



Le défi

Les résidences de tourisme Suite-Home doivent disposer d'une solution de téléphonie performante, notamment pour atteindre plusieurs objectifs : simplifier les opérations de gestion des communications téléphoniques et pallier l'absence de standard d'accueil la nuit.

La solution

L'association de la solution IP Office d'Avaya et du logiciel middleware Météor permet d'apporter des réponses fiables et efficaces aussi bien pour les tâches administratives du personnel que pour les attentes des résidents.

Valeur créée

- La solution s'intègre parfaitement dans le système PMS de gestion hôtelière de Suite-Home et simplifie l'ensemble des opérations liées aux séjours des résidents : mutualisation des systèmes de saisie, diminution du temps d'attente client lors des phases de check in et check out, attributions des lignes téléphoniques, taxations des appels, facturation.
- L'ergonomie du poste de travail à l'accueil améliore la productivité individuelle.
- Les résidents peuvent être appelés dans leurs suites 24/24, y compris pendant les heures de fermeture de l'accueil (le soir après 22 heures) grâce à la distribution automatisée des appels reçus sur le numéro unique de la résidence.
- La fonction One-X® Mobile présente dans la solution IP Office permet de joindre facilement tout membre du personnel disposant d'un simple récepteur GSM, sans investir dans une infrastructure DECT ou WiFi.
- De nombreux services sont proposés : réveil multilingue automatisé, messagerie vocale, téléconférences pour les séminaires entreprises.
- Les économies réalisées (pas de personnel nocturne, pas de bornes pour la mobilité) garantissent un retour sur investissement (ROI) très positif.

Souplesse de fonctionnement et services de téléphonie évolués pour les résidences de tourisme Suite-Home

Des besoins spécifiques aux résidences de tourisme

Le secteur des résidences de tourisme connaît une expansion soutenue en France. Elles répondent à des besoins nouveaux, aussi bien pour la clientèle d'affaires que de tourisme, avec une offre toujours plus diversifiée de services sur un marché très concurrentiel. Suite-Home est un acteur récent sur ce marché avec des projets de développement ambitieux. Son premier établissement, ouvert à l'automne 2007, se situe à Saran, dans la périphérie d'Orléans (Loiret). Il propose à ses clients des services d'hébergement résidentiel : 78 suites de 22 à 36 m² équipées de mini-kitchenettes, avec possibilité de petit-déjeuner et service traiteur sur demande. Ils peuvent aussi bénéficier de la salle fitness avec cardio training, jacuzzi ; en outre des salles de réunion sont utilisées pour les séminaires entreprises. *« Nos résidences sont classées en catégorie trois-étoiles, explique Xavier Simon, directeur du Suite-Home de Saran Orléans. Nous apportons à nos clients un large éventail de prestations de haut niveau. Ce qui entraîne aussi de fortes implications pour satisfaire leurs différents besoins de communication. »*

Ainsi toutes les chambres sont équipées de connexions Internet avec accès gratuit. *« En matière de téléphonie, poursuit-il, nous devons également proposer des services de qualité. Il faut que le résident puisse communiquer dans d'excellentes conditions à partir de nos équipements. Même si la grande majorité est équipée de portables, il faut pouvoir faire face à tout type de situations. En effet, il arrive plus souvent qu'on le croie, qu'un client ait oublié son chargeur, ou que son forfait soit bloqué. Nous lui garantissons dans sa suite la disponibilité d'une ligne directe pour pouvoir appeler et être appelé à tout moment. En outre, nous avons choisi d'appliquer un tarif de communications faiblement surtaxées. »*

