

삼성 무선랜 솔루션을 통해 호텔을 방문하는 고객들의 환경 개선

Keating 호텔



100 ~ 500명



호텔



WLAN



Summary

Keating 호텔은 삼성의 공식 파트너인 HIS(Hotel Internet Services)와 협력하여 호텔 전체에 삼성의 AP, 컨트롤러 및 스위치를 설치했습니다. 시설 관리 시스템(PMS)과 통합되는 이 새로운 무선랜 솔루션을 통해 Keating 호텔은 직원 및 투숙객에게 특정 수준 이상의 무선랜 서비스를 안전하게 제공할 수 있게 되었습니다.

현재 Keating 호텔은 고급 숙박 및 프리미엄 서비스와 함께 고품질 무선랜 환경을 투숙객에게 제공하고 있습니다. 호텔 투숙객은 무료로 무선랜 서비스를 제공받거나 보다 높은 대역폭 연결로 업그레이드할 수 있습니다. 비즈니스 고객을 위한 회의실 내에서도 호텔에서 제공하는 무선 네트워크를 이용할 수 있습니다. 새로운 무선랜을 설치한 후 투숙객들의 긍정적인 피드백은 증가하였고, 불만은 크게 줄어들었습니다.

도입 배경

미국 샌디에이고에 위치한 고급 호텔인 Keating 호텔은 보안 문제로 기존 무선랜 인프라를 교체할 필요가 있었습니다. 투숙객이 늘어나면서 무선 단말들이 대역폭 확보를 위해 경쟁함에 따라, 호텔의 무선랜 환경의 속도와 안정성이 떨어져 투숙객의 만족도가 낮아졌습니다. Keating 호텔은 계층별 서비스, 투숙객 및 비즈니스 미팅 그룹의 개별 액세스, 호텔 직원 전용 네트워크 등을 지원하는 안전한 무선 솔루션이 필요한 상황이었습니다.

About Keating 호텔

1890년에 건설된 역사적인 Keating 건물은 샌디에이고 최초의 도서관과 은행을 비롯하여 샌디에이고의 초기 주요 개발 시설을 수용했습니다. 2007년에 새로운 건물 주들은 로비로 걸어 들어오는 순간부터 투숙객에게 특별한 환경을 제공할 고급 부티크 호텔의 개장을 원했습니다. 건물주들은 세계적으로 유명한 이탈리아 디자인 회사인 Pininfarina (페라리와 마세라티를 디자인함)에 의뢰해 첨단 이탈리아 디자인과 멋진 캘리포니아 스타일을 결합한 참신하고 독특한 객실 장식을 창조했습니다. Keating 호텔은 현대적인 부티크 분위기와 조화를 이루는 역사적인 장소에서 즐기는 기억에 남을 만한 숙박 경험을 투숙객에게 제공하려고 노력하고 있으며, Forbes, Condé Nast, GQ 등의 잡지와 CNN, CNBC 등의 방송에서 호텔을 소개했습니다.





고객 요구

투숙객의 기대를 충족하는 안전한 개인용 무선 액세스

Keating 호텔은 투숙객과 직원을 위해 기본적인 무료 무선 인터넷 서비스를 제공했습니다. 이 서비스는 보안이 구축되지 않은 상태였으므로, 범위 내에 있는 사람은 누구라도 액세스하여 네트워크를 이용할 수 있었습니다. 너무 많은 투숙객과 무단 사용자들이 동시에 네트워크에 액세스하는 상황에서 호텔의 무선 인터넷 환경은 투숙객의 기대를 만족시킬 수 없었습니다. Shane Pappas Keating 호텔 총지배인은 이렇게 말합니다. "기존의 무선 인터넷 서비스가 우리가 원했던 럭셔리 부티크 환경과 어울리지 않았습니다. 접속이 계속 끊겨 고객의 불만이 컸습니다. 한가한 시간을 즐기려는 투숙객들은 태블릿이나 스마트폰 같은 모바일 기기를 가져와 동영상이나 온라인 게임을 즐깁니다. 이와 함께 비즈니스 투숙객들은 이메일과 온라인 통화를 위한 안전하고 끊기지 않는 접속이 필요했습니다. 우리의 무선 인터넷 서비스는 너무나 열악해 투숙객의 환경을 저해했습니다."

Keating 호텔은 무선 네트워크의 확장이 필요했고, 호텔 무선랜 접속 인증 및 관리를 강화가 필요했습니다. Pappas 총지배인은 말합니다. "모든 투숙객에게 항상 고품질 무선랜 서비스를 제공할 수 있는 방법이 필요했습니다. 무선 플랫폼과 인프라에 투자해 업그레이드할 때가 되었던 것입니다." Keating 호텔은 무료 기본 무선랜 서비스와 유료 프리미엄 무선랜 서비스 등, 계층별 서비스를 지원하는 무선 플랫폼이 필요했습니다. 비투숙객의 네트워크 접속을 막으려면, Keating 호텔은 투숙객을 위한 개별적인 인증 로그인 기능이 필요했습니다. 또한 Keating 호텔은 직원 전용 네트워크도 원했습니다. 이러한 관리 수준 달성을 위해, Keating 호텔은 무선 서비스를 시설 관리 시스템(PMS)과 통합할 필요가 있었습니다. "PMS와의 통합은 최대 과제 중 하나였고, 투숙객이 자체 인터넷 접속을 이용할 수 있도록 하는 것이 우리의 주된 목표가 되었습니다." Pappas 총지배인의 설명입니다. "하지만 호텔의 내부 리소스는 복잡한 무선 네트워크를 관리하기에는 기술적으로 부족했고 무선 네트워크 비용을 고객에게 전가하는 것을 원치 않았으므로, 삼성의 네트워크 지원을 기대하게 되었습니다."

