并将碎片化数据转化为高价值运营洞察的合作伙伴，共同推动商旅行业迈向更加智能、高效的发展阶段。



结语

亚太商旅市场并不会等待基础设施逐步完善，而是正在加速迈向一个渠道更加多元、平台更加丰富、自动化程度更高、区域差异更加明显的新时代。

下一阶段的行业增长，将不再仅仅取决于预订体验是否足够便捷，而在于整个运营体系能否与前端体验同步升级。真正决定行业竞争力的，不只是"预订"，更是贯穿采购、预订、支付、入住、对账和数据管理全过程的运营能力。

不止于预订（Beyond Booking），意味着行业需要构建更加强大、更值得信赖的运营基础设施。

而这，也将定义亚太商旅发展的下一章。

商旅服务

预订只是起点 运营才是竞争力