

***CONNECTEZ-VOUS ...
CREEZ DU LIEN***

**LES BONNES QUESTIONS INDISPENSABLES
A SE POSER POUR
UNE INSTALLATION RESEAUX VOIP,
INTERNET ET WIFI REUSSIE**

Parmi toutes les technologies disponibles et les multiples offres proposées par les opérateurs téléphoniques, installateurs Wifi et fournisseurs d'accès Internet sur le marché, il est souvent difficile pour les hôteliers de s'y retrouver.

Afin de garantir une expérience irréprochable, les investissements en téléphonie, Internet et Wifi doivent être pensés pour répondre aux multiples exigences de vos clients et collaborateurs.

Dans l'intention de vous accompagner dans votre projet, nous vous aidons à travers ce guide pratique à vous poser les bonnes questions.

- 1 Quel professionnel pour vous accompagner ?
- 2 Comment réaliser une analyse détaillée de vos besoins ?
- 3 Pourquoi un audit de votre infrastructure réseaux ?
- 4 Quel type de connexion Internet choisir ?
- 5 Comment anticiper et vous prémunir d'une défaillance de votre connexion Internet ?
- 6 Pourquoi opter pour une solution de Téléphonie IP ?
- 7 Qu'est-ce que la « QDS » ou « QOS » ? pourquoi est-ce important ?
- 8 Comment protéger vos réseaux publics et privés ?
- 9 Comment analyser les offres et les différences de prix entre coûts d'investissement et coûts d'exploitation ?
- 10 Comment vous libérer des démarches administratives ?

1

Quel professionnel pour vous accompagner ?

Le choix d'un professionnel spécialisé dans l'hôtellerie est un atout majeur. En effet, ce dernier connaît les enjeux et maîtrise les contraintes liées à votre activité en respect de la législation en vigueur.

Il doit avoir une connaissance parfaite de l'ensemble des outils métiers afin d'optimiser l'infrastructure réseaux, les coûts d'installation et d'exploitation : Réseaux Wifi, connexion Internet, Téléphonie IP, Vidéosurveillance, IPTV, Chromecast ...

Il doit être en mesure de vous conseiller et de vous accompagner sur votre projet de l'étude à la réalisation.

Si ce dernier a la maîtrise complète de l'outil métier, en sa qualité d'Opérateur, d'installateur et de fournisseur d'accès Internet, c'est un avantage indéniable pour l'hôtelier que de pouvoir compter sur un interlocuteur unique.



Comment réaliser une analyse détaillée de vos besoins ?

Le Wifi, un service devenu incontournable dans votre commercialisation.

Dans un monde d'indices de satisfaction et de mise en concurrence sur les centrales de réservations, un service Wifi de qualité n'est plus négociable.

Le débit et la disponibilité de vos connexions Internet sont des enjeux majeurs.

Vos services hôteliers se délocalisent dans le Cloud : Netflix, YouTube, et toutes les autres plateformes de streaming sont les nouveaux acteurs du divertissement de vos clients en chambre.

Pour ces raisons, vos installations doivent non seulement répondre à vos besoins actuels, mais également être évolutives afin de garantir une adaptabilité et compatibilité en cas d'évolution de votre offre et de croissance de votre activité.

Votre prestataire, en sa qualité d'expert, se doit donc de vous apporter une mission de conseil.



Pourquoi un audit de votre infrastructure réseaux ?

La performance de votre installation dépend avant tout de la qualité de votre réseau, en l'occurrence de celle du câblage.

Deux situations distinctes sont à prendre en compte :

- Si votre hôtel dispose déjà d'un réseau existant, l'étude de positionnement devra prendre en considération la réutilisation possible du câblage et une éventuelle extension de ce dernier afin de garantir une couverture irréprochable. Toute extension devra être pensée avec des câbles directs afin d'éviter des « SPOF » (Single Point Of Failure), c'est-à-dire l'ajout de switches intermédiaires qui représentent des sources de panne.
- Si vous êtes dans une situation d'étude de projet ou si ce dernier est en cours de réalisation, les préconisations de câblage devront prendre en considération non seulement la couverture obtenue suite à l'audit mais calculer un pourcentage d'atténuation de signal (porte coupe-feu, nature des cloisons, blocs climatisation, bacs acier ...)

