

大型酒店集团 IHG 用思科多服务光传输解决方案改善客户服务和网络可靠性

本地接入费用降低高达 90%

酒店预订应该只是打个电话的事儿，否则客户就可能转向其他酒店。没有哪家酒店的情况比 InterContinental 酒店集团 (IHG) 更能说明这个问题了。IHG 是全球第二大酒店集团，拥有 Crowne Plaza、假日酒店等品牌。

IHG 是一家快速增长的公司，不断收购和建设新的酒店。为了满足这种增长需求，公司需要一个城域网 (MAN) 来满足现在和将来的技术及预算要求。

IHG 在全球 100 个国家拥有 3300 个酒店，共有 51.5 万间客房，其数据服务和电信服务是密集型的。位于美国佐治亚州亚特兰大市的 IHG 运营中心有超过 1000 名员工，他们管理信息、接听预订电话并办理顾客的入住和离店手续。

IHG 的亚特兰大网络支持该公司的预订和资产管理系统、财务和人力资源以及后端办公系统。像今天的许多企业一样，他们

采用单独的数据和语音网络连接各地的酒店与亚特兰大的数据中心。数据和语音网络对目前需要处理的任务都有些力不从心。

IHG 对本地接入运营商的数据和通信线路的依赖是主要问题之一。IHG 全球网络的高级技术顾问 Allen Rensel 说：“我们过去在 T1 的正常运行时间上曾有过一些问题，出现过 T1 故障。在酒店业务高速增长的地区，其他企业的扩张导致我们停止一项或多项服务或整个酒店停工的事情并不少见。”

由于本地接入运营商和第三方服务提供商的资源供不应求，增加数据网络线路也成了问题。IHG 对其电路容量和容量扩展只有有限的控制权，并冒有网络过载的风险，而面对所有这些问题的同时，公司还计划建立一个共享的服务中心。其他急需解决的问题包括增强数据仓库和客户关系管理 (CRM) 应用，确保预订、管理等关键业务应用的正常运行时间。

IHG 相互独立的话音、数据和存储网络导致管理工作难于进行，耗费了大量时间。由于 IHG 必须处理大量电信厂商的合同、账单以及服务和支持方面的问题，因此管理费用不断提高。

IHG 每个月还要为每条 T1 线路支付最低 125 美元的本地接入费用。Rensel 说，对有些厂商和不同的服务范围，费用可能更高。除了大量的 T1 线路，对于连接园区各处酒店的直达语音通信线路，IHG 每月还要支付数千美元的费用。

Rensel 意识到，采用话音、数据和存储系统融合的基础设施可以降低成本并简化网络。只用一家电信服务提供商也能降低重复发生的运营商费用。其他亟待解决的问题包括降低对不同的本地接入运营商的依赖性，通过整合话音、数据和存储信息流来简化网络。Rensel 说：“很明显，网络需要大规模重新设计。”

Rensel 说，点到点 DS-3 连接和传统的广域网 (WAN) 费用难以承受，也不满足 IHG 的需求。光传输似乎是最好的选择，但是光缆提供商要求签订有效期为 10 到 20 年的合同，考虑到技术的快速变化，这也是难以接受的。

简况一览

- 全球最大的酒店集团之一 IHG 需要重新设计其城域网 (MAN)，以满足电信和数据业务的增长需求。
- 选用思科公司的光联网和多服务技术以后，IHG 的 T1 本地接入费用降低达 90%，并由于网络可靠性增强、服务提供速度更快、端到端连接性以及降低了对本地接入运营商的依赖性而改善了客户服务。

Rensel 也认识到，公司的核心任务是酒店管理而不是网络运营，IHG 需要集中精力于自己的核心任务上。“我们感到，最好让服务提供商利用其光传输专长来替我们做网络运营方面的工作。”

IHG 采用了 AT&T 公司的 ACCU-Ring 业务，该业务是采用下一代思科 ONS 15454 多服务提供平台 (MSPP) 实现的。MSPP 使 AT&T 这样的业务提供商能够向客户提供高带宽和高可用性网络基础设施，极大地缩短了服务提供和升级的时间。与传统平台相比，这些服务提供平台极大地提高了多服务信息流的网络传输效率，因为所需设备较少。该平台还简化了网络管理并减少了安装、业务提供和维护所需的资源。

网络重新设计以后，IHG 能够在数天而不是数月内部署线路。该公司还能够增加和扩展数据中心的应用。Rensel 说：“带宽拓宽为我们实现新的企业和互联网应用、加速开发过程、采用灾难恢复解决方案大开方便之门，我们现在还能够进行非现场处理。”

除了改善接入、控制能力和带宽，思科的解决方案还节省了费用。因为 IHG 自己的光网络现在成为公司所有 T1 线路的主干，所以每月的本地接入费用几乎全部取消。而且，用 DS-3 线路替代语音直达通信线路之后，IHG 现在用光网络传输电话信息流，费用仅为原来的 1/4。

IHG 酒店的顾客也能够更快地办理入住和离店手续。Rensel 说：“用一个网络支持所有业务，能够避开本地接入环路可能带来的不足，这些好处怎么说都不为过。”