



Gagner le pari de la personnalisation

ENTRETIEN EXCLUSIF Roger MacFarlaine – Vice-Président Technologies pour le Moyen-Orient & l'Asie – Mövenpick Hotels & Resorts



Roger
MacFarlaine

Vice-Président Technologies
pour le Moyen-Orient & l'Asie
– Mövenpick Hotels & Resorts

Bien que seuls quelques-uns y soient parvenus avec succès, nombre d'hôtels cherchent à créer un environnement harmonieux de divertissement en chambre. Nous avons interrogé un responsable qui possède une vision précise à cet égard : Roger MacFarlaine. Nous lui avons demandé de définir sa "vision" d'une expérience parfaite de divertissement en chambre...

L'expérience de divertissement en chambre est indissociable d'une approche personnalisée du séjour d'un client. Cette personnalisation peut être en relation avec les contenus numériques, la qualité de sélection des chaînes TV et, bien sûr, la facilité d'utilisation d'un système de télévision interactif qui soit très intuitif. La personnalisation implique d'adapter sur mesure tous les systèmes, de l'éclairage d'ambiance à l'air conditionné, en passant par la télévision interactive configurée pour répondre aux envies et aux besoins spécifiques d'un client. Voilà à quoi ça doit ressembler.

Quel pourcentage de complexes hôteliers l'ont "accompli avec succès" ? Et pourquoi ?

Pour être franc, très peu l'ont réussi. Beaucoup de gens parlent de la personnalisation, mais ils s'en occupent à des degrés divers, sur des plans divers, et

la traitent à travers de nombreux processus manuels. Au bout du compte, cette industrie est restée très traditionnelle dans sa manière d'aborder le problème, et il est indispensable pour nous d'y introduire une dimension d'automatisation. Je crois en la technologie pour faciliter la proposition d'un tel niveau de personnalisation, plutôt que via des programmes non automatisés de reconnaissance du client qu'un certain nombre d'hôtels mettent en œuvre à des niveaux variés.

Je ne crois pas que tous les groupes hôteliers l'aient "accompli avec succès". Mais chez Mövenpick, depuis un certain temps, nous avons vraiment examiné de nouveaux niveaux de personnalisation en misant sur la technologie pour satisfaire cette haute exigence de personnalisation. Dans tous nos futurs projets hôteliers, je cherche à construire ces types ▶

“

NEOS POSSÈDE UN SYSTÈME ROBUSTE ET PERFORMANT. ILS FOURNISSENT UN DEGRÉ DE PERSONNALISATION QUI EST CELUI QUE JE RECHERCHE ET QUE JE VEUX VOIR APPLIQUER DANS NOS HÔTELS

▸ de systèmes au sein de l'infrastructure, de manière à ce qu'il y ait une démarche autoconnectable – 'plug and play' – et qu'existe une synergie entre les systèmes pour assurer à chaque client un séjour encore plus personnalisé.

Pour vous, quels sont les plus gros inconvénients avec les systèmes complets sur IP, et comment pensez-vous qu'ils devraient être traités ?

Je crois que les réseaux sur IP et la convergence sur IP sont l'avenir. J'ai pris en considération la convergence numérique dans nos projets dès l'année 2000, et nous avons introduit diverses technologies IP et la convergence réseau dans plusieurs régions du Moyen-Orient. Là où les groupes hôteliers se trompent en matière de convergence numérique, c'est lorsqu'ils compliquent les choses à l'envi. La technologie pour la technologie n'est pas la voie qu'il faut suivre. Du bon sens, voilà ce dont

nous avons besoin pour aborder la technologie, et de cette approche découle la simplicité. Cela évite la confusion et la désaffection chez notre clientèle.

Quel est le critère le plus important quand vous choisissez de nouveaux fournisseurs ?

Premièrement, qu'ils nous proposent une solution solide. Deuxièmement, qu'ils soient créatifs et sur la même longueur d'onde que moi dès lors que nous discutons personnalisation. Troisièmement, que leurs coûts soient compétitifs. Et, enfin, qu'ils possèdent un bon réseau de SAV. Ce que je recherche, davantage qu'un fournisseur, c'est un partenaire. C'est là l'essentiel. D'un partenaire, on attend des concessions mutuelles, on attend de la compréhension, de la coopération et de la collaboration.

