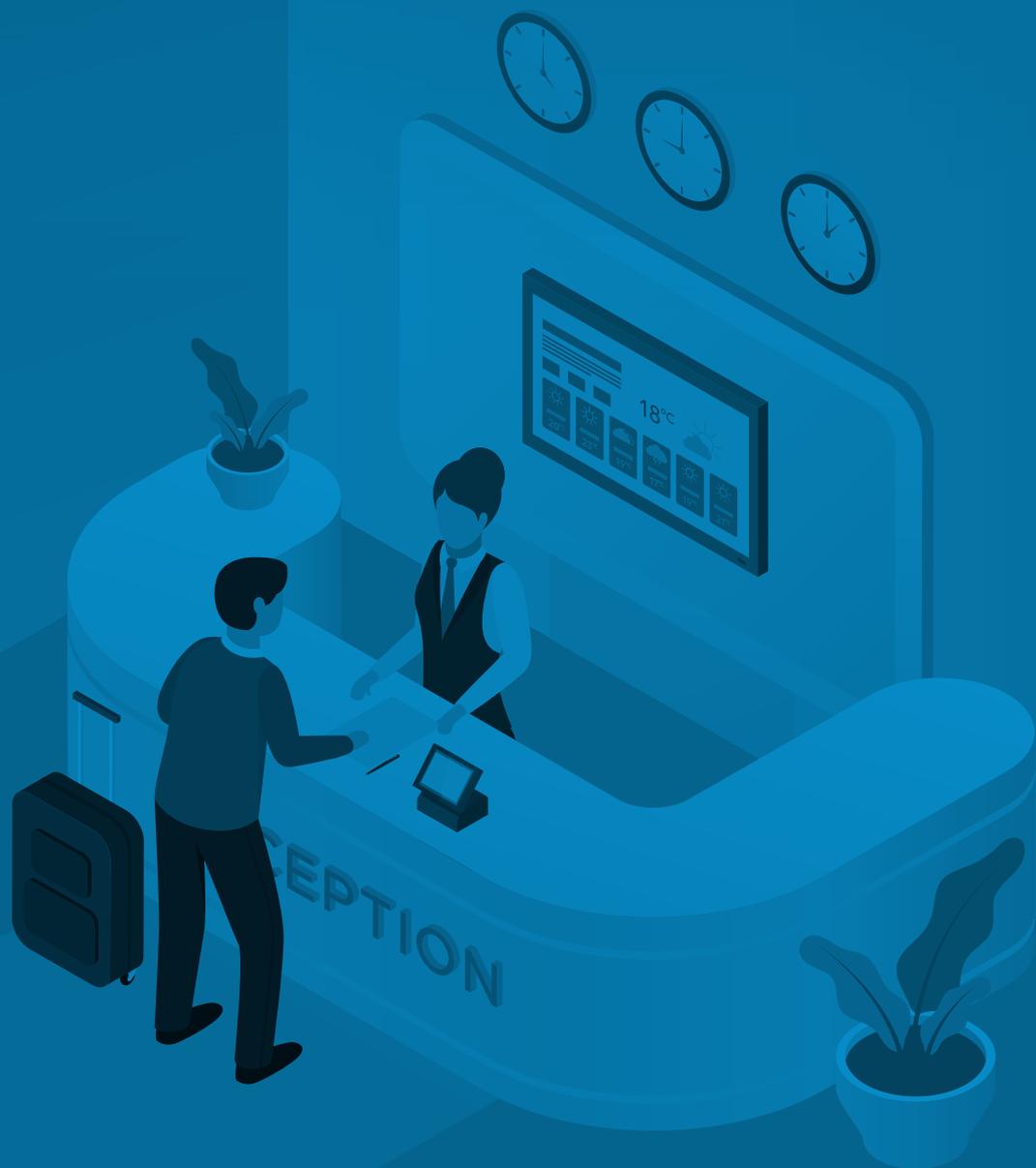


Le WiFi est le socle technologique de votre hôtel

MARCHÉ DE L'HÔTELLERIE



1. Les objectifs du WiFi en hôtellerie

- Les objectifs du WiFi pour les clients
- Les objectifs du WiFi pour les professionnels
- Le WiFi managé : un service clé en main adapté au fonctionnement des hôtels

2. Les bases techniques d'un WiFi professionnel en hôtel

- Une fibre optique professionnelle dédiée à votre hôtel
- Une précision chirurgicale dans l'implantation des bornes
- Intelligence réseau : plusieurs publics, plusieurs réseaux
- Une expérience de connexion « comme à la maison » et ouverte aux innovations

3. Que devez-vous exiger de la part de votre opérateur WiFi professionnel ?

- Un accompagnement dans la définition des besoins
- Une maintenance proactive, réactive et évolutive
- Une interface de suivi simple et complète
- Une solution « clé en main » pour les projets TV et affichage dynamique

1

Les objectifs du WiFi en hôtellerie

Les objectifs du WiFi pour vos clients

Le B-A BA : offrir une connexion WiFi performante

Un client insatisfait par les piètres performances du WiFi est un client perdu car il ne peut ni travailler, ni communiquer avec ses proches, ni se détendre en regardant, par exemple, sa série favorite sur Netflix.