삼성 솔루션

신호 범위 확장 및 관리 강화를 지원하는 삼성의 Wi-Fi 솔루션

삼성에는 호텔과 리조트에 보안 유무선 서비스를 전문적으로 제공하는 HIS(Hotel Internet Services)를 Keating 호텔에 도입했습니다. HIS 판매대리인 Stephen Nichols는 우선 Keating 호텔 무선 네트워크의 장단점을 평가했습니다.

Nichols는 삼성 WEA303i AP 10개, 삼성 WEC8050 컨트롤러 2개, 삼성 Ubigate iES4024GP 이더넷 스위치 1개가 포함된, 삼성 제품으로만 구성된 삼성 무선 솔루션을 추천했습니다. 이와 함께 Nichols는 호텔의 PMS에 연결할 HIS FUSION 게이트웨이 장치를 추천했습니다. Nichols는 이렇게 말합니다. "Keating 호텔에 월투월(wall-to-wall) 커버리지를 제공하는 안정적인 솔루션이 필요하다는 사실을 알고 있었으므로 삼성 기술이 적절한 선택이었습니다. 부티크 시설을 관리하는 직원 수가 제한되어 있어 투숙객을 위한 안정적인 무선랜 구축에는 많은 비용과 오랜 시간이 소요될 수 있습니다. 삼성의 무선랜 솔루션은 중앙 집중화된 관리 포털을 통한 배치, 구성으로 문제 해결이 매우 쉬우므로 이런 유형의 환경에 이상적입니다." HIS는 기술자 1명이 48시간 만에 새로운 무선 플랫폼을 설치해 네트워크를 호텔의 PMS 프로그램과 통합했습니다. 그 후 며칠에 걸쳐, HIS는 개별 투숙객 액세스, 호텔 직원 액세스 및 비즈니스 미팅 그룹 액세스를 지원하는 계층별 무선랜을 설치했습니다. Pappas는 이렇게 말합니다. "설치는 완벽했습니다. 새로운 무선 네트워크 설치 과정에서 가동 중단은 전혀 없었습니다. 투숙객들은 무선 네트워크를 새로 설치하고 있다는 사실을 눈치채지 못했습니다. 전체 과정은 신속하고 원활하게 추진되었습니다. 또한 네트워크가 다운되거나 투숙객이 로그인 문제를 겪더라도, HIS가 지원하므로 네트워크 수리에 대해 걱정할 필요가 없습니다."

이전의 네트워크 솔루션과는 완전히 다릅니다. 무선 인터넷 접속이 불가능한 구역은 이제 없습니다.

-Steven Manners, 호텔 마케팅 매니저

Benefit

고급 호텔에 적합한 고속 Wi-Fi

시설 관리 시스템을 새로운 삼성 무선 네트워크와 통합을 통해 이제 Keating 호텔은 개별 네트워크를 관리하고 직원, 투숙객 및 비즈니스 그룹에 신속하게 할당해 충분한 대역폭과 네트워크 속도를 제공할 수 있게 되었습니다. Keating 호텔은 더 빨라진 무료 무선랜 서비스를 투숙객에게 제공합니다. 또한 투숙객 개별 로그인도 제공하며, 비즈니스를 위해 방문하는 고객은 회의를 위해 따로 회의실 무선 네트워크를 예약할 수 있습니다. 또한 HIS는 24x7 상시 기술 지원을 통해 문제를 신속하게 해결합니다. "이전의 네트워크 솔루션과는 완전히 다릅니다. 무선랜 접속이 불가능한 구역은 이제 없으며, 시설 관리 시스템과의 손쉬운 통합으로 투숙객 인증이 정말 간단해졌습니다." Steven Manners Keating 호텔 마케팅 매니저의 설명입니다. "이 솔루션은 적절한 가격으로 제공되었습니다. 네트워크를 관리할 상근 IT 팀을 고용할 필요가 없어, 남은 예산을 투숙객에게 감동을 주는 서비스 할당에 사용할 수 있습니다." 설치 후에는 호텔 전체에서 완벽한 무선 네트워크 연결과 빠른 속도를 제공하므로, Keating 호텔에서 투숙객의 무선 네트워크 관련 불만이 자취를 감추었습니다. 또한 새로운 네트워크를 제공하고 삼성과 파트너십을 구축함으로써 최고 품질의 브랜드와 협력 관계를 만들어간다는 Keating 호텔의 기본 방침을 잘 보여주었고 전국 다른 체인들과 차별화할 수 있었습니다. Manners 마케팅 매니저는 이렇게 말합니다. "삼성의 기술은 우리가 투숙객에게 제공하는 무선랜 환경을 새롭게 할 수 있었고, 고객이 우리 호텔에게 더 큰 신뢰를 갖도록 하였습니다. 우리는 완벽하고 고급의 무선랜 서비스를 확보했고, 그것은 우리가 투숙객에게 제공하는 특별한 환경에 있어서 커다란 차이를 만들어 줍니다."

제품 Profile

삼성 WEC8050 AP 컨트롤러



- 중소 규모 조직에 최적화
- 경제적이고 손쉬운 설치
- 최대 75개의 AP와 1,500개의 클라이언트 수용
- 512명의 사용자를 수용할 수 있는 인증 서버 기본 제공
- 상태 저장 방화벽 기본 제공

삼성 WEA303i AP



- 3개의 공간 스트림을 지원하는 802.11n
- 최대 450Mbps의 데이터 전송 속도 지원
- 보안 모니터링 모듈(WIPS) 기본 제공
- 삼성의 AirEqualizer가 동일한 에어타임(airtime)을 여러대의 기기에 할당해 무선랜 서비스 최적화를 보장
- 높은 품질 관리 수준과 설계 비용 절감을 지원하는 SON(Self-Organizing Network)

