

福華大飯店的能源管理新體驗



客戶簡介

- 名稱：福華大飯店
- 行業：酒店
- 簡介：福華大飯店於1984年成立於臺北，是連鎖星級飯店集團。經過33年的經營，現擁有臺北、新竹、臺中、高雄四家商務飯店，以及在翡翠灣、石門水庫與墾丁共計三家休閒渡假飯店

業務痛點

- 人工調節管理能耗設備，延時效應明顯，房客體驗不佳
- 傳統的能源管控精準度不夠，用電成本居高不下

解決方案

- 思科智慧能源解決方案
- 思科客戶體驗（全生命週期服務）

來自能源管控和房客體驗的雙重挑戰

全球氣候異常給人們的生活帶來諸多不便，天氣常忽冷忽熱、能源消耗議題的重要性愈發凸顯。對於追求高品質服務的福華飯店來說，亟需解決由此衍生的房客體驗和能源管控問題。

長期以來，福華大飯店的空調、照明、通風、和排水等設備操作，都是由飯店員工根據溫度的變化進行手動操控。大致的流程：飯店會指派專人根據氣候和飯店用戶數的變化，定期巡檢調試，例如每隔一個星期、一個月、甚至是一季去做手動調整。這種方式會有延遲效應，尤其是在氣溫急劇變化的時候，飯店的客戶很難即時享受到最適宜的溫度，從而讓住宿體驗打了折扣。

另外，整個飯店的能耗也不容小覷。不論是客房、餐廳的空調系統和排水設備可都是不折不扣的“用電大戶”——福華飯店做過統計，在夏季用電高峰期間，空調是最大的能源消耗設備，最高能耗占比可達60%，如果算上排水/通風、照明系統，整個能耗占比高達70%！這些設備全部採用手工調節，精準度不夠且容易造成浪費。福華大飯店集團董事廖秀梅女士提到，每年夏季約4個月期間，是福華飯店的用電高峰期，平均每個月的電費約為100萬新台幣，在福華飯店的運營成本中佔不小的比率。

合作夥伴

億鴻系統科技

客戶收益

- 思科客戶體驗和億鴻科技所提供的端到端服務，讓福華的人員能夠快速熟悉自動化平台，降低了人工操作可能產生的滯後性和出錯率，同時也節省了人力的成本
- 夏季用電高峰期間，平均每個月的空調能耗下降40%，整體能耗降低20%。未來空調逐步下降甚至會到45%~50%，降低運營成本
- 即使外界環境變化再劇烈、入住的客人數量變化再頻繁，福華的空調都會在人工智能的幫助下，實時地將溫度調整到最佳狀態，這也真正讓到店的客人，有種“家”的溫馨感受

“全球氣候的變遷，應該是我們所有人所重視的地方，而我們飯店就如同一個縮小的家庭一樣。智慧建築這些相關創新應用將會持續進行，我們相信思科會協助我們朝更創新的方向邁進。”

——福華大飯店集團董事 廖秀梅

引入思科智慧能源解決方案

為了實踐企業承諾，提供客戶更優質且舒適的住房體驗，福華大飯店希望能找到有效的解決方案，提高對能源設備的精準調控，不但能提升顧客滿意度，又可以降低運營成本。

瞭解到福華的初步需求後，思科客戶體驗部門 (Cisco Customer Experience) 與合作夥伴億鴻系統科技 (e-Formula) 一起為福華新竹分店導入智慧能源解決方案，該解決方案的核心是智慧能源管理系統 (Energy Management System)。這是一個結合物聯網和人工智慧的平臺，經由在能耗設備上安裝的感測器和強大的物聯網收集空調、水泵、通風等不同設備系統的所有數據（如實時的溫度、轉速、濕度等數據），傳送到 EMS 的雲端“大腦”。經過中樞系統 e-FOM 的運算後加以傳導：一方面，它將所有設備數據通過可視化的方式，在手機 APP 或瀏覽器上皆能顯示，如此依萊，飯店管理者就能輕鬆掌握整個飯店內所有設備的耗電狀況。另一方面，它和 PLC/DDC 設備配合密切，遠程下達操作“指令”，對數據有異常的設備進行即時調控，甚至可以讓相關設備自動相互“協作”，進行更複雜的控管，實現節能效益最大化。

