



# CHANGER LA COMMUNICATION DANS L'INDUSTRIE HÔTELIÈRE

Pour une expérience client innovante





## L'INNOVATION PERMET DE GARANTIR UN PLUS GRAND CONFORT ET UNE MEILLEURE SATISFACTION

Quel que soit l'endroit où ils se trouvent, les voyageurs souhaitent utiliser les mêmes technologies qu'ils ont à leur disposition chez eux ou sur leur lieu de travail. Par conséquent, avant de réserver une chambre, ils s'assurent que l'hôtel qu'ils s'approprient à choisir peut répondre à leurs besoins en matière de technologie. Afin de répondre à cette demande de plus en plus importante, Alcatel-Lucent Enterprise aide les structures hôtelières du monde entier à effectuer le passage aux services numériques. Ainsi, toutes les activités allant du service de chambre à l'enregistrement de départ peuvent être exécutées en appuyant sur un bouton ou sur un écran, grâce à la nouvelle génération d'équipements tels que les appareils primés d'Alcatel-Lucent Enterprise ou les tablettes mobiles et Smartphones de vos clients.

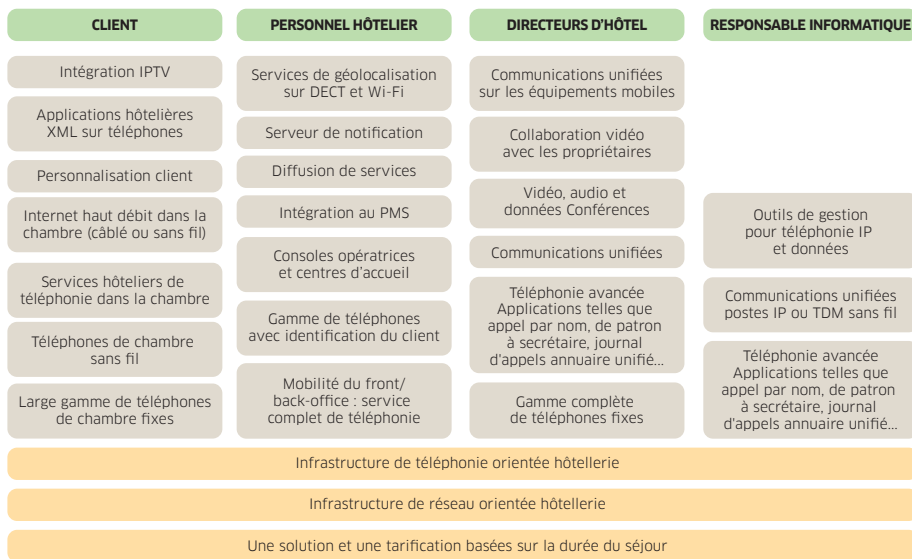




## UNE EXPÉRIENCE ENTIÈREMENT CONNECTÉE

Une large gamme de postes de chambre fixes et mobiles peut vous connecter à vos clients : l'Alcatel-Lucent 8088 Smart DeskPhone et son élégante suite d'applications hôtelières, une qualité audio à très large bande et une ergonomie améliorée, ou encore les postes efficaces IP-SIP et SIP-analogiques.

Imaginez que le contrôle des chambres et les services hôteliers sont à portée de main, comme avec n'importe quelle autre application. Les Smart DeskPhones et la suite Smart Guest Applications centralisent le contrôle des appareils des chambres et connectent les clients aux réservations et services hôteliers. Les clients peuvent contrôler leur environnement et personnaliser leurs paramètres selon leurs préférences.



## DES SOLUTIONS QUI VOUS PERMETTENT DE CHANGER LES COMMUNICATIONS DANS L'INDUSTRIE HÔTELIÈRE

Du multimédia aux services personnalisés offerts sur le Smart DeskPhone à côté du lit de votre client ou sur son propre appareil, Alcatel-Lucent Enterprise offre un large éventail de services susceptibles d'améliorer le confort de votre clientèle tout en vous permettant de réduire les coûts d'exploitation. Les employés de l'hôtel, les responsables et le personnel du service informatique ont également la possibilité de développer et d'offrir de nouveaux services permettant de générer des recettes supplémentaires tout en fidélisant les clients.

La différenciation au meilleur coût a rendu nos solutions très populaires dans l'industrie hôtelière, et ce depuis plus de 20 ans. Toutes nos applications et services sont conformes aux normes technologiques les plus récentes, ce qui favorise l'interconnexion avec les environnements réseau existants ainsi qu'avec les applications tierces les plus populaires telles que les systèmes de notification, les alarmes et les téléphones spécialement conçus pour les hôtels. Par ailleurs, nos solutions s'intègrent facilement avec les systèmes de gestion de la propriété (PMS), de comptabilisation des appels et de workflow, afin de garantir un retour sur investissement rapide.

