



อมารีตั้งซิสโก้พัฒนาระบบสื่อสารไร้สาย เพื่อยกระดับมาตรฐานโรงแรมไทย

เพิ่มความสะดวกสบาย และความเป็นอิสระให้แก่ผู้ใช้บริการห้องพัก ห้องสัมมนา และห้องจัดเลี้ยงต่างๆ

ด้วย

ความมุ่งมั่นในการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมไทยให้มีมาตรฐานระดับสากลในการให้บริการต่างๆ ของโรงแรม ผู้บริการของเครือโรงแรมอมารีจึงนำระบบไอทีเข้ามาให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น เพื่อขยายขอบเขต และคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทำให้โรงแรมแห่งนี้ตัดสินใจนำระบบเครือข่ายไร้สายเข้ามาให้บริการแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรม โดยหลังการประเมินระบบเครือข่ายไร้สายจากผู้ค้าหลายราย โรงแรมแห่งนี้ได้ตัดสินใจเลือกระบบเครือข่ายไร้สายจากซิสโก้ ซีเอสเต็มส์ เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านระบบเครือข่ายไร้สายภายในห้องพัก ห้องสัมมนา และบริเวณพื้นที่สาธารณะของโรงแรมแก่ลูกค้า

เครือโรงแรมอมารีก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2508 มีโรงแรมในเครือทั้งสิ้น 15 แห่ง กระจายอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของประเทศไทย กรุงเทพฯ, พัทยา, เกาะช้าง, สมุย, ภูเก็ต, เชียงใหม่ และตรัง นอกจากนี้เครือโรงแรมอมารี ยังมีโรงแรมสมทบเครือ คือ รีสอร์ทธรรมชาติอ่างขาง ชิดดีลอคด์ กรุงเทพฯ ทั้งที่ สุขุมวิทซอย 9 และ ซอย 19 และโรงแรมเซนต์เจมส์ สุขุมวิท ซอย 26

เครือโรงแรมอมารีเป็นหนึ่งในเครือโรงแรมชั้นนำของไทย ซึ่งมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ด้วยประสบการณ์ของทีมงานมืออาชีพที่มุ่งมั่นพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมไทยให้มีมาตรฐานระดับสากลในการให้บริการต่างๆ ของโรงแรม รวมทั้งคำนึงถึงความคุ้มค่าเงินที่จะได้รับของผู้ใช้บริการทุกคน

โรงแรมอมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพฯ หนึ่งในเครือโรงแรมอมารีตั้งอยู่ที่ประตูน้ำ ในย่านศูนย์การค้าอินทาวน์สมัย มีห้องพักทั้งสิ้น 569 ห้อง พร้อมทั้งห้องอาหาร หลากหลายแบบ และห้องจัดเลี้ยงประชุมสัมมนาที่เพียบพร้อมด้วยอุปกรณ์ที่สะดวกและทันสมัย

ความท้าทายทางธุรกิจ

การที่ภาครัฐบาล และเอกชนได้ส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลาหลายปี จนกลายเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศ นักท่องเที่ยว และนักธุรกิจที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและทำธุรกิจในเมืองไทยเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมเติบโตอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันสูงตามไปด้วย การยกระดับการให้บริการสู่ระดับสากลจึงมีความจำเป็น จากการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน ระบบสารสนเทศ (ไอที) ถือเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่ทุกธุรกิจต่างนำมาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบ เช่นเดียวกับธุรกิจโรงแรม

“ทางเราจำเป็นต้องลงทุนด้านไอทีเพราะเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ผมยอมรับว่าลูกค้าส่วนใหญ่ของโรงแรมเป็นลูกค้าองค์กร แน่นอนว่า เมื่อเข้ามาพักสิ่งที่ลูกค้าต้องการคือเครื่องมือที่ดีๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งส่วนใหญ่ร้อยละร้อยลูกค้าต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทั้งแบบมีสาย และไร้สาย ดังนั้นจึงเป็นบริการตัวหนึ่งที่เราต้องมีไว้บริการลูกค้าอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะเป็นแนวโน้มที่ต้องลงทุน”

คุณชัชวาล เหล่าเรืองธนา รองประธานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ อมารีโฮเทล แอนด์ รีสอร์ท

โซลูชันที่เลือกใช้

เนื่องจากรายได้หลักที่มาจากห้องพักแล้ว โรงแรมอมารียังมีรายได้มาจากการจัดงานสัมมนา และจัดเลี้ยงต่างๆ ด้วย ดังนั้นไม่เพียงแต่มีการลงทุนไอทีในส่วนห้องพักเท่านั้น ทางโรงแรมยังมีการลงทุนติดตั้งระบบเครือข่ายไร้สายในส่วนที่เป็นห้องสัมมนา ฟิตเนส สปา และห้องอาหารต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าด้วย

