

강력한 IT를 통해 고객 경험 향상

Palladium Hotel Group은 전 세계에서 탁월한 고객 경험을 제공하기 위해 운영의 회복탄력성을 변화시키고 있습니다.

비즈니스 배경

이비자에서 시작된 럭셔리 호텔 브랜드인 Palladium Hotel Group은 현재 6개국에 44개의 호텔을 보유하고 있으며, 잊을 수 없는 고객 경험을 선사하는 것으로 유명합니다. 하지만, 이 회사는 점점 더 커지는 IT 문제에 직면하게 되었습니다. 회사가 새로운 시장으로 확장하고 디지털 혁신을 수용하면서, 기존 인프라스트럭처로는 더 이상 야심 찬 성장을 지원할 수 없다는 것이 분명해졌습니다.

고객을 열렬한 팬으로 만드는 그룹의 목표는 완벽한 운영과 개인화된 서비스에 달려 있습니다. 이를 달성하기 위해서는 핵심 시스템을 보호하고, IT 관리를 간소화하며, 혁신을 위한 확장 가능한 기반을 구축해야 했습니다. 위험 부담은 매우 컸습니다. 운영이 가장 활발한 시기에 단 한 번의 시스템 중단으로도 상당한 재정적 손실이 발생할 수 있었습니다.

비즈니스 성과



60% 전 세계 모든 자산의 백업 시간 단축 비율.



상당한 비용 절감을 위한 중복 제거 및 압축.



IT 생산성을 하루 4시간 향상시켜 팀이 혁신에 집중할 수 있도록 지원.



글로벌 성장 확보 및 회복탄력성 향상을 확장 가능하고 사이버 보안이 뛰어난 인프라스트럭처로 지원.

솔루션 개요

- Dell PowerProtect Data Domain
- Dell PowerProtect Data Manager
- Dell PowerProtect Data Domain Virtual Edition



60% 전 세계 모든 자산의 백업 시간 단축 비율

혁신과 회복탄력성으로 럭셔리 경험 구현

세계에서 가장 높은 순위를 자랑하는 호텔 중 한 곳에 잊지 못할 경험을 기대하며 체크인하는 것을 상상해 보십시오. 주변 환경은 아름답고 서비스는 완벽합니다. 럭셔리 접객 서비스 분야에서는 아주 사소한 기술적 결함도 가장 웅장한 리조트의 빛을 가릴 수 있습니다. 이러한 이유로 1960년대 이비자에 설립되어 현재 럭셔리 접객 서비스 분야의 글로벌 리더로 자리매김한 Palladium Hotel Group은 단순히 아름다운 여행지 그 이상의 가치를 제공하기 위해 막대한 투자를 아끼지 않고 있습니다. 규모에 맞는 탁월한 서비스를 제공하기 위해서는 체크인부터 체크아웃까지 모든 고객 경험이 매끄럽게 이루어지는 안전하고 민첩하면서 회복탄력성이 뛰어난 IT 기반이 필수적입니다.

Corporate Infrastructure & Operations Director인 Javier González Belinchón 씨는 이러한 놀라운 경험을 제공하는 데 있어 보이지 않는 곳에서 중요한 역할을 합니다. "고객이 최우선이지만, 최고의 경험을 제공하려면 먼저 직원들에게 최상의 경험을 보장해야 합니다."라고 그는 설명합니다. 즉, 직원들이 신뢰할 수 있는 시스템과 원활한 연결성을 통해 고객에게 기억에 남는 숙박 경험을 제공하는 데 집중할 수 있도록 지원하는 것입니다.

하지만 여러 데이터 센터에 분산된 Palladium의 기존 인프라스트럭처는 회사의 발전을 저해하고 있었습니다. "너무 많은 데이터 센터는 비효율성, 높은 비용 및 위험을 초래합니다. 혁신을 수용해야 할 때라는 것을 알고 있었습니다."라고 Belinchón 씨는 말합니다.

Dell Technologies를 통한 전략적 전환

Palladium은 환경을 현대화하기 위해 Dell Technologies와 협력하여 PowerProtect Data Domain, PowerProtect Data

Domain Virtual Edition 및 PowerProtect Data Manager를 도입했습니다. 이러한 솔루션은 모든 자산에 걸쳐 사이버 회복탄력성을 강화하는 통합적이고 확장 가능한 접근 방식을 제공했습니다.

Belinchón 씨는 "Dell PowerProtect 포트폴리오는 복잡한 환경에서 데이터를 안전하게 보호하고 관리가 간편하다는 확신을 줍니다. 마치 톨박스를 갖추고 있어, 모든 상황에 적절한 톨을 사용할 수 있는 것과도 같습니다."라고 말합니다.

주요 과제는 WAN 지연 시간이 상당히 길다는 점이었는데, 일부 외딴 리조트 지역에서는 최대 190밀리초에 달했습니다. Data Domain Virtual Edition은 로컬 백업을 지원하여 나중에 마드리드의 중앙 데이터 센터로 안전하게 전송할 수 있도록 함으로써 이 문제를 해결했습니다. 이 접근 방식을 통해 운영에 지장을 주지 않고 매일 백업 시간을 준수할 수 있었습니다.

