



思科智慧型飯店解決方案

“75%的商務旅客出差時都會攜帶筆記型電腦”

AAA Diamond Ratings Guide

“在 2005 年，旅館的營運成本增加 6.5%”

Hotel News Resources

“在 2005 年，旅館的水電成本增加 13%”

Hotel News Resources

“櫃檯人員的流動成本，每年平均達 6,000 美元”

Cornell Research Center

透過服務客製化與營運最佳化 提升顧客忠誠度

對於休閒服務產業而言，服務永遠是贏得競爭利基的關鍵因素，但房客對於旅館服務的期待，早已超越一般客房、門房、清潔或泊車人員所能提供的服務項目。未來的頂級旅館不僅將為住客提供更多資源，也會將飯店的設施投資效益最大化—創造更多的服務類型、提高員工生產力與顧客忠誠度，進而增加獲利。

面對高度競爭的環境、持續下滑的顧客忠誠度，加上顧客對於科技的需求已遠超過現今許多旅館設施所能提供的服務，包括像視訊會議、整合訊息以及全區高速無線上網等。旅館裝潢已不再是差異化的重點，而是在於旅館所能提供的智慧型服務。現今的房客都希望將工作與居家所需功能延伸到差旅途中，因此在選擇旅館時，除了要求舒適的客房外，更需要各種配備尖端科技的服務。

旅館業者亦面臨極大的獲利壓力。想要維持獲利，就必須提高每間客房的住房率。員工則必須充分運用現有資源，來提供更好的服務，提高生產力。此外，員工的流動率亦必須有效管理。而顧客的安全則是首要考量，需要更妥善的安控系統。營運成本也必須有效控管。然而，擴增新的設施與服務卻相對削減獲利，因此必須以更有效的方式部署與建置這些服務。



思科智慧型飯店

單一網路推動服務升級

許多有遠見的業主已開始建構全面性的網路基礎建設，以其充裕的彈性與擴充性，因應顧客、員工以及物業管理方面持續演進的需求。新一代的架構是建立在單一的網路基礎上，整合了如訂房、安控及帳務等解決方案，並支援各種最新的應用與科技。其目標是在維護現有投資下，掌握未來的發展機會。

透過IP網路基礎建設，旅館可建置一個彈性化解決方案，結合數據、語音、視訊以及可滿足不同需求的匯流應用。這種單一的整合網路將成為旅館業者的策略性資產，能協助提升客戶體驗、增進員工生產力、降低能源成本等營運支出，並強化新硬體設施。

IP技術解決方案擁有強大的優勢與功能，包括：

- 提供一個安全、彈性、具擴充性的網路核心基礎架構。
- 提供各種先進技術，以各種嶄新服務提高員工生產力、增進顧客體驗，同時有效控管成本。
- 提供一個增強型應用的基礎，協助開發新的獲利動能、增進營運績效、帶給旅館更好的競爭優勢。

思科智慧型飯店

思科智慧型飯店以單一IP基礎架構，有效率地支援目前與新一代的智慧型不動產解決方案。思科IP網路將成為像水管、線路以及電線等一般的建築物基本建設。運用思科整合IP網路，旅館可透過一個安全、彈性、可擴充的網路來整合現有通訊、安全以及建築自動化系統，來擴增服務與降低成本，強化競爭優勢。這樣的網路基礎將能滿足目前與未來的各種相關需求。

思科智慧型飯店的基礎概念來自各大旅館最基本的需求—即內外相連的全面性網路系統。房客可透過旅館的整合網路，存取個人化內容、最新娛樂、通訊及技術服務。無線解決方案可讓旅館擴展其服務與行銷範圍至一般的公共空間與戶外場所。現今各異的建築物管理系統，如溫控、通風、空調(HVAC)、電梯、安控、照明以及存取等系統，都可匯整到此單一平台。藉由將所有系統整合至思科網路，房客、員工與夥伴都可隨時隨地相互聯繫、存取資訊與服務。

此外，思科整合網路能提供各種高價值的服務，創造出新的營收以增進獲利，如高速無線上網、語音與視訊會議、以及數位看板等，將創造更好的通訊服務，並拓展旅館額外的收費服務和廣告收入。

思科智慧型飯店可為您帶來三大優勢：住房服務、員工服務及物業管理。



住房服務

旅館可將行銷活動延伸到飯店至客房各個角落，於飯店大廳、平面螢幕以及客房內的電視頻道播放廣告。這類廣告在為旅館促銷各項服務的同時，還可向合作夥伴額外收取費用。客房內的娛樂服務可透過同一個整合網路來播放收費影片、音樂和遊戲等。旅館還可藉自動化登記入住與退房系統、線上櫃檯、服務與接待台等，即時回應房客需求。思科整合網路能夠提供新一代的創新服務，包括控制室溫與照明的個人化住房設定、個人化互動式媒體、以及個人化內容的高速上網。此外，思科智慧型飯店還支援自助式服務，讓房客得以存取個人化內容，並透過整合的基礎架構傳送到其客房。