Le WiFi n'est plus simplement une problématique technique, c'est aujourd'hui un véritable enjeu commercial, qui mérite d'être traité avec le même soin que d'autres services hôteliers incontournables comme la literie, l'eau chaude dans les chambres ou un service de restauration de qualité.

Différencier son hôtel de la concurrence en proposant des services de streaming

En 5 ans, la part de Netflix dans la consommation Internet des hôtels est passée de moins de 2 % à plus de 14 %, et les 18-24 ans passent désormais plus de temps à regarder des vidéos ou des films sur Internet que devant la télévision.

Les voyageurs se déplacent avec leurs propres contenus : Netflix, Prime Vidéo, Mycanal, etc. L'infrastructure WiFi doit permettre aux clients de diffuser leurs séries favorites directement depuis leurs appareils sur les télévisions de leurs chambres.

Garantir la sécurité de l'accès Internet

Voyageurs d'affaires comme de loisirs, vos clients ont besoin d'accéder à distance à des informations confidentielles. Les réseaux WiFi hôteliers doivent garantir la segmentation des réseaux métiers et clients et des flux clients entre eux. L'authentification des utilisateurs et l'accès personnalisé en fonction des profils assurera la sécurité en reconnaissant chaque utilisateur avant d'accorder l'accès.

Doper son activité MICE grâce à un réseau évolutif et personnalisable

La connectivité est un élément essentiel de la réussite pour tout événement professionnel. Un hôtel doit proposer un réseau WiFi sécurisé, redimensionnable en fonction de chaque événement (nombre de terminaux prévus, allocation spécifique de bande passante, matériel réseau supplémentaire) qui nécessite un accompagnement de proximité et un degré d'expertise élevé.

Hôtel du Collectionneur : un WiFi à la hauteur d'un lieu prestigieux



En face du très chic Parc Monceau, à quelques minutes des Champs-Élysées et des boutiques et galeries d'art prestigieuses de la rue du Faubourg Saint-Honoré. Ses espaces de réunion de 1 800 m² font de l'hôtel du Collectionneur un centre d'affaires incontournable au cœur de Paris.

Contexte du projet

L'hôtel du Collectionneur, plus grand 5 étoiles de France et prestigieux centre d'affaires, souhaitait un prestataire capable de gérer aussi bien le WiFi que la fibre optique, il a donc choisi Wifirst pour l'accompagner dans le déploiement et l'exploitation d'une nouvelle infrastructure.

La solution mise en place

502 chambres, 1 800 m² de salles de séminaires et le vaste patio ont été couverts par 162 bornes WiFi. La solution est conçue pour supporter une fréquentation supérieure à 1 500 utilisateurs simultanés.

La hausse de la satisfaction client sur le service s'est traduite par la progression de la note WiFi Booking, passée de 6,8 à 8,1 en un an. Elle est désormais de 10/10 ! Wifirst participe aussi au succès des séminaires qui ont lieu dans l'hôtel grâce à sa solution MICE (réseaux dédiés, garanties de bande passante, astreintes techniques, etc.)

"Le pôle Séminaire Wifirst nous conseille et interagit directement avec nos clients pour soulager le service commercial sur la logistique technologique liée à l'organisation d'événements. Nous recommandons ce partenaire de qualité."

Saadia Nitelhadj, DSI de l'Hôtel du Collectionneur

Les objectifs du WiFi pour les professionnels

Gagner du temps pour renforcer le lien humain avec les clients

La mise à disposition d'un réseau WiFi fiable pour les équipes de l'hôtel favorise la mobilité et le gain de temps, qui peut être consacré au lien relationnel avec les clients.

La solution WiFi adaptée doit lors garantir une continuité totale du service en tous points de l'établissement pour l'utilisation des outils numériques, notamment dans les espaces communs, les extérieurs et les locaux techniques.

