

系統多年來一直有此需求，但隨著海量資料應用成為主流，HTNG 已開始聽到越來越多會員面臨跟資料流量壅塞有關的整合挑戰」，該協會如此報告。此外，能夠管理複雜的整合工作，是旅館業最需要的 IT 技能之一（請參閱下列圖表）。

若沒有持續的資料流量，Paradise 所規劃的高科技、高接觸環境就會有很多部分無法實現。Paradise 集團的 IT 高階主管十分清楚這些挑戰。

藝術、文化與科技的結合

對於 Paradise 而言，在永宗島上新蓋的渡假村將用來展現這家公司的願景：透過藝術、文化與技術的結合進行創新。將技術提升成企業策略的支柱，代表著 Paradise 集團的轉變。這家公司正進行更全面的轉型，亦即從一家在南韓擁有 12 間旅館和五座賭場，主要客源為中國賭客的首爾公司，轉型成以文化科技構想聞名的世界知名品牌。

2015 年旅館業認為優先的科技

供顧客使用的行動解決方案	39.5
增加頻寬	37.8%
為支付科技的演變做準備	28.7%
保護資料安全	28.7%
移轉至雲端	28.7%
對員工使用的應用程式採用行動解決方案	28.7%
發展數位策略	28.7%

若要將這個願景化為現實，Paradise 必須重新思考許多作業環節，並將 IT 整合到客人體驗中的每個層面以及公司的日常營運中。

為了進行這項鉅大的 IT 功能再造工程，Paradise 集團 CIO Min 必須深刻檢討 IT 一直以來支援公司運作的方式，以及他的團隊能夠如何專心發展 Paradise 的未來。「我們的 IT 團隊什麼都支援，從設施管理到核心應用程式什麼都包」，

他如此表示。此外，這家公司仰賴七個不同的中小型資料中心，而這些資料中心採用的標準和硬體都不同。每個資料中心的備援性與應變能力等級都不一樣。

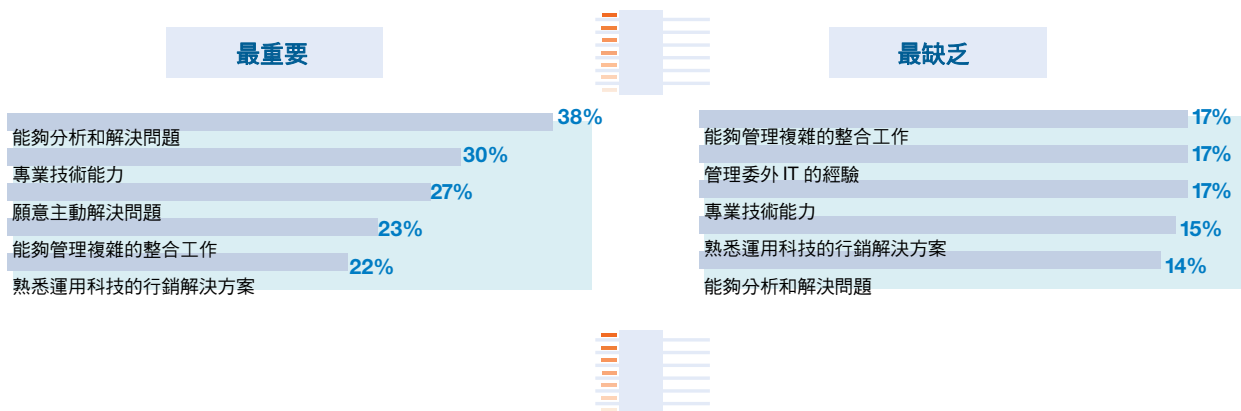
為了讓 Paradise City 做好準備，Min 需要更紮實、更高度整合的資料基礎架構。他還需要讓他的的人才能夠持續將重點放在打造和經營符合 Paradise 未來願景（亦即立體投影和帶給大手筆賭客 VIP 級的體驗）的顧客體驗，而非花在設施管理和軟體更新。此外，在這片刻停機不得的企業，他需要確保世界級的安全性與應變能力等級。對於 Paradise 而言，要成為國際級旅遊、會議與博奕勝地，就必須遵循最高國際標準，而這一切均得從企業運作所用的伺服器做起。

