

ホスピタリティ



地方のホテルが期待する以上の優れた無線環境を、IT が実現



Hope ホテルとカンファレンスセンターでは、Mist 社と Harborlink 社によって、高速かつ信頼性の高い Wi-Fi 性能を保証しています

Hope ホテルおよび Richard C. Holbrooke カンファレンスセンターは、オハイオ州デイトンの Wright-Patterson 空軍基地の入り口にある近代的なホテルとミーティングセンターです。

「私たちの一番の目標は、お客様や利用者の方々に驚きの体験を提供することです」と、この施設の総支配人である George Bleichert 氏は述べています。「265 の客室、共有エリア、および約 170 平米の会議センターにおけるワイヤレス接続は、この目標にとって核となるものです。」

このホテルは、従来の無線 LAN (WLAN) システムの、ムラのある Wi-Fi カバー範囲とスループット問題で悩まされており、そうした問題の特定と修正の難しさは増す一方でした。これは、施設の顧客に不満を抱かせるだけでなく、ホテルの従業員にとっても、本来の業務の妨げとなっていました。

このホテルは、信頼できる IT パートナーである Harbourlink 社にソリューションを依頼しました。「我々は完全に管理されたワイヤレスソリューションに興味を持っていました。高速で信頼性の高い接続を保証するだけでなく、利用者や顧客がこの施設にいるときに経験していることについて、貴重な考察を与えてくれるソリューションです。」

Harbourlink の創設者である CTO、Travis Tangeman によると、「Hope のワイヤレスニーズに確実に答えてくれるのは 1 つだけです。それが Mist でした。」

Mist は、スマートデバイス時代のために設計された、初めての最新のワイヤレスプラットフォームです。ユーザ第一のアプローチをネットワークに取り入れることで、Mist インテリジェントワイヤレスクラウド (IWC) は、人間のやり取りを機械学習や自動処理に置き換え、従来のワイヤレスアーキテクチャから来る運用上の負担をなくします。また Mist は、ユーザの位置や行動を把握できるという独自の利点を利用して、ワイヤレスユーザや管理者に素晴らしい体験を提供します。

「接続までの時間、通信容量、ローミングなどの特性は、Hope のワイヤレスネットワークを使う全ユーザの体験に影響を与える重要な要素です。Mist はそれらを監視するために、サービスレベルとしてしきい値を簡単に設定することができます。」と Tangeman 氏は述べています。「何か問題が起こった場合、私たちはユーザより早く察知します。動的パケットやイベント関連などの自動ツールを持っているので、迅速かつ簡単に問題を修復することができます。機械学習を使用してワイヤレス運用を簡素化し、最大の信頼性と性能を実現する無線プラットフォームは、この業界で Mist 以外にはありません



「私はネットワークを管理する Harborlink 社を絶対的に信頼していますが、それでも定期的に Mist のダッシュボードを見て、すべてのサービスレベルの期待値が達成されていることを確認したくなります。」と Bleichert 氏は言います。「お客様に提供される無線サービスのレベルを確かめるために、自分自身の手で定量的なデータを入手するのは素晴らしいことです。」

しかし、結局のところ最も重要な指標は、ホテルやカンファレンスセンターのお客様や利用者の満足度です。

「ワイヤレスに関しては、フィードバックが無いことが良いフィードバックです。」と Bleichert 氏は述べています。「私たちのワイヤレスへのクレームはほぼなくなりました。これが、Mist プラットフォームを使用した Harborlink 社のワイヤレスサービスに投資する唯一最大の根拠であり、理由です。」