



Progresser en terrain connu

NEOS attaque 2012 dans la meilleure position pour faire progresser les secteurs de l'hôtellerie et des télécommunications



Hayssam
Serhan, PhD

P-DG de NEOS Interactive

Fort de 20 ans d'expérience dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, dont 5 années entièrement consacrées aux médias en streaming et aux applications interactives, Dr Hayssam Serhan possède une alliance unique de compétences, comme quasiment aucun autre responsable de ce secteur. Après avoir travaillé de nombreuses années aux palais présidentiel libanais, puis avoir été le directeur technique de NEOS Interactive pendant deux ans, Dr Serhan a été nommé P-DG de NEOS. Depuis lors, il s'efforce de constituer et de gérer des équipes internationales et de favoriser un environnement propice au travail. Nous avons demandé à Dr Serhan comment son bagage technique peut s'avérer être un atout à son poste actuel...

Je connais toutes les phases de développement d'un projet. J'ai toujours eu l'habitude d'effectuer des démonstrations sur le terrain et de discuter avec les clients, ainsi que de recueillir une énorme quantité de retours de la part de notre personnel commercial. Nous avons ainsi pu comprendre parfaitement les différentes façons de travailler de chaque groupe hôtelier et de chaque chaîne d'hôtels, connaître leurs besoins et leurs souhaits en matière de fonctionnalités ainsi que les diverses problématiques à résoudre. Le fait que j'ai été personnellement en contact avec ces personnes au cours des dernières années m'a permis de repenser la stratégie de NEOS, en plaçant nos clients au cœur de nos préoccupations. C'est pourquoi, la stabilité du système étant une question

majeure pour nos interlocuteurs, j'ai décidé que nous devons développer la solution la plus fiable possible.

Par rapport à d'autres P-DG, je suis encore capable de faire des présentations de produit moi-même, et je peux discuter directement de leurs stratégies avec les CTO et les CIO. Cela signifie qu'ils peuvent toujours obtenir une réponse immédiate et que je suis à même de leur apporter un conseil avisé. Cette expérience technique est une chance pour une entreprise comme NEOS qui doit relever le défi de développer des atouts techniques au moindre coût.

Comment décririez-vous NEOS aujourd'hui ?

NEOS va de l'avant en terrain connu avec une vision stratégique relative au ▶

NEOS est aujourd'hui capable de rivaliser avec ses concurrents non seulement en termes d'avantages techniques, mais aussi au niveau de ses tarifs.

secteur des télécommunications et à celui de l'hôtellerie – domaine qu'elle connaît parfaitement. NEOS est aujourd'hui capable de rivaliser avec ses concurrents non seulement en termes d'avantages techniques, mais aussi au niveau de ses tarifs.

Quelles sont les installations dont vous êtes le plus fier ?

Celles du Millennium Al Wahda, aux Emirats Arabes Unis, et le projet Solidere au Liban.

Dans le cas du projet d'envergure du Millennium, auquel nous avons fait part de recommandations sur ce que nous pensions être nécessaire en termes de infrastructure réseau ; et j'ai été très heureux du fait que toutes nos suggestions ont été suivies. C'est important, car si l'infrastructure n'est pas telle qu'elle devrait être, vous pouvez être confrontés à de nombreux problèmes. Dès lors que le réseau a été achevé, nous avons équipé

les 850 chambres de l'hôtel et configuré ses quatre serveurs en 16 jours environ.

Dans le cas de Solidere, il s'agissait d'un défi totalement nouveau pour nous, couronné par un succès total. Il s'agit d'un projet très différent en ce sens que les serveurs sont à des kilomètres des utilisateurs et que les mêmes abonnés utilisent le système quotidiennement – au contraire des clients d'un hôtel qui ne sont généralement présents que quelques jours seulement. Les personnes qui utilisent un système tous les jours ont le temps de découvrir toute la subtilité qu'il recèle et peuvent apprendre comment brancher leurs propres périphériques afin de jouer leurs médias sur le téléviseur. Notre système est stable, en dépit du fait qu'il ait été implémenté après seulement neuf mois de développement afin de remplacer le précédent système de la ville de Beyrouth, lequel présentait bon nombre de problèmes insolubles. Nous avons déployé toute une série de nouveaux appareils et les set-top box continuent de fonctionner même si le middleware tombe en panne.

Pour ce projet, vous étiez en concurrence avec quelques-uns des plus grands fabricants de set-top box au monde. Pourquoi avez-vous été retenu ?

