

以 CommScope Ruckus 可靠、無縫的連線服務黏住旅客的心

前言：

擁有近 40 年歷史，目前隸屬於萬豪國際集團旗下連鎖五星級飯店的台北喜來登大飯店，深知品質的內涵與範疇，必須依循時代脈動與消費者的需求與愛好，持續地調整與提升。

而隨著行動裝置逐漸普及、網路串流影音服務興起，許多房客晚上在客房休息時，習慣將智慧手機、平板電腦與電視連接，以便收看 YouTube、Netflix 等線上影音平台，因此需要仰賴高效率、高穩定的無線網路服務。台北喜來登飯店自 2017 年底開始，開始執行新一代無線網路系統建置案，以便為住房顧客提供最完美的無線網路服務體驗。

需求

- 強大而穩定的無線連線可支援多種影音應用程式
- 快速穩定的行動網路與廣泛的無線網路覆蓋範圍
- 單一管理工具監控所有無線網路基地台

解決方案

在 688 間客房、公共空間、會議室之中，部署 750 台 CommScope Ruckus 無線網路基地台。

優勢

- 提供旅客優異的 Wi-Fi 連線體驗
- 透過單一網路控制器簡化網路管理與降低相關成本
- 抱怨事件減少 92%、萬豪集團客戶滿意評鑑分數提升 19%

高速連線是「讚」聲與營收的關鍵

品質是永遠的王道，也是商務人士挑選品牌最重要的因素。而品質的定義，則



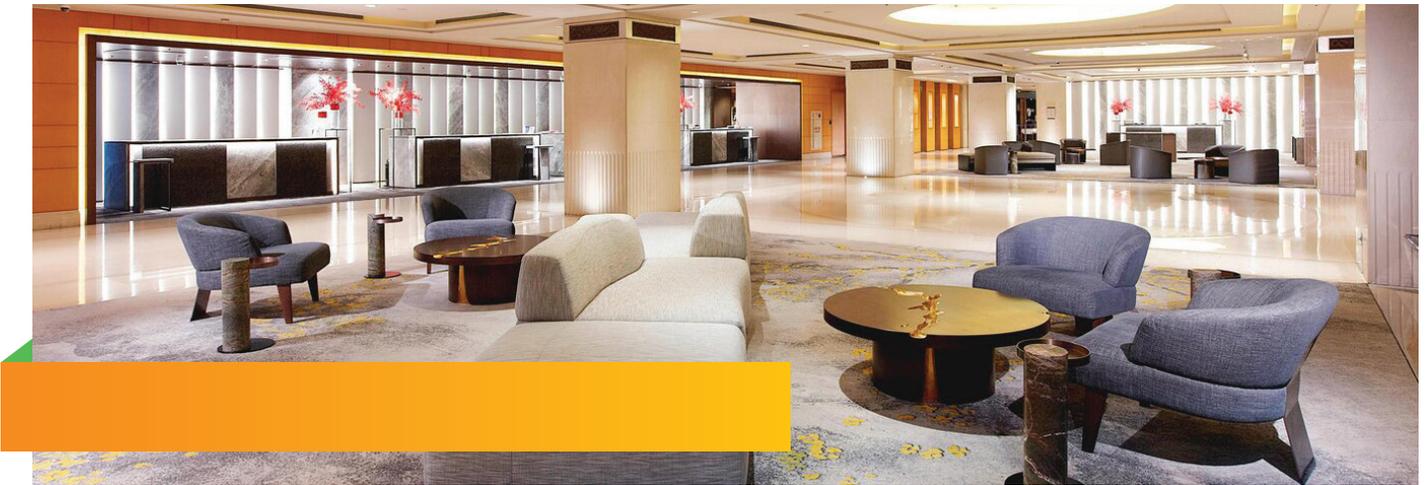
是依循時代脈動與消費者的需求與愛好，持續地調整與淬鍊。

此一與時俱進的品質要義，原名「來來香格里拉大飯店」(1981 年創立)，2002 年由寒舍餐旅管理顧問公司接掌營運，現今隸屬萬豪國際集團旗下連鎖五星級飯店的台北喜來登大飯店，不僅深知其精髓，更以多元化、多面向高品質服務的信念，再創台北喜來登的經典魅力和時尚風華。