Pour répondre efficacement à ces objectifs, le système téléphonique de Suite-Home doit prendre en compte une contrainte très spécifique liée à l'absence de personnel d'accueil à partir de 22 heures. *« N'ayant pas de veilleur de nuit, l'établissement est fermé tous les soirs. Il faut donc que nous disposions d'une solution originale qui puisse se substituer au personnel pendant ces périodes. »* D'autre part, Suite-Home a souhaité dès le démarrage du projet, mettre en place une solution informatique globale qui puisse traiter toutes les fonctions de gestion hôtelière en y incluant celles associées à la téléphonie. *« Dès le départ, s'est posé le problème d'intégrer la téléphonie dans notre informatique de gestion. Comme nous fonctionnons en effectif réduit, il fallait impérativement réduire les tâches à accomplir au moment du "check-in" et du "check-out" du client, notamment pour tout ce qui concerne l'ouverture et la fermeture de ligne téléphonique, ainsi que la taxation. »*

Suite-Home souhaitait bénéficier d'un système totalement automatisé afin d'attribuer une ligne à l'occupant de chaque suite dès son arrivée, lui fournir les services de base pour être facilement joignable à tout moment durant son séjour, réaliser le suivi de ses communications et calculer la taxation des communications émises.

L'association IP Office et Météor

Pour répondre à tous ces besoins, Suite-Home utilise une solution Avaya basée sur IP Office et couplée avec le logiciel middleware Météor développé par l'éditeur français Imagine Soft. Cette solution permet de prendre en charge d'une manière centralisée tous les besoins de gestion liés à la téléphonie. « *La solution Météor joue le rôle d'interface entre le système Avaya IP Office et le système de gestion hôtelière de Suite-Home* », précise Xavier Godard, directeur du Développement chez etp-tetacom, l'intégrateur qui a déployé la solution.

Elle s'est révélée à l'usage parfaitement adaptée aux besoins spécifiques de Suite-Home. « *Nous avons fait confiance à etp-tetacom qui nous a préconisé Avaya* », ajoute M. Simon. S'il existe sur le marché diverses solutions, certaines avec des gammes de fonctionnalités limitées, ou d'autres beaucoup plus onéreuses et avec des fonctions qui peuvent être trop sophistiquées et pas toujours nécessaires pour des hôtels de catégorie trois-étoiles, la solution Avaya Météor a été expressément profilée pour Suite-Home. « *Chez ETP, nous sommes très implantés dans le*

“ **Chez ETP, nous sommes très implantés dans le secteur hôtelier et nous y avons développé des compétences reconnues, reprend M. Godard. En associant Météor à Avaya, la solution se positionne avantageusement par rapport à des solutions concurrentes car elle a été conçue en priorité pour les besoins types d'une structure hôtelière comme celle de Suite-Home.** ”

secteur hôtelier et nous y avons développé des compétences reconnues, reprend M. Godard. En associant Météor à Avaya, la solution se positionne avantageusement par rapport à des solutions concurrentes car elle a été conçue en priorité pour les besoins types d'une structure hôtelière comme celle de Suite-Home. »

Une gestion automatisée performante

En premier lieu, la solution Avaya apporte un très grand confort d'utilisation grâce à l'intégration de la téléphonie dans Homing, le système de gestion hôtelière PMS (Property Management System) de Suite-Home. Ainsi, lors de l'enregistrement d'un nouveau résident, les opérations à accomplir par le personnel d'accueil sont réduites au minimum. « *Lorsqu'un client arrive, il n'y a qu'une seule ligne de données à saisir et valider dans le système Homing, souligne M. Simon. A partir de là, tout s'enclenche. La ligne de téléphone attribuée au client est ouverte, et le système de taxation initialisé. Toutes les tâches sont automatisées par le biais d'IP Office et de Météor.* »

L'application Météor renforce de la sorte les capacités du système téléphonique en apportant des fonctions spécifiques métier, propres à l'hébergement résidentiel. Etablissant la liaison entre le système de téléphonie et le système d'informatique de gestion hôtelière, elle permet ainsi d'intégrer directement les consommations téléphoniques dans la facturation du client. Quand une suite est affectée ("check-in") à un client dans Homing, Météor reçoit une requête qu'il répercute sur le système Avaya pour ouvrir la ligne. Les communications émises génèrent automatiquement des taxations dans le système Homing, qui seront reprises dans la facture définitive. Au moment du départ ("check-out"), les compteurs sont arrêtés et les relevés sont intégrés dans la facture créée par Homing qui récapitule toutes les dépenses du client, y compris les communications effectuées pendant son séjour.