## UNE EXPÉRIENCE MOBILE INTERACTIVE

La mobilité et connectivité sans fil permettent à vos clients d'interagir avec vos employés et consommer plus de services, tout en réduisant vos coûts fixes (CAPEX).

Engagez vos clients grâce à votre application mobile personnalisée :

- Laissez vos clients explorer et découvrir tout ce que votre établissement a à offrir ;
- Réduisez les factures téléphoniques de vos clients grâce aux communications gratuites lorsqu'ils sont connectés au réseau WiFi de l'hôtel, et des communications au tarif local pour les appels locaux.



## SAVEZ-VOUS QUE...

Grâce à ses 80 villages répartis sur les cinq continents et son navire de croisière Club Med 2, Club Méditerranée est le leader mondial dans le domaine des séjours ou circuits tout compris. Afin de créer un réseau de communications dynamique et intégré pour ses clients et ses employés, Club Med a opté pour une solution à plusieurs phases de services gérés proposée par Alcatel-Lucent Enterprise. Conçue en s'appuyant sur le serveur de communication Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server, cette solution offrira des services à forte valeur ajoutée aux clients, tels que la connexion Wi-Fi dans les chambres, des softphones basés sur la télévision et des services multimédia.

« Nous recherchions un partenaire à long terme, et pas seulement un fournisseur immédiat d'équipements. Nous avons choisi Alcatel-Lucent Enterprise en raison de sa large gamme de produits, de son expertise dans le secteur et de sa présence à l'échelle mondiale. Nous sommes certains qu'Alcatel-Lucent Enterprise comprend nos objectifs et nous assistera dans nos initiatives visant à devenir le spécialiste mondial en matière de vacances tout compris, haut de gamme, conviviales et multiculturelles. »

**MICHEL WOLFOVSKI, VICE-PRÉSIDENT EXÉCUTIF ET DIRECTEUR FINANCIER DU CLUB MED**

« Nous avons réalisé des économies substantielles. Dans notre cas (192 chambres), le câblage dans les chambres n'est pas nécessaire. Le coût de l'application est beaucoup moins important que le coût des téléphones physiques et du câblage. Nous pouvons également mettre à jour les réservations dès que les chambres sont nettoyées par l'équipe dédiée grâce à un code sur l'appareil mobile des employés. »

**ANDERS JUNGER, PDG DU GROUPE WINN HOTEL, SUÈDE**

« La technologie doit être adaptée aux produits de luxe que les clients possèdent chez eux. Un appareil pour tous les services, avec une présentation harmonieuse. Alcatel-Lucent Enterprise a travaillé avec nous pour concevoir les icônes et interfaces afin que tous les appareils dans la chambre aient la même présentation. »

**MARK CAMPBELL, RESPONSABLE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION, THE DORCHESTER COLLECTION**

« My IC Phone est un compendium électronique qui permet d'économiser de l'argent sur le papier. Nous pouvons appliquer différents modèles de marketing sur les téléphones. Pour chaque téléphone, il existe une personnalisation, un design et une programmation uniques inégalés par aucun hôtel que j'ai pu voir en Californie ou à Las Vegas. Des clients m'ont dit qu'ils adoraient le design élégant et durable du téléphone. »

**ADAM JONES, DIRECTEUR IT, HÔTELS BEVERLY HILLS ET BEL AIR, CALIFORNIE, ÉTATS-UNIS**



## UNE EXPÉRIENCE EN CHAMBRE MÉMORABLE

Impressionnez vos clients expérimentés grâce aux postes téléphoniques spécifiques à l'hôtellerie :

- Accueil personnalisé, configuration adaptée à la marque ;
- Services personnels à portée de main : services de blanchisserie, concierge, alarme centralisée, caméra de porte, départ et présentation des services de l'hôtel ;
- Contrôle des chambres à portée de main : climatisation, réglage de la lumière, volets et NPD ;
- Présentation des services sans utilisation de papier : réservations, hôtel et attractions locales ;
- Normes de sécurité : notifications d'urgence centralisées.

## RESTEZ CONNECTÉ OÙ QUE VOUS SOYEZ

Choisissez les appareils mobiles et sans fil pour vos clients et vos employés pour un séjour unique, la vente incitative de services, des coûts fixes (CAPEX) contrôlés et une réactivité accrue.