台北喜來登飯店除了結合「藝術即生活」、「生活即藝術」的寒舍品味哲學，將文化、藝術、美學薈萃融合於酒店及餐飲中，提供多間中、西、日、泰

美食及連續入選《米其林指南》的餐廳，以及近四十年來一貫傳承的溫婉細膩服務，更是早在 2013 年 1 月即犧牲每年近百萬元的 Wi-Fi 收費來源，提供全館客房及全區域免費使用 WiFi 無線上網服務，讓商務人士享有更貼心的行動生活環境¹。

然而科技快速的發展，改變了人類的生活方式，也重新定義了服務品質——包括無線連線服務。短短不到 5 年，隨著網路串流影音服務興起，許多飯店旅客開始習慣在行動裝置上收看 YouTube、Netflix 等線上影音平台；對旅客而言，基本的無線連結已無法滿足，快速、無縫的寬頻服務，才能獲得旅客的肯定與「讚」聲。這對台北喜來登大飯店原有無線網路架構帶來了極大挑戰。



「早期旅客使用無線網路以處理公務為主，如上網查詢資料、發送電子郵件等，對無線網路的速度要求不高，」寒舍餐飲管理顧問總管理處資深協理張國領指出。「現在，旅客晚上回到飯店後，會透過無線上網將行動裝置上的內容由電視播放，因此無線網路基地台的資料處理能力與穩定性就顯得非常重要，一旦觀賞影片過程中出現延遲或是連不上線，客服中心就會立即接到抱怨電話，且必須立即給予協助。」

一方面，大多數旅客現在選擇度假飯店時，都會把無線上網品質列為決定性的考量因素，另一方面，台北喜來登大飯店隸屬於萬豪國際集團旗下，若是旅客不滿意飯店提供的服務，包括無線網路服務品質不佳，旅客極有可能會在該集團官方網站留言與評價，長期下來將對飯店整體形象造成極大傷害。

此外，早期購置的無線網路基地台並沒有提供統一管理的機制，導致資訊部門無法主動掌握設備健康狀況，只能完全仰賴房務人員在整理每一間客房的過程中，以隨身攜帶的手機測試客房內無線網路基地台是否正常運作，此種被動式的做法，同時對資訊人員與房務人員造成不小的工作壓力與挑戰。

滿足飯店旅客大量頻寬與流量的需求

為了解決這些問題，台北喜來登大飯店於 2017 年年底利用客房即將進行整修期間，開始尋找適合飯店使用的無線網路解決方案，台北喜來登飯店評估了幾家無線網路設備供應商，並從管理機制、產品穩定性、相關產業成功案例數量、採購與部署成本等面向考量，而 CommScope Ruckus 憑著優異的產品品質與全方位技術支援服務，以及順利通過概念性驗證 (POC) 場域測試之後，最後選擇採用 CommScope Ruckus 的無線網路基地台方案。

台北喜來登大飯店地上樓層總共 17 層，地下 2 層，此次部署 750 台 CommScope Ruckus 無線網路基地台於 688 間客房、公共空間、會議室之中，只為了確保旅客能享受到最佳無線上網服務體驗，台北喜來登大飯店對新世代無線網路設備更新專案抱持著非常謹慎的

態度，儘管 CommScope Ruckus 無線網路基地台方案早已是許多飯店業者的首選，但是此專案團隊仍然決定先從小規模部署著手，並運用長時間大流量傳輸的方式，再次確認 CommScope Ruckus 無線網路基地台的訊號涵蓋範圍、穩定性、效能等均能符合旅客的無線網路使用需求，才決定開始配合客房整新速度依序進行部署，共花了 7 個月時間，於 2018 年 10 月部署完成。

CommScope Ruckus 持續提供可靠、不間斷的連線服務

張國領說：「在萬豪集團的採購清單中，原有二至三個無線網路設備供應商選擇，由於 CommScope Ruckus 在飯店業的成功案例，加上迅捷反應的技術支援服務，自然成為我們優先選擇的對象。其次，在 POC 測試中，我們發現 CommScope Ruckus 無線網路基地台最不僅網路訊號覆蓋率高、連線穩定、具備效能最佳化與干擾消除技術，只需一台設備即可涵蓋單一客房的面積，無論旅客在房間任何位置，都能享受到最佳無線上網體驗，不用擔心上網速度受到影響。」