En tant que CTO, j'étais au fait de tous les problèmes rencontrés par les sociétés de télécommunication avec leurs solutions de télévision sur IP. J'ai donc décidé de développer une nouvelle solution qui intégrerait toutes les fonctionnalités connues les plus importantes que les habitants des quartiers résidentiels ont l'habitude d'utiliser. Nous avons implémenté des fonctionnalités supplémentaires comme la possibilité d'enregistrer une chaîne télévisée tout en regardant une autre. Nous avons aussi réduit le nombre de possibilités de pannes susceptibles d'affecter un grand nombre d'utilisateurs en rendant les box moins dépendantes des serveurs middleware. Et nous avons donné aux opérateurs une souplesse totale au niveau de l'interface en les équipant d'une application back-office de pointe qui leur donne le pouvoir de modifier leur interface en ajoutant ou

mettant à jour des modules publicitaires ou en gérant des messages personnalisés.

Quels avantages cela peut-il vous procurer lorsque vous travaillez avec des chaînes d'hôtels ?

Le fait que nous proposons une interface utilisateur de pointe en HD est un véritable plus. L'interface est entièrement personnalisable et permet de diffuser des publicités.

Bien qu'il soit disponible 24/24 heures et 7/7 jours, notre service après-vente a peu de problèmes à traiter car le système à peu de possibilités de pannes. De plus nous sommes capables d'intégrer plusieurs interfaces dans une même set-top box, ce qui réduit à un seul le nombre de périphériques externes et de télécommandes. Ces caractéristiques nous donnent un avantage considérable sur nos concurrents.

Vous travaillez à renforcer votre soutien à HTNG... Pourquoi ?

Nous pensons que HTNG (Hôtel Technology Next Generation) influe vraiment sur l'ensemble du secteur. Toutes les études qu'ils réalisent sont fondées sur la collaboration entre des directions d'hôtels, des fournisseurs de systèmes interactifs et des fabricants de téléviseurs. Je crois que, non seulement, NEOS profitera grandement de cette synergie, mais aussi que son apport sera très important.

Quelle est votre « vision » de l'avenir de NEOS ?

2012 sera une année à succès pour NEOS après toute « l'évolution dans l'ombre » que nous avons préparée au cours de l'année 2011. NEOS va se développer afin de devenir l'un des plus grands concurrents à la fois dans le secteur des télécommunications et dans celui de l'hôtellerie.

En 2012, nous serons plus présents sur le marché européen ainsi que sur plusieurs marchés du Golfe et de l'Afrique du Nord, avec une gamme complète de produits allant des set-top box au middleware en passant par les lecteurs de streaming IPTV, l'affichage dynamique et les systèmes de télévision sur Internet (OTT).

Des technologies à l'épreuve du futur au cœur du Liban historique

Dans le cadre du projet Solidere, NEOS équipe les résidents du District Central de Beyrouth de set-top box IPTV

Situé au cœur de la capitale du Liban, le District Central de Beyrouth (DCB) est un quartier vieux de plusieurs milliers d'années qui est traditionnellement au cœur du commerce, de la finance, de la culture et des loisirs. Sa reconstruction a constitué l'un des projets urbains les plus ambitieux de la région. Solidere, la Société Libanaise pour le Développement et la Reconstruction, a été constituée en tant que société anonyme le 5 mai 1994. Nous avons demandé à Samer Ayoub, responsable exploitation du réseau de diffusion de Solidere, de nous présenter la genèse du projet...

Le réseau de diffusion de Solidere (Broadband Network – BBN) propose, via un réseau fibre optique réalisé par le secteur privé, des services aux résidents et aux entreprises du District Central de Beyrouth (DCB). Ces services comprennent l'accès à Internet, la télévision sur IP (IPTV), un réseau privé virtuel (VPN) et d'autres applications qui nécessitent une bande passante large et fiable. Solidere a été la première région au Liban à avoir un réseau fibre optique. En fait, le premier réseau de télévision sur IP avait été conçu et déployé 5 ans plus tôt par une société leader dans le secteur de l'informatique et des communications. Les signaux de télévision, reçus via satellite par une tête de réseau centralisée unique,

sont ensuite distribués localement via le réseau IP. Cependant, au cours des quatre dernières années, BBN a été confrontée à plusieurs problèmes avec cette plate-forme d'IPTV... il était donc temps d'en changer pour une meilleure solution. C'est là que la société NEOS est entrée en jeu. Nous offrons toutes sortes de services via notre réseau, mais la télévision sur IP est l'un des plus importants. Près de trois mille habitants et entreprises résident dans ce quartier et on prévoit que ce chiffre passe à cinq mille d'ici trois ans. Actuellement, environ 500 de ces résidents sont des abonnés au service d'IPTV et ils migrent progressivement vers le système de NEOS. Les nouveaux arrivants sont directement équipés de la solution de NEOS et, peu à peu, les utilisateurs

de l'ancien système basculent sur ce nouveau système.

