



# Solution Alcatel-Lucent OpenTouch Hospitality Cloud

Choisissez des services de communication flexibles, sécurisés et innovants : des services facturés selon l'utilisation réelle et basés sur le taux d'occupation

La solution **Alcatel-Lucent OpenTouch® Hospitality Cloud** est une suite d'applications de communication performante destinée aux hôtels de toute taille et de toute catégorie. Elle leur permet d'offrir à leurs clients et à leurs employés des services de communication avancés, tout en leur assurant une maîtrise des coûts en transférant les dépenses d'investissement en coûts d'exploitation à l'aide d'un modèle commercial unique basé sur le taux d'occupation. Cette solution est facilement personnalisable pour chaque catégorie d'hôtel. Elle permet d'ajouter ou de supprimer aisément des chambres, des utilisateurs ou des services de manière à effectuer une sélection à la carte d'applications et de services hôteliers.

À l'heure actuelle, les voyageurs attendent une expérience connectée personnalisée tout au long de leur séjour, qu'ils se trouvent dans un bureau ou dans une chambre d'hôtel. De plus, cette expérience doit être vécue comme une extension naturelle de leur espace virtuel. Les clients voyagent avec plusieurs terminaux et souhaitent bénéficier d'un accès Internet haut débit où qu'ils aillent, ce qui soumet les infrastructures hôtelières à de fortes pressions. Les professionnels du secteur hôtelier doivent pouvoir trouver le juste équilibre entre l'offre de services exceptionnels avant même que les clients ne se présentent, tout en anticipant les changements rapides en matière d'activité commerciale, et l'évolutivité permettant de s'adapter au taux d'occupation.

## TENDANCES ET DÉFIS DU SECTEUR HÔTELIER

L'industrie hôtelière doit optimiser les fonctions qu'elle utilise quotidiennement de manière à maîtriser les coûts et à satisfaire les clients. Elle doit également pouvoir s'adapter au taux d'occupation fluctuant.

Le passage de l'infrastructure de communication au cloud peut aider à atteindre cet objectif commercial. Les ressources cloud peuvent être ajoutées ou supprimées quasiment instantanément, elles offrent des fonctionnalités de sécurité et de redondance avancées et peuvent réduire de façon importante le coût total de possession (TCO) grâce à un modèle commercial basé sur le taux d'occupation.

Le cloud offre l'occasion de transformer l'entreprise et d'alléger la tâche des équipes IT chargées de mettre en place et de gérer l'infrastructure. En passant à un modèle de service évolutif, les hôtels peuvent mettre davantage l'accent sur la valeur métier stratégique de l'IT, la satisfaction des clients et l'innovation. Ce modèle offre également les avantages d'un déploiement rapide, de structures tarifaires flexibles, ainsi que d'applications et de services avancés avec une expérience utilisateur améliorée.

# ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH HOSPITALITY CLOUD À LA RESCOUSSE

La solution OpenTouch Hospitality Cloud assure une expérience client inoubliable :

- ✦ Enregistrement simplifié

Une liaison AHL permettant d'intégrer un système PMS assure une gestion complète des clients : arrivée, départ, messagerie vocale, réveil programmé et fonctionnalités de téléphonie enrichies pour les chambres via des interfaces de programmation faciles à utiliser.
- ✦ Expérience client mobile

L'application Mobile Guest SoftPhone permet aux clients d'utiliser leurs propres terminaux à l'intérieur ou à l'extérieur de l'hôtel comme une extension du poste de leur chambre. Ils bénéficient ainsi de communications gratuites par le biais des réseaux sans fil et d'un accès rapide aux services de l'hôtel via une interface mobile simple et personnalisée.
- ✦ Expérience de communication unique dans la chambre.

  - Accueil personnalisé, disponible en huit langues, avec le nom du client, le numéro de la chambre et une présentation des services de l'hôtel affichés sur le poste de la chambre.
  - Smart Guest Applications : une expérience de chambre connectée via la présentation numérique de l'hôtel et le contrôle intégré de l'environnement de la chambre (climatisation, éclairage, stores, etc.). Cette offre est disponible sur demande sur les Smart DeskPhones.

