

案例研究



總覽

文華東方是一間頂級商務飯店連鎖集團，目標客群鎖定公司商務旅客及高階貴賓，旗下目前有 29 間飯店，範圍遍佈北美、歐洲、非洲、中東及亞洲。為了滿足賓客各方面的需求，公司必須確保 WiFi 品質能媲美飯店內的其他服務。

需求

- 滿足高階貴賓期望的連線品質：快速、安全
- 飯店內提供可靠、安全的覆蓋範圍
- 可以執行員工業務相關應用程式，例如 POS 和事件回報系統
- 支援每位賓客最多六台裝置

解決方案

- 在飯店內部署各種不同的 Ruckus 設備，包括 Wave 2 802.11ac Access Point，以及 Virtual SmartZone™ 控制器

優點

- 支援進一步的賓客服務，例如：行動入住登記
- 提供卓越的賓客 WiFi 體驗
- 改善管理回應效率
- 確保網路快速、可靠

頂級 WiFi 品質匹配頂級飯店

文華東方專為高級商務人士及尊貴的休閒旅客提供優質服務。飯店的宗旨是讓賓客甫踏入接待處，就能擁有賓至如歸的感受。換言之，飯店必須為賓客提供無微不至的服務，使其入住期間有如在家般方便舒適；比方說，確保 WiFi 連線快速、安全又可靠，並且支援所有裝置。

著眼於此，文華東方需要一套能支援視訊通話、遊戲等高流量網際網路需求的 WiFi 解決方案，同時確保飯店內所有角落都能連上網路。此外，飯店還需要透過同一個網路執行各種公司應用程式，例如：銷售點 (POS) 系統和行動入住登記，並且提供會議室、宴會廳以及飯店接待處等公共空間的網路連線服務。

挑戰

對文華東方的目標客群來說，置身飯店時應能輕鬆連上網路，並享有飛快網速。飯店為賓客提供 WiFi 連線至今已逾十年，最初是選擇消費者型解決方案來滿足賓客的連線需求。然而，這種解決方案並無法保障預期的穩定度和可靠性，因此文華東方轉向採用企業級解決方案。儘管效果良好，但他們卻發現成本太高，而且企業級解決方案的設計過於複雜。

「我們希望賓客在客房內可以像在家一樣，做任何想做的事情。在飯店內為賓客提供世界一流的網際網路服務，對我們的品牌發展而言是相當重要的一環。我們希望讓賓客享用最新的 WiFi 技術，而不是委屈賓客使用舊技術。」文華東方飯店集團 IT 基礎架構與資訊安全副總裁 Raju Daryanani 如此說道。

以文華東方飯店為例，99% 的賓客會使用無線網路，且每個人通常會攜帶五到六台裝置。就一間擁有 150 間客房的典型飯店而言，隨時都會有 300 到 400 台裝置同時連線上網的情況。

這些裝置通常包括智慧型手機、平板電腦和筆記型電腦，某些情況下，賓客為了在房內串流收看個人電視或影片內容，還可能會攜帶 Apple TV 等裝置。由於視訊通訊蔚為常態，使用 Skype 和 Facetime 等使用者服務已然所有入住賓客的例行活動。

「我們面臨的一項主要挑戰是確保整間飯店內，無一處會出現連線無效或沒有網路訊號的情況。」Daryanani 繼續說道，「我們可以驕傲地說，飯店裡的每一個角落都屬於 WiFi 的覆蓋範圍。當初在規劃主要公共區域的覆蓋範圍設計圖時，我們不僅考量所需的覆蓋空間，而且要求部署的 Access Point 要能負荷高於平均兩倍的裝置數目。因此，我們能讓賓客享有卓越的網路覆蓋品質及速度，這些是全球其他飯店所無法企及的。」

基於樓層配置差異或寬廣的戶外空間等因素，不同飯店會有各自的 Access Point 部署難題。正在興建的文華東方峇里島渡假飯店就是最好的例子，這個飯店將會有露天空間、泳池和海灘區，這些地方都需要流暢的 WiFi 覆蓋範圍。

簡化飯店 IT 人員的管理及支援工作，也是文華東方得以提供優質可靠服務的關鍵要素。由於技術需求不斷演變，飯店 IT 人員與 WiFi 供應商之間必須持續密切合作，才能確保賓客無論透過自行攜帶的裝置或飯店提供的相關設備，皆能享有良好的連線速度。



「網際網路連線品質不佳是目前全球飯店業者最常收到的三大投訴項目之一，但我們極少收到這類投訴。」

BONG VALDEZ

文華東方飯店集團亞洲區技術部副總裁

解決方案

過去，公司選用的連線解決方案不是太複雜就是太昂貴，有些解決方案甚至會讓飯店飽受訊號干擾或無連線的困擾。

文華東方飯店集團亞洲區技術部副總裁 Bong Valdez 深知昔日問題所在。「我們提供高品質的客房 WiFi 網路至今已約有 12 年的經驗」Valdez 指出：「一開始，我們也是選用消費者連線解決方案，很快地，我們就發現這可能會帶來可靠性和穩定度問題，因此決定改用企業級解決方案。第一個採用的解決方案設計相當複雜，其重點在於安全性，而非我們所預期的連線開放性和易用度。幸好我們後來發現 Ruckus 的產品！」

文華東方飯店多年前在一場飯店技術貿易展上接觸了 Ruckus Wireless，對於 Ruckus 獨特的高階 WiFi 方案很有興趣。Ruckus 的區域總經理親自參與飯店專案讓文華東方留下了好印象，後來雙方便展開長期的合作關係。

透過許多當地經銷商的協助，Ruckus 為全球各地的文華東方飯店部署了各種重要硬體，包括：Virtual SmartZone™ 控制器和 802.11ac Wave 2 Access Point。這些不同的機型適用於各種特定場所，無論是會議室、客房或走廊區域皆不例外。

安裝 Ruckus Access Point 之後，文華東方飯店也可運用 Ruckus 的 BeamFlex™ 和 ChannelFly™ 專利技術。Ruckus BeamFlex 可監控環境並進行動態調整，透過效能最佳的路徑傳送訊號，且還能自動繞過干擾與障礙。Ruckus ChannelFly™ 技術運用 BeamFlex™ 的專利原則，能根據實際可行的容量和即時通道活動，記憶並選取最佳 RF 通道。

優點

Valdez 指出，在飯店業如果未收到任何意見反應，通常表示賓客對服務十分滿意。「網際網路連線品質不佳是目前全球飯店業者最常收到的三大投訴項目之一，但我們極少收到這類投訴。」

飯店還可運用高品質的無線連線環境為賓客提供應用程式服務，例如：行動入住登記、SPA 水療服務預約，以及其他飯店服務。這些應用程式服務可讓賓客一下車就在飯店員工的引導下直接入房，而不用在接待櫃台先作停留。

此外，文華東方也善用卓越的 WiFi 網路品質，讓員工配備 iPad 及行動電話，改善賓客詢問時的管理回應效率。例如，賓客反應客房有問題時，飯店可以快速適切地指派距離最近的員工前往支援。

「我們很滿意 Ruckus 部署的 WiFi 連線品質」Daryanani 以此總結感想。「我們的賓客能享有卓越的 WiFi 體驗，最終文華東方全體人員也能受惠。」