Comme vous venez de le dire, vous travailliez auparavant avec un autre fournisseur. Pourquoi avez-vous décidé d'en changer ?

L'ancien middleware d'IPTV avait des coûts de maintenance très élevés et plusieurs bugs qui n'étaient pas résolus. Nous voulions un middleware plus simple qui réponde à nos critères, soit stable et meilleur marché en ce qui concerne la maintenance. Mais la principale raison de ce changement concernait la set-top box qui était très limitée et disposait de fonctionnalités minimales. Son coût était trop élevé et plusieurs bugs au niveau du logiciel n'étaient pas résolus. Nous voulions une box meilleur marché qui soit ▶



La performance et la qualité de la box de NEOS étaient bien supérieures à celles de leurs concurrents.

conviviale et propose à nos clients une expérience télévisuelle plus agréable.

Comment s'est déroulé le processus d'appel d'offres ?

Nous avons discuté avec plusieurs fournisseurs et étudié environ dix set-top box différentes. Pour chacune d'entre elles, nous avons pris en compte son coût, ses caractéristiques, le SAV que chaque société pourrait fournir et la possibilité de personnaliser les box selon nos besoins.

Qu'est-ce qui différencie la solution de NEOS des autres propositions ?

NEOS proposait le prix global le plus compétitif, lequel incluait le remplacement du middleware et des set-top box. L'équipe de NEOS, très professionnelle, a été à l'écoute de nos besoins et disposée à mettre en œuvre nos requêtes et à personnaliser les box en fonction des besoins de Solidere BBN. La performance et la qualité de la box de NEOS étaient bien supérieures à celles de leurs concurrents. Les premières démonstrations et les premiers tests ont dépassé nos attentes et l'équipe de NEOS a rapidement réussi à modifier les box et à faire la démonstration des améliorations apportées.

Aujourd'hui, la solution étant installée, quels sont les premiers retours ?

Ils sont très positifs. Qu'il s'agisse des utilisateurs qui ont été directement équipés avec la nouvelle solution ou de ceux qui ont migré de l'ancien système

vers celui de NEOS, nous n'avons reçu aucune doléance à ce jour. Le système NEOS et les box sont stables, nous ne recevons pas de rapports de plantage comme c'était le cas avec le middleware et les set-top box précédents.

Nos clients qui utilisent encore la « vieille » box attendent avec impatience la nouvelle.

Comment le déploiement a-t-il été planifié ?

Nous prévoyons de remplacer toutes les box de nos clients actuels et de les déployer pour toutes les futures installations. La zone du DCB sera étendue à de nouvelles extensions urbaines, ce qui élargira donc notre clientèle potentielle.

Comment décririez-vous vos relations avec NEOS ? Il était traditionnellement reconnu dans le secteur de l'hôtellerie... comment cette expérience va-t-elle pouvoir leur être utile à ce niveau ?

NEOS a prouvé sa capacité à développer un système complet à partir de zéro. La transition s'est faite sans à-coup et l'équipe après-vente de NEOS a été remarquable tout au long du processus de déploiement et de migration. La taille du projet de Solidere est d'environ 3 000 résidents et il devrait s'étendre à plus de 5 000, dépassant ainsi de loin la taille de n'importe quel hôtel. Mettre en œuvre une solution similaire pour les hôtels sera donc une partie de plaisir pour NEOS.

Collaborer au « nec plus ultra » du divertissement en chambre

NEOS travaille main dans la main avec le Fairmont Nile City Hotel afin de proposer une expérience de tout premier ordre



Mostafa
Elwan

Directeur des Systèmes
d'Information
The Fairmont Nile City,
Le Caire, Egypte



Le Fairmont Nile City du Caire (Egypte) est un hôtel d'affaires de luxe de 566 chambres qui accueille aussi une clientèle loisirs. Il a ouvert ses portes en octobre 2009. Son Directeur des Systèmes d'Information, Mostafa Elwan, nous présente son « partenariat » avec NEOS.

Votre hôtel propose une expérience de tout premier ordre dans bien des domaines. Les technologies en chambre sont un élément clé de cette recette.

Comment NEOS vous a-t-il aidé à concevoir cette expérience ?