성능을 향상시키는 혁신

변화는 즉각적으로 나타났습니다. 백업 시간이 60% 단축되었고, 중복 제거 및 압축이 48:1로 감소하여 스토리지 요구 사항을 크게 줄이고 대역폭을 최적화하여 수천 달러를 절감했습니다. Transparent Snapshot 덕분에 성능 저하 없이 VM(Virtual Machine)을 백업할 수 있게 되었는데, 이는 전 세계적으로 수백 대의 VM을 관리하는 회사에 매우 중요한 요소였습니다.

Belinchón 씨는 "저희는 과중한 워크로드를 처리하는데, Transparent Snapshot이 큰 차이를 만듭니다. 업무 중단 없이 데이터 손실 위험을 줄이고 VM 백업 시간을 절반으로 단축했습니다."라고 강조합니다.

Data Manager의 중앙 집중식 정책 기반 관리는 모든 자산에 대한 감독을 간소화했습니다. "단일 플랫폼에서 백업, 복구 및 규정 준수를 관리할 수 있습니다. 이렇게 하면 복잡성이 줄어들고 팀이 더 명확한 가시성과 제어력을 확보할 수 있습니다."라고 Belinchón 씨는 덧붙입니다.

보안도 강화되었습니다. Retention Lock과 같은 기능을 통해 로컬 볼트를 생성하고, Data Domain Virtual Edition과의 클라우드 통합을 통해 추가적인 보호 기능을 제공했습니다. "PowerProtect의 클라우드 통합은 고객에게 탁월한 안심을 제공합니다."라고 Belinchón 씨는 말합니다.



PowerProtect 기술의 결합으로 전 세계적으로 데이터 보호를 간소화하는 동시에 운영에 탄력성을 구축할 수 있었습니다.

Javier González Belinchón

Palladium Hotel Group, Corporate Infrastructure & Operations Director





중복 제거 및 압축을 통해 대역폭이 최적화되고, 원격 백업이 원활하게 이루어지며, 스토리지 요구 사항이 크게 줄어듭니다.



Javier González Belinchón
Palladium Hotel Group, Corporate Infrastructure & Operations Director



실질적인 영향

Palladium Hotel Group은 IT 팀이 고객 여정의 모든 단계에서 즉각적인 다국어 지원과 개인화된 서비스를 제공하여 고객 경험을 향상할 수 있도록 인공 지능과 같은 전략적 이니셔티브에 집중할 수 있도록 함으로써 상당한 성과를 거두었습니다. 이러한 AI 시스템은 일상적인 문의를 처리하여 운영을 간소화하므로 직원들이 고객 중심의 고부가가치 상호 작용에 집중할 수 있도록 합니다. 또한 고객의 행동을 학습하여 추천과 제안을 맞춤화하고, 만족도를 높이며, 매출 증대에 기여합니다. 이러한 혁신은 기술이 인간적인 접촉을 대체하는 것이 아니라 보완하는 스마트한 접대를 향한 더 넓은 변화를 반영합니다. "전반적인 생산성이 혁신적으로 향상되었습니다. 이제 저희 팀은 반복적인 운영 업무 대신 높은 가치를 지닌 활동에 시간을 할애합니다."라고 Belinchón 씨는 말합니다.

신뢰와 기술을 기반으로 구축된 미래

Palladium의 야망은 운영 효율성에서 멈추지 않습니다. Palladium은 새로운 시장으로 확장하고 혁신적인 서비스를 출시하고 있습니다. 기존 서버에서 워크로드를 통합함으로써 운영을 간소화하고 유지 보수 비용을 절감했습니다. "Dell Technologies와 함께라면 새로운 서비스를 확장하거나 인프라스트럭처를 확장하는 것이 매끄럽게 이루어집니다. 이는 기존 시스템으로는 경험할 수 없었던 높은 민첩성을 제공합니다."라고 Belinchón 씨는 설명합니다.

Palladium이 지속적으로 성장함에 따라 Dell Technologies와의 파트너십은 전략의 핵심으로 자리 잡고 있습니다. Belinchón 씨는 이렇게 말합니다. "Dell에 대한 투자는 장기적인 비즈니스 목표에 부합하는 안전하고 확장 가능하며 혁신적인 솔루션을 보장합니다."

이 현대적 인프라스트럭처를 통해 Palladium은 빠르게 적응하고, 신기술을 통합하며, 자신 있게 확장하여 미래 혁신을 위한 토대를 마련할 수 있었습니다. Palladium의 혁신에 대한 노력은 IT를 넘어 고객 경험 전반에 걸쳐 나타납니다. Palladium 그룹은 IoT 기반 스마트룸, AI 기반 컨시어지 서비스, 고객 선호도에 실시간으로 맞춰 조정되는 자동 에너지 관리 시스템을 모색하고 있습니다.

작은 디테일 하나하나가 중요한 럭셔리 접객 서비스 산업에서 Palladium Hotel Group은 모든 탁월한 고객 경험 뒤에는 회복탄력성이 뛰어나고 미래 지향적인 IT 전략이 있음을 입증해 왔습니다.



Dell과의 파트너십은 저희의 운영 방식을 혁신하여 데이터 무결성을 유지하면서 새로운 시장으로 원활하게 성장할 수 있도록 했습니다.



Javier González Belinchón
Palladium Hotel Group, Corporate Infrastructure & Operations Director

Dell Technologies 사이버 회복탄력성 솔루션에 관한 [자세한 정보](#)

소셜 미디어 참여



DELLTechnologies