“ความต้องการของลูกค้าได้กลายเป็นมาตรฐานของเรา ซึ่งผมมองว่าทุกโรงแรมก็ควรจะมองอย่างนั้น หากไม่ต้องการเสียลูกค้าไป จึงไม่แปลกที่ทางผู้บริหารของโรงแรมจะยอมใช้เงินลงทุนติดตั้งระบบเครือข่ายไร้สายภายในโรงแรม” คุณชัชวาลแสดงความเห็น

คุณชัชวาลเล่าถึงการคัดเลือกโซลูชันด้านระบบเครือข่ายไร้สายที่จะนำมาติดตั้งให้บริการภายในโรงแรมแห่งนี้ว่า “ก่อนที่เราจะติดตั้งระบบของซิสโก้ เราก็ดูระบบของเจ้าอื่นๆ หลายรายพอสมควร แต่สิ่งที่ทำให้เราเลือก ซิสโก้ นอกจากชื่อเสียงที่ทำให้ทางเราเชื่อและมั่นใจแล้ว เรื่องความยืดหยุ่นของระบบก็เป็นปัจจัยหลักในการพิจารณาเช่นเดียวกัน เนื่องจากรูปแบบธุรกิจที่ต้องทำให้ลูกค้าพึงพอใจในบริการ ทำให้เราต้องหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีเสถียรภาพพอสมควร ซึ่งในที่สุดเราได้ตัดสินใจเลือกซิสโก้”

“สิ่งที่ผมกลัวที่สุดในการลงทุนคือเรื่องมาตรฐาน และระยะเวลาที่เราจะใช้งานระบบดังกล่าวเพราะเราไม่รู้เลยว่ามันจะอยู่กับเราได้นานสักแค่ไหน ซึ่งซิสโก้ทำให้เราวิ่งตามเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในอนาคตได้เพียงแค่อัพเดตรบบเท่านั้น ถึงจะไม่ถาวรตลอดไป แต่ผมก็จะพยายามทำให้ระบบเสถียรมากที่สุด และวันนั้นผมเชื่อว่าเป็นโรงแรมที่สมบูรณ์แบบที่สุดโรงแรมหนึ่ง” คุณชัชวาลให้เหตุผลเสริมในการตัดสินใจเมื่อ 2 ปีก่อน “เพราะผมมองว่าในอนาคตอันใกล้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการต้องเปลี่ยนไปอย่างแน่นอน และผมก็เชื่อในระบบบริหารจัดการของซิสโก้”

การติดตั้งใช้งาน

โครงการติดตั้งระบบเครือข่ายไร้สายของโรงแรมอมารีวอเตอร์เกทเริ่มต้นขึ้นตั้งแต่เมื่อ 2 ปีที่แล้ว โดยเริ่มจากการติดตั้งแอ็กเซสพอยนต์ในส่วนที่เป็นพื้นที่สาธารณะหลักๆ และบางห้องที่จำเป็น เช่น ห้องนักธุรกิจ และชั้นธุรกิจ ช่วงต้นได้ติดตั้งไปทั้งหมด 6-7 ชั้น ในส่วนของพื้นที่สาธารณะมีการติดตั้งไปทั้งหมด 8 ชั้น ซึ่งถือว่าเป็นเครือข่ายไร้สายที่ครอบคลุมการให้บริการแทบทุกจุด

ขณะเดียวกันในการติดตั้งระบบนั้น คุณชัชวาลกล่าวว่าค่อนข้างให้ความสำคัญในส่วนของการรักษาความปลอดภัยพอสมควร “แต่เมื่อ 2 ปีที่แล้วอุปกรณ์เครือข่ายไร้สายของซิสโก้ก็มีฟังก์ชันที่เราจำเป็นต้องใช้มาก คือป้องกันไม่ให้แต่ละคนมองเห็นกันและกัน เพราะตามปกติเมื่อคุณเล่นอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายไร้สายก็เหมือนคุณนั่งอยู่ในสำนักงานที่สามารถมองเห็นกันและกัน และเชื่อมโยงหากันได้ โอกาสที่จะมีผู้ไม่หวังดีขยายผลไปมากกว่านั้นก็ย่อมเป็นไปได้ เช่น แฮกเกอร์ของลูกค้า เราได้ติดตั้งระบบป้องกันในจุด

นี้ไว้ตั้งแต่ต้น ถึงแม้จะต้องลงทุนเพิ่มขึ้นมากพอสมควร แต่ทางคณะผู้บริหารของเครือโรงแรม อมารี โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท ตัดสินใจ ลงทุนไปตั้งแต่นั้น เพื่อความปลอดภัยสูงสุดของลูกค้า เท่าที่เราจะทำได้

