

高度无线连接

Langham Place 酒店希望建立新的客户接待标准, Roger Cave 与推动无线革命的厂商对话

“我不再拥有办公室,也不再使用纸张,因为我 80%的时间都在旅途中。每次走下飞机时,一般会有 30 封电子邮件等待发送,50 封电子邮件等待接收。因此,我会根据各酒店提供的技术条件决定在何处休息及停留(一天或两天)。而我这样做并不是因为我供职于 IT 公司。”对香港新建的拥有 665 个房间的 Langham Place 酒店而言,它旨在满足 Christian Hentschel 这类客户的要求。

事实上,Hentschel 一直都非常关注“无线技术热点”的开发。作为思科亚太地区业务发展高级技术总监,Christian Hentschel 曾参与过 Langham Place 总经理 Brett Butcher 称之为“全方位 wi-fi”的设计和安装。

发起该项目的技术顾问公司 Pertlink 的总经理 Terence Ronson 说:“一次,我碰巧遇到了总经理 Butcher 先生,并有幸听到他对于未来酒店的看法。为实现个性化,并真正推动业务发展,他希望采用更加先进的技术,这样,计划来香港且看重技术设施的人就会选择 Langham Place 下榻。”

为实现这个目标,Ronson 将思科、Pacific Century Cyber Works (PCCW) 等 IT 公司、光纤供应商 Avaya 与酒店业软件程序商 FCS 召集在一起。这些公司提出了的方案是建立一个新站点,即电缆铺设不应影响酒店的正常业务。他说:“我们明确提出了要求,关键部分是建在酒店内的骨干网。我们花费了很长时间,才讨论出应该在网络基础设施中安装哪些组件。”

选择承包商时,Ronson 说:“我们最后决定与思科合作,因为他们自己已经建立了非常先进的网络,与思科的网络相比,互联网协议(IP)电话系统只不过是其上的一个组件而已。通过与思科的合作,Langham Place 能够经济、有效、方便地随着思科、其合作伙伴及其它公司的发展而发展。”这种合作等于为酒店提供了一种技术保证:在以后若干年内,Langham Place 的网络技术都将居于领先地位。Ronson 将其称之为“未来保证”。他解释说:“我们采用的技术不但目前是先进的,还将随着市场的发展而发展。”

光纤骨干网

在传统系统中,承包商一般为电视、电话和宽带等功能分别铺设电缆。与之不同,Avaya 为 Langham Place 提供的光纤网络(随后,Avaya 又向美国电信巨人 CommScope 提供电缆业务)则由 LazSPEED 多核心光纤电缆组成,不但能传输客人需要的所有数据,还拥有足够的余量。骨干网的网络中心是思科公司提供的核心交换机 6500 网络控制器。在每个楼层上,光纤电缆与负责处理和规范数据传输的中间分布帧(IDF)相连。在客户端和网络管理端,使用的是有线局域网(LAN)端口,用于连接电话、互联网和电视。

在说明整个项目在承包商之间的划分时,PCCW 的商业总裁 Gary Chow 说:“PCCW 负责系统的具体设计、安装和维护。思科负责提供系统和产品,Pertlink 则负责提出高级设计概念。PCCW 的任务则是将设计概念付诸实施。”

整体通信

正如许多读者提出的那样，并非所有客人随身携带的都是无线接入设备，因此，PCCW 的部分任务是安装数字电缆，供客人通过拨号接入互联网。谈到这个问题时，Ronson 多少有些遗憾，但他只能接受现实：“我们正处于技术革命阶段，我真想完全实现无线技术，但目前仍有一些客人尚未配备无线笔记本电脑。另外，还有些客人的公司网不允许他们使用宽带，这样客人也必须使用拨号。因此，我们必须同时提供模拟拨号服务。我们正处于各种技术‘百家争鸣’的阶段，必须采用灵活方案。”令人惊奇的是，思科的 Hentschel 对此表示理解：“我们的理念是不崇拜技术，不完全转向无线是一项很明智的决策。”

