

ALE

Where  
Everything  
Connects



## L'hôtellerie dans un monde numérique

Comment aller de l'avant  
grâce à la mobilité

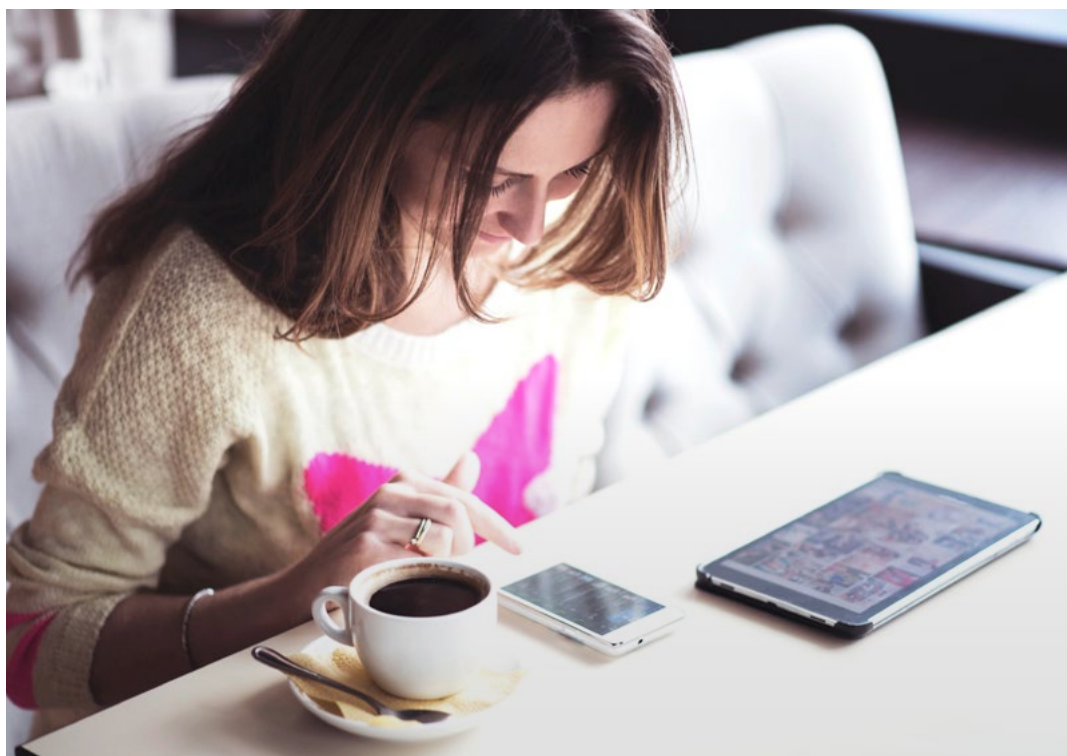
Résumé des solutions pour l'hôtellerie

Réseau WLAN OmniAccess Stellar d'Alcatel-Lucent  
Juillet 2017

Alcatel·Lucent   
Enterprise

# Les défis d'aujourd'hui dans l'hôtellerie

Les établissements hôteliers sont à la recherche d'une technologie sans fil qui les aide à transformer leurs services afin de répondre aux défis d'aujourd'hui.



## Répondre aux attentes des clients

Rares sont les voyageurs qui arrivent aujourd'hui dans un établissement hôtelier sans leur terminal mobile. Nous serions même dans les 86 % à en apporter deux, voire plus<sup>1</sup>. Nos attentes évoluent. Le Wi-Fi est à présent un service essentiel que nous recherchons dans un hôtel. C'est même un impératif : s'il n'y a pas de Wi-Fi, nous ne reviendrons pas. En effet, les clients, qu'ils voyagent pour affaires ou pour leurs loisirs, déclarent qu'à l'hôtel, le Wi-Fi (et la climatisation) sont plus importants que le petit-déjeuner<sup>2</sup>.