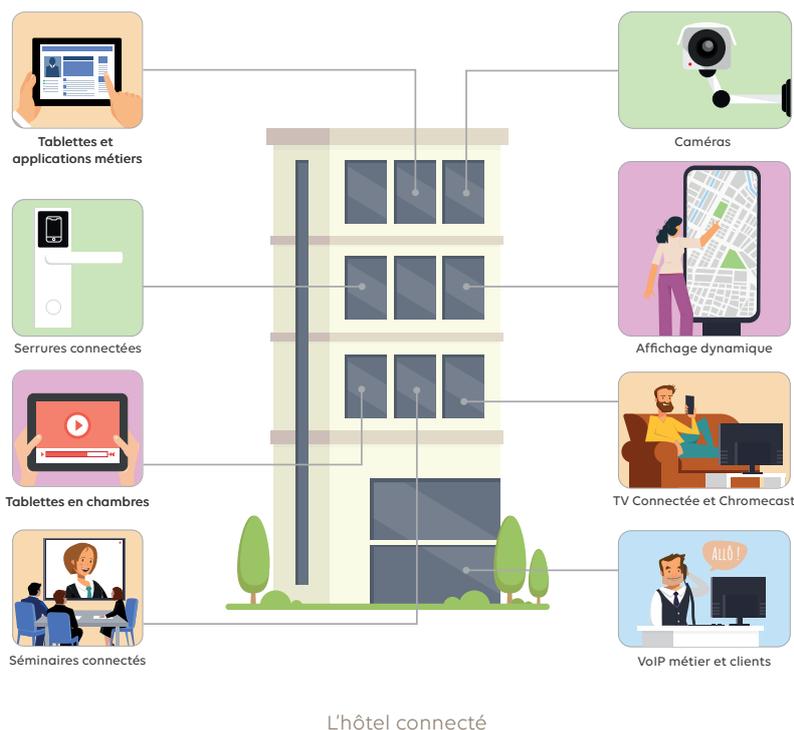
Améliorer l'expérience des collaborateurs

Les difficultés de recrutement constituent une problématique structurelle de l'hôtellerie. En limitant les tâches administratives et répétitives des collaborateurs, les solutions digitales réduisent la pénibilité du travail hôtelier et permettent ainsi une réduction du turnover.

Personnaliser l'expérience grâce à une meilleure connaissance clients

L'attention personnelle et la personnalisation ne sont plus réservées au segment luxe. Les données permettent d'anticiper les préférences pour que chaque client se sente valorisé grâce à des avantages ou des récompenses inattendus.

Le réseau WiFi doit permettre à l'hôtelier de capter des informations précieuses qui lui permettront d'adapter ses services et son marketing en fonction par exemple des types d'appareils utilisés, des adresses emails, des usages, ou encore de la nationalité.



Le WiFi managé : un service clé en main adapté au fonctionnement des hôtels

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Nous savons à quel point le temps du personnel est précieux en hôtel. Il est donc important de pouvoir se reposer sur un partenaire de confiance concernant le WiFi pour permettre aux équipes de se consacrer entièrement à leur cœur de métier : l'accueil des clients.

Les équipes opérationnelles ne peuvent affronter seules la complexité et les contraintes inhérentes à la gestion d'un réseau WiFi professionnel, désormais critique au bon fonctionnement d'un hôtel.

Qu'est-ce que le WiFi « managé »

Le WiFi managé ou « WiFi as a Service » consiste à confier à un opérateur le déploiement et la gestion d'un réseau WiFi global sur l'établissement. Wifirst en est l'un des pionniers et s'occupe de tout pour ses clients : étude WiFi sur site, installation des équipements, raccordement Internet, configuration réseaux WiFi guest et WiFi métier, supervision et maintenance, service client, portail de connexion simplifié et interface de suivi.



2

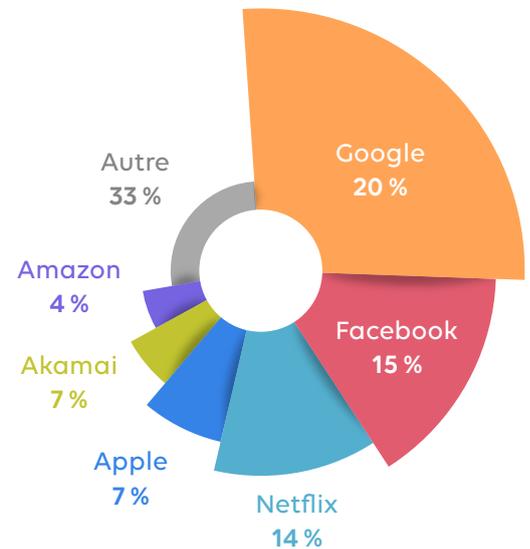
Les bases techniques d'un réseau WiFi professionnel en hôtellerie

Une fibre optique professionnelle dédiée à votre hôtel

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Pour garantir aux clients et aux équipes une connexion de qualité même lors des pics de connexions, la FTTO (Fiber To The Office) est la solution recommandée.

Contrairement à une fibre optique « grand public » FTTH partagée entre plusieurs habitations ou entreprises d'une même zone géographique, le débit d'une FTTO est réservé exclusivement à l'établissement souscripteur ; en clair, votre connectivité est préservée même si la France entière regarde un match de football sur Internet ou effectue une vidéoconférence avec ses proches. Votre connexion est autonome et préservée 24h/24, 365j/365.

