

# Solutions pour l'hôtellerie et l'hébergement touristique



**Aastra développe une gamme complète de solutions de communications unifiées, totalement adaptée au monde hôtelier ainsi qu'aux établissements dédiés au tourisme et aux loisirs : hôtels, palaces, campings, résidences clubs, villages vacances, gîtes, bateaux de croisière, etc.**

**Aastra prête une attention particulière à l'amélioration de la satisfaction client tout en créant un espace de travail évolutif et collaboratif pour le personnel.**

## Accueillir et garantir la qualité de service

Qu'ils soient touristes ou hommes d'affaires, l'accueil des clients est primordial. Il s'agit de la première impression ressentie par le client.

### Dès la réservation

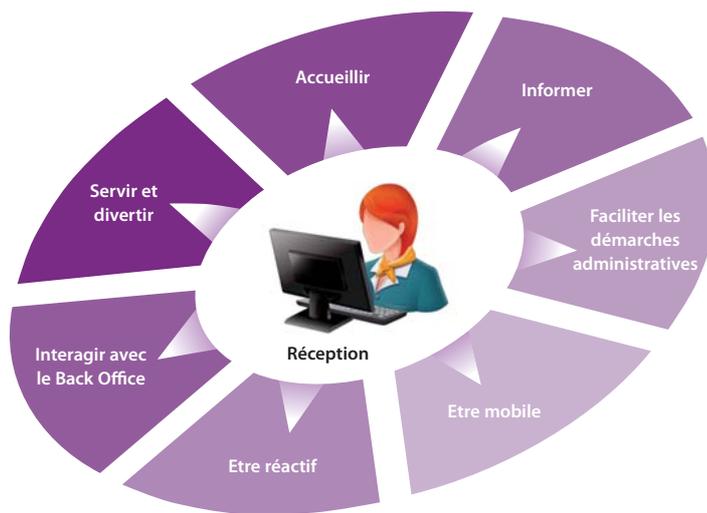
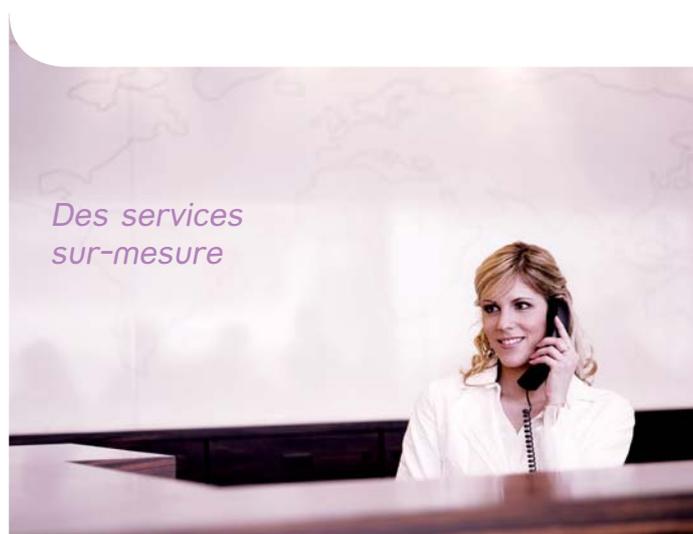
Pour satisfaire les besoins d'accueil et de réservation des grands complexes hôteliers, Aastra propose des applications de Centres de Contacts multimédia. Ces solutions permettent de qualifier les besoins et de répartir les contacts (appels, mails, fax, sms, etc.) en fonction de critères de disponibilité (téléphonique ou calendaire), de compétences individuelles, etc. Afin de un accueil personnalisé, elles peuvent être couplées au Front Office de l'hôtel.

Dans un souci de réactivité et de mise à disposition de l'information pour les clients, les solutions de Self-Care intégrées dans les solutions Aastra permettent de personnaliser l'accueil via un Serveur Vocal Interactif, de fournir un service de standard automatique et de diffuser des messages d'information générale.

### A l'arrivée

Pour conforter le client dans sa perception positive de l'accueil, il est nécessaire de faire preuve d'efficacité et de rapidité, notamment lors de la mise à disposition de la chambre (Check-In), de l'activation de l'état des chambres (Room Status), de l'initialisation du compte de taxation et de l'ouverture des services téléphoniques, Internet et vidéo.