- Services de communication en chambre :
  - Arrivée/départ des clients
  - Réveils programmés automatiques
  - Approvisionnement de la chambre et du mini-bar
  - Boîte vocale clients
  - Guides vocaux disponibles en huit langues

## GESTION CENTRALISÉE DES SITUATIONS D'URGENCE

Collection et agrégation centralisées des alarmes de différents sous-systèmes, notification en temps réel de la personne la mieux qualifiée pour résoudre la situation grâce aux systèmes de communication spécifiques à l'industrie, en prenant en compte la mobilité des équipes. Ce service est disponible sur demande via OpenTouch Notification Service.

## SERVICE CLIENT D'EXCELLENCE

Les fonctionnalités de téléphonie d'entreprise, les communications unifiées avancées, ainsi qu'un opérateur automatique et un centre de contact procurent un service client d'exception.

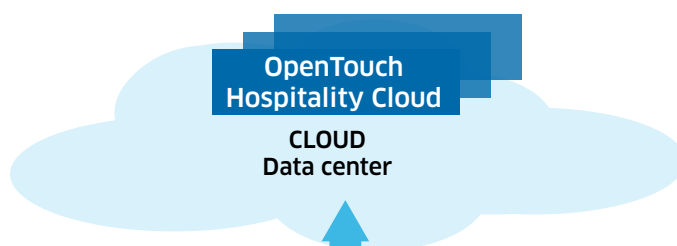
## EXPÉRIENCE EMPLOYÉ SIMPLIFIÉE

Avec la solution OpenTouch Hospitality Cloud, les employés peuvent facilement se mettre en contact et échanger des informations d'une grande richesse en fonction du contexte, sans compromettre la sécurité ni la qualité, où qu'ils se trouvent et quel que soit le terminal utilisé. Ils peuvent récupérer les fonctionnalités qu'ils utilisent pour leurs communications professionnelles ou personnelles sur le terminal de leur choix, ou passer d'un terminal à un autre suivant le contexte de la conversation, ce qui leur permet de délivrer une expérience client de grande qualité.

## COÛTS INITIAUX RÉDUITS

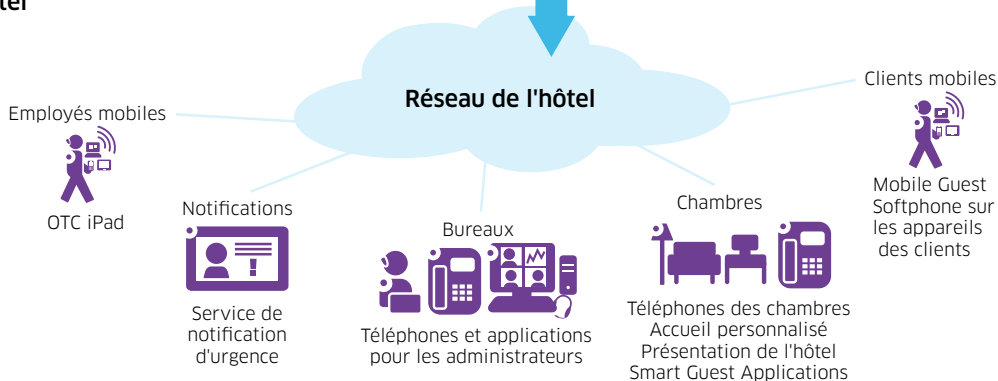
OpenTouch Hospitality Cloud réduit les coûts initiaux pour une approche à forte valeur ajoutée : les hôtels peuvent profiter de modèles d'acquisition de licences flexibles, selon le taux d'occupation, en payant uniquement les chambres réellement occupées, sur une base mensuelle. Ils peuvent également adopter de nouvelles technologies et déployer de nouveaux services plus rapidement tout en limitant le coût de ces investissements. Les coûts de maintenance et de mise à niveau sont transformés en dépenses d'exploitation (OPEX) prévisibles via des frais mensuels.