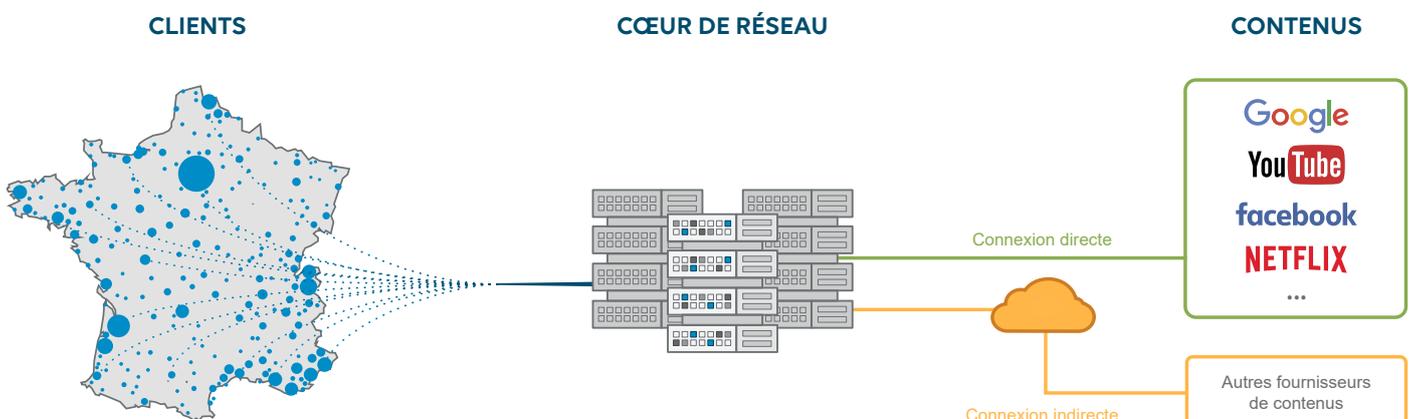


Un opérateur unique WiFi et Fibre

Pour éviter la multiplication des prestataires et les « parties de ping-pong » infructueuses entre fournisseurs de fibre optique et de WiFi, Wifirst est l'interlocuteur unique pour ces deux services.

Nous disposons de notre propre cœur de réseau, ce qui nous permet de fournir une fibre optique « clé en main », qui inclut entre autres les études d'éligibilité, le raccordement au réseau de collecte, la supervision et une garantie de temps de rétablissement de 4 heures partout en France.

Notre cœur de réseau nous permet de maîtriser de bout en bout les flux Internet de la résidence et d'optimiser la rapidité d'accès aux contenus consommés dans l'établissement.



Une précision chirurgicale dans l'implantation des bornes WiFi

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Fournir une connexion WiFi uniquement dans les chambres ne permet pas de fournir une expérience satisfaisante tant pour les clients que pour les équipes. Il convient de fournir un débit suffisant en tout point de l'établissement : dans les chambres et les parties communes, mais également dans les locaux réservés au personnel pour faciliter leur mobilité.

Le WiFi est une science précise et complexe : Il ne suffit pas d'empiler les bornes WiFi pour assurer une couverture optimale. Un manque de bornes crée des zones « blanches » sans couverture WiFi, tandis qu'un excès provoque des interférences et rend instable la connexion. Le principal challenge consiste à définir la densité et la répartition exacte des points d'accès.

Une expertise inégalée dans l'audit WiFi et la configuration des bornes WiFi

Spécialisés depuis plus de 20 ans dans la technologie WiFi, nous avons développé l'expertise nécessaire à la prise en compte de toutes les contraintes « radio » pour optimiser la qualité du service. Tous nos audits sont réalisés :

- sur site par des salariés Wifirst, formés à la configuration d'architectures WiFi dans des environnements variés
- sur les deux bandes de fréquences WiFi (2,4 Ghz et 5 Ghz)
- à l'aide d'une application développée en interne, dans des conditions « réelles » d'utilisation
- avec un smartphone comparable à celui de votre personnel
- dans le respect de l'environnement de votre résidence



Intelligence réseau : plusieurs publics, plusieurs réseaux

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Les besoins en connectivité des différents publics d'hôtel sont très variables. Le réseau WiFi doit pouvoir supporter des usages comme le streaming ou la visioconférence de la part des clients, mais également des applications hébergées sur le cloud pour le personnel.

La cohabitation de ces différents types d'utilisateurs implique la séparation des réseaux « guest », « métier » et « admin » et donc une gestion sur-mesure des modes d'accès adaptés à chaque population.