« *Les fonctionnalités offertes par le couplage IP Office Météor sont très attrayantes pour le secteur hôtelier et résidentiel, reprend M. Godard. En fait, toutes ces opérations sont possibles grâce à la grande ouverture du système Avaya pour que des développements tiers puissent venir facilement s'interfacer et le piloter. Ainsi, Météor parvient facilement à dialoguer avec le système pour lui demander d'exécuter des traitements précis, et répondre ainsi aux problématiques spécifiques des résidences de tourisme.* »

Des services téléphoniques à la disposition des résidents 24h/24h

Météor vient aussi enrichir les fonctionnalités du système téléphonique pour en faire bénéficier l'utilisateur final. Le système permet ainsi de créer très facilement une fonction supplémentaire de réception directe automatique des appels entrants pour les résidents, y compris pour les tranches horaires nocturnes (après 22 heures), lorsque le standard d'accueil de l'établissement est fermé. « *Avec Météor, on peut faire de la SDA virtuelle, c'est-à-dire de la sélection directe à l'arrivée, grâce à la possibilité de surnuméroter* », explique M. Godard. A partir de cette fonction de surnumérotation intégrée, les appels de l'extérieur parviennent directement dans les suites des résidents. Après avoir composé le numéro d'appel de la résidence, l'appelant est accueilli par un serveur vocal interactif qui l'invite à composer un numéro associé au correspondant qu'il souhaite joindre, plus précisément le numéro de sa suite. Le système reconnaît alors le destinataire grâce à l'analyse des fréquences émises par les touches utilisées, pour les transformer en commandes vers le système téléphonique afin de transférer l'appel. Le système met en relation les personnes sans utiliser de numéro autre que celui du standard d'accueil de la résidence. « *Quand le dernier employé part, il bascule sur le standard de nuit à partir d'une simple touche du poste de réception. Puis*

IP Office et Météor gèrent la redistribution des appels. Cette possibilité de traiter les appels entrants 24/24 a été un élément décisif dans notre choix de la solution Avaya », estime M. Simon.

Les résidents bénéficient également d'un service de réveil automatisé multilingue (en sept langues dont le japonais). Dès leur arrivée à la résidence, le service est programmé dans la langue souhaitée pour chaque client par le personnel d'accueil. Une fois dans sa suite, le client n'a plus qu'à utiliser la touche « Réveil » de son poste et suivre les indications fournies dans sa langue maternelle.

La solution IP Office peut également gérer la messagerie vocale directement accessible par les occupants des suites à condition qu'elles soient équipées en postes IP. Pour l'instant l'établissement de Saran n'en bénéficie pas encore, mais le standard peut néanmoins, si nécessaire, avertir par bip les postes des suites, ce qui déclenche un signal lumineux qui clignote sur l'appareil, afin de prévenir le client, dès son retour, qu'il peut récupérer un message en s'adressant à la réception.

Enfin, pour la clientèle d'affaires, la solution IP Office d'Avaya offre des services de conférence téléphonique. Selon M. Simon, « *le positionnement sur le marché des séminaires d'entreprise est un objectif stratégique pour Suite-Home. Et les demandes sont de plus en plus importantes en matière de téléconférence.* » A cet effet, les salles de réunion peuvent être équipées en postes IP. « *Aujourd'hui, l'établissement de Saran dispose de six lignes et nous pouvons facilement en augmenter le nombre pour proposer un service de téléconférence encore plus étendu à nos clients.* »

Mobilité intégrée sans coût d'infrastructure

La solution Avaya permet aussi de déployer des services de mobilité très appréciés. Le serveur IP Office est équipé du module One-X Mobile qui peut coupler des numéros d'appels (réels ou virtuels) vers des postes

mobiles GSM sans aucune infrastructure spécifique. « *Grâce à la fonction Mobile Twinning d'Avaya, toute personne disposant d'un simple récepteur GSM peut être jointe à partir d'un appel reçu sur un numéro d'appel préalablement paramétré dans l'IP Office* », explique M. Godard.