Enfin, dans le cadre du raccordement de vos futures connexions Internet (Cuivre ou fibre), l'acheminement devra être étudié et la pose de gaines ou chemins de câbles, anticipée.

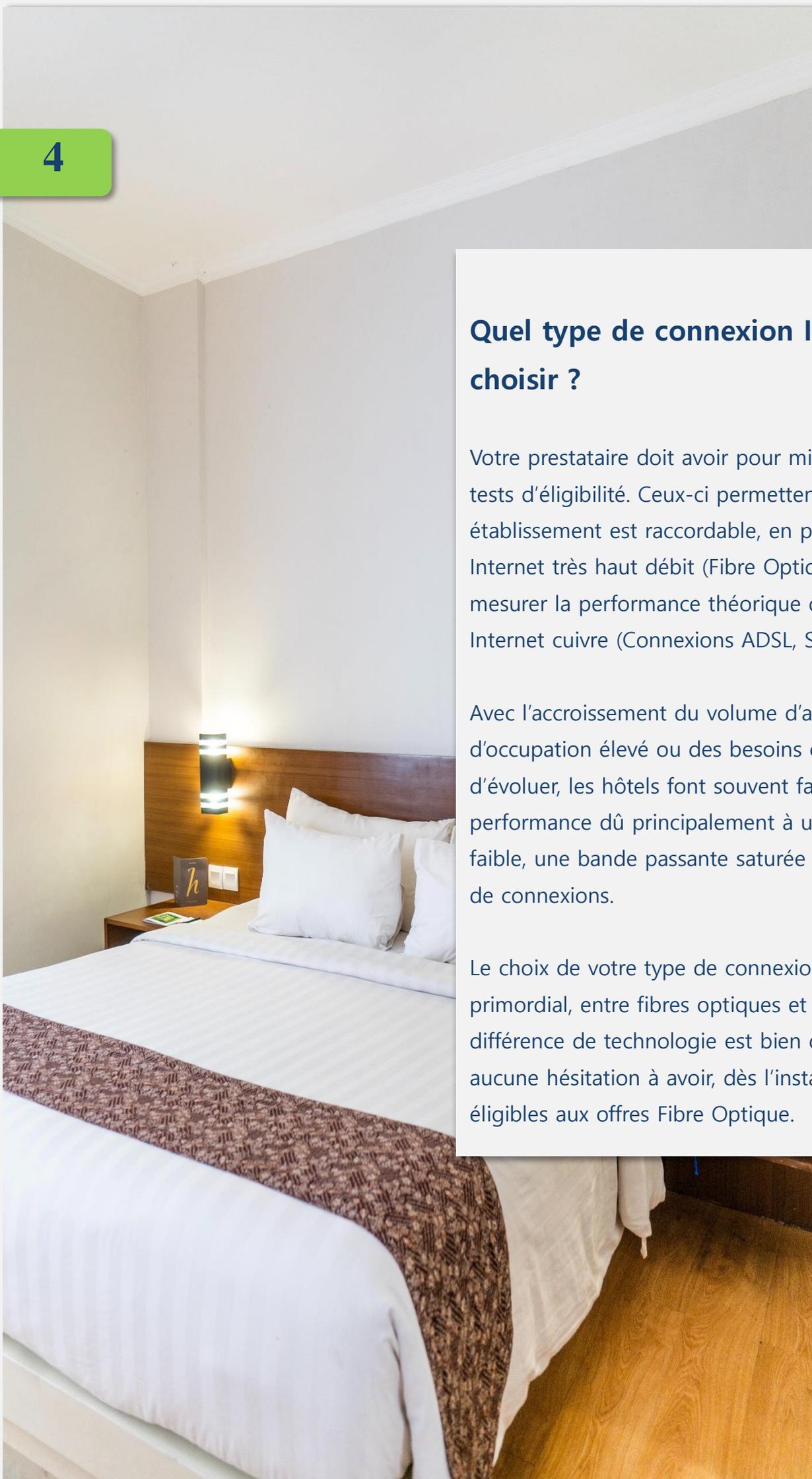


Quel type de connexion Internet choisir ?