## OpenTouch Hospitality Cloud



Data Center partenaire

## Site de l'hôtel



## FIABILITÉ ET SÉCURITÉ

L'hébergement Expert est géré en externe dans des conditions de sécurité garantissant notamment la sécurité physique, l'alimentation et le refroidissement des serveurs. Les redondances sont sur place, reléguant les interruptions de service au rang de vieux souvenirs. Tous les coûts de maintenance sont inclus dans les frais mensuels d'hébergement. Profitez d'une solution simple et efficace qui offre un rendement optimal quel que soit la taille de l'établissement : la solution hôtelière utilise toujours la dernière version logicielle en date et bénéficie des mises à jour de sécurité les plus récentes.

## FLEXIBILITÉ PROFESSIONNELLE

OpenTouch Hospitality Cloud est capable d'évoluer au gré des besoins de n'importe quel hôtel. Cette solution permet d'ajouter de nouvelles fonctionnalités ou d'augmenter la capacité du réseau sans avoir à installer de matériel sur site. La capacité peut également être diminuée à tout moment, sans pénalités ou coût supplémentaire, selon l'évolution des besoins et la dynamique de l'entreprise. Il s'agit d'une véritable solution de paiement à l'utilisation qui offre également de la flexibilité en matière d'abonnement.

# OPENTOUCH HOSPITALITY CLOUD : UNE SOLUTION COMPLÈTE

## SOUPLE ET PUISSANTE

Fondée sur la technologie logicielle innovante OpenTouch, désormais adaptée au cloud pour un déploiement aisé des data centers, la solution OpenTouch Hospitality Cloud peut être déployée en tant que cloud privé, cloud hybride ou en tant que solution de superposition. Elle offre un niveau d'ouverture inégalé (SIP, applications, plateformes) pour les hôtels de toutes tailles et est disponible, exclusivement, via nos partenaires Enterprise Cloud certifiés. Trouver un [partenaire Enterprise Cloud spécialisé](#).

## GESTION CENTRALISÉE

Le système de supervision réseau Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 assure un provisionnement automatisé et unifié à partir du cloud via une interface unique et quelques paramètres nécessaires. La plateforme permet d'anticiper les problèmes potentiels grâce au contrôle des performances en temps réel avec notification automatique pour une gestion optimisée du réseau.

## ÉCOSYSTÈME ET CAPACITÉS D'INTÉGRATION ET DE PRISE EN CHARGE INÉGALÉS

OpenTouch Hospitality Cloud bénéficie de l'écosystème d'applications inégalé d'Alcatel-Lucent Enterprise (systèmes de gestion de la propriété et autres applications spécifiques à l'hôtellerie) ainsi que des puissantes fonctions d'intégration et de personnalisation de nos partenaires, intégrateurs, et de nos propres services professionnels Expert.

Afin de garantir la réussite de votre projet, nos partenaires ont été soigneusement sélectionnés et encadrés de manière à assurer leur formation au cloud. Différentes options de support proposant des contrôles, des contrats de niveau de service stricts et des services d'optimisation permettent d'assurer une performance optimale de la solution.

La solution Hospitality Cloud est disponible dans le monde entier via notre [réseau de Partenaires Certifiés](#).

Notre société est un fournisseur de solutions et services de communication d'entreprise de premier plan, du bureau au cloud, commercialisés sous la marque Alcatel-Lucent Enterprise. Forts de notre héritage fondé sur un esprit entrepreneurial et innovant, nous sommes présents mondialement dans plus de 100 pays et comptons plus de 2 700 employés. Notre siège social est situé en France, près de Paris.

Avec des solutions de communication, réseau et cloud pour des entreprises de toute taille, notre équipe d'experts, de professionnels de service et de plus de 2 900 partenaires est au service de plus de 830 000 clients dans le monde, adaptant et personnalisant nos solutions et services aux exigences locales. Ceci permet aux clients et à leurs utilisateurs finaux d'obtenir des résultats professionnels tangibles grâce à des expériences connectées personnalisées.

[enterprise.alcatel-lucent.com](http://enterprise.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: [enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks](http://enterprise.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. (Mai 2016)

Alcatel·Lucent   
Enterprise