Aastra dispose de solutions de communication sur IP ouvertes qui se couplent avec les principaux PMS (Property Management System) du marché et intègrent les principales fonctions répondant aux besoins du secteur hôtelier.



*Les différentes missions de la réception pour garantir la qualité de service*

### Dans la chambre

L'accueil personnalisé se poursuit également lorsque le client franchit le seuil de sa chambre. Les solutions Aastra proposent de créer des messages de bienvenue et de fournir des informations sur les services mis à la disposition du client, dans sa propre langue, simplement via le poste téléphonique ou la télévision.

### Au départ

De même, lorsque le client ou un groupe de clients s'apprête à quitter l'établissement, les solutions Aastra facilitent les opérations administratives. Le Check-Out, l'activation du Room Status de libération de la chambre et l'édition de la facture du client s'effectuent en quelques clics, en interaction avec l'outil Front Office de l'établissement.

Si un client doit effectuer un nouveau séjour dans l'établissement, ses informations téléphoniques individuelles (numéro d'appel direct, numéro de fax, boîte vocale, etc.) pourront être réactivées et synchronisées avec le logiciel de gestion hôtelière lors de sa prochaine visite.

## Assurer le confort des clients

**Dans une société où l'industrie des loisirs a pris son essor, l'offre touristique ne cesse de se développer. Les attentes de la clientèle en termes de services sont aujourd'hui croissantes.**

Les clients attendent des services de communication conviviaux qu'ils aillent bien au-delà de la simple liaison directe avec la réception ou du réveil téléphonique. Désormais, lors de leur séjour, les clients souhaitent disposer de services identiques à ceux dont ils sont dotés à leur domicile ou au bureau.

### Téléphonie

Qu'ils disposent d'infrastructures numériques, analogiques, IP, SIP, DECT ou Wi-Fi, Aastra met à disposition des hôtels toute une gamme de terminaux et de solutions permettant à leurs clients de communiquer sans contraintes.

En dehors des services téléphoniques classiques (appels entrants, sortants, réveil, etc.), les clients peuvent également disposer de deux numéros distincts pour leurs appels privés et professionnels.

*Aastra met à disposition des hôtels toute une gamme de terminaux et de solutions permettant à leurs clients de communiquer sans contraintes*

Aastra propose des postes pourvus de touches pré-programmées et d'un afficheur qui permet au client de voir quel est le numéro appelé et d'identifier ainsi s'il s'agit d'un appel privé ou professionnel.

Le client a également la possibilité d'agir sur chacun des deux numéros pour la fonction « Ne pas déranger ».

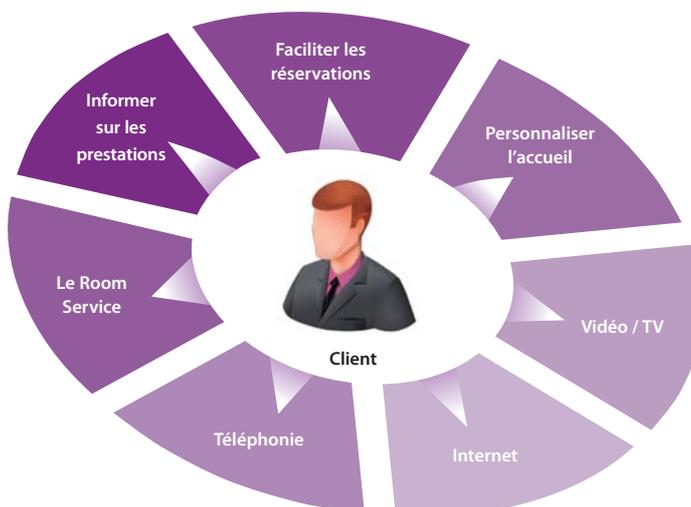
Une messagerie vocale et unifiée est également mise à leur disposition lorsqu'ils ne sont pas joignables.

Pour équiper les suites et les salles de bains, les solutions de ToIP Aastra permettent de faire fonctionner des postes en parallèle avec n'importe quel type de téléphone.

### Internet

La gestion d'un établissement hôtelier étant chronophage, mieux vaut ne pas avoir à se soucier de certaines prestations telles que l'accès à Internet. D'autant plus que sa mise à disposition est désormais considérée comme un service standard par les clients.