Comme pour tout, plus on nous en donne et plus nous en voulons. Le Wi-Fi ordinaire ne suffit plus à une nouvelle génération qui veut des services en streaming et des vidéos à la demande pendant son séjour. Une étude récente a montré que plus d'un quart des clients (26 %) souhaitaient un Wi-Fi super rapide. 11 % d'entre eux étaient même prêts à payer plus pour ce service<sup>3</sup>.

Cela fait partie de ce besoin d'être connecté en permanence et de l'engouement pour les chambres automatisées, avec la commodité qu'offrent les applications qui contrôlent tout, depuis l'éclairage jusqu'aux volets ou aux serrures des portes. Près de la moitié (48 %) des clients interrogés dans un sondage ont déclaré être prêts à choisir un hôtel plutôt qu'un autre s'il possédait une application mobile<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> 10 tendances technologiques dans l'hôtellerie que vous devez connaître, SmartBrief, 2013 [http://www2.smartbrief.com/hosted/ad2187/Hospitality\_Trends\_2013.pdf]

<sup>2</sup> La hiérarchie des besoins du voyageur pour affaires, Arbitrip.com, 2017

<sup>3</sup> Tendances 2016 dans l'hôtellerie et le voyage, ReviewTrackers.com

<sup>4</sup> « App »titude mobile : la nouvelle normalité dans l'hôtellerie, Hospitality Technology, 2017

## Résumé des solutions pour l'hôtellerie

Réseau WLAN OmniAccess Stellar d'Alcatel-Lucent



## Préserver le bon fonctionnement des hôtels

La technologie mobile s'adapte particulièrement bien au secteur hôtelier, puisque les clients et le personnel sont sans cesse en déplacement dans les locaux. Voici quelques moyens par lesquels la mobilité peut stimuler l'efficacité :

- Les applications mobiles peuvent simplifier les procédures d'arrivée et de départ, ainsi que le processus de réservation
- Les alertes ou les appels entre terminaux mobiles accroissent l'efficacité et améliorent la communication. (L'équipe de nettoyage peut, par exemple, envoyer un code à la réception lorsqu'une chambre est prête)
- Dans les hôtels-boutiques, un smartphone avec applications mobiles peut être utilisé pour gérer les demandes des clients, remplaçant ainsi la réception
- Des applications spécialisées pour smartphones de type « avertisseur de détresse » peuvent vous aider à assurer la sécurité dans l'établissement

Pour répondre aux attentes des clients en matière de technologie, les hôtels concentrent leurs investissements sur les trois domaines suivants<sup>5</sup> :

- Amélioration de la cybersécurité : **62 %**
- Protection des données confidentielles et des paiements
- Mise à niveau des technologies dans les chambres : **56 %**
- Utiliser la puissance de l'Internet des objets (IoT) pour créer de nouveaux services contrôlés par mobile
- Ajout de bande passante : **45 %**
- Extension de la couverture Wi-Fi et prise en charge de l'infrastructure pour améliorer la mobilité

<sup>5</sup> Étude des technologies d'hébergement 2016 : <http://hospitalitytechnology.edgl.com/reports/2016-Lodging-Technology-Study103760>

## Résumé des solutions pour l'hôtellerie

Réseau WLAN OmniAccess Stellar d'Alcatel-Lucent



---

## Verrouillage

Une attaque par logiciel de rançon sur le système de clés électroniques d'un hôtel de luxe en Autriche a empêché des centaines de clients de rentrer dans leurs chambres. Les pirates ont également pris le contrôle du système de réservation de l'hôtel et de la caisse jusqu'à ce qu'une rançon de 1 500 € en bitcoins soit payée.

---

### Conserver un chiffre d'affaires élevé et des coûts faibles

Des services personnalisés, qui reconnaissent l'importance des clients, par exemple avec un système de réception sur mobile ou des surclassements spéciaux pour les clients réguliers, accroissent la fidélité et augmentent le chiffre d'affaires et le taux d'occupation. Pour fonctionner, ils doivent pouvoir s'appuyer sur des systèmes IT fiables et simples qui réduisent le coût total de possession (TCO) et permettent au personnel d'être plus efficace.

