

CUSTOMER SUCCESS STORY

MessageLabs


 SYMANTEC
HOSTED
SERVICES

 LANGHAM HOTELS
International

朗廷酒店集團

 SYMANTEC HOSTED SERVICES助朗廷酒店集團輕鬆
掃除垃圾電郵

一個璀璨不朽傳奇始於1865年，在歐洲首間開幕的「豪華酒店」，朗廷酒店集團糅合了永恆傳統及現代酒店業的服務標準和經營方式。集團的豪華酒店網絡遍佈全球，更成為高雅及創新的典範，而集團保證維持一貫顯赫聲譽，服務尊貴客人。

無容致疑，朗廷酒店集團的成功主要原因之一是將科技帶進業務，集團所推行的措施包括全球化、穩固的基礎設施網絡，以及綜合化電子通訊處理能力，如網上訂房功能及供流動電話專用的應用。事實上，對於這些關鍵任務應用的安全水平，集團亦非常嚴謹。

「MessageLabs能確保每個訊息均準確可靠，讓我們無後顧之憂。」

朗廷酒店集團
資訊科技部副總裁
黎勇越

致力清理通訊渠道

朗廷酒店集團由香港著名物業發展商鷹君集團於2003年創立，旗下擁有三種等級的酒店，以不同的品牌去迎合不同的顧客需要。

「朗廷」是集團中最尊貴的品牌，為顧客提供卓越的六星級服務；「朗豪」盡顯當代潮流酒店氣派；而「逸東」則著重舒適及價值上的驚喜吸引。

現在朗廷酒店集團旗下擁有九間酒店，並同時以集團品牌管理其他兩間酒店。集團計劃在其後十年加速業務擴展，於全球開設五十多間新酒店。

在這雄心勃勃的目標下，朗廷酒店集團察覺到要有暢順的科技管理及無間斷的通訊是非常關鍵。因此，集團在香港建立了數據中心，以高度穩健的通訊網絡連繫旗下遍佈全球的酒店，以及朗廷總部內部和對外的商業夥伴、供應商，以及顧客。

儘管事情並不總是暢通無阻，早期公司內有超過70%的電郵通訊是垃圾郵件，或包含惡意軟件。

朗廷酒店集團資訊科技部副總裁黎勇越表示：「我們嘗試過以各種方法遏止垃圾電郵入侵，包括硬件式系統、新軟件等，但似乎無一可取。有大量垃圾電郵湧現讓資訊科技團隊疲於奔命，甚至讓每位收到有關電郵的用戶感到不快，當中包括管理層以至前台員工。」

「我們於五年前已選用了MessageLabs Hosted Email Security服務，該服務讓我們後顧無憂。」

對於黎氏及其餘朗廷酒店集團成員來說，解決問題的最理想方法是將清理通訊渠道這重任交託予專家。他表示：「我們於五年前已選用了MessageLabs Hosted Email Security服務，該服務讓我們後顧無憂。」

到目前為止，朗廷酒店集團的垃圾電郵水平持續處於非常低水平，並且沒有病毒藉電郵而引發任何問題。再者，黎勇越亦表示沒有收到酒店顧客的投訴，他強調：「從來沒有。」

當現今朗廷酒店集團的訂房主要來自代理或門戶網站，黎勇越表示仍有大量來自個人或企業客戶電郵的訂房要求。

他說：「把有用的電郵當成垃圾郵件或包含惡意軟件電郵的誤判(false positives)，卻可以引致嚴重的問題。MessageLabs能確保每個訊息均準確可靠，讓我們無後顧之憂。畢竟，大多數電郵均是酒店的收入來源，因此接收到正確訊息對於我們是十分重要的。」

精英資訊科技部門明選精簡及具延展性的解決方案

朗廷酒店集團的精英資訊科技部門只有六位成員，駐守總部，而其餘酒店只派駐一至兩位員工。

黎勇越表示：「要控制資源的主要關鍵是著重於外判。例如其他酒店集團在內部資訊科技發展投放大量資源，我們卻從不以此為方向；反之，我們寧願選擇與最佳的解決方案提供者合作，如Symantec Hosted Services。」

然而，資訊科技部門仍辛勤工作，確保朗廷酒店集團的資訊科技系統處於最佳狀態，尤其是新酒店開幕前的籌備工作。雖則擁有這樣精練的資訊科技部門，「軟件就是服務」(SaaS)訊息保安的優越之處對集團來說仍是無容置疑。



Confidence in a connected world.

他說：「『軟件就是服務』(SaaS)訊息保安解決方案如 MessageLabs Email Hosted AntiVirus and AntiSpam 服務，毋須資本開支，在投資角度而言，這確是個非常吸引的解決方案。」

「『軟件就是服務』(SaaS) 訊息保安解決方案如 MessageLabs Email Hosted AntiVirus and AntiSpam 服務，毋須資本開支，在投資角度而言，這確是個非常吸引的解決方案。」

「軟件就是服務」訊息保安解決方案擁有高度的延展性，並易於部署，毋須任何軟件設定或添置硬件，集團須要增加新的酒店時，只要通知MessageLabs，及後使即時可使用有關服務。

他續稱：「我們是用者自付，正如食水或能源的公用事業一樣。最理想的是，我們毋須為任何人提供培訓。大部份的用戶甚至不察覺這個保安方案的存在，他們已視零垃圾電郵為理所當然，但是我有閱覽有關攔截垃圾電郵的報告，清楚了解MessageLabs的服務專業。」

精選合作夥伴，收獲超乎想像

當朗廷酒店集團開始為外判電郵保安而計劃時，其實沒有經過太多的討論，憑藉MessageLabs在市場上的專業商譽，就採用了有關服務。

黎勇越表示：「MessageLabs提供全球性覆蓋，這點對我們來說是關鍵因素，迎合我們的積極拓展計劃。再者，他們往績超然，並且頂級機構都正採用他們的服務。」

他續道：「我們同時非常欣悅其表現水平，完全符合 Symantec Hosted Services服務水平協議 (SLA)。」

在2006年，台灣大地震截斷了全球無數電子通訊所倚賴的海底電纜，MessageLabs卻印證了其價值所在。

他說道：「區域互聯網連線在地震後完全癱瘓，而許多企業都受到沉重打擊。慶幸我們的電郵全都經由 MessageLabs的數據中心所收發，好使我們的訊息收發無誤，把我們在這次地震中的影響減至最低。這說明了MessageLabs為我們帶來意想不到的驚喜，這就是全球化電郵災難保障。」



Confidence in a connected world.

解決方案一覽表

業務的推動力

- 業務效率
- 保持員工生產力
- 高效率的對內及對外通訊

技術上的挑戰

- 維持垃圾電郵及病毒資訊即時更新
- 可在未來十年內支援逾五十間新酒店

解決方案

- MessageLabs Hosted Email AntiSpam & AntiVirus 服務

企業規模

- 四千四百名員工
- 全球十一間酒店物業，尚有多間已在計劃中
- 六名資訊科技員工駐守總部，加上每間酒店派駐一至兩名員工

業務價值及技術效益

- 安全的通訊渠道
- 零誤測，以及收發客戶或商業夥伴電郵時準確無誤
- 新酒店落成時可迅速部署電郵保安方案
- 電郵災難保障



Confidence in a connected world.