在確認了需求之後，思科客戶體驗部門與億鴻團隊按圖索驥，在新竹店開展實地巡檢，收集店內冰機、空調等設備實際的功效、耗能等大量數據，在分析能耗情況後提出專業的評估報告，訂定了能源系統改造計畫和目標。“我們給客戶的評估報告指出，在空調電費節省上預計可以達到38%，我們的專業和明確能耗節省建議，打動了福華。”億鴻系統科技股份有限公司能源事業群總經理陳德育說。

全方位服務打造卓越的客戶體驗

從福華大飯店客戶的需求溝通開始，到提出建議方案、安裝部署，和協助客戶啟動、實施、使用、深入採用、持續優化的整個生命週期，思科客戶體驗部門與億鴻全程參與，為福華大飯店提供全方位的端到端服務。這不僅可加速福華回收專案投資的時程，同時更可大幅提升服務品質及客戶滿意度。

首先是新竹分店運營效率的整體提升。由於強化了能源管控系統，以及思科客戶體驗和億鴻所提供的端到端服務，福華的人員得以快速熟悉並操作此平臺。例如，他們僅通過可視化的管理界面，就能輕鬆掌握飯店內所有空調、排水、照明等不同設備的即時數據。而飯店環境溫度、濕度等變化，隨著雲端系統智能遠程調控，會自動地調整並顯示即時的新數值和對應的顏色。此外，自動化調控大量減少了人工參與，一方面降低了人工操作可能產生的延遲性和出錯率，同時也節省了不必要的人力成本。

更重要的一點，是福華新竹店每月的電費有了顯著的下降：如今，在夏季用電高峰期間，平均每個月的空調能耗下降40%，整體能耗降低20%——這意味著每個用電高峰期，僅用電消耗上就節省20萬新台幣的費用。“智慧能源系統會根據現場的狀況不斷自我學習、自我優化和調適，因此根據經驗，在運行大概6~12個月之間即可達到最佳效能表現。”億鴻系統科技股份有限公司能源事業群總經理陳德育介紹說。“目前是40%的能耗節省，未來可能會到45%甚至50%的樣子，以達到最佳的節能效益。”陳德育說。

當然，對於追求優質服務的福華來說，此次能源管理升級改造最直接的受益者就是住宿的客戶。在24小時不間斷的自動化系統控制下，即使外界環境變化再劇烈、入住的客人數量變化再頻繁，福華的空調都會在人工智慧的幫助下，即時地將溫度調整到最佳狀態，這也真正讓所有住宿的客戶，有種“家”的溫馨感受。

“其實來我們這邊住宿的客人，都希望能有一個非常舒適的環境，我們採取思科的節能方案全面改善我們的空調系統，所有在飯店的客人都能隨時感受到飯店的舒適環境；另外客人還能自己調控房間溫度，滿足個人對溫度喜好度。”福華大飯店集團董事廖秀梅認為，適宜的溫度、更好的空氣品質，以及福華長期以來的專業服務，將讓每一位客人都感覺到身心的徹底愉悅。

未來的計畫

福華大飯店集團董事廖秀梅認為，在思科和億鴻的共同努力下，本次新竹分店的IT投資發揮出最大價值，提高了飯店的競爭力。“目前酒店業競爭很激烈，大量本地和國際的酒店品牌非常多樣化，在營收增幅有限的情況下，我們可以用OPEX（營運成本）節省下來的費用，進行我們飯店軟、硬體的更新，讓客人有耳目一新的感受，提升我們的競爭力。”她說：“全球氣候的變遷，應該是我們所有人所重視的地方，而我們飯店就如同一個縮小的家庭一樣。智慧建築這些相關創新應用將會持續進行，我們相信思科會協助我們朝更創新的方向邁進。”

在不久將來，福華飯店集團將對旗下其他分店進行能源管控升級，也計畫在網路的更新汰換、資訊安全等方面實施改進，邁向企業永續經營之道。

 **查詢熱線 0800 666 588 9:00am-6:00pm**

瞭解更多思科的訊息，請瀏覽 <https://www.cisco.com/tw>

台灣思科系統股份有限公司版權所有。

思科和思科徽標是思科和/或附屬公司在美國和其他國家或地區的商標或註冊商標。有關思科商標的列表，請訪問此URL：www.cisco.com/go/trademarks。第三方商標均歸屬其各自所有者。使用“合作夥伴”一詞並不暗示思科和任何其他公司存在合夥關係。（1110R）