Aastra propose aux hôtels d'installer l'Internet haut débit fixe et sans fil dans les chambres, ainsi que des points d'accès Wi-Fi au niveau des espaces communs comme les salles de conférences, les piscines, les bars, les discothèques, etc. et ce, sans modifier le câblage. Les clients disposent ainsi d'un service de qualité, ils restent productifs et toujours connectés lors de leurs déplacements.



Les services fournis aux clients pour assurer leur confort



Aastra propose des solutions de « Triple Play » offrant aux établissements de tourisme l'accès à Internet, à la vidéo et à la téléphonie, via le réseau téléphonique existant, sans avoir à investir à nouveau dans l'infrastructure réseau de l'hôtel.

### Vidéo

Aastra permet, à partir d'un serveur unique installé au cœur du réseau IP et interfacé avec le système de gestion de l'hôtel, de :

- ✧ fournir des services à la demande sur la télévision de la chambre : vidéo à la demande, radio, juke-box, jeux en ligne, etc.
- ✧ diffuser des informations sur les espaces publics : signalétique à l'accueil et dans les espaces de réunion, musique d'ambiance, etc.

## Simplifier le quotidien des équipes

Les établissements du secteur touristique sont sans cesse à la recherche de solutions pouvant optimiser les performances de leurs équipes en leur facilitant le travail au quotidien. La gamme de solutions proposée par Aastra y contribue grâce à :

### Une mise à jour permanente de l'état des chambres

Le suivi du nettoyage et des travaux d'entretien se fait depuis le téléphone de la chambre au moyen d'une séquence de numérotation convenue renvoyée au Front Office. La même fonction est applicable au contrôle du mini-bar. Ces opérations permettent alors l'activation automatique de l'état des chambres.

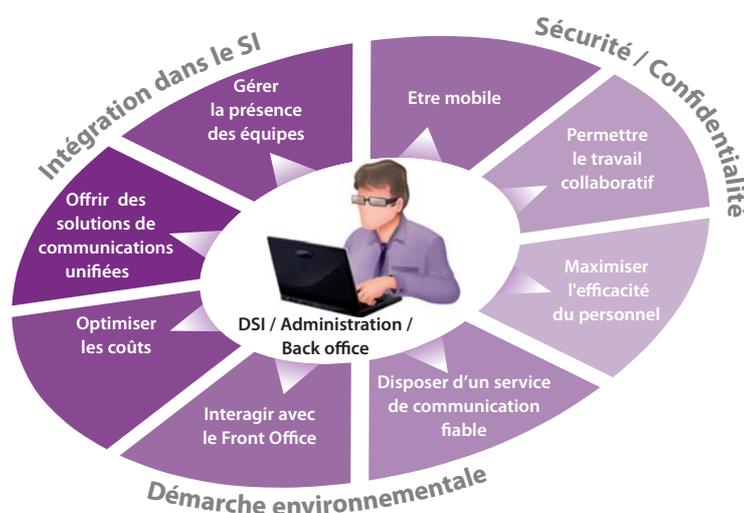
**Une simplification de l'enregistrement du Check-In et du Check-Out** par l'interconnexion de l'application hôtelière au système de communication Aastra.

### Une facturation et une taxation des communications parfaitement contrôlées

Le taxateur du Front Office peut établir le coût des communications émises, soit sur la base d'unités de taxation reçues du réseau, soit à la durée, selon le barème du fournisseur d'accès. Si l'établissement reçoit une clientèle internationale, le serveur sélectionne automatiquement parmi plusieurs réseaux, celui qui établira la communication au meilleur coût.

### Une supervision technique, gage de sécurité

En cas d'incident (détection de fumée, ouverture d'une issue de secours, etc.), un système automatique de signalisation d'alarme, couplé si besoin avec des caméras de vidéosurveillance IP, appelle automatiquement un poste choisi au préalable pour signaler l'anomalie.



Les différentes missions du DSI pour simplifier le quotidien des équipes

### Des communications sans contraintes

Les terminaux mobiles (DECT IP, Wi-Fi, GSM dotés de la Convergence Fixe Mobile) permettent de joindre à tout moment les membres du personnel (administratif, entretien, etc.) amenés à se déplacer fréquemment dans l'établissement. Des fonctions telles que l'appel par le nom\* leur feront gagner un temps précieux.