Un système de télévision interactive est quelque chose qu'attendent les clients d'un hôtel de luxe. Il est donc essentiel de disposer d'une telle valeur ajoutée. Nous devons répondre à leurs besoins et à leurs attentes.

D'autre part, ce système permet aux clients d'avoir accès à leurs notes d'hôtel et de voir toutes leurs mises à jour. Il permet un accueil spécifique, comme lors de l'arrivée d'un client dans sa chambre où nous affichons un message de bienvenue personnalisé. Dans certains cas, nous utilisons le système pour envoyer des messages particuliers aux clients dans leurs chambres. La librairie musicale est importante, avec un très grand choix de styles musicaux afin

de satisfaire tous les goûts ; quant aux films, leur liste est régulièrement mise à jour.

Quelle est l'importance de cette « expérience de divertissement » dans votre offre globale ?

Elle est essentielle. Elle est intégrée dans l'offre standard de services d'un hôtel de première classe comme le Fairmont.

Lorsque vous sélectionnez un fournisseur pour le divertissement en chambre, quels sont vos principaux critères ?

En tout premier lieu, le service après-vente. Les nouvelles technologies sont inutiles si vous ne bénéficiez pas du soutien total de la part du fournisseur. Pour nous, c'était le critère le plus important. Un élément clé a été que la réponse des équipes techniques et de la direction de NEOS allait au-delà des standards de notre métier et de nos attentes.



Les nouvelles technologies sont inutiles si vous ne bénéficiez pas du soutien total de la part du fournisseur.

Comment s'est déroulé le processus de sélection ?

Tout d'abord, nous avons rassemblé des informations sur les fournisseurs et nous avons collecté les témoignages de ceux qui avaient déjà travaillé avec eux. Après, nous avons discuté avec leurs équipes. J'ai eu l'opportunité de parler avec Dr Serhan, le responsable de l'entreprise et, étant donné son niveau de connaissance et de compréhension de nos besoins, nous avons décidé de travailler avec NEOS.

Le fait que Dr Hayssam Serhan, le Président de NEOS, ait une expérience technique, comme vous-même, a-t-il été particulièrement utile lors des négociations ?

Tout à fait. Quand vous discutez avec un membre de l'équipe dirigeante, et plus encore lorsqu'il s'agit du dirigeant lui-même, et qu'il comprend aussi bien les problèmes technologiques qui sont en jeu, cela vous rassure... vous êtes encore plus confiant quant aux réponses à vos requêtes techniques. Et cela permet de gagner beaucoup de temps, car si vous discutez de questions techniques avec quelqu'un qui n'est « qu'un » dirigeant, il doit ensuite consulter son équipe technique. Quand il possède les compétences techniques, il peut répondre immédiatement à chacune de vos questions.

Dites-nous en plus sur les principales caractéristiques de votre système de divertissement en chambre...

La principale fonction, c'est à Vidéo à la Demande grâce à laquelle un client peut prendre plaisir à regarder un film, l'arrêter s'il reçoit un appel téléphonique ou si quelqu'un frappe à la porte... puis

reprandre son visionnage là où il s'était arrêté. Nous proposons une grande variété de films et, comme je le disais précédemment, le choix au niveau des styles et de titres musicaux est excellent.

Vous avez indiqué que le service après-vente était un des éléments majeurs. En quoi est-ce si important ?

Tous les systèmes, et peut importe qui les conçoit, ont des risques de pannes. Ce qui est important, c'est que la période de panne soit la plus courte possible. A cet égard, NEOS est toujours disponible, par e-mail, par téléphone ou via la connexion de maintenance à distance. A ce jour, nous n'avons pas du faire face à des problèmes graves, voire critiques, et tous les petits incidents auxquels nous avons été confrontés ont été résolus très rapidement et efficacement.

Comment pourriez-vous résumer vos relations avec NEOS ?

Excellentes ! Nous avons vraiment de très bonnes relations... ou plutôt devrais-je les qualifier de partenariat. Ils sont nos partenaires afin de nous aider à mieux servir nos clients.

NEOS Interactive Ltd Newsletter / #01 / February 2012
6th Floor, 23-24 Margaret Street - London, W1W 8RU -
+44 207 580 6039 - www.neosinteractive.com -
F: +44 207 580 3948

Interviews, texts and editorial coordination:
Cleverdis +33 (0) 442 77 46 00
Head of editorial team: Jean Robert Bournelle
Editor in Chief: Richard Barnes
Art Director & Design: Helene Beunat

Photo Credits and Copyright: All Rights Reserved

NEOS