這個集團找上 IBM 來完成多項目標。首先，整合式系統要取代現有的零散式系統，亦即將所有現有七個中心裡的資料，全都合併到 Paradise City 近郊一個受到完整安全保護的 3+ 層式 IBM 資料中心中。IBM 全球資訊科技服務事業部將負責移動資料，並提供端對端的基礎架構管理服務，包括設立支援服務處，以及為 Paradise 建立應變中心。與 IBM 合作，將不僅讓 Paradise 的基礎結構升級，IBM 應變服務還會提供完整備援性和一個遠端復原據點，以在運作中斷時提供關鍵備份。

將資料移動到單一地點後，Paradise 將享有過去未曾享有的彈性與擴充性，而且這完全是在專屬環境中實現。這家公司原本的其他選擇大多是採用要綁約的專屬環境，或是擁有成長空間的共用環境。「這是一種消費模式，讓這家公司不僅能夠節省資料中心空間，還能以模組型態成長」，IBM 應變能力服務事業部首爾總監 Wayne Lee 如此表示。

此外，IBM 全球資訊科技服務事業部將為 Paradise 的核心應用程式（包括系統應用程式產品、企業資源規劃系統和其他後端辦公室功能）提供應用程式服務。「IBM 的角色已經超越基礎架構服務供應商，成為 Paradise 集團真正的端對端服務供應商」，Lee 如此表示。

測量旅館業的 IT 技能



- IBM 全球資訊科技服務事業部提供資料中心合併服務，並附帶基礎架構升級和全面的應變服務
- IBM 全球資訊科技服務事業部將負責 ERM 和其他應用程式服務及後端辦公室應用程式功能，讓完整端對端解決方案 Paradise
- 可以重新部署資源，以便專心為綜合度假村的客人打造尖端科技體驗

問答

以留住顧客 為終極目標

正確的應變能力策略如何能夠協助博奕業、旅館業和娛樂業取悅客人，還有保護客人的資料。

向 IBM 應變諮詢服務全球合作夥伴 Scott Ramsey 提問

行動科技、機械人科技和其他連線科技使用的增加，為博奕業和旅館業帶來了什麼影響？

各家賭場日益仰賴科技來進行賭盤，而且需求很大。除非是高賭注的遊戲，否則大多數都是電子式賭桌。吃角子老虎機、俄羅斯輪盤、擲骰子桌，甚至連像百家樂這樣的紙牌遊戲都是自動系統。沒有一家賭場承受得了程式出錯或機器人機制故障造成整個賭場停擺。

在旅館業，旅客辛苦賺來的錢來住宿，絕對不會想要因為訂房系統出錯造成沒有房間，而被拒絕在外。娛樂業的需求則稍有不同。例如，在附設飯店的主題樂園，一家人可以透過房內的電視機螢幕預訂娛樂設施，而預訂系統可以為這家人建立記錄。這完全是透過 IT 處理，因此必須提供高可用性，一切才能順利運作。

讓旅館系統、主題樂園系統和賭場系統互通，究竟有多重要？互通能力是否也影響到應變能力？

住客將一切消費都登記在房號下，不僅是為了方便，也是為了要利用住宿常客方案。採取這種模式時，所有系統均必須相連：預訂系統要與保養、客房服務和餐點服務相連，而客房服務和餐點服務又要與餐廳和點餐系統相連。要管理的供應鏈變得很大。不僅如此，對客人的記錄資訊越多，就越能對客人進行正確的

行銷。客人可以獲得能自由通行的門禁卡或腕帶。RFID 晶片可以追蹤客人所待的地點、去賭場幾次？喜歡購物嗎？是否帶小孩去了遊樂園？

這就是未來的旅館業。記錄資訊的客戶資源系統和 IBM 的 Watson 一樣是一種人工智慧。關鍵在於訓練和教育該系統，讓其知道要尋找什麼資料。旅館業和娛樂業才正要開始享受此做法的優點。有了這類資料採擷，就將變得主動許多，但這需要持續記錄資料才辦得到。

