

综合度假胜地的兴起：营造高科技酒店完美体验

Katie Daggett 2016 年 4 月 26 号

IT 基础设施的发展日渐成为人们关注的焦点，酒店管理行业如今也进入创新时代。譬如，被《福布斯观察》誉为综合度假胜地的韩国百乐城，通过将技术融入游客体验，一跃成为高科技酒店管理的佼佼者。

IT 基础设施：远不止硬件和数据库

就百乐城而言，强大的 IT 技术不仅体现在服务质量上，更是企业战略的一部分。为此，综合度假胜地定于 2017 年开业，旨在依据国际 IT 技术最优标准，打造一个集高端环球旅游、承办峰会以及博彩为一体的度假胜地。

这家高科技和韩流主题的度假胜地将专注于客户维系，通过营造优质体验促进回头客业务。据《福布斯》称，该度假胜地还计划配备流行歌手 3D 全息投影和互动酒店系统，能够提高宾客的入住速度，宾客可通过自己的智能设备控制灯光，连接主题酒店各种娱乐设施。百乐城背后是一群具有远见卓识的梦想家，他们希望通过利用 IT 技术，从前台到幕后，最大程度上地优化客户体验。

酒店管理面临 IT 难题

众多度假胜地正面临业务运转所需系统数量增加的难题，海量数据的系统间转移需求也日渐增长。这种需求背景下，使得复杂集成管理能力成为了酒店管理行业最炙手可热的 IT 技术之一。该行业的终极目标是打造一个综合性 IT 系

统，进一步提高客户体验，提供有价值的数据信息，促进回头客业务。

为方便起见，目前酒店宾客所有费用均通过房费收取，宾客还能享受酬宾活动。因此维修、客房服务、餐饮等所有系统必须连接在一起。供应链管理相当庞大，酒店为扩大目标市场收集的顾客数据集也十分庞大。

通过数据挖掘，酒店可在市场营销和客户服务方面采取更具前瞻性的战略，但这需要持续的数据采集。譬如，没有持续的数据流，百乐城现有大部分高科技、高触感环境也无从谈起。百乐城的成功，需要对 IT 功能进行大规模重组。为此，百乐城计划将 IT 重心从设施管理和软件更新，转移到构建和营造度假胜地预期的宾客体验上。

对酒店管理行业而言，宕机无异于灾难。这意味着综合度假胜地必须确保世界一流的安全性和灾备能力。因此，百乐城的首要之举便是整合其零散系统，该系统由 7 个按照不同标准运行的中小规模数据中心和不同级别的备援和灾备硬件组成。

IT 外包助力综合度假胜地

为克服这个难题，百乐城选择与第三方合作，将数据存储于度假胜地附近、安全性极高的数据中心。作为百乐城的合作伙伴，IBM 也将在以下几个方面作出努力：

- 采取举措，并提供端对端基础设施管理服务；
- 提供紧急备份以防宕机，具有全面备援和远程恢复站点；
- 为核心应用提供应用服务。

通过将特定功能外包，百乐城的 IT 技术人员也能聚焦以客户为中心的高科技度假胜地的设计和运营活动。与 IBM 公司合作也能提高公司敏捷性，以便进一步优化客户体验。

对综合度假胜地而言，IT 基础设施不仅与提高硬件标准、降低成本有关，也与流程和管理有关。与 IT 技术支持服务提供商合作，能帮助酒店管理公司构建长效结构，更好地响应市场趋势、改善服务质量并快速占据市场。

作者介绍：

Katie Daggett

自由撰稿人

Katie Daggett 是 KD Copy & Content 公司所有者兼首席内容策划师。作为一个骨灰级广告文案师，她在营销传播领域有着长达 15 年的经验，专门撰写别具一格的 B2B 和 B2C 营销文案。Katie 与各行业众多大小规模的客户均有过合作，她撰写的文案内容甚广，从直邮到电视广告宣传均有涉猎。她深谙一条高效的标题或邮件主题应该具备哪些要素，善于发掘读者的情感诉求，吸引读者阅读，并激发读者的购买热情。目前，Katie 专门为客户公司撰写专业 SEO 网站内容和在线营销文案。她热衷于为 B2B 和 B2C 市场人员撰写文案，帮助其发掘销售客户并提升销售业绩。