Votre prestataire doit avoir pour mission de réaliser des tests d'éligibilité. Ceux-ci permettent de vérifier si votre établissement est raccordable, en priorité, aux offres Internet très haut débit (Fibre Optique) et également de mesurer la performance théorique de vos connexions Internet cuivre (Connexions ADSL, SDSL, VDSL).

Avec l'accroissement du volume d'activité, un taux d'occupation élevé ou des besoins clients qui ne cessent d'évoluer, les hôtels font souvent face à un souci de performance dû principalement à un débit de connexion faible, une bande passante saturée ou encore des pertes de connexions.

Le choix de votre type de connexion Internet est donc primordial, entre fibres optiques et connexions cuivre, la différence de technologie est bien définie. Il n'y a donc aucune hésitation à avoir, dès l'instant où vous êtes éligibles aux offres Fibre Optique.



Comment anticiper et vous prémunir d'une défaillance de votre connexion Internet ?

La sécurisation de votre connexion Internet est indispensable. Qu'arriverait-il si votre établissement était privé d'internet pendant plusieurs heures, plusieurs jours ?

Une solution simple existe : Votre prestataire doit vous proposer une seconde connexion Internet chez un fournisseur d'accès distinct. En cas de défaillance d'un des fournisseurs d'accès Internet, votre prestataire doit être en mesure de configurer une bascule automatique d'une connexion à une autre : « le Failover », afin de vous garantir une continuité de service. Un routeur indépendant administrera chaque connexion.



Pourquoi opter pour une solution de Téléphonie IP ?

Dans le but de rendre leurs services plus simples et flexibles, les hôteliers optent, de plus en plus, pour la téléphonie IP. Cette solution permet un IPBX simplifié, multifonctionnel et décentralisé.

- Des coûts Télécoms maîtrisés : Des communications internes, inter-sites gratuites et des appels externes facturés à la seconde sans coût de mise en relation.
- Une panoplie de fonctionnalités adaptées : Enregistrement et renvoi d'appels, personnalisation de la messagerie vocale, interfaçage PMS, envoi et réception des fax par email, gestion du service vocal interactif SVI, click to call, mise à disposition d'un numéro local international ...
- Un avantage de mobilité : ou le principe du poste nomade, vous permet de rester connectés au réseau de votre entreprise lorsque vous êtes en déplacement ou en télétravail.
- Des installations souples et adaptées : Une solution qui s'adapte à vos infrastructures téléphoniques existantes et ne nécessite aucun recâblage analogique.
- Une plateforme centralisée : La solution de la téléphonie IP permet de regrouper et synchroniser toutes les données sur le même réseau et d'accéder facilement à toutes les applications de travail (Historique téléphonique, informations clients, messagerie, email, fax ...)





Qu'est-ce que la « QDS » ou « QOS » ? pourquoi est-ce important ?

La Qualité de Service ou « Quality Of Service » est la possibilité en cas de bascule de l'ensemble de vos flux sur une seule de vos connexions Internet (Wifi client, réseau administratif, Téléphonie IP, Vidéosurveillance, IPTV, Chromecast...), de pouvoir établir des règles prioritaires de vos services afin de les optimiser.

Comment protéger vos réseaux publics et privés ?

Le grand défi pour les établissements hôteliers, lorsque les réseaux sont partagés entre les clients et les collaborateurs est d'être assuré que leurs installations bénéficient d'une sécurisation totale de leurs données afin d'éviter toute communication, voire intrusions malveillantes dans leur réseau administratif. Des réseaux locaux virtuels appelés VLAN permettent de dissocier votre réseau en plusieurs réseaux totalement indépendants et empêchent toute communication inter réseaux.



Comment analyser les offres et les différences de prix entre coûts d'investissement et coûts d'exploitation ?

Les offres sont nombreuses et divergent. Pour les analyser, il est donc important de les comparer en détails.

- Internet :

Une connexion Internet est-elle intégrée dans votre offre Wifi ? Si oui, quel type de connexion ? Quel débit ? et quel matériel associé ?

Il est important de comparer les différents types de connexions Internet proposés et de comprendre les spécificités de chacune : Connexions Cuivre, Fibre grand public : FTTH, Fibre Pro : FTTO, FTTE ...et la différence des coûts qui les distinguent.