Il suffit simplement de se situer dans une zone GSM pour réceptionner un appel émis vers un numéro fixe puis transmis automatiquement vers le GSM. L'intérêt de ce système est de pouvoir joindre quiconque, quel que soit l'endroit où il se trouve, sans dépendre d'infrastructures de type bornes DECT ou WiFi, qui ont des zones de couverture limitées, et qui se révèlent la plupart du temps être des investissements trop coûteux pour des établissements de type hôtelier.

« *La solution Avaya constitue un investissement très judicieux car le coût d'intégration de la mobilité se révèle très modique et se limite à celui d'une licence utilisateur, sans frais de câblage ni d'équipement spécifique, juge M. Godard. Le service est immédiatement rentable.* » Ce service est très pratique pour communiquer avec les membres du personnel de l'établissement, aussi bien pour la direction que les employés de service. « *Grâce à One-X Mobile, je suis joignable sur mon portable comme si j'étais à mon bureau, reprend M. Simon. De même les femmes de chambre sont équipées de récepteurs mobiles afin d'être appelées facilement sans que l'on soit obligé de chercher l'étage ou la suite où elles se trouvent.* »

Un retour d'expérience prometteur

Le fonctionnement de la solution Avaya apporte une totale satisfaction à ses utilisateurs. « *L'exploitation des outils est très facile et nous fait gagner beaucoup de temps, que ce soit pour l'attribution de lignes à chaque nouveau client ou pour le basculement sur le standard automatique de nuit. De plus, aucune formation spécifique préalable n'a été nécessaire*

“ **La solution Avaya constitue un investissement très judicieux car le coût d'intégration de la mobilité se révèle très modique et se limite à celui d'une licence utilisateur, sans frais de câblage ni d'équipement spécifique, juge M. Godard. Le service est immédiatement rentable.** ”

pour notre personnel. » Le système est également très évolutif, par exemple pour y intégrer des services mobiles. De leur côté, les clients résidents apprécient les avantages du système. « *Nous n'avons jamais eu de plaintes de leur part. Tout fonctionne parfaitement. Ils apprécient la facilité immédiate du système pour leurs communications. Tous ces services contribuent ainsi à donner une excellente image à nos établissements.* »

Sur un strict plan financier, la solution Avaya se révèle en outre très rentable. « *Le retour sur investissement est largement positif, ne serait-ce qu'avec le serveur vocal automatique sans lequel nous devrions faire face à d'importantes charges de personnel supplémentaire la nuit* », explique M. Simon.

Enfin, il tient à souligner l'efficacité de la démarche d'Avaya et d'etp-tetacom, et met en avant le fort potentiel du système qui a permis d'élaborer une solution spécifique aux besoins de Suite-Home. « *Je ne connaissais pas Avaya auparavant. Nous avons à faire à des interlocuteurs très à l'écoute qui savent adapter et faire évoluer leurs produits. Ainsi, leur système est très ouvert et cela ne leur a posé aucun problème quand il a fallu intégrer la téléphonie avec notre logiciel de gestion qu'ils ne connaissaient pourtant pas.* »

Après cette première expérience concluante pour son établissement d'Orléans Saran, Suite-Home compte généraliser l'adoption d'une solution similaire pour ses futures implantations. « *Le Suite-Home de Saran a été un terrain d'expérimentation couronné de succès. Nous allons poursuivre avec la même solution pour nos futures résidences.* » Ainsi, la résidence d'Apt (Vaucluse) inaugurée en juin 2010, met en œuvre toutes les fonctionnalités à valeur ajoutée, notamment la mobilité et les services de conférences. « *Beaucoup d'entreprises n'ont pas les moyens d'investir dans des salles de conférence IP et préfèrent louer nos services. Cela représente pour elles des gains de temps et d'argent considérables. Elles peuvent même, tout en étant dans leurs locaux, se mettre en conférence avec une équipe réunie chez Suite-Home.* »