IBM 應變能力服務事業部可以為旅館業提供哪些特定解決方案？旅館業已因為這些解決方案獲得哪些好處？

我們先請客戶找出有哪些是不可或缺的客戶系統。要如何提供這些服務？其中有哪些服務跟基礎架構相關？您目前採取哪些措施來確保資料與資訊受到備份，同時確保這些功能的可用性？然後，我們才開始建立策略並實施解決方案。在那之後，我們就會開始進行非常嚴格的測試計畫。

這就是 IBM 與眾不同的地方：我們非常注重管理與測試。所謂管理計畫，包括訓練、教育和一套非常嚴格的測試計畫。我們真的要求非常嚴格。當我這麼說的時候，許多人都會露出懷疑的表情，但我總是告訴客戶，「我們需要弄清楚我們可能會讓你受到什麼傷害。」唯有弄清楚這點，我們才能採取措施來預防災難，或是及時防止災難擴散。

重新聚焦在關鍵業務

據 Min 估計，Paradise 的 IT 人員花在核心活動上的時間已降到 40%。透過與 IBM 合作，他想要確保自己的人員能夠將主要時間花在設計及經營渡假村的核心活動，讓渡假村能夠散發出那股讓韓流大受歡迎的韓國流行文化科技酷炫感。

「對 Paradise 來說，這項合作案是非常重要的一步」，Min 如此表示，「這不僅對於 Paradise City 來說是如此，對於整家公司也是，因為這讓我們在創造顧客體驗的方式上，以及顧客選擇與我們互動的方式上，能有更多的彈性。」他又補充：「這還讓我們能夠實現流程與管理，而不僅是設立硬體標準或是節省經費。對我們來說，重點在於如何有個對的結構來迎接下個十年、針對市場潮流進行應變，以及提高服務品質和市場切入速度。」

這項著重於顧客體驗的端對端 IT 設計在 Paradise City 2017 年正式開幕後，應該會帶來新的商機。Paradise 計劃利用

其在南韓、商務常客和 VIP 級遊客與觀光客的現有客戶群，進軍免稅購物這塊受到嚴格管制、現由大型國際零售商壟斷的領域。由於南韓人無法在本國賭博，因此 Paradise 賭場的所有賭客都將來自海外，且可在免稅商店購買奢侈品。

對這家公司來說，這條新的事業線代表著他們又將重拾其多年前賣掉的免稅商店事業，但這一次卻是國際品牌之姿，運用可發揮許多功效的科技介面再起。結合渡假村的飯店、主題樂園和會議中心所提供的高科技、高接觸 IT 體驗後，Paradise City 將準備好讓新顧客和現有顧客驚豔，並且提供最佳的顧客體驗來滿足其需要與期待，以達到讓顧客回流這個全球旅遊業、娛樂業和博奕業都最想要達到的目標。



Forbes

INSIGHTS

關於

FORBES INSIGHTS

《Forbes Insights》是 Forbes Media 旗下負責策略研究及實踐思維領導的部門，也負責發行《Forbes》雜誌及 Forbes.com 網站，其綜合媒體資源每月能觸及全球約 7500 萬名企業決策者。Forbes Insights 運用 Forbes 社群的高階主管專屬資料庫，針對企業高階主管、資深行銷專家、中小企業主及有志成為領導者的人士，就其關注的各項主題展開研究，並深入洞察財富創造和管理等相關議題與趨勢。

FORBES INSIGHTS

Bruce Rogers
CIO

Erika Maguire
專案經理

編輯

總監 Kasia Wandycz Moreno
總監 Hugo S. Moreno
個案研究作者 Deborah Orr
設計師 Charles Brucaliere

研究

總監 Ross Gagnon
研究分析師 Kimberly Kurata

業務

北美
商務總監 Brian McLeod
經理 Matthew Muszala
經理 William Thompson

歐非中東

經理 Tibor Fuchsel

亞太地區

執行董事 Serene Lee