### Préparer l'hôtellerie à un monde numérique

La mobilité et l'IOT sont en train de transformer l'industrie hôtelière :

**Mobilité :** avec une connectivité sans fil qui offre aux clients comme au personnel un accès depuis n'importe où, sur n'importe quel appareil, ainsi que la même qualité de service où qu'ils se trouvent.

**Internet des objets :** l'intégration d'appareils IoT dans les chambres et les espaces publics fournit des données permettant de réduire les coûts et d'améliorer le service client. Des capteurs intelligents peuvent servir à gérer la

consommation d'énergie, par exemple en atténuant l'éclairage lorsque la lumière naturelle est suffisante ou en détectant les problèmes de maintenance avant qu'ils ne coûtent de l'argent (une baignoire qui déborde, un appareil qui surchauffe, une conduite éclatée...).

### Connectivité omniprésente

De plus en plus, les hôtels et les lieux de réunion ont besoin d'un réseau sans fil fiable pour prendre en charge une mobilité accrue et l'Internet des objets. Malheureusement, les réseaux Wi-Fi classiques peinent à faire face aux exigences de l'ère numérique.

- L'augmentation du trafic, avec l'apparition de nouveaux services de streaming et d'applications gourmandes en données, surcharge les réseaux
- Les demandes de déploiements Wi-Fi rapides et de services de haute qualité peuvent submerger le personnel et les ressources IT
- La sécurité est compromise par la complexité de l'informatique et la difficulté de gérer des réseaux câblés et sans fil distincts

### Résumé des solutions pour l'hôtellerie

Réseau WLAN OmniAccess Stellar d'Alcatel-Lucent

## Créer un réseau hôtelier fiable

Avec l'architecture de réseau d'ALE, tout change. Cette architecture pose les fondations numériques de la mobilité et de la collaboration en tout lieu grâce à une combinaison originale d'architecture de contrôle distribuée, d'accès unifié, d'Intelligent Fabric, de Smart Analytics et de confinement de l'IOT, à laquelle s'ajoutent plusieurs couches de sécurité.

## Une expérience différente pour chaque client

La sécurité de l'accès au réseau est garantie par l'utilisation de profils utilisateur. Chaque utilisateur est reconnu par son profil, puis autorisé par le réseau avant de se voir accorder un accès. L'utilisation de profils permet d'associer des services différents au personnel et à chaque client, par exemple un traitement VIP ou des promotions spéciales.

L'accès unifié garantit que les mêmes services ou les mêmes règles de sécurité s'appliquent à tous les utilisateurs dans tout l'hôtel. Chacun bénéficie ainsi d'une expérience fluide à mesure qu'il se déplace, par exemple, de la zone de remise en forme à un espace de réunion ou une chambre.

## Un réseau générateur de chiffre d'affaires

La visibilité de l'ensemble du réseau, des utilisateurs, des appareils et des applications vous donne un meilleur contrôle. L'application d'analyses intelligentes aux données fournit des informations utiles qui peuvent servir à améliorer l'expérience client. Vous pouvez, par exemple, savoir où les gens passent leur temps, connaître les horaires auxquels ils arrivent le plus souvent et déterminer s'il s'agit de nouveaux clients ou s'ils sont déjà venus. Cela vous permet de créer des services personnalisés :

- Fournissez des instructions de guidage dans les grands établissements (comment trouver le salon de coiffure ou la piscine des petits, etc.)
- Envoyez des avis de promotions ou des annonces sur les mobiles des clients lorsqu'ils passent devant les boutiques du site, les bars, etc.
- Faites reconnaître les clients VIP par le système pour pouvoir leur offrir un accueil automatique et préparer la chambre selon leurs préférences



## La sécurité partout et en tout lieu

Pour créer un environnement numérique simple, mais sécurisé, il faut gérer les risques à tous les niveaux. Les règles basées sur des stratégies et les profils déterminent le bon niveau d'accès des appareils au réseau, en plus de la surveillance du trafic et des applications. Le confinement de l'IoT permet également de connecter n'importe quel appareil de façon sécurisée et automatique.