**MOBILE GUEST SOFTPHONE**



**IP DESKTOP SOFTPHONE**



**OMNI TOUCH 8232 DECT**

## VOTRE PROPRE APPLICATION HÔTELIÈRE

Engagez vos clients grâce à votre application personnalisée pour appareils mobiles : laissez-les explorer et découvrir tout ce que votre établissement a à offrir, réduisez leurs factures téléphoniques grâce aux communications gratuites lorsqu'ils sont couverts par le réseau mobile de l'hôtel et au tarif local pour les appels locaux.

## ACCÉLÉRER LES OPÉRATIONS GRÂCE À LA MOBILITÉ DES EMPLOYÉS

Accélérez la réactivité et les tâches mobiles comme le nettoyage, l'enregistrement, la maintenance, la sécurité, tout en contrôlant les coûts d'infrastructure avec :

- DECT IP sans fil adapté pour le personnel mobile et le personnel de sécurité ;
- Softphones pour les appareils des employés (smartphones, tablettes et iPods)



# LA SÉCURITÉ DES CLIENTS REVISITÉE

Respectez les normes de sécurité grâce à une solution de gestion, de suivi et de localisation centralisée des urgences 24 h/24 adaptée à votre écosystème, à vos profils de sécurité et à vos appareils.

## UN SERVICE CLIENT 5 ÉTOILES

Enrichissez votre service client grâce aux services multimédia et options supplémentaires comme l'enregistrement des appels, les captures d'écrans et l'encadrement d'agents pour un accueil exceptionnel.

## DE VÉRITABLES COMMUNICATIONS EN HÔTELLERIE

Profitez d'une solution de communications adaptée à l'hôtellerie grâce à un ensemble de fonctionnalités intégrées aux systèmes de gestion de la propriété (PMS), et entièrement adaptée pour le front et back-office, les services aux clients et l'administration.

SERVICES FRONT ET BACK OFFICE	SERVICES CLIENT	FONCTIONNALITÉS ADMINISTRATEUR
Configuration dynamique des suites hôtelières	Création dynamique de suite	Adaptation des plans de numérotation à la configuration de l'hôtel
Rappel des rendez-vous	Réveil programmé	Chambre séparée et administration ou communications du personnel hôtelier
Facturation des appels passés en chambre (par durée ou par impulsions du compteur)	Messagerie vocale pour les clients et messages d'attente	Accès à plusieurs opérateurs
Prépaiement avec suivi des crédits	Restriction d'appel ou verrouillage du téléphone	Gestion d'acompte en temps réel
Annuaire des clients	Confidentialité des appels	Affichage des coûts de communication
Service des chambres	Double appel, va-et-vient, transfert, conférence	Comptabilisation des appels sur la durée
État des chambres	Opératrice	Audit du système nocturne
	Appels VIP	
	Ne pas déranger	
	Changement de chambre	
	Multi occupation	

« Les directeurs de sécurité de l'hôtel Bel-Air et de l'hôtel Beverly Hills ont vraiment apprécié de voir les réactions ainsi que la notoriété et le suivi qui leur ont été offerts lorsqu'ils ont accédé aux différents outils de rapport de la console d'administration Emergency Notification. »

ADAM JONES, DIRECTEUR IT, HÔTELS BEVERLY HILLS ET BEL AIR, CALIFORNIE, ÉTATS-UNIS

« L'offre de mobilité a vraiment apporté de l'efficacité à nos équipes, leur permettant ainsi d'être disponibles à tout moment et donc de répondre rapidement aux besoins de nos clients. Aujourd'hui, tout le monde du concierge à la femme de chambre peut se connecter et partager des informations en temps réel. »

LOIC LE BERRE, DIRECTEUR GÉNÉRAL, HÔTEL BUDDHA-BAR, PARIS, FRANCE

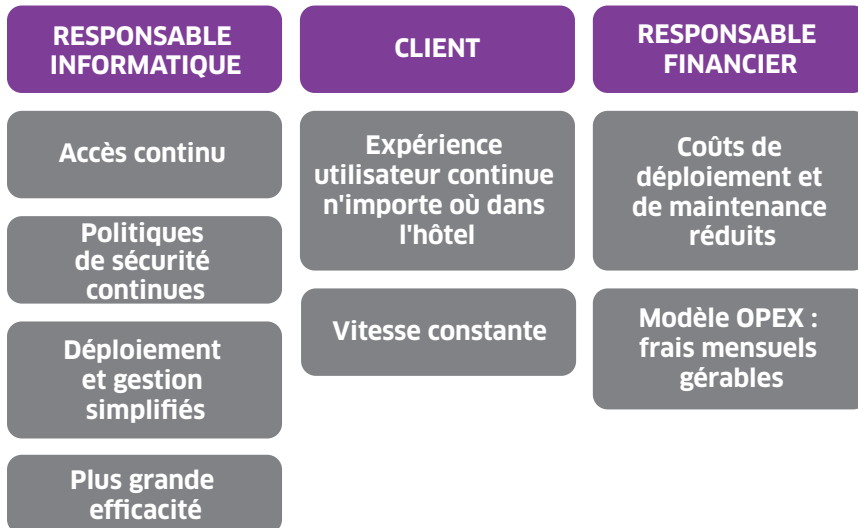
« Pour notre nouvel hôtel Ibis, nous avons investi sur une solution flexible et très stable de grande qualité avec un retour sur investissement de 2 ans. UXC Connect et Alcatel-Lucent Enterprise ont élaboré une offre fantastique et un modèle de licence qui nous convenaient à tous : il s'agissait d'une solution gagnant-gagnant-gagnant. »