想像一下：透過單一的整合網路，從電視或電話的螢幕上即可輸入資訊，自動調整客房的照明、室溫以及各種開關，滿足房客對於舒適與安全的渴求。

員工服務

思科智慧型飯店讓旅館得以增進業務與行銷能力、強化客房管理、調整第一線服務，並且開發更好的員工和人力資源管理。透過整合的 IP 網路平台，飯店能從客人資訊，匯集市場訊息，進而創造客製化的促銷活動與服務。飯店亦可開發專屬數位電視頻道，提供個人化、彈性且動態的內容。飯店人員也能透過內部管理系統的整合，來存取更多的客房資訊與狀態、房內迷你吧台使用情形、客房服務需求和回應的即時狀況。

想像一下：各種無線定位服務可讓旅館清楚掌握員工與高價物品的確切位置；而且不論房客在會議中、或在會議室、賭場、泳池畔等場所，亦能提供量身打造的内容、行銷資訊或是通訊服務等個人化服務到房客的所在位置。

思科智慧型飯店整合既有的資料庫管理解決方案、訂房與預訂系統、以及人力資源管理系統。所有的通訊都可在一個整合的網路平台上實現。透過思科智慧型飯店解決方案，飯店能輕易地將無線電、類比電話、GSM和傳呼系統等不同的通訊系統整合在匯流網路上。旅館員工可配備地面行動無線電(LMR)，把現有的雙向無線電系統整合到思科IP電話中。此種雙模電話可讓旅館管理人員運用單一裝置，即可進行GSM與無線通訊。

物業管理

思科整合網路促使新一代物業管理解決方案的推出—Cisco Intelligent Property，讓飯店得以結合不同的大樓系統中在獨立網路上運作的控制設備，包括照明、電梯、空調系統、火災預警、能源管理、影像監視和其他安控系統等，都能在一個單一整合的 IP 網路上進行管理和控制。相同的網路系統亦支援所有人員與房客服務，讓旅館充份發揮其技術、員工及各種設施資源的效益，提供更全面的服務整合度。員工可在不同飯店系統上分享所有訊息，協助其作更好、更有效的決定。



為何選擇思科

思科是業界領導廠商，提供包括各種支援 IP 與無線技術的安全、高彈性、可擴充網路方案。思科網路基礎環境讓旅館能透過單一 IP 網路就能整合通訊、安控、服務、以及建築物系統。包括數據、語音、影像、以及各種關鍵應用都能透過單一網路加以管理與監控，並在未來可視需求，進行擴充以滿足旅館設施的需求。建置思科智慧型飯店解決方案，飯店能提供更多細緻貼心的多元服務包括：

1. 寬頻上網

提供房客高速連接網路，玩線上多媒體遊戲，下載音樂或影片，存取公司 VPN 及傳收大型檔案。思科智慧型飯店解決方案的高速網際網路連線使房客不需安裝任何軟體就可使用，這簡化員工的行政工作，降低飯店經營的整理管理費用。

2. 無線網路

提供房客在無線覆蓋區域透過一個客製化的入口網頁界面連接網際網路。這對經飯店的經營管理有許多好處：客人不需要安裝額外的軟體、入口網頁界面的主頁能直接引導到適合客人的業務或娛樂項目、且有詳細的帳單內容可供飯店使用。

3. 數位看板

利用電漿、液晶螢幕、電腦監視器或電視快速將特定訊息傳送給特定對象或指定地點。思科數位看板讓飯店經營者能更快且有效的發佈豐富的數位媒體內容。

4. 電話增值服務

以思科IP 電話取代傳統電話可使飯店管理者提供房客一系列以往無法辦到的電話增值服務：如高品質的電話通信、以影像電話參加視訊會議、整合式客房服務和額外的禮賓服務。

5. 新世代影音娛樂

透過思科統合通訊平台的佈署，房客能利用高速網路使用先進影像娛樂服務。這些服務包括：透過電視存取網際網路或收發電子郵件、隨選視訊、提供在地訊息、和個人化的廣告和內容服務。

6. 影像監視

基於IP 的影像監視比傳統技術提供更佳的影像品質和錄製內容的可攜性，監視的影像可立即存取；透過較低成本的集中監控能更有效率地同時監控管理多個地區，也能更具智慧地使用特定攝影機對有興趣或關心的區域進行觀察。例如在地下空停車場的“虛擬護送”服務。