La Wibox : la « box Internet » dédiée aux usages professionnels

La Wibox est l'équipement développé par Wifirst pour centraliser l'intelligence de votre réseau professionnel. Elle joue le rôle d'une « box Internet » adaptée aux exigences spécifiques de sécurité et de flexibilité du contexte professionnel.

Réseau et sécurité

- Supervision des équipements
- Serveur DHCP et relais DNS
- Sécurité : Firewall & cloisonnement des réseaux

Authentification des utilisateurs et protection juridique

- Identification des utilisateurs et gestion de leurs droits d'accès
- Traçabilité des connexions dans le respect des obligations légales

Algorithmes de gestion de la qualité de service

- Équité entre les utilisateurs
- Priorisation dynamique des flux
- Réserve de bande passante pour un VLAN particulier (réseau métier, par exemple)
- Failover et résilience du service

Une expérience de connexion « comme à la maison » et ouverte aux innovations

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Dans le cadre d'une architecture de WiFi collectif standard, tous les utilisateurs sont sur le même réseau (même VLAN) et la segmentation du trafic est activée par défaut pour des raisons évidentes de sécurité : en pratique, cela signifie que les équipements connectés ne peuvent pas se voir les uns les autres sur le réseau.

Ce fonctionnement « classique » du WiFi public est limitant par rapport aux besoins des hôtels d'interconnecter les appareils fournis par l'établissement (domotique, télévision, téléphones en chambre, écran d'affichages dynamique, terminaux de paiements, etc.) et les appareils des clients (tablettes, smartphones et ordinateurs).

Du WiFi privé comme à la maison

L'idée originale de Wifirst est de créer une bulle de connexion sécurisée pour chaque chambre afin de reproduire une expérience de connexion « comme la maison ».

Nous avons réussi cette prouesse en développant une technologie basée sur le « Room Area Network » tout en conservant une architecture physique de WiFi collectif. Les utilisateurs se connectent au réseau sécurisé de leur chambre avec un mot de passe WiFi individuel et peuvent par exemple écouter de la musique facilement sur une enceinte WiFi, diffuser du contenu de leur smartphone sur la télévision de leur chambre ou piloter des installations domotiques.



3

Que devez-vous exiger de la part de votre opérateur WiFi professionnel ?

Un accompagnement dans la définition des besoins

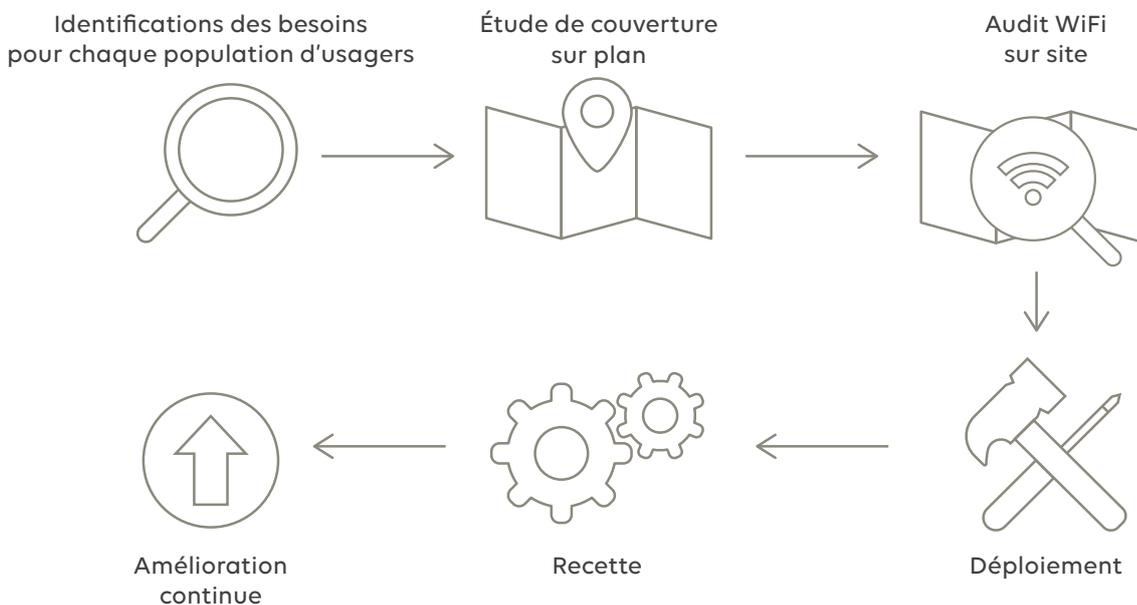
RETOUR D'EXPÉRIENCE

- Chaque hôtel à ses propres challenges avec des besoins, enjeux et budgets différents.
- La première étape pour la mise en place d'une infrastructure Internet performante est la bonne compréhension des enjeux propres à chaque établissement. Une étude de besoin poussée est indispensable pour répondre aux enjeux des différentes parties-prenantes de l'hôtel (clients, staff, personnels administratifs, gestionnaires des systèmes d'information, etc.).
- L'opérateur internet doit guider le gestionnaire pas à pas dans l'identification des problématiques réseaux de son établissement et la sélection des outils adaptés à la modernisation de son établissement.