Vous examinez actuellement un certain nombre de nouvelles idées développées par NEOS. Quel est votre avis sur les avantages de leurs solutions ?

Leurs solutions sont très intéressantes. NEOS est sur ce marché depuis longtemps et offre de bons niveaux de personnalisation, du message d'accueil aux bibliothèques audio, en passant par des contenus numériques sur mesure, etc. NEOS possède un système robuste et performant. Ils fournissent un degré de personnalisation qui est celui que je recherche et que je veux voir appliquer dans nos hôtels. ■



© Mövenpick Hotel Bahrain



© Mövenpick Hotel Bahrain

Doha a fait le choix, et le bon

Le W Doha Hotel & Residences propose le “meilleur du meilleur”, y compris la technologie dernier cri de NEOS en matière de technologies en chambre

Le célèbre W Doha Hotel & Residences a récemment modernisé ses installations en équipant ses chambres de la télévision interactive iTV V7 de NEOS. Etudions en quoi consiste cet “éblouissant joyau”, et comment le nouveau système de divertissement en chambre apporte une valeur ajoutée au séjour des clients de cet hôtel d'exception.

TOTAL LUXE À DOHA !

Entre les dunes du désert et d'immenses gratte-ciel, le W Doha Hotel & Residences scintille de mille feux au bord de la mer d'Oman. Fortins historiques, art contemporain, courses

“

NOUS AVONS D'EXCELLENTE RELATIONS. J'AIMERAIS QUE TOUS LES FOURNISSEURS PUISSENT FAIRE PREUVE DU MÊME SUIVI ET DU MÊME RELATIONNEL.

de chameaux, championnat de golf, souks, boutiques de luxe, vieux cafés à narguillé et haute cuisine : Doha offre tout cela.

Quelle autre adresse à Doha pourrait vous satisfaire avec des restaurants comme le Jean-Georges et une vie nocturne des plus trépidantes ? Sans compter l'ambiance cosy du Living Room, la possibilité de vous relaxer au Spa Bliss, de vous rafraîchir



© W Doha Hotel & Residences

dans la piscine WET ou de faire le plein d'énergie dans le centre de remise en forme SWEAT. Quant au service Whatever/Whenever, il fera de tous vos autres rêves une réalité. Lorsque le client emprunte l'ascenseur pour aller découvrir ce qui l'attend dans sa chambre, il bénéficiera d'un “savant dosage de confort, de style princier et de technologie”, ce qui est la caractéristique des hôtels W. Des produits de bain Bliss fournis en quantité au fameux lit “W” doté d'une couette douillette, la chambre devient une escapade garantie où la qualité du service Whatever/Whenever se mesure en appuyant simplement sur un bouton.

UN FOURNISSEUR SOLIDE

“Malgré une incertitude économique et politique dans certains endroits de la région, Starwood voit progresser la demande sur toutes nos marques au Moyen-Orient et au Maghreb” déclare Frits van Paasschen, P-DG de Starwood Hotels & Resorts. “La MENA est une zone géographique essentielle pour la stratégie de développement de Starwood car elle représente en taille notre second marché après la Chine.

Le Moyen-Orient et le Maghreb réunis possèdent 35 agglomérations urbaines de plus d'un million d'habitants dont beaucoup appartiennent à une classe moyenne très aisée. Il existe donc à long terme un potentiel énorme pour des marques internationales de luxe et des groupes hôteliers haut de gamme.”

DIVERTISSEMENT EN CHAMBRE : LA MÉTHODE W DOHA !

