

CITIZENM MONTE DANS UN NUAGE AVEC SWISSCOM

Un nuage est défini comme une collection visible de particules d'eau ou de glace suspendues dans l'air, en général bien au-dessus de la surface du globe. Bien que ces nuages dans le ciel n'ont pas grand-chose à voir avec le «nuage» auquel les spécialistes des nouvelles technologies font référence, ils ont en fait pas mal d'éléments en commun. Si l'on prend l'exemple de la chaîne CitizenM, les fondateurs néerlandais de ce concept hôtelier – primé aux Hospitality Awards – avaient en tête de proposer un luxe abordable à leurs clients.

Etude de cas / par Alvaro Alda

Oui bien sûr, proposer le luxe abordable, exemple typique d'oxymoron, ou encore, comme des experts de l'industrie hôtelière l'expliqueraient, une tentative de quadrature du cercle. C'est alors que Swisscom entre dans l'équation, avec en main un outil spécial pour transformer les sablés ronds en tranches de cake carrées. Les spécialistes suisses des nouvelles technologies ont été mis au défi d'équiper, dès sa sortie de terre, le nouveau CitizenM de Glasgow avec une infrastructure réseau convergente sous IP (Internet Protocol) qui peut être gérée à distance, sans avoir besoin de personnel dédié sur site. Dès lors qu'il s'agissait d'une nouvelle construction, Swisscom pouvait plus facilement intégrer toutes les fonctions technologiques dès la conception du projet au sein d'une infrastructure réseau unifiée, permettant ainsi aux différentes applications dans l'hôtel de "communiquer" l'une avec l'autre. Au CitizenM de Glasgow, un seul jeu de câbles fournit toute la télévision sous IP, la musique et les programmes de divertissement ; le contrôle des stores des fenêtres, de la lumière et de l'ambiance de la chambre ; mais aussi le contrôle de la température et de l'air conditionné ; et même le système de sécurité de l'hôtel (CCTV). Un réseau sans fil de couverture fournit les accès Internet sans fil, disponibles gratuitement pour les clients, le système de boîte vocale de l'hôtel et la gestion des cartes



Télécommande de chambre

d'accès aux chambres. De manière remarquable, Swisscom a réussi à intégrer ses propres applications (Internet à haut débit, IPTV et programmes de divertissement) avec ceux d'autres prestataires : réservations centralisées, property management, gestion de la relation client fournis par un prestataire autrichien, tandis le dispositif extérieur de Voice over IP est proposé par NEC. Cependant, contrairement aux environnements de réseau traditionnels, tous les services, quel que soit le fournisseur d'application, transitent par Swisscom qui

fait office de gestionnaire et d'architecte central du réseau. Dès lors, l'hôtel n'a plus qu'un seul interlocuteur pour toutes ses préoccupations technologiques.

C'est ici que le "nuage" fait son entrée : aussi bien pour le PMS de l'hôtel que le système PBX de standard téléphonique sont externalisés (le nuage informatique) rendant tout personnel technique sur site inutile. Le fait d'externaliser n'est pas une innovation en soi, mais l'avoir réussi pour les fonctions Internet est une première. Le site extérieur, qui accueille les fonctions essentielles de management, permet à CitizenM de disposer d'un environnement proportionné pour sa croissance future. De fait, la chaîne fait preuve d'une certaine agressivité en matière de développement avec plusieurs établissements dans le pipeline à Londres, à New York, à Paris, à Milan et à Zurich. C'est là que le "nuage" sera réellement profitable pour la chaîne : les réservations, le PMS, les fonctions CRM, de même que la téléphonie, peuvent être rapidement et économiquement déployés dans les nouveaux sites de la chaîne, tout en évitant le coût de l'installation d'un serveur physique à chaque fois.

L'intégration du système ne bénéficie pas seulement à l'hôtel mais aussi à l'expérience vécue par le client. Les clients peuvent s'enregistrer de manière autonome à l'e-kiosk sans avoir à attendre que le ré-

Citizen M Hotel, Glasgow, Ecosse



ceptionniste soit disponible. Ils peuvent payer à la caisse de la Canteen CitizenM simplement en passant la carte de la chambre et, dans leur chambre, ils contrôlent tout à la fois la température, l'ambiance, la télévision et le réveil automatique, à l'aide d'une seule et même commande. Dans l'esprit même du concept d'intégration de toutes les données, la télécommande est connectée au service d'information du PMS de l'hôtel et peut y enregistrer les préférences du client pour l'ambiance de la chambre et sa température, les options de musique et de divertissement. De cette façon, la chaîne a tout ce dont elle a besoin pour personnaliser encore davantage le prochain séjour de sa communauté grandissante de clients répétitifs.

“Je suis convaincu que la convergence IP est le chemin d'avenir pour les hôtels car de plus en plus les applications pour hôtel deviennent disponibles dans ce standard commun de mise en réseau”, explique Michael Levie, associé et directeur des Opérations de CitizenM. *“Cependant, la conception et la gestion d'un réseau qui couvre l'ensemble de l'établissement est à l'évidence une affaire de spécialiste. Ce n'est certainement pas notre compétence*

principale. Avec Swisscom, nous sommes entrés dans un monde entièrement sous IP qui nous permet de rester souples. Toute nouvelle technologie à venir pourra être aisément branchée sur notre dispositif existant, ce qui va aussi réduire notre dé-

“Toute nouvelle technologie à venir pourra être aisément branchée sur notre dispositif existant, ce qui va aussi réduire notre dépendance vis-à-vis des fournisseurs individuels d'applications”.

pendance vis-à-vis des fournisseurs individuels d'applications”.

Un autre avantage à long terme de ce modèle d'externalisation est que tous les futurs hôtels Citizen M peuvent se connecter à l'environnement réseau sans coût additionnel. Swisscom fournit les connexions en ligne et prend soin de la sécurité Internet en gérant le cryptage des données

qui sortent et le décryptage de celles qui entrent. En ce qui concerne le coût de ce service pour l'hôtel, CitizenM ne paie que ce qu'il consomme, sans charges fixes, selon le modèle SaaS, Software as a Service. CitizenM Glasgow n'a pas à gérer sa technologie, ses flux de cash, ou les procédures de check-in ce qui colle avec les objectifs d'optimisation de la ressource humaine et la réduction des coûts pour fournir : un luxe abordable. Dès lors que la technologie est gérée à distance, le personnel peut se concentrer sur ses missions essentielles d'accueil.

Grâce à cette conception, installation et gestion de réseau, l'hôtel utilise un employé pour cinq chambres à la différence de la moyenne du secteur qui est d'une personne pour deux chambres. CitizenM mobilise son personnel formé pour fournir le plus professionnel et souriant des services là où les clients l'attendent le plus, c'est-à-dire au bar et dans les autres zones de l'hôtel conçues pour la convivialité. Michael Levie poursuit : *“Swisscom est notre unique partenaire pour toute la partie technologique. Travailler avec un prestataire de service professionnel dans un secteur aussi spécialisé nous permet de nous focaliser à 100 % sur les clients”.* ■