Un accompagnement de A à Z

Chez Wifirst, chaque projet WiFi intègre l'accompagnement d'un professionnel depuis la définition des besoins réels, jusqu'à la conception et la mise en place de l'infrastructure WiFi.

Les étapes de chaque projet :



Une maintenance proactive, réactive et évolutive

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Un WiFi peu fiable et ayant tendance à tomber en panne peut s'avérer pire que pas de WiFi du tout ! La dématérialisation des outils métiers et le besoin des clients qui comptent sur Internet renforcent l'importance critique de la connexion. Le moindre incident peut s'avérer désastreux pour le bon fonctionnement de l'établissement et la satisfaction des clients.

Nous vous conseillons d'obtenir des garanties fortes sur la maintenance du réseau et les garanties de temps de rétablissement en cas de dysfonctionnement.

Supervision proactive 24/7

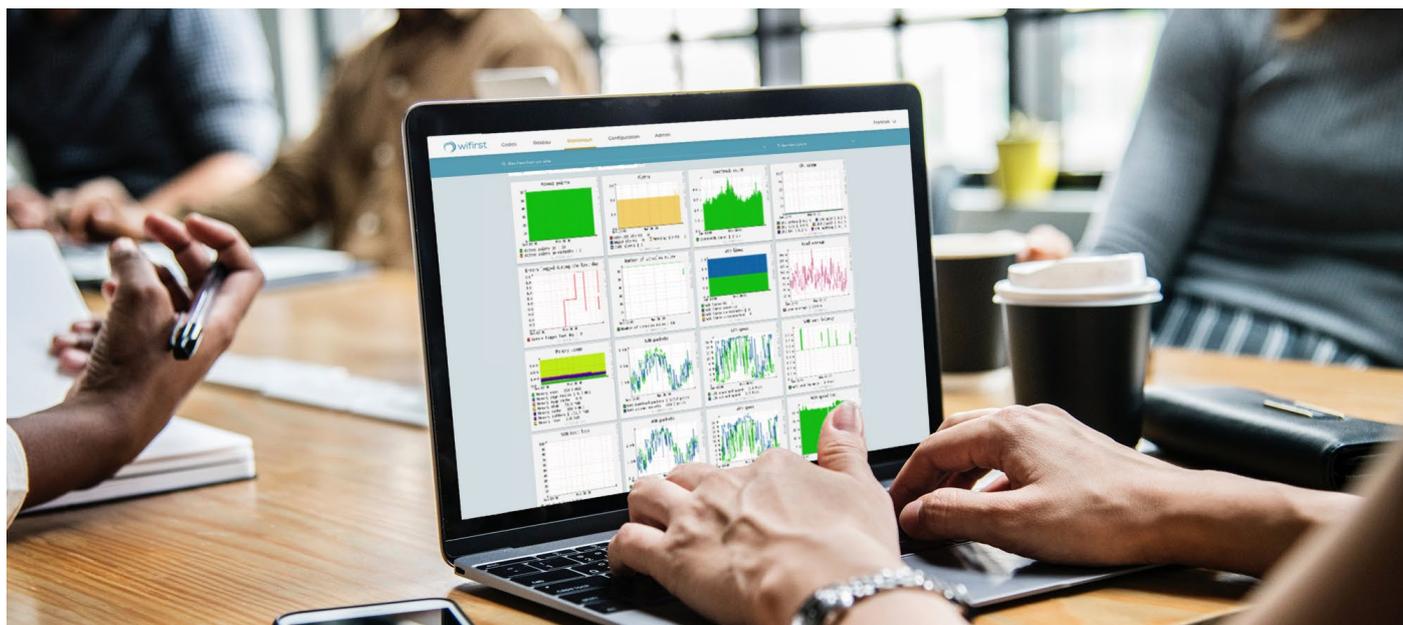
Tous les équipements déployés par Wifirst sont supervisés à distance et permettent de remonter à notre centre de contrôle une multitude d'indicateurs techniques et fonctionnels pour anticiper et corriger en temps réel les incidents.

