

Priorité à la performance WiFi



Offrir une haute connectivité à la clientèle affaires et loisirs, c'est un facteur clé de la satisfaction client et de l'e-réputation. Des sociétés spécialisées permettent de répondre aux attentes de l'hôtellerie en matière de service et connexion sécurisée, en lien avec la réglementation. Tour d'horizon.

D'après les enquêtes réalisées par Coach Omnium, entre 2017 et 2022, pour 97 % des voyageurs (80 % en 2017), un accès à Internet au moins haut débit, par WiFi gratuit, dans les chambres, est indispensable ou appréciable, en raison de leur taux d'équipement nomade élevé. La même proportion de clients souhaite le WiFi dans tout l'hôtel.

La plus grande évolution que le WiFi ait connue depuis 12 ans, c'est le WiFi 6E (E pour Extended) qui va contribuer à désaturer nos réseaux, en ajoutant une nouvelle bande sans fil 6GHz. La société **Netgear** conseille d'opter pour le PoE (Power over Ethernet) qui fournit une alimentation électrique et une connectivité des équipements, via un seul câble réseau. Également pratique,



Insight, la solution de gestion réseaux WiFi à distance, basée dans le cloud pour configurer, surveiller et gérer les périphériques Netgear (points d'accès, switches, routeurs), 24h/24, 7j/7, 365 j/an, à partir d'une interface unique. Le plus récent point d'accès WiFi 6E Tri-Band WAX630E intègre les fonctionnalités des points d'accès WiFi 6 « avec des performances supérieures, une latence inférieure et des vitesses WiFi incroyablement rapides ». Concernant les switches, le Switch PoE ++

Ultra60 dispose de 8 ports MultiGigabit (2.5G), « idéal pour connecter des points d'accès WiFi 6, caméras de surveillance IP et bien d'autres matériels ». Pour les hôtels qui ne disposent pas de la fibre, la solution intelligente, c'est le hotspot mobile, boîtier avec écran tactile, débit 4G et 5G, et acceptant les cartes SIM. À l'heure actuelle, de grands groupes hôteliers sont intéressés par la gamme de hotspot mobiles, sortie en avril 2023, pour une mise à disposition gratuite à leurs clients, ceci afin d'assurer leurs besoins en connectivité lorsqu'ils se trouvent à l'extérieur de l'hôtel.

LE CHOIX DE LA SÉCURITÉ ACCRUE

Quant à la société **Ipéfix**, elle a acquis, depuis 2007, grâce à la compétence de ses experts métier, un portefeuille d'hôtels indépendants (3* à 5*). **L'hôtel du Petit Moulin** à Paris 3^e était confronté à des ralentissements, déconnexions, à la non-disponibilité du réseau... « Désormais, les bornes WiFi Ruckus, dernière génération, engendrent une couverture réseau optimale. Le WiFi administratif et le WiFi clients sont séparés pour une sécurité accrue. Le réseau WiFi est administré et surveillé à distance et en temps réel depuis une plateforme de monitoring centralisée. » **L'hôtel Vinci Due** à Saint-Germain-des-Près à Paris se félicite de la solution « Fail over » d'Ipéfix, reposant sur le déploiement d'une connexion back-up, « qui passe par un chemin différent de l'accès Internet principal et réduit à néant le risque de coupures Internet ». À **l'hôtel Riviera Elisées**, l'infrastructure du réseau a été entièrement renouvelée, « avec des coûts d'investissement et de maintenance maîtrisés », et les services connectés de l'hôtel, intégrés sur le nouveau réseau, offrent une qualité optimisée ».

INVESTIR PORTE SES FRUITS

Le groupe **Ginto Hôtels** a fait, lui aussi, le choix d'investir dans le WiFi, « ultra prioritaire ». Suite à une étude de marché et via le bouche-à-oreille, le groupe a retenu des prestataires locaux dans les villes d'implantation de ses quatre hôtels : SRM pour Bordeaux et Paris, et Izarlink pour Biarritz. Ces prestataires



Le PoE Max de Netgear, pour une connectivité, via un seul câble réseau

de confiance ont réalisé une étude préalable de portabilité. « Nous avons une fibre dédiée pour un réseau sécurisé et stable, un câblage de qualité, des bornes Ruckus dans les couloirs des hôtels, un contrat de maintenance 24h/24 et 7J/7 avec dépannage à distance », souligne Julien Kiefer, directeur général et cofondateur du groupe. Dans chaque hôtel, deux réseaux (administratif et clients) ont été mis en place. « Les coupures sont peu fréquentes et les retours clientèle s'avèrent très positifs, quant à la performance du WiFi. »