M. Simon entrevoit également la mise à disposition future de nouveaux services pour les clients de Suite-Home. « *Les innovations technologiques d'Avaya permettront certainement d'offrir encore plus d'avantages pour nos clients, notamment avec les nouveaux postes utilisateurs.* » On peut aussi imaginer que, dans un futur proche, les clients habitués de Suite-Home munis d'un code d'identification spécifique, pourront récupérer leurs données personnelles (annuaires, carnet d'adresses) et être reconnus directement quel que soit le Suite-Home où ils se rendent. De même, il sera tout à fait envisageable de mutualiser certains services pour les différentes structures hôtelières afin d'enrichir un système déjà favorablement adopté.

SYSTÈMES

- Avaya IP Office
- Avaya one-X® Mobile
- Météor (Imagine Soft)

En savoir plus

Pour plus d'information sur la façon dont Avaya peut aider votre entreprise à atteindre ses objectifs, contactez votre représentant commercial Avaya, un des membres du programme des partenaires commerciaux certifiés d'Avaya, ou faites votre recherche sur www.avaya.com/fr.

Toutes les déclarations figurant dans ce témoignage-client ont été recueillies auprès de M. Xavier Simon, directeur du Suite-Home de Saran Orléans.

A PROPOS DE SUITE-HOME

L'enseigne Suite-Home a été créée par Hôtels et Résidences International, holding du groupe Fousse spécialisée dans les activités hôtelières et l'hébergement résidentiel. Destinée à une clientèle affaire et loisir, Suite-Home répond à un concept novateur de résidence de tourisme classée en catégorie trois-étoiles : suites spacieuses, modernes et bien équipées (accès Internet gratuit), espaces de réunion, centre de remise en forme, jacuzzi, laverie automatique et espaces restauration.

En 2010, Suite-Home était implantée à Orléans Saran (Loiret), Paris Porte de Pantin, Apt (Vaucluse). Suite-Home met en œuvre un programme d'expansion ambitieux et prévoit de nouvelles ouvertures dans les prochaines années en région parisienne (Malakoff, Saclay), à Marseille, Aix-en-Provence ainsi que d'autres projets en métropoles régionales.

A PROPOS D'ETP-TETRACOM

Avec plus de 40 ans d'expérience, l'intégrateur etp-tetacom fait partie des acteurs majeurs du secteur des architectures télécoms et réseaux. Il permet aux entreprises de bénéficier de systèmes d'information et de communication performants et flexibles grâce à son expertise et son approche globales.

Sa maîtrise des technologies voix, données et infrastructure se traduit par une offre de services associés allant de l'audit et du conseil, à l'installation et la maintenance.

L'obtention des plus hauts niveaux de certifications auprès des leaders mondiaux du secteur, et la prise en compte des toutes dernières évolutions technologiques dans les plans de formation lui permettent de mettre à disposition de ses clients des équipes qualifiées et fortement impliquées en région.

Membre actif du groupement Resadia, etp-tetacom compte 100 collaborateurs rattachés à trois directions régionales : Ile de France, Midi-Pyrénées et Rhône-Alpes.

A PROPOS D'AVAYA

Avaya est leader mondial dans les systèmes de communications d'entreprise. Avaya conçoit et met en œuvre des solutions de communications unifiées, de centres de contacts, et de services associés aux principales entreprises et organisations à travers le monde, en direct et via son réseau de partenaires. Des entreprises de toutes tailles font confiance à Avaya pour des communications modernes qui améliorent l'efficacité, la collaboration, le service clients et la compétitivité. Pour toute information complémentaire, visitez le site www.avaya.com/fr.