7. 門禁管理

將門禁管理與飯店網路整合，安全人員能夠控制和協助客人進出，更快發現入侵者進入通道、電梯、玄關和客房。門禁管理設備能包含從卡片系統到生物特徵偵測。

8. XML 開發應用

現今大多數的電信業都利用網路技術將數據、語音和影像整合在單一的基礎架構上，而利用XML開發的應用則可以輕易的在飯店設備上實現。這些房客服務包括帳單、訊息發送(電子郵件、語音留言、傳真)、網際網路、叫醒、娛樂、客房服務、

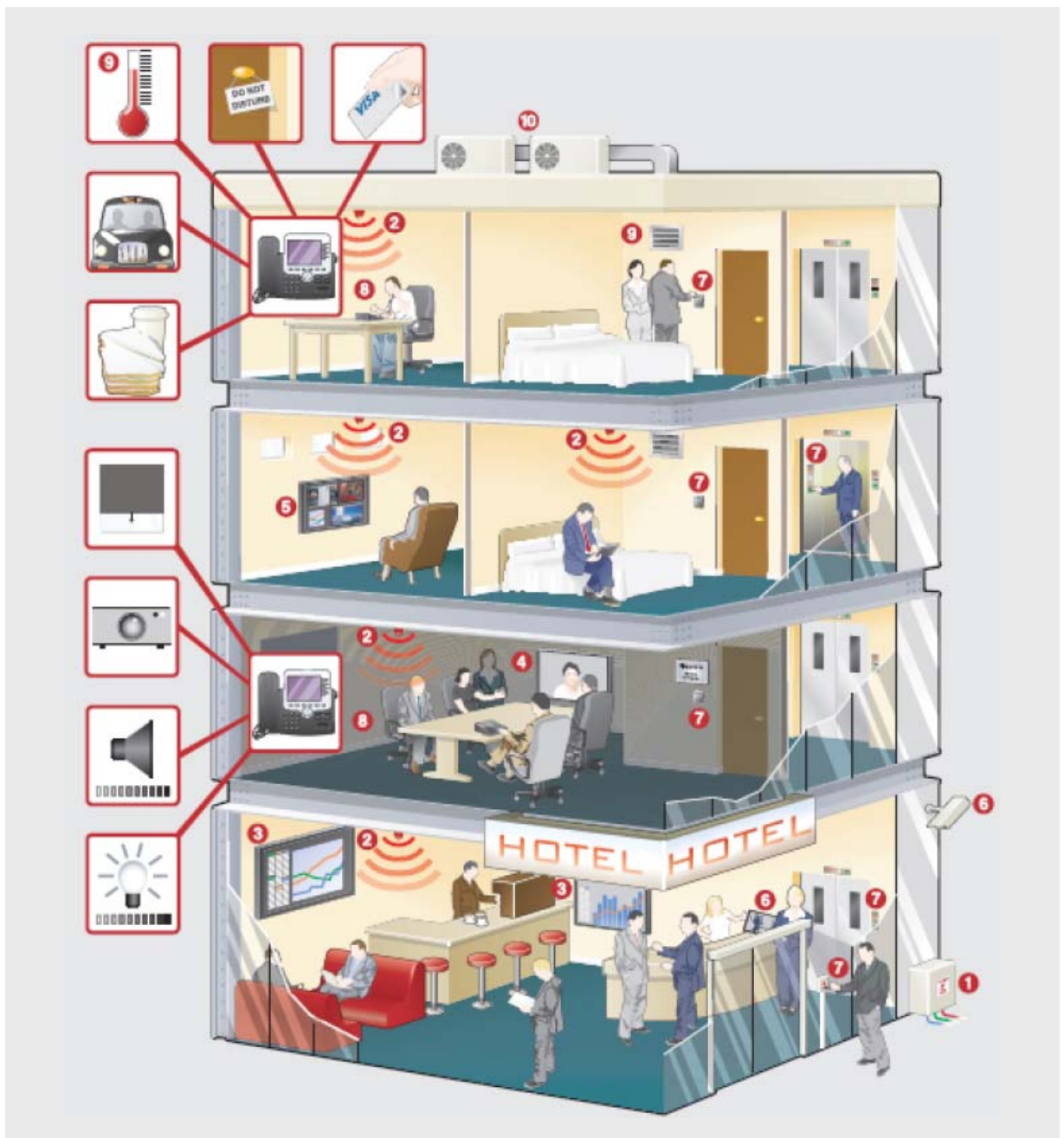
個性化廣告和訊息，甚至空調(HVAC)設定等，都可以整合顯示在客房的 IP 電話螢幕。

