

近期多家酒店紛紛提升本身的資訊基建系統，除了補充舊有系統不足以改善營運外，另一方面可凸顯本身的競爭力。因為除了以遊覽觀光的旅客，本港更多的旅客是以商務為先，所以基建配套是他們選擇時的重要決定因素。

視作長遠投資 酒店全綫 更新 IP 電話

兩年計劃籌備

鷹君集團旗下酒店近年對資訊科技基建投資顯得積極。年前其於旺角朗豪酒店啟用時，已全面部署 IP 通訊系統到客房及日常營運後勤之中；同集團於尖沙咀的朗廷酒店，早前亦宣布已部署 IP 通訊系統。香港朗廷酒店客務部行政副經理 Kenneth Rogers 指出，整個朗廷酒店 IP 通訊項目兩年前已開始計劃，正式部署從去年 11 月至今年 4 月進行，包括要為酒店的布綫重新編排。



01



02

01. Kenneth Rogers (中) 指出，朗廷酒店大樓有 18 年歷史，部署系統，尤其是布綫上存在一定難度。旁為黃凱 (右) 及怡和科技香港業務常務董事楊思毅。
02. 為住客提供更多基本服務以外的增值服務選擇，可為酒店帶出額外收入來源。

“旅遊服務業提供的服務需要「Make it Simple！」

——朗廷酒店客房部行政副經理 Kenneth Rogers”

28th July, 2006

類似朗廷酒店這類的基建系統升級計劃，其實要考慮多方面因素。Kenneth Rogers 不願透露整個計劃所花的成本，但坦言酒店大樓有 18 年歷史，僅重整布線系統已是一項挑戰，此方面他們找來怡和科技一起策劃。

今次 IP 通訊基建項目最矚目的，相信是朗廷酒店為全數 495 家客房及套房換上 IP 電話，其中更最少有一部是彩色輕觸式顯示屏的 IP 電話。雖然現時 IP 通訊普及，但彩屏版本的座檯式型號成本仍相對較高。Kenneth Rogers 坦言，這方面是為了配合長遠發展，故深信走的路綫正確；為免未來需要再次升級，所以為朗廷酒店選擇了彩屏版本的 IP 電話。

XML 啟發應用

回說 IP 電話方面。由於朗廷今次選用的是北電網絡 (Nortel Networks) 的方案配套，所用的亦是該公司 IP Phone 2007 系列的輕觸式彩色 IP 電話。該型號具備 5.7 吋的彩色輕觸顯示屏，支援虛擬網絡電腦技術，讓由伺服器送到的外部程式及內容可於屏幕上顯示；更備有 USB 介面可接駁滑鼠或鍵盤，尤如小型電腦一樣。北電香港、澳門及華南區董事總經理黃凱指出，2007 系列支援 XML 協定，可讓酒店為客戶提供自行開發的應用或內容。

就示範所見，朗廷在 IP Phone 2007 上設計了 9 個客戶常用服務的按鍵，可一按直撥查詢天氣，接駁前台服務員、房間服務、餐館及商務中心等。Kenneth Rogers 強調，酒店亦將提高客服中心服務，並認為這是該行業的趨勢之一，客服中心可為酒店增加更多收入來源，IP 電話則是連接中心的端點。

勢成必備配套

Kenneth Rogers 解釋，近年香港旅遊業好轉，住客增多是推動朗廷酒店的革新主因之一，今次無論布線、IP PBX 系統及通訊伺服器等均一次過升級，不僅是 VoIP 方面的服務得到提升，客房的上網服務等亦會升級。Kenneth Rogers 預期，在未來兩至三年內，客房上網服務會成酒店房間必備的配套之一，更可能會結合到客房租金內，而非如現在般需另外計費。因此，要配合服務，將網絡升級自屬必要。

升級系統後，Kenneth Rogers 表示得到的好處，除了住客會體驗到最新的技術外，亦能提升員工的工作效率。他舉例，網絡系統及應用今次亦同時升級，當有住客提出要求後，客服中心可以將要求，經短訊傳到負責該區的服務員手機上，服務員便可在十多分鐘內即時辦妥客戶要求。相比舊有系統，Kenneth Rogers 表示，這個方式簡化了不少工序，並認為可為客戶提供更佳服務，員工管理上亦更理想。



03. 全綫朗廷酒店客房皆部署北電的 IP Phone 2007。

04. 輕觸式彩屏的用途更廣，加上支援 XML 的作業系統，可觸發更多應用。

05. 基本的酒店服務，均可透過一觸按鈕接上。

供應商 3 選 1

同是在鷹君集團旗下，旺角朗豪酒店使用思科系統的方案，朗廷反而採用北電，令人狐疑。問到選擇供應商的取向問題，Kenneth Rogers 強調，雖然同在一家母公司下，惟不同酒店是屬於獨立商業個體，決策亦是分開的；今次選擇方案商，他表示循慣常程序，由 3 家供應商中選擇，除了用戶端的應用外，因為朗廷的基建亦需升級，最後認為北電的方案較為理想。

問到從同一系的朗豪酒店中有否汲取一些方案部署經驗，Kenneth Rogers 認為，酒店通訊方案最重要是「Make it Simple」（將其簡化），令住客能跟據最簡單的途徑使用到有關功能才最重要。他打趣說：「總不可能要住客參看說明書才懂得用客房內的電話吧！」現時朗廷會按來自不同國家住客入住房間時，改變其 IP 電話的介面操作語言，是其中一個簡化應用的方法。

總結：善用資訊基建

明顯地，在可見的這一兩年內，大部分酒店集團會將通訊系統升級，從而提供更多的服務，以加強客戶忠誠度之外，重點是更多服務獲光顧，取得更多利潤。但 IT 基建某程度上是沒太大分別的，問題是系統集成商及酒店本身如何在功能眾多的設備中，發展出實際應用，例如電話訂票、參加一日遊等，均可經電話按鍵報名——或許這一切將於不久發生。☺