



## IHG - 改善入住体验

### 洲际酒店集团 (IHG):

行业: 酒店行业

规模: 350,000 名员工

旗下有 12 个连锁酒店品牌, 在 100 个国家/地区拥有 5000 多家酒店

### 解决方案

- 智能IT管理平台
- 全套 Meraki 产品 (无线接入点、交换机、防火墙)
- EMSP (通过 IHG 忠诚度计划、酒店管理系统、定位服务、客户互动支持身份验证并实现个性化)

2016 年, 全球联网设备的数量已经超过 64 亿部。Gartner 预测, 这一数字到 2020 年将再增加两倍, 并逐年持续增长。如今, 消费者希望一进酒店就能享受流畅 Wi-Fi 连接的愿望将不久就可以像他们使用洗手间或供水设施一样自然平常。要达到这种对出色连接体验的高度预期, 确保网络连接的稳定和快速是关键。从心理角度来说, 人们希望在入住酒店时能找到像家一样甚至比家更好的感觉。

在这种趋势下, 洲际酒店集团 (IHG) 看到了脱颖而出的机会。IHG 旗下运营 12 个品牌, 在 100 多个国家/地区拥有 5000 多家酒店。通过与思科合作, 他们彻底转变了宾客的互联网体验, 为未来发展奠定了良好基础。

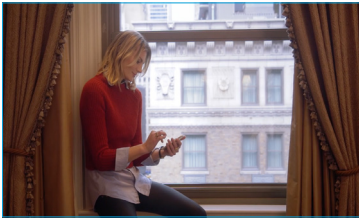
纽约巴克莱洲际酒店经理 Shawn Olmstead 表示: “技术是酒店业当前面临的巨大挑战之一。我们的世界日新月异。我们必须紧跟技术的最新发展步伐, 才能保持提供卓越的宾客体验。”

IHG 计划构建一个平台, 在全球范围提供别无二致的流畅 Wi-Fi 体验。

通过将精细的数据集成到忠诚度计划和客户关系管理 (CRM) 系统中, IHG 能够持续提供个性化的宾客体验, 并提高宾客的满意度。宾客可以通过自己的移动设备轻松享受基础酒店服务, 包括办理入住/退房、送餐服务、用品供应、提领行李等等。

IHG 全球酒店技术副总裁 Jeff Eckard 表示: “转变宾客互联网体验是我们担负的一个使命, 思科基础设施可提供可靠且一致的全球平台, 帮助我们实现它。自从实施我们的 IHG Connect 平台以来, 宾客满意度评分实现了两位数增长, 这是前所未有的。”

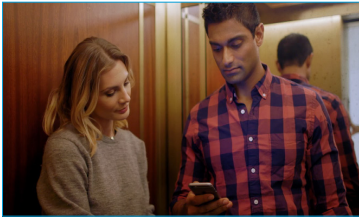
借助思科解决方案的以下优势，IHG 成功打造一流的宾客互联网体验：



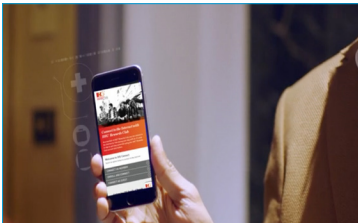
智能门户分析



主动的实时监控



热图



前所未有的消费者行为洞察力

目前，公司正在对全球旗下所有酒店（自有酒店和特许经营酒店）部署标准化的思科网络，以求打造一致的宾客体验和灵活的宾客服务。通过组合各种思科 Meraki 产品（无线接入点、交换机和防火墙），IHG 可在旗下所有酒店部署智能 Wi-Fi 体验，而且完全不受当地运营商限制。现在，他们不仅能了解并管理每家酒店的 Wi-Fi 体验，而且简化了网络，并减少了 30% 的运营商支持需求。

随着联网设备不断激增，为宾客提供安全可靠的网络连接已经成为重中之重。IHG 见证了这种快速增长，通过在设施上做好充分准备，他们成功确保宾客在入住期间享受到无微不至的愉悦体验。随着新系统的部署，他们预计有望将宾客忠诚度提高 10%，并将数据中心运营成本和酒店互联网运营商 (ISP) 成本减少 500 万美元。

IHG 为酒店业的发展指引了方向：通过扩展联网服务，打造卓越的宾客互联网体验并提高顾客忠诚度，同时也为未来推行新技术奠定基础。他们的新平台还能帮助他们更加高效地管理酒店，确保库存管理、资源利用率、人员配置和安全防护等各个方面得到全面优化。



Americas Headquarters  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapore

Europe Headquarters  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)