Depuis la mise à niveau récente du système de télévision interactive grâce à l'installation de la solution iTV V7 de NEOS, Amr Zalabani, son directeur informatique, assure que le retour de la clientèle de leur hôtel est excellent : “Tous nos hôtes apprécient le nouveau design du menu et la façon dont le choix des chaînes est organisé. La navigation dans le menu est rendue plus facile.” Selon M. Zalabani, et malgré le fait qu'il est dur d'offrir un service “meilleur que celui attendu”, la nouvelle technologie proposée par NEOS atteint ce but. “Il y a un lecteur DVD intégré à la set-top box, ce qui permet à nos clients de regarder leurs propres films, et c'est un plus appréciable. Le client peut également écouter sa musique en branchant sa clé USB ou son iPod sur la set-top box. Une des options permet à la personne qui regarde une chaîne d'en enregistrer une autre en même temps. Et de visionner plus tard le programme enregistré.” M. Zalabani souligne que le point fort de NEOS est la maintenance et le service après-vente. “La maintenance de NEOS est la meilleure, ils interviennent à toute heure du jour et de la nuit avec le sourire. Nous avons d'excellentes relations. J'aimerais que tous les fournisseurs puissent faire preuve du même suivi et du même relationnel.” ■

Saifi Suites adopte la technologie NEOS

Une solution clé en main personnalisée pour le divertissement en chambre via des lecteurs de streaming sur IP



Hayssam
Serhan, PhD
P-DG de NEOS Interactive



Waleed
Abou Zeid
Directeur Général de Saifi Suites

Pour ce qui est de son expérience à Beyrouth sur les "suites", NEOS a travaillé – dans le cadre du formidable projet des toutes nouvelles Saifi Suites – comme maître d'œuvre d'une solution de divertissement en chambre totalement basée sur le streaming sur IP.

L'ART DE VIVRE AU CŒUR DE BEYROUTH

À seulement 10 minutes de l'aéroport international de Beyrouth (situé à environ 7 km), Saifi Suites est un hôtel bien à part dans le périmètre le plus chic du centre-ville. Grâce à son emplacement prestigieux au cœur même de la capitale, Saifi Suites est idéalement situé pour explorer tout ce que la ville compte de cafés, de restaurants et de boutiques haut de gamme, sans oublier la vie nocturne trépidante du quartier de Gemmayzé et l'activité des principaux centres commerciaux de la capitale. Sa localisation est également un point de départ commode pour visiter le reste du Liban. Cet hôtel quatre étoiles est placé sous le double signe de l'élégance et d'une ambiance branchée. Saifi Suites représente une expérience unique qui relie différents univers, tout en incarnant un style de vie luxueux à la fois moderne, stimulant et à la pointe de la mode. Ici, l'art de vivre se décline dans chaque détail, du logo jusqu'au design avant-gardiste du hall d'entrée, en passant par les chambres spacieuses et les suites de luxe. Le Society Bistro et le Wine Lounge de l'hôtel ont fière allure et constituent une destination en soi au sein de l'établissement. Contemplez, éprouvez et appropriiez-vous "l'expérience Saifi Suites". L'hôtel est devenu l'endroit de prédilection de la plus charmante des villes du pays.

UNE SOLUTION CLÉ EN MAIN ET PERSONNALISÉE

Comme les clients s'attendent de nos jours à bénéficier au minimum de la télévision Haute Définition, ainsi que d'une multiplicité de chaînes, les Saifi Suites ont misé sur l'expertise de NEOS pour mettre en place un système dernier cri en matière de divertissement en chambre. Cette solution clé en main couvre une gamme complète de produits allant des antennes paraboliques aux serveurs middleware, en passant par les lecteurs de streaming IPTV, les set-top box, l'intégration TV numérique et l'interface PMS. NEOS installera son plus récent système de télévision interactive et, de plus, NEOS mettra en place son nouveau système d'IPTV pour la diffusion de quelques 120 chaînes (cryptées et gratuites) en collaboration avec le plus grand fournisseur de chaînes de la région, offrant aux résidents de l'hôtel la possibilité d'enregistrer un programme ou de regarder une chaîne en différé. Le P-DG de NEOS, Dr Hayssam Serhan, explique combien il était important pour les personnes impliquées dans la construction de l'hôtel d'avoir tout bonnement un système qui fonctionnerait... et qui fonctionnerait facilement ! "Ce qui a permis à NEOS d'avoir l'avantage sur ses concurrents pour emporter ce dossier a été sa capacité à fournir à l'hôtel une solution clé en main

basée sur les dernières technologies en termes de télévision sur IP (IPTV) intégrant la plupart des fonctionnalités de personnalisation au moindre coût, le tout issu d'une technologie de pointe", déclare le Dr Serhan.

