

UNE SOLUTION DE COMMUNICATION UNIFIEE POUR UN SERVICE CLIENT OPTIMAL



LE BUDDHA BAR HOTEL

Inauguré en juin 2013, le Buddha Bar Hôtel est un « boutique hôtel » 5 étoiles de 56 chambres, situé dans un magnifique hôtel particulier du XVIIIème siècle, au cœur de Paris. Dans cette demeure prestigieuse l'architecture française classique épouse l'univers tendance signé Buddha-Bar. Le Buddha Bar hotel est la propriété du groupe GVE.

Le Buddha Bar Hôtel comporte un restaurant gastronomique « Le VRAYMONDE » et un lounge bar « LE QUATRE ».

L'hôtel est fréquenté par une clientèle internationale et la marque Buddha Bar s'est faite connaître à travers le monde par son concept innovant de restauration de Saint-Petersbourg à Londres en passant par Dubaï.

CHALLENGES

Le Buddha Bar Hotel avait besoin d'une communication unifiée au sein de l'hôtel offrant aux employés et aux clients des services de mobilité, élément primordial dans ce secteur d'activité, du fait que les employés doivent être constamment joignables.

Le Buddha Bar Hôtel souhaitait offrir un large éventail de services susceptibles d'améliorer le confort de sa clientèle, et ainsi de la fidéliser, tout en réduisant ses coûts d'exploitation.

PRODUITS ET SERVICES

Alcatel-Lucent OmniPCX™ Enterprise Communication Server

Alcatel-Lucent OmniVista™ 4760 Network Management System

Alcatel-Lucent 4645 Voice Messaging Services

Alcatel-Lucent OmniTouch™ 8450 Fax Software

POURQUOI ALCATEL-LUCENT

La technologie Alcatel-Lucent est apparue comme la solution idéale pour une exploitation optimale des services de communication et de mobilité du Buddha Bar Hotel.

Le groupe GVE, également propriétaire du Raffles Royal Monceau, satisfait de leur expérience en tant qu'utilisateur de solutions Alcatel-Lucent, a souhaité conserver le même type d'équipement pour le Buddha Bar Hôtel.

Foliateam, partenaire commercial d'Alcatel-Lucent, a joué un rôle-clé dans le choix de la solution, connaissant parfaitement les besoins spécifiques du Buddha Bar Hotel, ainsi que pour les prestations d'installation et de service après vente.

Autant de facteurs permettant au Buddha Bar Hotel d'offrir un service client de grande qualité.

COPYRIGHT ©2014 ALCATEL-LUCENT. ALL RIGHTS RESERVED

Localisation: Paris, France

Secteur: Hôtellerie

Nombre d'utilisateurs: 100 (employés et clients)

Mise en oeuvre: Juin 2013

Partenaire commercial: Foliateam



BENEFICES



TECHNIQUES

A l'heure actuelle, 45 salariés et 60 clients peuvent utiliser la solution simultanément.

L'évolutivité de la solution permet de prendre en charge une augmentation du nombre d'utilisateurs dans une perspective de croissance du nombre de clients et d'employés sur les 3 à 5 années à venir.



EXPERIENCE DE L'UTILISATEUR

La solution mobilité permet aux employés d'être plus réactifs et d'offrir un service client optimal.

Ses atouts majeurs : optimiser le réseau et proposer un service téléphonique flexible et fiable tant pour l'ensemble des collaborateurs que pour les clients du Buddha-Bar Hôtel qui peuvent ainsi profiter d'un service optimal.



FINANCIERS

La solution Alcatel-Lucent permet au Buddha Bar hôtel de réduire ses coûts d'exploitation.



«L'offre de mobilité a vraiment apporté une facilité à nos équipes, leur permettant de se mobiliser rapidement pour satisfaire notre clientèle. Aujourd'hui, du standardiste à la femme de chambre, tous peuvent se connecter et partager les informations en temps réel »

Loic Le Berre, Directeur Général, Buddha Bar Hotel, Paris, France