Une étude de couverture prédictive, réalisée par UT Hospitality

BULLES RÉSEAU, CONFIDENTIALITÉ

La solution **WiFi UT Hospitality** propose de créer une bulle de connexion sécurisée, spécifique à chaque chambre, afin de reproduire une expérience de connexion « comme à la maison ». Cette bulle réseau permet aux clients de faire communiquer entre eux leurs équipements et ceux déjà installés dans la chambre. Pour les événements, séminaires et le coworking, UTH crée des « bulles réseaux » par salle

de réunions/espaces de conférences, avec un débit garanti. « Il s'agit de proposer l'architecture réseau la plus optimisée en termes de qualité et la moins coûteuse possible et ce, en conformité avec les normes de sécurité européennes pour la sauvegarde des données et la confidentialité », souligne-t-on chez **Nonius**. Référencée par de multiples chaînes hôtelières, dont **Accor** et **Hyatt**, Nonius a, entre autres, répondu aux besoins du **Carlton Hôtel** à Cannes et du **Bristol** à Paris, grâce à de fiables installations : serveur WiFi, bornes et contrôleurs pour leur gestion. Nonius œuvre avec de grandes marques partenaires comme Cisco Meraki et Ruckus.



L'application Smilein by WebLib, pour mieux gérer l'expérience client de A à Z

GARANTIR LA SÉRÉNITÉ

« Avec **UCOPIA**, le WiFi permet de mieux connaître vos clients et visiteurs, de les fidéliser et d'augmenter votre revenu par visiteur », soulignent les experts WebLib. Le logiciel UCOPIA, déployé avec la solution du boîtier ou en cloud, permet d'optimiser le réseau WiFi et de gérer l'expérience client de A à Z (adhésion au programme Fidélité, Room Directory...). Le logiciel évolue tous les trois mois, et parmi les dernières évolutions, la possibilité pour l'hôtelier de modifier facilement le portail captif. Depuis septembre 2023, UCOPIA peut connecter, au réseau WiFi, tous les supports digitaux d'un hôtel et ce, en conformité avec les normes de sécurité. La solution complémentaire Smilein by WebLib permet d'afficher plus facilement du contenu et de réaliser, à tout moment, des modifications liées aux prestations et événements. La solution centralisée Ucopia Advance permet de piloter les **résidences de vacances Arts et Vie** depuis le siège social parisien et est utilisée dans une architecture cloud. Depuis deux ans également, la fibre optique a été installée dans 4 résidences sur 5 : « Les connexions sont meilleures et les retours clients sont assez bons. À noter qu'avant leur réservation, ils exigent la garantie qu'ils pourront passer des appels visio, télétravailler..., en toute sérénité, durant leur séjour ! »

Christel Reynaud

LE DOMAINE DE PAN, UN CAS ATYPIQUE



Le Domaine de Pan Presqu'île de Guérande, écolodge 4 étoiles, implanté dans le parc naturel de Brière depuis juin 2022, est déconnecté de tous réseaux : électricité, eau potable, fibre. « J'ai recherché les opé-

rateurs internet par satellite. Le premier prestataire ne donnait pas satisfaction et finalement, j'ai trouvé sur le web la société Starlink. Grâce au système adopté, les performances de connexion sont deux fois plus rapides qu'il y a un an ! », affirme Laurent Pascal, fondateur du Domaine de Pan. L'hôtelier a acquis l'antenne, pour environ 400 € et il a facilement pu installer cette antenne satellite motorisée sur la toiture d'un mas de 2 mètres de long, accroché à une cheminée. « La connexion est très haut débit, quasiment équivalente à la fibre, et à faible latence. L'abonnement est peu onéreux, soit 40 € par mois », souligne Laurent Pascal. Les bornes WiFi dans les bâtiments et le parc ne sont pas adaptées au système Starlink : « À partir d'octobre 2023, Netgear va donc nous fournir des routeurs mobiles, offrant des vitesses supérieures, grâce à une connexion hautement performante et sécurisée. »



Un serveur WiFi développé par Nonius