



Alcatel-Lucent Enterprise et l'hôtel intelligent : améliorer la performance des équipes et renforcer la fidélité des clients

Moderniser et connecter les processus hôteliers pour offrir des services de nouvelle génération, optimiser les opérations du personnel et créer des expériences mémorables pour les clients



Introduction

Le secteur hôtelier a su s'adapter aux attentes changeantes des clients dans un environnement en constante évolution. Pourtant, une modernisation accrue des opérations reste indispensable. Avec des systèmes désormais largement numérisés, l'accès à un réseau résilient et sécurisé, disponible partout, est devenu essentiel.

Mais ce n'est qu'un début : les hôtels ont besoin de réseaux intégrés et fiables, ainsi que de solutions simples permettant au personnel de se connecter depuis leurs appareils préférés à un environnement de travail sécurisé, garantissant la protection physique et cyber des personnes et des biens. Ces technologies doivent s'intégrer aux systèmes hôteliers pour offrir des services nouvelle génération, améliorer l'efficacité opérationnelle, renforcer la fidélité et enrichir l'expérience client.

Fiche solution

Améliorer la performance des équipes et renforcer la fidélité des clients



La clé d'opérations optimisées : un environnement intégré et modernisé pour vos équipes

En connectant les multiples processus hôteliers et en proposant des services enrichis, vous améliorez l'expérience client et renforcez leur fidélité, vous démarquant ainsi sur un marché concurrentiel. Tout commence par un environnement modernisé et intégré, permettant à vos équipes de gérer facilement des responsabilités variées et de coordonner les activités entre établissements, collègues, partenaires et clients.

Grâce aux outils numériques de nouvelle génération, vos employés en déplacement peuvent collaborer efficacement, partager des informations contextuelles via leur canal préféré (chat, voix ou vidéo) et leur appareil (DeskPhone, smartphone ou terminal mobile – DECT ou WLAN), optimisant les opérations et transformant radicalement les services offerts aux clients.

Les trois leviers clés pour optimiser les opérations hôtelières grâce aux solutions numériques

La transformation digitale et l'intégration sont essentielles pour optimiser les opérations hôtelières, améliorer la satisfaction des clients et permettre à votre personnel de répondre efficacement à leurs attentes.

Cette modernisation repose sur trois piliers clés :

- 1. Une gestion optimisée de la relation client**
- 2. Un environnement amélioré pour le personnel et les services**
- 3. Une gestion renforcée de la sécurité**

Découvrons ensemble la portée de chacun.

Fiche solution

Améliorer la performance des équipes et renforcer la fidélité des clients

1. Une gestion optimisée de la relation client

Les clients doivent pouvoir interagir facilement avec l'hôtel à chaque étape de leur parcours : de la réservation à l'enregistrement, jusqu'après leur séjour. L'engagement digital et les services en libre accès améliorent la gestion de la relation client, augmentent la satisfaction et libèrent du temps pour que le personnel se concentre sur des tâches à forte valeur ajoutée.

Cette approche se traduit principalement par deux volets :

- **Réservation et événements** : grâce à des visites vidéo et des outils numériques interactifs, les hôtels peuvent présenter leurs installations et salles de réception aux clients potentiels.
- **Relation clients avant, pendant et après le séjour** : en déployant des canaux de communication variés sur différentes plateformes et appareils, les hôtels interagissent selon les préférences des clients, en s'appuyant sur des technologies réseau avancées telles que :
 - **Rainbow CPaaS** : une solution cloud qui intègre facilement des communications en temps réel (messagerie instantanée, voix, vidéo, chatbot) dans les applications métier existantes, comme une app dédiée aux clients
 - **ALE Connect** : un centre de contact omnicanal pour gérer efficacement toutes les interactions (e-mail, chat en direct, réseaux sociaux, téléphone)
 - **Appels vocaux** : intégration avec les centres de contact et fenêtres contextuelles CRM pour une relation client optimisée.
 - **Support rapide** : connexion simple via WhatsApp ou autres applications mobiles pour une assistance technique immédiate.

Fiche solution

Améliorer la performance des équipes et renforcer la fidélité des clients





2. Un environnement amélioré pour le personnel et les services

La numérisation offre un accès simple et sécurisé à un réseau résilient, où que vous soyez, facilitant le travail du personnel en déplacement. L'intégration avec les processus et applications hôteliers permet de proposer des services avancés : rappels de réservation, alertes clients, Wi-Fi fiable, communications à la demande, gestion des objets connectés (IoT), suivi des équipements et vidéosurveillance. Ces solutions renforcent l'agilité des équipes, la sécurité et l'engagement des clients.

Une connectivité robuste et une collaboration simplifiée sont essentielles pour les opérations quotidiennes : elles favorisent le partage d'informations, une meilleure compréhension et un suivi optimal des demandes clients.

Associée à une application mobile pensée comme un véritable compagnon pour l'autonomie opérationnelle, cette approche améliore considérablement l'efficacité du personnel.

Quel que soit le profil ou la fonction, il existe une solution adaptée :

- **Mobilité des communications** : combinés DECT et softphones
- **Wi-Fi omniprésent** : connexion partout, ajout facile de stations temporaires pour événements
- **Collaboration interne et externe** : échanges rapides et contextuels via mobile, PC ou chatbot IA ; notifications d'urgence avec Rainbow Alert
- **Collaboration opérationnelle** : partage de vidéos et images pour une meilleure connaissance de la situation
- **Autonomie opérationnelle** : application compagnon enrichie par Rainbow CPaaS pour plus de flexibilité

3. Gestion de la sécurité

Face à la multiplication et à la sophistication des cybermenaces, la sécurité est devenue incontournable dans tous les secteurs et particulièrement dans l'hôtellerie, où le renouvellement constant des clients expose données personnelles, bases de données et appareils IoT à des risques de piratage ou de violation.

La solution : une plateforme intégrée, sans applications externes, dotée de processus automatisés pour isoler et orchestrer workflows, applications et équipements IoT, et simple à déployer sans compétences spécifiques. Elle réduit les risques pour les exploitants et offre une protection solide pour le personnel comme pour les clients.

Exemples de fonctionnalités :

- Suivi des équipements
- Surveillance vidéo
- Interphone
- Visual Notification Assistant : envoi d'alertes (SMS, messages audio via Rainbow Alert, appels d'urgence ou conférences Rainbow) déclenchées par IoT, capteurs, DECT ou applications
- Workflow Rainbow : complément cloud

Fiche solution

Améliorer la performance des équipes et renforcer la fidélité des clients



Réinventer la gestion hôtelière grâce à la technologie

Les hôtels modernes sont des concentrés de technologies numériques et d'objets connectés. Pourtant, sans intégration de l'écosystème technologique et sans outils adaptés pour le personnel, les opérations peuvent vite devenir fragmentées et inefficaces.

Pour offrir des services nouvelle génération, renforcer la sécurité et améliorer la productivité des équipes, une approche intégrée est indispensable.

Quelle que soit la taille de votre établissement, Alcatel-Lucent Enterprise met à votre disposition son expertise et des solutions innovantes pour optimiser la performance des employés et enrichir l'expérience client avant, pendant et après le séjour.

Renforcez la présence digitale de votre hôtel pour fidéliser vos clients et offrir des expériences inoubliables.

Découvrez comment l'efficacité accrue de vos équipes booste la productivité et enrichit l'expérience client sur
[al-enterprise.com/fr-fr/secteurs-activite/hotellerie](https://www.al-enterprise.com/fr-fr/secteurs-activite/hotellerie)