

成功案例：Intel® Xeon® 處理器 E5 系列 / Intel® Core™ 處理器

穩定高速的IT架構，成就五星級滿意度的優質服務

國賓大飯店在後端伺服器系統，與前端使用者裝置，均採用Intel核心平台的設備，以可靠、流暢的IT服務，營造出讓客戶倍感貼心的服務體驗

自 1964年開幕以來，國賓大飯店可說是台灣五星級觀光飯店的代名詞，在講求專業與紀律的專業團隊努力下，國賓大飯店始終保持高度創新思維與應變能力，以充沛的經營活力，為蒞臨的賓客提供最貼心的服務，並以正直、團隊、創新與回饋等四大宗旨，讓飯店營運朝永續之路邁進。

五星級的服務品質，源自24小時不中斷的系統

「飯店經營是24小時，因此飯店IT系統也必須確保有7x24的可靠度。」國賓大飯店資訊長陳世銘一語道破旅館業者的IT營運重點，指出：「在飯店內隨時都需要接待客戶，曾經有旅客為了趕飛機，要在凌晨3點辦理退房，倘若那時住房系統無法處理客戶需求，就可能會耽誤對方行程，而且也會讓飯店的服務品質受到影響。」

在國賓大飯店內，資訊團隊要維護的系統種類非常多元，除了主要的中央客房管理、餐飲、與財務等系統之外，有些服務如付費節目管理系統、電話計費系統、客房門鎖系統、無線上網系統...等等，皆是住房客戶會直接接觸到的系統，因此IT人員與其他服務人員一樣，也必須要有服務業那樣接待賓客的精神才行。

陳世銘資訊長表示，飯店業非常注重客戶的服務品質，特別是五星級的飯店業者，如果要將客戶服務做好，除了在接待的專業能力上要保持高水準之外，資訊系統也必須搭配服務人員，適時提供各種重要的資訊，並在客戶住房之後，紀錄下該房客的特殊需求，例如在餐飲上有特定食品過敏、對盥洗設備有不同要求.....等，當這位客戶再次蒞臨飯店時，就可以從資料庫中找出過去經驗，並為客戶準備妥善，這樣一來就能大幅提升顧客信賴與滿意度。

穩定高速的核心平台，讓住房系統充分發揮分析效益

隨著服務內容不斷增加，國賓大飯店也不斷調整營運細節，同時將主要營運之一的客房管理系統升級，轉換為集團式客房管理系統，藉此提升住房旅



國賓大飯店資訊長 陳世銘

客的服務品質。陳世銘資訊長表示：「這次的升級是規劃以新系統替換舊系統，因此專案規劃的重點還包含了底層硬體搭配的規格，而新的硬體平台一定要非常可靠，能夠在24小時長時間運轉下，依然保有很高的可用性，幾經評估與測試後，國賓大飯店決定採用核心為Intel® Xeon® E5-2620的HP刀鋒伺服器來擔當此一重任。」

要導入新系統，軟硬體彼此間的相容性也是成功關鍵，陳世銘資訊長表示，新建置的客房管理系統設計上相當嚴謹，許多硬體設備都須通過認證，才能確保系統搭配上沒問題，例如飯店房門的電子門鎖等周邊裝置，因此選購伺服器時，也須參考廠商釋出的相容設備的建議清單，其中建議的伺服器幾乎都是Intel平台，可見Intel可靠的品質，也深受許多應用程式廠商的認可，且穩定的硬體後續維護成本也較低，長期下來投資報酬率也相當漂亮。

「新的客房管理系統，具有許多飯店業所需的資料分析功能，能幫助國賓大飯店從各種面向瞭解整體營運狀況，而中、高階管理人員，就能根據這些分析情報，規劃出具有市場效益的行銷活動，進一步提升飯店的住房率。」陳世銘資訊長指出，飯店的住房價格是浮動的，主要的原因會跟旅遊季節、特殊節日有所關聯，因此飯店內都會針對上述外在因素，彈性調整服務內容，或是推出促銷活動等，藉此將IT系統內的資料，轉化為對業務有幫助的養分。

可靠、美觀的前端設備，保障第一線高品質服務

提到飯店的資訊設備，個人電腦或筆電也是非常重要的工具，不論是前檯人員所使用的工作主機，或是開放給住客使用的電腦，這些機器共通要素就是要穩定可靠，對服務人員來說，終端設備穩定，才能快速找到客戶想查詢的資料；而提供客戶使用的電腦得更加穩定，確保住客使用時能完成各種

工作，特別是那些商務客戶，因此國賓大飯店的終端電腦也都採用Intel的機種，藉此讓每個旅客都有絕佳的使用體驗。陳世銘資訊長分享飯店業挑選個人電腦的標準，還包含了主機外型要美觀這點，其原因不外乎是要讓賓客看到主機時，視覺體驗也要感到很舒服才行，而Intel合作的電腦廠商非常多，讓國賓大飯店有比較多的選擇，挑選外觀設計簡潔俐落的機種，如HP ProDesk 600 G1，搭配Intel Core i3-4340，穩定核心加上簡單風格，讓它們能融入裝潢與飯店風格中。

「注意細節才能提供更好的服務品質。」陳世銘資訊長表示，一般飯店對資訊系統的標準，相對於五星級飯店可能有所落差，主要在於飯店要提供更精緻的服務時，就得控制更多更細微的元件，而這些差異得投入更多的精神來維護才行。「對IT人員來說，也有很多看不見的細節要多留意，包含資訊安全與行動化服務等，因此國賓大飯店接下來，也會逐步加強個資法等安全管控，同時運用行動裝置來提升內部作業效率，讓資訊技術帶來賓至如歸的滿意體驗。」

更多資訊請洽大線電腦02-55821008#241 李輝雄經理