Les appareils IoT sont souvent dépourvus de protocoles de sécurité, ce qui en fait des points d'entrée potentiels pour des actions de piratage. Le confinement de l'IoT place ces appareils dans des conteneurs de réseaux virtuels, plus simples et plus économiques à déployer et à gérer que des réseaux physiques distincts. Ils isolent et confinent également les éventuelles failles de sécurité.

## Votre réseau à la demande

ALE vous offre une présence mondiale et des implantations locales. Pour que vous puissiez bénéficier des services réseaux les plus disponibles et les plus récents, capables de répondre aux pics de demande, nous vous proposons de nouveaux modèles commerciaux qui vous permettent de payer à l'utilisation.

## La nouvelle génération de concierges sans fil

Le centre névralgique qui permet de fournir une mobilité fluide sur l'ensemble de votre établissement hôtelier, c'est le LAN sans fil. Le WLAN Alcatel-Lucent OmniAccess® Stellar offre des fonctionnalités professionnelles sous une grande simplicité de fonctionnement pour un faible coût total de possession (TCO). Nos points d'accès sans fil de nouvelle génération prennent en charge les normes suivantes :

- 802.11ac Wave 1 et Wave 2
- Connectivité Gigabit et multi-gigabits Ethernet
- Services de géolocalisation via des balises Bluetooth faible consommation
- Fonctionnement dans des environnements extérieurs difficiles
- Accueil et gestion des clients simples et sécurisés

En combinaison avec une gestion centralisée pour les déploiements à grande échelle, ils prennent en charge :

- des réseaux unifiés filaires et sans fil (s'ils sont utilisés avec la solution LAN Alcatel-Lucent)
- Politiques basées sur des rôles
- Smart Analytics
- Contrôle intelligent distribué
- Fonctionnalités sans fil avancées





### Une nouvelle vague d'avantages

La solution WLAN OmniAccess Stellar rend votre Wi-Fi plus performant. Elle représente un moyen efficace, rentable et souple d'offrir la mobilité à votre personnel et vos clients et d'accélérer l'adoption de services basés sur l'IoT.

- Pouvoir se connecter facilement améliore et sécurise l'expérience utilisateur de vos clients et de vos employés
- Un réseau unifié (filaire et sans fil (s'il est utilisé avec la solution de LAN d'entreprise d'Alcatel-Lucent) assure une expérience utilisateur fluide, tandis que la gestion sur le cloud garantit une qualité de service optimale
- L'architecture de contrôleur intelligente distribuée offre de meilleures performances, ainsi qu'une disponibilité et une évolutivité maximales, tout en réduisant la complexité et en diminuant le coût total de possession
- La croissance est plus facile, grâce au Wi-Fi haut débit, une meilleure couverture radio et une solution de gestion sur le cloud flexible et évolutive
- C'est une solution évolutive, qui s'appuie sur les technologies et les services les plus récents pour protéger vos investissements

Pour savoir comment tout connecter, partout et en tout lieu, avec les avantages de la mobilité. **Consultez le site :**  
<http://conversation.alcatel-lucent.com/fr-stellarmobility-wifi>

### Résumé des solutions pour l'hôtellerie

Réseau WLAN OmniAccess Stellar d'Alcatel-Lucent

## Résumé des solutions pour l'hôtellerie

Réseau WLAN OmniAccess Stellar d'Alcatel-Lucent

Juillet 2017

### L'hôtellerie connectée

Nous vous aidons à vous connecter à vos clients à l'aide de technologies efficaces. Pour votre hôtel, vos centres de vacances et vos compagnies de croisière. Grâce à notre présence mondiale et nos implantations locales, nous fournissons des solutions de réseau et de communication spécifiques pour l'hôtellerie, capables de susciter un engagement immersif en temps réel.



**ALE** | Where  
Everything  
Connects