Maintenance réactive

- GTR sous 4 ou 8 heures ouvrées
- Taux de disponibilité du service > à 99 %

Service client 24/7

- Nos téléconseillers sont disponibles 24h/24 et 7j/7 pour vous et vos clients



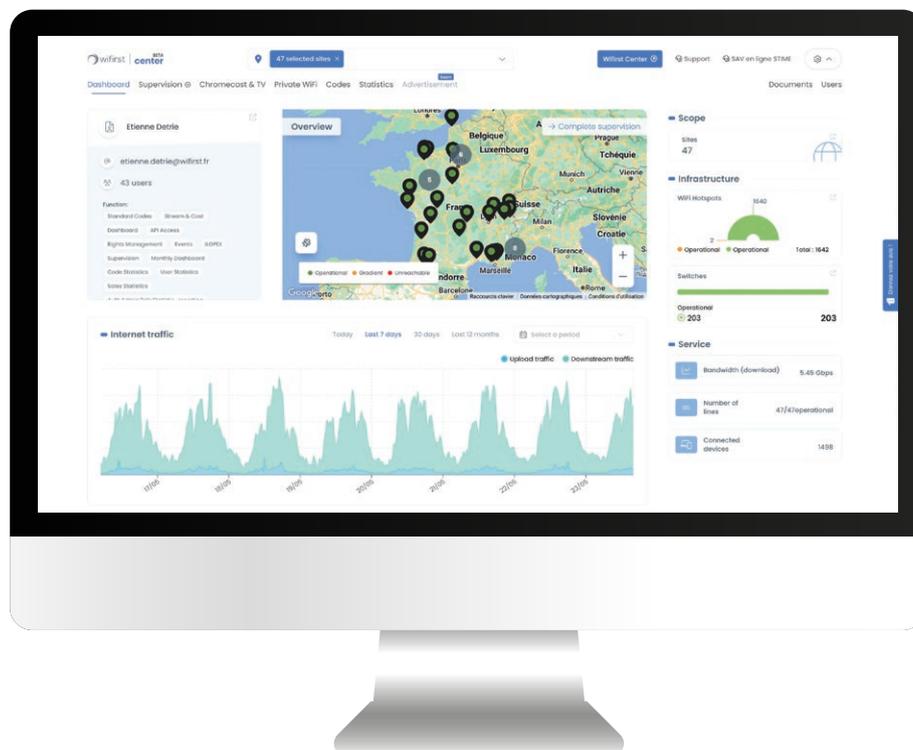
Une interface de suivi simple et complète

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Nous vous recommandons de choisir un opérateur qui vous donne accès à un outil permettant de mesurer l'utilisation du service, visualiser en temps réel vos équipements connectés, suivre les incidents et obtenir des informations marketing sur les utilisateurs.

Wifirst Center nouvelle génération

- Supervision du réseau en temps réel
- Cartographie dynamique des équipements
- Suivi des évènements (ex : incidents, interventions et travaux programmés...)
- Statistiques mensuelles (ex : trafic, nombre d'appareils connectés...)
- Informations utilisateurs (ex : type d'appareils utilisés...)
- Autonomie sur l'administration des comptes Wifirst Center
- Service de support



Une solution « clé en main » pour les projets TV et affichage dynamique

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Les français sont définitivement entrés dans l'ère du streaming et les hôteliers se doivent d'accompagner cette évolution des attentes clients : 81% des français se déclarent utilisateurs d'au moins une plateforme de streaming SVOD en 2024.

Nous vous conseillons de choisir une solution qui permettra à vos clients de diffuser le contenu de leurs appareils facilement et en toute sécurité sur la télévision de leur chambre.

Projets TV

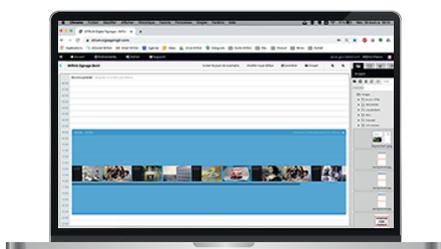
Wifirst assure la gestion de toute la chaîne d'un projet TV : audit sur site, livraison, installation sur supports muraux et configuration de Smart TV, mise en place d'un portail interactif IPTV, raccordement de Chromecasts, gestion du plan de chaînes, installation de la tête de station TV, etc.

Le portail IPTV promet une expérience simple donnant accès à des services directement valorisés par la clientèle : infos personnalisables grâce à l'interconnexion PMS, room directory, plan de chaînes, VoD. Le portail donne accès au service Stream & Cast grâce au WiFi privé de la chambre, permettant aux clients de visionner leurs propres contenus en streaming sur la télévision de leur chambre.

L'affichage dynamique by Wifirst

La solution d'affichage dynamique innovante proposée par Wifirst a été pensée pour maximiser performance et simplicité d'utilisation en se basant exclusivement sur le Cloud. Toutes les informations désirées peuvent être affichées sur des designs préétablies ou conçus sur-mesure pour chaque établissement.

Une fois les écrans installés et connectés à Internet, notre solution ne nécessite pas de matériel supplémentaire. Les informations à afficher peuvent être monitorées simplement depuis n'importe quel navigateur internet et même depuis un smartphone.