- Wifi :

- *Quelle qualité de matériel proposée ?*
- *Votre offre respecte -t- elle la législation en vigueur en intégrant le traçage des logs de connexion ?*
- *Une page d'authentification personnalisée vous est-elle proposée ?*
- *Plusieurs solutions d'authentification vous sont-elles proposées ?*
- *Plusieurs réseaux Wifi indépendants et sécurisés vous sont-ils proposés (Wifi clients, Wifi administratif, Wifi Chromecast ...) ?*



- **Wifi et réseau : Quelle qualité de matériel proposée ?**

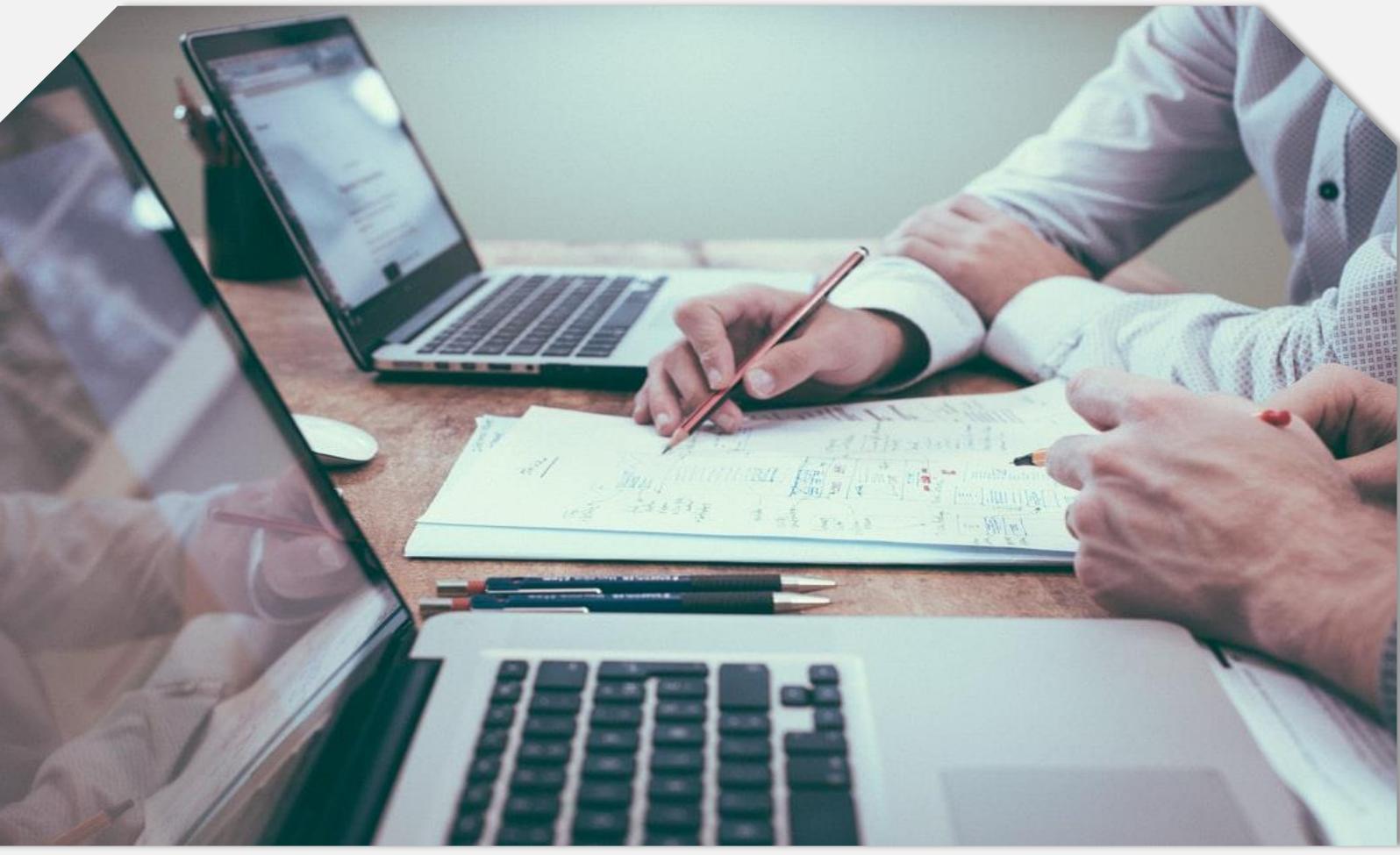
Dans un cadre professionnel, il est important d'envisager des installations de qualité qui détermineront par la suite la performance de votre réseau.