對於影音世代的旅客來說，CommScope Ruckus SmartRoam+ 的用戶端漫遊功能最佳化，非常重要，因為它可以讓旅客的無線裝置在通過不同空間的過程中，智慧、快速、無縫地切換至其他 AP，完全不會讓旅客感受到影音播放的延遲現象。此外，台北喜來登飯店擁有多間大小不同的會議室及婚宴場地，其單一會議室最大可容納人數達 1400，結合 CommScope Ruckus 的超高密度無線網路基地台，不但可以自動調節高密度網路，排除同頻道干擾的問題，在密集的公共場所不再浪費網路容量，也讓每位旅客能夠享有高速、無縫漫遊又安全的無線連結服務。

另外，CommScope Ruckus SmartZone 網路控制器可以協助 IT 人員僅透過單一控制台管理有線與無線網路，使資訊人員在單一介面中，主動掌握飯店內所有無線網路基地台的運作狀況，免去被動等待旅客回報的窘境，除了能簡化網路管理也能大幅降低台北喜來登飯店的維護成本支出。

在部署 CommScope Ruckus 無線網路基地台過程中，台北喜來登大飯店已逐漸感受到客戶抱怨無線網路服務不佳的比例開始逐漸降低。根據客服中心統計資料，當 CommScope Ruckus 無線網路基地台部署後開始的三個月，旅客反應無線網路服務問題的數量，從每季 49 個減少到僅剩下 4 個，抱怨比例大幅減少達 92%。至於在萬豪官網上的客戶滿意評分機制部分，亦則從 48.1 分提升到 57.3 分，平均提升 19%，對提升公司形象帶來極大幫助。

張國領表示：「除無線網路服務品質獲得改善外，無線網路設備管理效率更是大幅提升。以往配合會議、住房專案，若要修改 200 個客房的 SSID 時，至少要花上一週以上，但是現在透過 CommScope Ruckus 管理工具協助，僅需 10 分鐘即可完成，且房務人員也不再需要負責測試無線網路連線品質的工作。」

展望未來

除了台北喜來登大飯店之外，接掌營運的寒舍餐旅管理顧問公司旗下還有艾美酒店、艾麗酒店、礁溪寒沐等知名飯店，由於 CommScope Ruckus 無線網路基地台穩定性與效能兼具，因此寒舍餐旅管理顧問集團未來將會在旗下飯店陸續部署 CommScope Ruckus 無線網路基地台，如此大幅降低了 IT 人員排除故障的時間，讓 IT 人員能以最少的人力管理集團內部所有的無線網路基地台，也能為旅客提供一致性的無線上網服務。

¹ 〈【第六屆理想品牌調查】喜來登重新擦亮金色招牌〉，梁任瑋撰，《今周刊》，2013-11-21

CommScope 擁有改變產業面貌的創意和突破性的技術，打破通訊技術的藩籬，帶領眾人邁向更高的巔峰。我們與客戶及合作夥伴通力合作，共同設計、建構及打造全球最先進的網路。我們積極投入，致力找出下一個產業商機，實現更美好的未來。欲瞭解詳情，請造訪 commscope.com

COMMSCOPE®

commscope.com

請造訪我們的網站或聯絡當地的 CommScope 代表人員，取得詳細資訊。

© 2020 CommScope, Inc. 保留所有權利。

除非另有說明，帶有 ® 或 ™ 的所有商標皆分別為 CommScope, Inc. 的註冊商標。本文件僅供規劃階段使用，非用於修改或增補 CommScope 產品或服務的任何相關規格或保固。

CommScope 致力於達成最高標準的業務完整度與環境永續性，位在世界各地的眾多服務設施已取得 ISO 9001、TL 9000 和 ISO 14001 等國際標準認證。

關於 CommScope 承諾的其他深入資訊，請造訪 www.commscope.com/About-Us/Corporate-Responsibility-and-Sustainability。

CS-114831-ZH-TW (08/20)