PAUL SMITH, DIRECTEUR DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET CLIENTS, ACCOR PACIFIQUE



# UNE SOLUTION CONVERGÉE UNIQUE

Afin de vous assurer que vos services seront en mesure de répondre à toutes les attentes de vos clients, il vous faut une infrastructure de réseau robuste et moderne capable de déployer des applications de communications essentielles telles que les services de géolocalisation. Passez de réseaux séparés à une solution unique pour tous vos besoins en matière d'accès, de gestion et d'applications.



## UN ACCÈS SANS FIL À HAUT DÉBIT

Créez une expérience sans fil dont vos clients parleront. Laissez-les se connecter avec n'importe qui et n'importe quoi dans votre établissement et libérez votre personnel afin qu'il puisse aider les visiteurs n'importe où. Alcatel-Lucent Enterprise offre une gamme complète de solutions de mobilité sans fil hautes performances, prenant en charge la dernière technologie 802.11ac et assurant des performances Wi-Fi optimales à travers l'identification des applications.

Relevez les défis BYOD (Bring-Your-Own-Device) et permettez aux employés et aux clients d'utiliser gratuitement n'importe quel appareil avec accès unifié. Offrez un service réseau et une expérience applicative continue à travers les réseaux fixes et mobiles. Cette solution de remplacement complet assure un accès très sécurisé et de grande qualité aux applications sans surcharger l'équipe informatique.

## UNE SOLUTION POUR TOUTES LES TAILLES

Notre solution de communications est adaptable à toutes les tailles et configurations d'hôtels.

## UNE SOLUTION BASÉE SUR LE TAUX D'OCCUPATION

Passer au cloud peut vous faire économiser un espace et des coûts précieux pour l'hôtel, tout en fournissant un service ultra-fiable. La tarification suit votre taux d'occupation mensuel, avec aucun frais de sortie et une activation et désactivation simple du service.

### SAVEZ-VOUS QUE...

Passez de réseaux séparés à une solution unique pour tous vos besoins en matière d'accès, de gestion et d'applications. Une solution convergée avec des politiques d'accès et de sécurité harmonieuses, une expérience continue pour tous les utilisateurs et une vitesse régulière apportera une simplification, réduira les frais de déploiement et de maintenance et augmentera l'efficacité. Notre modèle de paiement adapté vous aide à maintenir vos coûts fixes (CAPEX) à un niveau mensuel raisonnable.

« Si nous avons choisi Alcatel-Lucent Enterprise pour notre solution de données, c'est parce qu'ils ont élaboré une solution complète. Nous voulions également optimiser les performances à travers un accès accéléré aux informations. Nous avons déjà effectué le test de la solution et observé des améliorations en termes de durée d'écriture, parfois la moitié du temps auparavant nécessaire. »

**MANUEL RAMIREZ MARTINEZ, DIRECTEUR DE LA TECHNOLOGIE, RIU HOTELS AND RESORTS**

**LES SOLUTIONS DE COMMUNICATION ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE SONT DÉJÀ DÉPLOYÉES DANS LES PLUS PRESTIGIEUX HÔTELS DU MONDE.**

### EN VOICI QUELQUES EXEMPLES :

Hôtels Accor  
Banyan Tree  
Desert Spa  
and Resort  
Hôtels Best  
Western  
Club Med  
Emirates Palace  
Hôtels Four  
Seasons  
Grand Hyatt Dubaï  
Chaîne hôtelière  
Hampshire Hotels  
& Resorts  
Hôtels Hilton  
Hôtels et centres  
Intercontinental

Hôtels Kempinski  
Chaîne hôtelière  
Lemon Tree Hotels  
Hôtel Luxe Manor  
Hôtels et centres  
Marriott  
Park Hyatt Zurich  
Hôtels et centres  
Radisson SAS  
Rixos Sungate  
Hôtels Rotana  
Hôtels et centres  
Shangri-La  
Hôtels et centres  
Starwood  
Hôtel Ritz  
à Londres