Il existe une panoplie de solutions matériel sur le marché. Votre prestataire doit être en mesure de vous fournir un matériel robuste et adapté à vos multiples besoins.

(Switches, routeurs, points d'accès Wifi ...)

- **Téléphonie IP :**

- *Votre offre intègre-t-elle la gestion des contrats de résiliation et les de portabilité des numéros ?*
- *Quelle qualité de matériel proposée pour remplacer vos postes analogiques ?*
- *Votre offre s'adapte-t-elle avec les flux de données utilisés par le réseau RTC (Réseaux TPE, systèmes de la téléassistance ...)*
- *Votre offre téléphonique vous permet-elle de mesurer votre consommation réelle ?*



- **Assistance & maintenance :**

- *Quels sont les délais d'intervention ?*
- *Sur quelles plages horaires ?*
- *Quelles conditions applicables en cas de pannes matérielles ?*

Le succès et la pérennité de votre projet dépendent de l'accompagnement proposé par votre prestataire. De ce fait, il est important de s'assurer ce que prévoit votre contrat d'assistance et de maintenance.

Cette dimension d'engagement et de suivi fait souvent la différence et conforte votre décision d'adhérer à une offre au lieu d'une autre.

Votre établissement étant ouvert 7j/7 et 24h/24 ... les services d'assistances et de maintenances qui vous sont proposés doivent être flexibles afin de répondre à vos exigences horaires. La réactivité de votre partenaire est donc déterminante.

En cas de pannes matérielles, les conditions applicables seront celles définies dans votre contrat, d'où l'importance de la qualité du matériel réseau et wifi proposé par votre prestataire.

Parmi les principaux contrats d'assistance et maintenance qui existent (Achat, leasing...), le contrat de mise à disposition présente de multiples avantages :

- L'investissement initial est très fortement réduit car il n'y a pas de coûts d'achat de matériel, mais juste de configurations.
- En cas de panne, défaillance ou usure du matériel, le remplacement de ce dernier n'est pas facturé.
- L'hôtelier ne se pose donc jamais la question de réinvestissement dans ses infrastructures Wifi et Réseaux.



Comment vous libérer des démarches administratives ?

Accomplir les démarches administratives auprès des Opérateurs, comprendre et suivre les contrats d'abonnement, est souvent le cauchemar des hôteliers.

Votre prestataire vous a-t-il proposé de devenir votre interlocuteur unique en vous accompagnant dans l'ensemble de vos démarches ?

En effet, en sa qualité de partenaire unique, votre prestataire est tenu à vous accompagner tout au long de vos démarches administratives, notamment, l'analyse et la bonne compréhension de vos factures et la préparation de vos courriers de résiliation.



A propos de IPEFIX

Notre culture est basée sur la qualité de service, la proximité et la satisfaction client.

IPEFIX est une société à taille humaine, depuis plus de 13 ans qu'elle existe, elle a réussi à se positionner comme interlocuteur unique et accompagner des centaines de clients sur leurs divers projets de Télécommunications, de l'étude à la réalisation.

IPEFIX est surtout une force de proposition, des solutions innovantes et adaptées à vos différents environnements de travail, à la taille de votre entreprise et à la croissance de votre activité.

Forte par ses équipes, IPEFIX est la continuité d'un service de qualité. Nos collaborateurs sont proches de vous, à votre écoute, disponibles pour vous assister tout au long de votre projet.

Inscrite dans une approche de croissance continue, IPEFIX s'investit chaque jour pour développer ses solutions afin de mieux vous guider dans le monde de la communication.

Rendez-vous sur notre site web : www.ipefix.net

IPEFIX

*ADRESSE : 4 RUE SEVERO,
75014 PARIS
TELEPHONE : 01 77 48 88 00*