“เรื่องความปลอดภัยในการใช้เครือข่ายสาธารณะนั้น เป็นเรื่องสำคัญสูงสุด เครือโรงแรมอมารี ได้เลือกใช้ ซิสโก้ เพราะมีระบบการป้องกันพื้นฐานที่จำเป็น รวมอยู่ในโซลูชันเรียบร้อยแล้ว” คุณชัชวาลชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการป้องกันระบบเครือข่ายไร้สาย

ผลตอบแทนที่ได้รับ

การลงทุนทางด้านระบบเครือข่ายเพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั้งในแบบมีสาย และไร้สายของโรงแรมแห่งนี้ค่อนข้างใช้เงินลงทุนสูง แต่ให้ผลตอบแทนกลับมาในระดับที่น่าพอใจ แม้ว่าจะไม่ได้รับกลับคืนมาในรูปแบบของค่าบริการมากนักก็ตาม โดยเฉพาะระบบเครือข่ายไร้สายในพื้นที่สาธารณะ เช่น พื้นที่ของล็อบบี้ และ Executive Hall ของโรงแรมยังคงเปิดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

เราเก็บค่าบริการเท่าที่เก็บได้ และเหมาะสม ซึ่งอาจจะใช้ระยะเวลานานมากในการคืนทุน แต่เมื่อเราสามารถสร้างความพึงพอใจอย่างสูงกลับลูกค้าที่มาใช้บริการ ทั้งๆ ที่เราไม่ได้คาดหวังว่าจะคืนทุนมาเร็ว แต่กลับค่อนข้างเร็ว เพราะองค์กรใหญ่ๆ เข้ามาใช้บริการโรงแรมของเรามากขึ้น โดยลูกค้าองค์กรจะให้ความสำคัญกับระบบแลไร้สายอย่างมาก โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าองค์กรที่มาจากต่างประเทศ ซึ่งทางเราจะมีระบบบริหารจัดการที่ทำให้ทราบว่าการลูกค้าเหล่านี้มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตกันทั้งวันทั้งคืน ซึ่งลูกค้ารู้สึกพอใจกับบริการตรงนั้นมาก เขาบอกว่า ไม่คิดว่าจะได้เจอบริการอย่างนี้ ซึ่งเราโชคดีที่ระบบของเราพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทุกรูปแบบ โดยที่เราสามารถจัดเตรียมทุกอย่างได้อย่างเรียบร้อย ซึ่งก็ถือว่าประสบความสำเร็จมาก” คุณชัชวาลเล่าถึงผลตอบแทนจากการลงทุนในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต “กลายเป็นว่าอะไรที่ไม่คาดฝันก็เกิดขึ้น สิ่งที่เราสามารถตอบสนองลูกค้าได้ทุกรูปแบบ ทำให้ลูกค้าค่อนข้างมีความสุข และมีความพึงพอใจในการใช้บริการกับเรา ซึ่งสุดท้ายเราก็ได้รับความไว้วางใจให้บริการลูกค้าเหล่านี้มาโดยตลอด อีกทั้งยังได้รับการอ้างอิงเพื่อบอกต่อบริการอีกด้วย”

คุณชัชวาลสรุปว่า “จริงๆ การลงในระบบไอที และเครือข่ายไร้สายนั้นเป็นการมองทางด้านโอกาสมากกว่า เรื่องผลตอบแทนจากการลงทุนเป็นเรื่องที่ยากมาก เพราะระหว่างนั้นเรามีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเกิดขึ้น แต่ทำให้การครอบคลุมค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนก็ถือเป็นเรื่องยาก เพราะเรามีการป้องกันอินเทอร์เน็ตลิม โดยการใช้ลิงก์ 2 เส้น ถ้าเส้นใดเส้นหนึ่งล่มก็สามารถใช้งานอีกเส้นหนึ่งได้ทันที ซึ่งการลงทุนตรงนี้นั้นค่อนข้างใช้เงินมาก จากประสบการณ์ที่ผ่านมาลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรมต้องมีความคาดหวังว่าระบบเครือข่ายของโรงแรมต้องทำงานได้อย่างราบรื่น เพราะฉะนั้นอะไรที่มีความเสี่ยง เราก็ต้องหาทางป้องกัน เราต้องลงทุนทุกอย่างให้ลูกค้าใช้งานได้อย่างมั่นใจ และราบรื่นที่สุด”

ทุกวันนี้ระบบแลไร้สายกลายเป็นเหมือนสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างหนึ่งของโรงแรมไม่ต่างอะไรกับบริการซักอบรีด หรือคอฟฟี่ช็อป ■