



Solution hôtelière pour petits et moyens établissements

Les hôtels, campings et villages de vacances de petite ou moyenne taille sont aujourd'hui confrontés à de nombreux challenges. Les réceptionnistes doivent gérer plusieurs tâches simultanément : prendre les réservations, traiter les arrivées, fournir les informations aux clients, tout en restant aimables, patients et flexibles. Afin d'améliorer la productivité du personnel, le système de communication se doit donc d'être intégré aux opérations de l'hôtel. De plus, ce type d'hôtels doit également contrôler ses coûts, tout en conservant une expérience client de qualité.

Aujourd'hui, l'hôtellerie traditionnelle de petite ou moyenne taille se trouve également confrontée à un nouveau type d'accueil appelé « collaboratif », sollicité par les clients connectés, et doit y faire face pour fidéliser sa clientèle.

LA SOLUTION

La solution hôtelière d'Alcatel-Lucent Enterprise aide les petits établissements à proposer des services de communication complets à leurs clients, offrir la mobilité aux employés, développer des outils efficaces pour chaque profil métier, et simplifier la gestion des services et des coûts.

Convergé, complète et nativement compatible avec les principaux PMS (Property Management Systems), elle permettra aux acteurs de l'industrie hôtelière de répondre à divers enjeux sur un marché déjà très compétitif, tout en se différenciant de ses principaux concurrents.

Grâce à des innovations constantes, un réseau de partenaires étendu et de nombreuses références dans le secteur, Alcatel-Lucent Enterprise est le partenaire idéal pour vous aider lors de cette transformation.

BENEFICES CLIENT

- + Répondre aux exigences des clients en matière de mobilité et de connectivité, et améliorer l'expérience client
- + Améliorer la productivité du personnel via une solution de bout-en-bout, intégrée aux opérations traditionnelles de l'hôtel
- + Maximiser la qualité des services via des fonctionnalités adaptées pour le front desk, le back office ainsi que le service client
- + Augmenter la réactivité du personnel itinérant via la mobilité sur leurs propres appareils
- + Contrôler les coûts via une solution complète et des outils de gestion simples

CARACTERISTIQUES

EXPERIENCE CLIENT AMELIOREE

ACCUEIL EFFICACE

- + Accueil client avancé via un standard automatique intégré
- + Enregistrement rapide en cas d'arrivées importantes
- + Accueil personnalisé (nom, langue du client : jusqu'à 4 langues disponibles...)
- + Affectation automatique d'une messagerie vocale aux clients dès leur arrivée
- + Check-out accéléré via prépaiement, paiement à l'accueil et préparation de la facture

SERVICES COMPLETS DE TELEPHONIE

- + Réveils programmés avec rappels
- + Numérotation directe sans passer par la réception
- + Accès rapide aux services de l'hôtel via des touches de raccourci sur les postes de chambre
- + Activation « Ne pas déranger » de la réception ou du téléphone de la chambre du client
- + Service de prépaiement des appels permettant aux clients une gestion simple des coûts de communication
- + Large choix de postes téléphoniques

MOBILITE ACCRUE

- + Couverture Wi-Fi® étendue et puissante à l'intérieur et à l'extérieur
- + Accès facile aux services Wi-Fi via le portail client

EFFICIENCE ET PRODUCTIVITE DU PERSONNEL

RECEPTION EFFICACE

- + Traitement efficace des arrivés, départs, et réveils via la console téléphonique ou à travers une intégration avec le PMS de l'hôtel
- + Facilité de communication avec le client via un appel direct par son nom ou numéro de chambre
- + Visibilité instantanée du profil client (nom, numéro de chambre, langue)
- + Confirmation imprimée des réveils téléphoniques ou alerte de l'accueil en cas de non-confirmation du réveil

BACK OFFICE RAPIDE

- + Facturation téléphonie clients et impression de facture
- + Contrôle des coûts : affichage et calcul des coûts, options de facturation, blocage ou contrôle des appels longue distance ou interurbains
- + Gamme complète de postes (console d'accueil, postes fixes, DECTs et soft phones)



Premium DeskPhone et console de réception



Points d'accès sans fil instantanés pour les salles et les points d'accès intérieurs et extérieurs pour tous les espaces des hôtels



Combiné mobile pour les employés



Application mobile pour les appareils des employés (IP Desktop Softphone d'Alcatel-Lucent)

MOBILITE DU PERSONNEL

- + Terminaux WiFi et/ou DECT
- + Soft phones pour terminaux mobiles employés pour différentes plateformes

OPTIMISATION ET CONTROLE DES COUTS

ZERO TOUCH CONFIGURATION

- + Facilité de l'installation et de la configuration grâce une solution voix et data complètement intégrée
- + Solution complète, ne nécessitant aucun coût supplémentaire : service de réception et d'accueil gratuit, messagerie vocale intégrée

OUVERTURES AUX INTEGRATIONS

- + Intégration native avec les PMS – Micros-Fidelio OPERA, Aurenz AlwinPro, GT2F GTHOSP, Imagine Soft Meteor, Tiger TMS TigerHotel – via un protocole intégré

GESTION SIMPLIFIEE ET SECURISEE

- + Gestion simplifiée : accès unifié via l'OmniVista® 2500
- + Visibilité de la totalité de l'infrastructure
- + Visibilité totale des alarmes WLAN et LAN
- + Compatibilité avec toutes les versions OmniPCX® Office et migration automatique des données de l'hôtel

LIMITES

- + La limite du système OmniPCX Office RCE a été repoussée, passant de 120 à 200 chambres d'hôte
- + Le nombre maximal de 196 lignes analogiques demeure inchangé

EN SAVOIR PLUS

Pour plus d'informations concernant nos solutions hôtelières, rendez-vous sur notre site: <http://smb-entreprise.alcatel-lucent.com/fr/solutions/hotel-et-restauration/>

Notre entreprise est l'un des principaux fournisseurs de solutions et de services de communication d'entreprise, dans les bureaux et dans le Cloud, lesquels sont commercialisés sous la marque Alcatel Lucent Enterprise. Forts de notre réputation établie en termes d'innovation et d'esprit d'entrepreneuriat, nous exerçons nos activités dans le monde entier et comptons plus de 2 700 employés répartis sur plus de 100 pays, tandis que notre siège social est basé à Paris (France).

Grâce à nos solutions de communication, de réseau et de cloud pour les entreprises de toutes tailles, notre équipe de spécialistes en technologie, de professionnels des services et plus de 2 900 partenaires est au service de plus de 830 000 clients dans le monde entier, pour personnaliser et adapter nos solutions et services aux besoins locaux. Ces solutions permettent d'obtenir des résultats plus concrets via des expériences connectées plus personnalisées pour les clients et pour les utilisateurs finaux.

entreprise.alcatel-lucent.com

Alcatel-Lucent et le logo Alcatel-Lucent Enterprise sont des marques d'Alcatel-Lucent. Pour en savoir plus sur les marques utilisées par les sociétés affiliées de la Holding ALE, veuillez consulter : entreprise.alcatel-lucent.com/trademarks. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs titulaires respectifs. Ni la Holding ALE ni ses sociétés affiliées ne peuvent être tenues responsables de l'éventuelle inexactitude des informations contenues dans ce document, qui sont sujettes à modification sans préavis. (Mars 2016)

Alcatel·Lucent 
Enterprise