9. 空調系統

自動化並且與網連線結的空調系統能有效地控制大樓的溫度、濕度和氣流。這允許客人在他們的個人空間內調整環境，達到節能並降低成本。個人化控制也提升舒適感，增加客戶滿意度。

10. 能源管理

能源管理系統(如量表、恆溫裝置、環境控制系統、照明和發電機)都能與網路連結。這使得飯店業主和經營者可以在需要降低總能源花費時控制電力和天然氣的使用方式。



成功案例一：Starwood 飯店

面臨急速攀升的能源成本，Starwood 飯店選擇以思科 IP 網路為基礎，建置 INNCOM 能源管理系統，藉以降低成本、提升營運效率並改善顧客體驗。

Starwood 飯店在 480 間客房中安裝了紅外線感測器和溫度裝置，當偵測客房無人時，就會關閉耗費能源的照明、暖氣、與空調等設備。INNCOM 系統已整合至旅館的營運環境，透過既有的線路，旅館可省下重新佈線的可觀費用。

Cisco 與 INNCOM 解決方案每年讓 Starwood 飯店省下 73,600 美元，大約是旅館每年能源開支的 11%。此外，Starwood 透過新的高速上網服務使每家旅館增加了 185,000 美元的營收，意謂思科與 INNCOM 的解決方案的投資報酬率(ROI)達 33%。

成功案例二：都柏林 Crowne Plaza 旅館

位於都柏林的 Crowne Plaza 於 2003 年開幕，是一家四星級國際旅館。因面臨全球景氣下滑與競爭激烈的旅遊市場，Crowne Plaza 藉由強化服務品質與價值，來增加獲利並凸顯其競爭差異性。Crowne Plaza 相信科技是最佳方法，遂決定運用思科 IP 網路作為未來發展的基礎，讓旅館能快速建置各種服務。

Crowne Plaza 從提供客房高速上網著手，並在旅館的公共空間提供無線語音與數據存取服務，讓房客得以進行商務會議。Crowne Plaza 希望藉由這些新服務來吸引商務客人，並超越其競爭對手。

在建置思科 IP 網路與服務後，Crowne Plaza 的住房比例快速攀升，顧客滿意度更大幅提高，進而獲利增加。顧客多將其業務的順利推展歸功於旅館中思科網路架構所支援的各種新科技服務。三個月後，Crowne Plaza 已充滿信心地在另一間姊妹旅館中也建置類似的思科解決方案。Crowne Plaza 預估在三年或更短的時間內，此網路投資就能回本。

成功案例三：Ballantyne Village 渡假村

位於美國北卡羅萊納州的夏洛特市、佔地2,000英畝的Ballantyne高級渡假村包括豪華公寓、辦公室、零售商場、餐廳、飯店與電影院。Ballantyne的業主在開發時決心運用科技來為顧客、住戶以及房客提供前所未有的高效與新穎的度假體驗。整座Ballantyne渡假村透過Cisco Connected Real Estate Platform大

幅提升整合式建築中的營運、住戶、居住服務，以及所有房客的居住體驗。賓客與住戶不論在室內或戶外，都能免費使用高速無線網路。房客更可透過思科解決方案來使用電視、背景音樂、情境氛圍以及數位廣告看板等內容；此解決方案亦同時支援安控系統、計量儀表、數位式聲控LED照明和整體設施管理功能。

思科的解決方案協助 Ballantyne 度假村降低營運成本、拓展獲利來源，進而提高整體設施的獲利能力。Ballantyne 在符合科技預算的前提下，佈建了全方位的服務與持續性的設施維護，成功達成最初的願景與發展目標。

成功案例四：Hotel 1000

位於西雅圖市中心的全新旅館Hotel 1000透過思科解決方案，以單一整合的網路基礎建設提供數據、語音與視訊等內容。Hotel 1000了解房客與員工對於各種科技的需求，因此致力在其差旅途中，提供強化且彈性化的通訊服務。擁有120間客房的Hotel 1000將可在客房與公共空間提供無線上網、語音訊息以及自助式電話等服務。每個房間均配備思科觸控螢幕電話，提供當地景點、餐廳、客房服務和氣象預報等資訊。此外，旅館亦整合如Sony IP安控攝影機等設施管理服務，透過內建的Web伺服器與網路介面，傳遞高解析度的影像與聲音。高爾夫俱樂部的視訊服務，讓房客得以虛擬畫面親身體驗在全球各頂尖球場揮桿的暢快感。

Hotel 1000 將透過思科 IP 網路整合後端營運，降低費用與管理成本，並建置新一代客戶服務系統以增加獲利。