\* Sur DECT et GSM avec Convergence Fixe Mobile



## Disposer d'une solution de communication innovante

### L'unification pour des communications optimales

Aujourd'hui, les établissements hôteliers sont confrontés à un environnement professionnel de plus en plus exigeant, où efficacité et réactivité sont indispensables pour assurer la satisfaction des clients. Dans ce contexte, Aastra décline une gamme d'applications unifiées adaptée à tout type d'établissement hôtelier afin d'assurer l'ensemble des communications, quel que soit leur format : voix, mail, fax, sms, messagerie instantanée, vidéo, etc. Cette unification vise à simplifier et à accélérer ces échanges pour les rendre plus productifs et ainsi répondre aux besoins et exigences du marché.

*Aastra compte parmi les premiers acteurs européens du marché des communications unifiées*

### Choisir sa solution de communications unifiées

Les solutions de communications unifiées sont aujourd'hui le moyen d'établir de nouvelles relations entre les clients et les établissements de tourisme et de loisirs.

C'est pourquoi Aastra et ses partenaires aident ces établissements à construire leur projet de communication et à fixer leurs priorités en fonction de 3 critères :

- ✕ la qualité de service
- ✕ la rationalisation des coûts
- ✕ l'accès à l'information pour tous

Aastra compte parmi les premiers acteurs européens du marché des communications unifiées.

Ses solutions basées sur des technologies clés - telles qu'IP, SIP, XML, la Convergence Fixe Mobile, le Wi-Fi, etc. - permettent aux établissements hôteliers d'enrichir la relation avec leurs clients pour un service personnalisé et d'optimiser le fonctionnement de la structure ainsi que le niveau de service rendu.



*Une mobilité facilitée par la Convergence Fixe Mobile*

### Une offre ouverte sur les applications du marché

Forte d'une stratégie dynamique de partenariat et d'une standardisation de ses protocoles et interfaces, Aastra s'attache à faciliter l'intégration d'applications externes, en premier lieu vers les Front Office hôteliers, mais également vers d'autres applications comme les logiciels d'analyse de trafic, les serveurs d'alarmes, les logiciels de CRM, ERP, etc. Les établissements hôteliers retrouvent également cette facilité d'intégration avec des serveurs vidéo IPTV et des passerelles Internet du marché.

Aastra apporte en outre ses compétences dans le domaine des méta-annuaires pour fédérer les différentes bases de données de l'établissement.

En se couplant avec les principaux PMS (Property Management System) du marché, la gamme de solutions Aastra intègre les principales fonctions répondant aux besoins du secteur : Check-In, Check-Out, réveil, Room Status, facturation client, messagerie, gestion des postes cabines, etc.

### Liste non exhaustive des solutions de Front Office compatibles avec l'Aastra Hotel Suite :

Accor Fols, Cegid, Fidelio COM, Fidelio/Opera FIAS IP, Geac Galaxy, Gubse Sihot, HE 2000, Hogatex Starlight, Homming, HotelEasy, Hotix, Idilor, Ispms, Jazotel, Lodgistic, Medialog, Multi-Micro, Oui, Protel, Softbrands, Visual Generation, Winner, etc.

## Le savoir-faire d'Aastra

### Savoir-faire, maîtrise des technologies et services professionnels

Aastra dispose d'un large savoir-faire dans la compréhension des métiers de ses clients et maîtrise les technologies indispensables à la constitution d'une offre de communication innovante : réseaux de téléphonie sur IP, Convergence Fixe Mobile, applications et messageries unifiées, connecteurs multi-annuaires, interfaces Web Services ou XML pour les portails.

Aastra apporte son expertise lors de la définition de l'architecture du système de communication. Son réseau de partenaires certifiés et expérimentés bénéficie à tout moment de son support.

Ces partenaires sont en mesure de déployer et de mettre en service les infrastructures, de garantir la disponibilité du système au jour le jour et de répondre aux demandes de conseil et de prestations. Ils peuvent également assurer des audits sur des infrastructures existantes et intervenir lors des définitions d'architectures sécurisées pour l'ensemble du système.

### Respect de l'environnement

Aastra, société certifiée ISO 9001 et ISO 14001, a mis en place un Système intégré de Management Qualité & Environnemental (SMQE).



