

Réseau IT, clé de la qualité de service d'un hôtel

Swisscom Hospitality Services optimise les réseaux "à la carte"

Les clients d'hôtels sont de plus en plus exigeants en matière de nouvelles technologies. Les hôteliers veulent, quant à eux, tirer profit des technologies existantes pour mieux travailler. Françoise Daléry, directrice des ventes France & Suisse de Swisscom Hospitality SA, nous explique comment son entreprise est capable de répondre à ces problématiques...

Au départ spécialistes dans la téléphonie, nous sommes arrivés sur ce marché avec la mise en place de "hot spot WiFi" pour les hôtels. Depuis, notre champ d'intervention est devenu de plus en plus vaste. Nous sommes aujourd'hui des spécialistes réseaux avec deux facettes : d'une part la commercialisation d'applications que nous avons développées nous-mêmes et, d'autre part, une offre de services très large incluant notamment l'intégration de systèmes spécifiques, le conseil en matière de convergence IP ou la supervision informatique des réseaux 24 h/24.

Quelles sont les applications que vous proposez ?

Notre structure est en mesure de proposer tous les services liés à Internet : téléphonie IP, connexions Internet filaire ou WiFi, télévision connectée, mais également domotique et développement d'outils personnalisés. Par exemple, nous assurons la convergence IP des hôtels CitizenM – un concept hôtelier avec un environnement 100 % IP où le client accède à tous les services proposés dans sa chambre – regarder la télé, se connecter à Internet, fermer ses stores ou régler la température et l'ambiance lumineuse – à l'aide d'une simple tablette tactile.

Ces offres sont-elles réservées à un certain type d'hôtels ?

Elles s'adressent plutôt à des chaînes haut de gamme, mais il est clair que, dans le futur, l'hôtellerie de chaîne économique et l'hôtellerie indépendante y souscriront. Pour cette dernière, nous rencontrons aujourd'hui le succès avec des offres Triple Play (téléphone, TV, Internet) qui permettent de réaliser de belles économies. Car les coûts d'exploitation engendrés par des infrastructures numériques réparties en plusieurs systèmes autonomes sont parfois colossaux. Sans oublier la complexité de gestion que cela entraîne. Au final, l'hôtelier ne peut plus assurer un service de qualité à son client.

Vous proposez également du conseil et surtout de la supervision 24 /24h...

Nous avons une vraie expertise réseau avec de nombreuses solutions qui permettent de l'optimiser au sein d'un hôtel, ce qui est très important lors d'une création ou d'une rénovation. Lorsque nous mettons en place un réseau, nous sommes aussi capables de surveiller son statut 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nos interventions sont alors beaucoup plus efficaces et, même s'il y a un problème, les clients de l'hôtel ne le ressentent pas. Nous proposons également à nos clients d'avoir recours au "cloud" qui permet de faire converger les éléments de gestion vers un "data center" où sont gérées toutes les données. L'hôtel se connecte à ces données sans les héberger, ce qui est plus souple, plus sûr et plus performant.



Françoise Daléry

Directrice Commerciale France et Suisse, Swisscom Hospitality SA

Après dix ans dans l'import-export et trois dans le recrutement, Françoise Daléry rejoint Swisscom Hospitality lors de sa création, en 2003, en tant que Responsable Marketing France puis, à partir de 2005, en tant que Responsable Produits Clients pour l'Europe. Depuis janvier 2011, elle a en charge la direction des ventes et des opérations pour la France et la Suisse.

Swisscom Hospitality Services en bref

Hospitality Services est une filiale à 100 % de Swisscom SA. Notre offre de services, fruit des innovations technologiques développées par Swisscom AG, fait l'objet d'une amélioration constante pour répondre aux besoins des professionnels de l'hôtellerie. Au service des hôteliers et de leurs clients depuis 2003, Hospitality Services allie sa connaissance du secteur à l'expertise technologique et à la puissance financière de sa maison mère.

CONTACT

Swisscom Hospitality Services France SA
6 Passage Tenaille
75014 Paris
Contact : Françoise Daléry
francoise.dalery@swisscom.com
Tél. : 33 1 45 41 74 12