那么，这种高科技 wi-fi 到底将为客人提供哪些功能呢？Butcher 说：“我们的目标是在整个酒店内提供‘Wi-Fi 服务’，使出差者无论身在何处都能享用到同等连接服务。如果可能，我们还希望客人能够享受到比办公室更方便、更快速的网络服务。”从芯片和晶体管角度看，这意味着电梯甚至于游泳池里都提供 wi-fi 宽带互联网接入。在新系统中，提供最耀眼网络功能的是思科提供的彩色触摸屏 7970 IP 电话。

将 7970 定义为电话是一种误导，因为除拨打电话外，这种设备还能提供多种其它功能。Ronson 表示：“它不仅是一台通信设备和多功能设备，还能接入互联网。”利用这种设备，客人可以看到，屏幕上以大家熟悉的菜单格式显示着多种多媒体和交互服务功能，其用途包括：可预编程的多语言显示界面能显示葡萄牙语、日语或俄语；可以显示错综复杂的铁路运输网（MTR）；提供带全球选项的流广播；和提供电子邮件功能等。另外，如果客人在房间以外，还可以通过 7970 移动手持设备访问这些功能。

被公司的某发言人描述成“Langham Place 项目中最大的软件供应商之一”的 FCS Computer Systems 负责设计和供应软件应用，服务于思科的 7970 综合话音和数据型彩色 IP 电话。该软件可以显示 SMS、HSBC 股票报价、天气预报、促销广告、酒店预定、香港地图、航空时刻表和航班安排以及许多其它服务，包括输入密码后执行酒店管理功能等。

在酒店开张之前，人们主要关注该系统能够提供给 Langham Place 客户多少好处。事实上，正如 Hentschel 指出的那样，酒店在运作方面也受益非浅。不但内务管理通信可以通过系统执行，员工还可以利用访问代码获取信息并与其它员工和管理人员交流。例如，内部管理系统可以通过系统向前台发送房间状况报告。如果需要补充物品，可以用一个小符号表示。前台可在客人离店之前，在屏幕上显示准备好的帐单。

另外，系统还具有适应性和“智能”，能够应对各种变化。如果某员工从一个办公室移动到另一个办公室，调整工作几乎立刻就能完成。Ronson 解释说：“这项任务非常简单，只要在 PC 上进入管理控制台，看到整个网络之后修改某几个参数，整个系统的调整就可完成。例如，如果 X 女士的桌面装有一部属于她自己的电话。当她的办公桌突然需要移动到另一个位置时，只需将电话插接到新的位置，别人就能够知道她是谁。”Hentschel 说，这种灵活性已经能够扩展到酒店以外：“如果她从香港调动到了英国，由于这两个地点在同一个网络上，因此，任何人无需执行任何操作，她的分机号就可以跟随她‘到达’英国。”

这就是未来吗？

Ronson 称，新技术只在一段时间内是新技术。“技术发展的脚步永远不会停歇，因为发展是对技术的本质要求。”因此，我们会认为，将技术作为新酒店的营销基础只能在短期内奏效。但是，

Ronson 和 PCCW 却坚持这正是选择思科网络的原因。Pertlink 说：“思科已经建立了非常先进的骨干网，与思科网络相比，互联网协议（IP）电话系统只不过是其上的一个组件而已。利用思科网络，Langham Place 能够不断发展。我们不但要在现在采用先进技术，还要随着市场的发展而发展。” PCCW 的 Chow 补充说：“IP 将成为最具有‘未来保证’能力的关键技术，并为最新技术的应用奠定基础。”

Langham Place 及其高科技设施已经引起了媒体及其它酒店业主的极大兴趣。Ronson 说，我们听到的最多的评论是：“噢，你们能够率先做这种尝试，我们真是太高兴了。”从这句评论我们可以看出，采用新技术是要冒风险的，但显而易见，各方都对该项目的成功充满信心。正如 Ronson 所说：“许多人都表示了对该项目的关注，我认为，此举将改变业界对新技术应用的想法。”



思科系统公司的彩色触摸屏系列 7970 IP 电话



Langham Place 的总经理 Brett Butcher 和 PCCW 的 Gary Chow 正在演示 Langham 的 Wi-Fi 技术

翻译日期：2005 年 2 月 24 日