Les solutions qu'Aastra développe sont toutes ROHS (Restriction of the use of certain Hazardous Substances), à savoir sans utilisation de substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques.

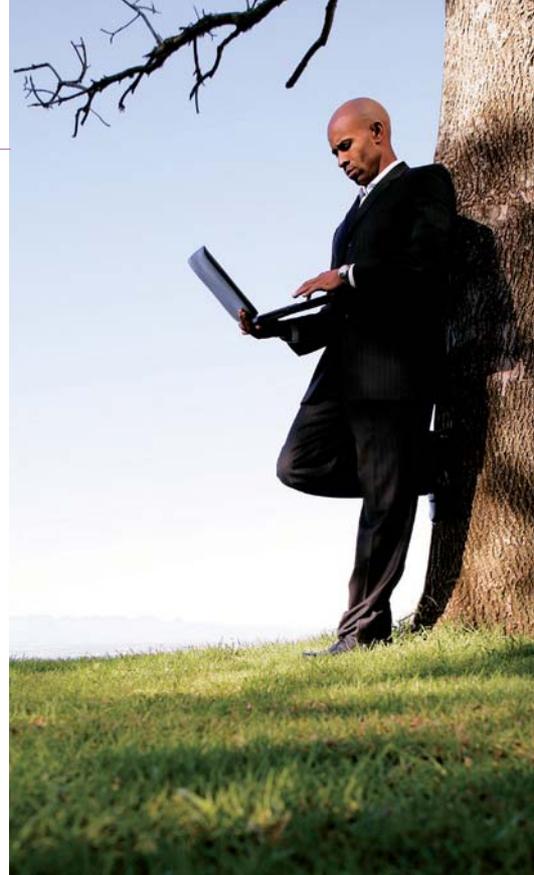
L'impact des produits sur l'environnement et notamment leur consommation d'énergie, est pris en compte dans les plans de développement produits.

Conformément à la législation, Aastra France est inscrite au registre de l'Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME), et intègre la gestion de ses déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) dans le cadre de sa stratégie commerciale.

La société a instauré le service Aastra Recyclage, dont la finalité consiste à organiser l'enlèvement et la collecte des DEEE, y compris les DEEE historiques, préalablement à leur traitement.

### Responsabilité sociétale

En tant qu'entreprise responsable, Aastra a développé un programme nommé « EthoSourcing » dont l'objectif est de mesurer et d'améliorer les conditions de travail dans les usines de nos sous-traitants.



### A propos d'Aastra

Situé à Concord (Ontario, Canada), Aastra (TSX : AAH) est un groupe international, acteur majeur du marché des communications d'entreprises. La société développe et commercialise des solutions de téléphonie sur IP ouvertes, destinées tant aux PME qu'aux grandes entreprises.

Aastra compte 50 millions d'utilisateurs dans le monde et dispose d'une présence directe et indirecte dans plus de 100 pays.

Aastra permet aux entreprises de communiquer et de collaborer plus efficacement en proposant à ses clients une gamme complète de solutions de communications - terminaux, systèmes et applications - basées sur les standards du marché tels que SIP, LDAP, XML, etc.

[www.aastra.com](http://www.aastra.com)

Retrouvez l'ensemble de nos solutions dédiées aux marchés verticaux (Industrie, Santé, Collectivités, Tourisme, Education, Immobilier, Transport, Finance, etc.) sur [www.aastra.fr/solutionsverticales](http://www.aastra.fr/solutionsverticales)

**Aastra France**  
1, rue Arnold Schoenberg  
78286 Guyancourt cedex • France  
T + 33 1 30 96 42 00  
F + 33 1 30 96 43 00  
[www.aastra.fr](http://www.aastra.fr)

**Aastra Belgique**  
2b, Rue de la Grenouillette  
1130 Bruxelles • Belgique  
T + 32 2 727 18 11  
F + 32 2 727 18 00  
[www.aastra.be](http://www.aastra.be)

**Aastra Telecom Schweiz AG**  
Ziegelmattdstrasse 1  
CH-4503 Soleure • Suisse  
T + 41 32 655 3333  
F + 41 32 655 3355  
[www.aastra.ch](http://www.aastra.ch)