Appart'City : L'expérience connectée "in room" la plus innovante



Appart'City fait confiance à Wifirst depuis 2018 pour la gestion du WiFi clients et métiers ainsi que le déploiement d'une solution IPTV et Chromecast dans plus de 100 résidences.

Contexte du projet

Dans une démarche de renouvellement de l'expérience client axée sur l'innovation, le confort et la technologie, Appart'City sélectionne Wifirst en février 2018 pour opérer un service WiFi 5 GHz Guest et Métier sur l'ensemble du parc. En juillet 2018, Appart'City renouvelle sa confiance à Wifirst en lui confiant également le déploiement d'une solution unique de TV & Chromecast.

La solution mise en place

Pour réaliser ce projet d'envergure et s'offrir les meilleures conditions de réussite, Wifirst s'est entouré de Samsung pour les Smart TV, de Fnac Darty pour la distribution et l'installation, Otrum pour le software et Ruckus pour ses bornes WiFi compatibles « Room Area Network ».

Les clients accèdent à leur « Room Area Network » avec un mot de passe affiché sur l'écran d'accueil de la TV. Ils peuvent ainsi connecter tous leurs devices personnels « comme à la maison ». Ils peuvent aussi profiter du Google Chromecast pour diffuser leur contenus personnels sur l'écran de TV, notamment des contenus 4K. Les clients restent connectés sans interruption pendant toute la durée de leur séjour, même lorsqu'ils se déplacent dans l'établissement.

"Wifirst nous a à la fois accompagné sur la réflexion de ce qui pourrait être offert à nos clients et assuré le déploiement sur un parc aussi important que celui d'Appart'City."

François Sabatino, président d'Appart'City

#1

Témoignages clients



Accor

Seul fournisseur référencé WiFi, Fibre et Chromecast, Wifirst connecte plus de 1 000 hôtels en Europe.

« Avec le déploiement de la solution Wifirst, AccorHotels est en mesure d'apporter à ses clients un service de qualité, complet et simple d'utilisation. »

Sébastien Bazin, Sébastien Bazin, président du Groupe Accor



BARRIÈRE

Groupe Barrière

Le Groupe Barrière a bien compris l'enjeu du WiFi et s'appuie sur Wifirst depuis 2014 pour garantir à ses clients une connexion internet haut débit et sans faille à toute heure.

« Depuis sa création, le Groupe Barrière a fait le choix de la qualité sur l'ensemble de son offre. Nous sommes donc heureux de perpétuer cette tradition en signant un partenariat pour le WiFi avec la société Wifirst. »

Dominique Desseigne, CEO du Groupe Lucien Barrière



ASCOTT

THE RESIDENCE
Managed by The Ascott Limited

The Ascott Limited

Wifirst a raccordé à la fibre optique plus de 5 000 appartements et chambres dans 41 hôtels et Appart'hôtels Crest Collection et Citadines.

« Nous avons été séduits par la solution Wifirst qui permet à nos établissements de se doter d'un véritable socle technique sur lequel peuvent venir se greffer tous les services digitaux. Au-delà de l'accès WiFi Guests, Wifirst offre au personnel de l'établissement la possibilité de se connecter en toute sécurité à un réseau WiFi dédié. »

Guillaume Renaudin, IT Director Europe The Ascott Limited



RBH Hospitality

RBH Hospitality Management a choisi Wifirst pour accompagner la transformation digitale de ses hôtels au Royaume-Uni.

« Nous sommes très satisfaits du travail réalisé par Wifirst ; les résultats pour l'hôtel Aberdeen Altens parlent d'eux-mêmes. Le service est exceptionnel et le déploiement a été rapide et efficace, ce qui est exactement ce dont nous avons besoin pour perturber au minimum nos clients. Nos visiteurs peuvent maintenant profiter d'une connexion WiFi encore plus rapide, gratuite et illimitée, ce qui a un impact positif sur leur expérience globale à l'hôtel. »

Vibhu Gaiind, directeur des Systèmes d'information de RBH

Leader du WiFi managé pour les professionnels

Un mot sur Wifirst

Créé en 2002, Wifirst est le leader français du WiFi managé pour les professionnels avec plus de 1 million de chambres et plus de 4 millions de terminaux connectés chaque mois. L'opérateur télécom a étendu son réseau à l'international en ouvrant des bureaux au Royaume-Uni et en Espagne en 2016 et couvre à ce jour 30 pays.

Pionnier de l'approche « WiFi as a Service », Wifirst se place dans une démarche d'innovation continue pour offrir un réseau capable d'absorber la hausse spectaculaire des usages internet, proposer des services à forte valeur ajoutée et faire du WiFi le socle technique de la transformation digitale de ses clients.

Pour plus d'information : www.wifirst.com/wifi-hotel