"Encore et toujours, NEOS s'affirme comme le meilleur pour doter sa clientèle de services de personnalisation gratuits. Et dans ce projet, nous

avons fourni à Saifi Suites de nouvelles interfaces graphiques et un service de conseil gratuit afin de développer une interface totalement personnalisée pour leur logiciel PMS. Nous leur avons proposé une étude gratuite sur la sélection des meilleures chaînes de télévision afin de maximiser le nombre de chaînes en streaming disponibles à travers la tête de réseau." Après de nombreuses discussions, la vidéo à la demande (VoD) a été exclue du projet initial car la direction de l'hôtel souhaitait mener une enquête préalable auprès de ses clients sur leurs préférences avant de s'engager dans cette voie. Cependant, le système peut sans problème être mis à niveau pour inclure une option VoD.

Le directeur général de Saifi Suites, Waleed Abou Zeid, souligne l'importance qu'il y a à pouvoir équiper l'hôtel d'un réseau dernier cri et à pouvoir le doter de technologies de pointe en matière de divertissement.

Mais quelles étaient donc les spécifications requises pour le divertissement en chambre ? Et comment Saifi s'y était-il pris pour choisir un partenaire technologique pour les applications interactives et la VoD ? Tout avait commencé par une réunion avec le consultant en informatique, Data Consult et, lors de cette première négociation, la personnalité d'Hayssam Serhan avait convaincu Mr Abou Zeid.



"Je pense qu'Hayssam a été un facteur déterminant, après l'aspect financier, pour conclure l'affaire", dit-il. "Il m'a présenté le produit et a complété par une argumentation technique. L'étendue de son domaine de compétences m'a décidé à traiter avec NEOS."

L'installation est désormais achevée et prête à fonctionner... Comment Mr Abou Zeid définirait-il son expérience de travail avec NEOS ? "Jusqu'à présent, elle est en accord total avec mes attentes... En espérant que tout se déroulera sans difficultés de manière à ce que je conserve cette image-là !"

Bien entendu, NEOS a actuellement d'autres dossiers similaires en chantier. Le Dr Serhan annonce quatre projets similaires – pour des hôtels de taille moyenne allant de 71 à 321 chambres – et nous serons bientôt en mesure de vous présenter ces réalisations !

"Dans ces projets, nous proposerons à nos clients les dernières technologies en termes de systèmes interactifs et de médias en streaming," assure le Dr Serhan.

"De plus, nous offrirons à la clientèle de ces hôtels la possibilité de visualiser et de contrôler les contenus de NEOS iTV sur leur iPad, leur iPhone ou leur téléphone Android, pour une expérience toujours plus exaltante. Dans le même temps, nous concentrons également nos efforts pour acquérir une plus large présence de NEOS dans davantage de pays." ■

“

NEOS METTRA EN PLACE SON NOUVEAU SYSTÈME D'IPTV POUR LA DIFFUSION DE QUELQUES 120 CHÂÎNES (CRYPTÉES ET GRATUITES) EN COLLABORATION AVEC LE PLUS GRAND FOURNISSEUR DE CHÂÎNES (...)

NEOS Interactive Ltd Newsletter

#02 / Avril - Juin 2012

6th Floor-24 Margaret Street - London, W1W 8RU

+44 207 580 6039 - www.neosinteractive.com

F : +44 207 580 3948

Entretiens, textes et coordination éditoriale :

Cleverdis +33 (0) 442 77 46 00

Responsable du Pôle Editorial : Jean Robert Bourmelle

Rédacteur en Chef : Richard Barnes

Directrice Artistique : Helene Beunat

Crédits photos et Copyright: Tous droits réservés

NEOS