

Différenciez-vous !

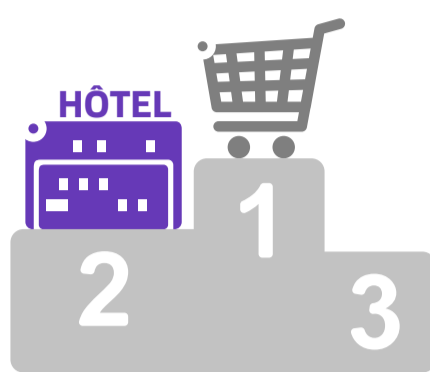
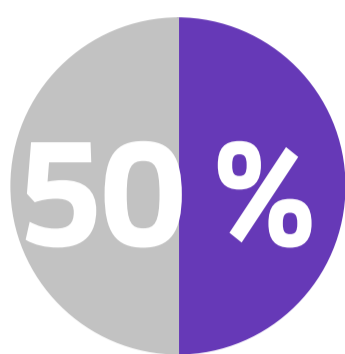
Comment mieux répondre aux attentes de vos clients ?



Vos clients ont besoin de toujours plus de connectivité et de services

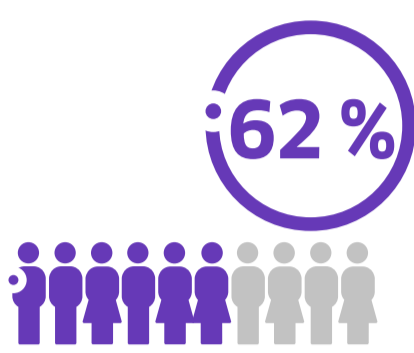
Les services de mobilité dans l'hôtellerie

50% des clients vous préféreront si les réservations peuvent se faire à partir d'un système de réservation accessible depuis leur mobile.¹



Les services hôteliers se positionnent en 2^{ème} place après le commerce en ligne.

62% des voyageurs préfèrent acheter des prestations hôtelières depuis leur mobile.³



d'augmentation des commandes de dîner en chambre proviennent d'un service hôtelier mobile.⁴



Le service à l'accueil ne suffit plus.

Vos clients attendent de vous des solutions et services mobiles.



4 conseils clés pour construire vos services mobiles.

1

ÉQUIPEZ VOS COLLABORATEURS

COLLABORATION

> Améliorez l'efficacité entre les équipes



BYOD

> Réduisez les coûts mobiles, le matériel, la maintenance et les coûts de réparation



FAITES ÉVOLUER L'INFRASTRUCTURE ACTUELLE

> Basez-vous sur l'infrastructure sans fil et voix



2

AUGMENTEZ VOTRE PRODUCTIVITE

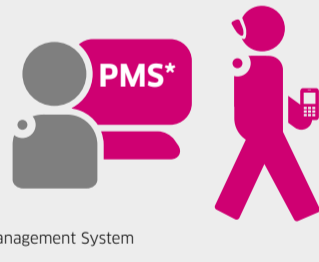
OPÉRATIONS ACCÉLÉRÉES

> Préenregistrement / départ, enregistrement de groupe, allocation de services



COLLABORATION GUICHET / ARRIÈRE-GUICHET

> Réception, administration, service client et employés mobiles



* Property Management System

INTÉGRATION DES OUTILS DE L'HÔTEL

> Intégration à Property Management Systems, gestion de l'état des chambres



3

CENTRES DE SERVICES MULTI-CANAUX

INTERACTIONS ET HISTORIQUE MULTI-CANAUX

> Poste d'agent unifié intégré avec applications CRM et spécifiques aux hôtels

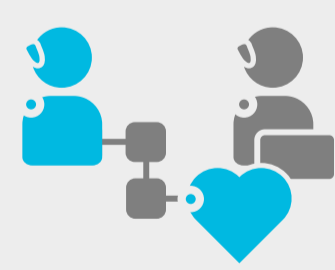


> Historique des clients multi-canaux, préférences, commandes passées, programmes de fidélité



ASSURANCE QUALITÉ DES CONTACTS PERSONNALISÉS

> Routage dynamique vers l'agent préféré



> Encadrement d'agents, suivi des conversations de service



4

GESTION DES SERVICES D'URGENCES

DÉTECTION DES INCIDENTS EN TEMPS RÉEL

> Suivi et localisation automatiques des appels 112



> Intégration aux systèmes d'alarmes et indicateurs hôteliers



NOTIFICATIONS ET COLLABORATION EN TEMPS RÉEL

> Notifications au personnel et aux clients : sur tous les appareils et dans l'hôtel



> Collaboration en temps réel avec le personnel de sécurité : conférences multi-terminaux automatiques



Faites de chaque expérience client un moment unique

En savoir plus sur les opérations orientées client →

Sources (en anglais) :

1. Smart insights: Mobile marketing statistics
2. Hotel micro: The Foundation of Mobile Engagement in a Hotel
3. Smith Micro North America Survey, 2014
4. Hotel Executive: Driving Revenue Through Your Mobile App

enterprise.alcatel-lucent.com est un nom de domaine d'Alcatel-Lucent. 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. 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. (Décembre 2015)

Alcatel-Lucent Enterprise

