

# Le Wifi, élément clé pour satisfaire la clientèle des hôtels ?

La révolution mobile est en marche, et serait même en train de s'accroître selon certains. Les établissements hôteliers ne sont pas en reste, par rapport aux autres secteurs, en matière de percussions de cette révolution.

En effet, depuis le lancement de l'iPhone en 2007 et celui de l'iPad en 2010, les hôteliers ont dû rapidement progresser en matière de Wifi, et amorcer la transition de leur infrastructure en concordance avec les nouvelles normes, les plans de répartition de nouveaux points d'accès et l'intégration de toutes les fréquences disponibles. De nouveaux services et paramètres, comme la vidéo en streaming, l'Internet des Objets (IoT) ou encore les ordinateurs portables, sont venus s'ajouter au cahier des charges des hôteliers, tandis que les attentes et exigences des clients ont gagné en puissance, sans pit envisageable.

En effet, les clients des hôtels souhaitent disposer de plus en plus de mobilité et d'instantanéité, aussi bien dans leur vie professionnelle que dans leur vie privée, ce qui passe évidemment par une connectivité permanente. Que ce soit dans les stations balnéaires, les casinos ou les hôtels situés en zone urbaine et dédiés aux événements professionnels, les clients exigent tous d'être connectés 24h/24, 7j/7. Disposer d'Internet est en effet devenu une seconde nature et passe le plus souvent par le Wifi qui offre un accès simple et économique aux emails, appels, SMS, applications mobiles et réseaux sociaux. Selon le groupe de recherche Atmosphere, les voyageurs transportent avec eux en moyenne 3 appareils disposant d'une connexion Wifi, et dont certains doivent impérativement être connectés au Wifi pour fonctionner.

## Prendre des réservations avec le Wifi

Aujourd'hui, il ne suffit plus à un établissement hôtelier d'installer le Wifi dans ses locaux. En effet, les attentes des clients en matière de connectivité sont de plus en plus déterminées par les services dont ils ont l'habitude de profiter chez eux, dans les cafés qu'ils fréquentent, dans les aéroports ou encore les centres commerciaux. Les hôtels n'ont plus d'autre choix que de s'aligner, en fournissant à leurs clients un Wifi irrprochable en termes de qualité et de performance, capable de supporter la haute densité des différents appareils aux alentours et de répondre aux attentes des clients en matière de simplicité d'utilisation.

La liste des bonnes pratiques régissant le Wifi des hôtels a progressivement évolué. Le changement le plus impactant a été l'avènement du Wifi 5GHz conjugué au 2,4GHz, qui les a forcés à repenser le plan de répartition des points d'accès dans les établissements, en augmentant leur nombre et en s'assurant qu'ils soient au plus près des clients pour pallier la faiblesse de propagation du signal 5GHz. La plupart des compagnies hôtelières ont par exemple opté pour un signal -65 dBm en Wifi 5Ghz pour les zones dédiées aux clients, au public et dans les salles de conférences.

Le Wi-Fi uniquement bon pour surfer ?

Un point de vue à revoir Tout hôtel devrait fournir un service d'accès à Internet haut débit en plus des autres services essentiels à l'exploitation hôtelière. Imaginez plutôt ; un personnel doté d'appareils mobiles intégrant une connexion Wi-Fi pour gérer, n'importe où dans l'hôtel, l'administration et la réservation via des applications mobiles dédiées ; des points de vente sans fil permettant au personnel de prendre les commandes de plats ou autres équipements autour de la piscine ou dans les autres installations de l'établissement ; des communications vocales sans fil facilitée entre les employés pour améliorer le fonctionnement de l'hôtel ; et enfin le recours aux appareils portables pour l'enregistrement des voitures au service voiturier.

L'infrastructure réseau et IP, y compris le Wi-Fi, sont indissociables des progrès technologiques à venir dans les hôtels. En parallèle de l'accès des clients et du personnel à ce service, l'automatisation intérieure de la chambre concerne de nouveaux services toujours plus attrayants tels que l'Internet, l'IPTV, l'IPVoIP. Certains hôtels sont même en train d'explorer la réalité virtuelle, en équipant les chambres avec Google Cardboard, offrant ainsi une visite virtuelle des installations. Un réseau Wifi performant peut être un vrai différenciateur pour un hôtel.

Ainsi, la chaîne Kimpton, l'une des plus grandes chaînes américaines de boutique hôtels, a récemment relevé le défi de fournir un accès Internet haut débit fiable via Wi-Fi afin que ses clients puissent profiter des services de vidéo à la demande (VOD) en haute définition (HD) sur les téléviseurs dans leur chambre.

Lorsque le bonbon sur l'oreiller n'est plus suffisant

Désormais les hôtels sont de plus en plus une extension de la maison, en particulier pour les clients qui voyagent à un rythme hebdomadaire ou mensuel. Un lit bien fait et un bonbon sur l'oreiller ne suffisent plus. Pour rester dans la course, les hôteliers doivent aller au-delà et innover en proposant de nouveaux services tels que la réduction des temps d'enregistrement, des équipements supplémentaires dans la chambre ou des promotions personnalisées. Bien sûr, tous les hôtels ne peuvent pas se permettre d'offrir un nombre illimité d'équipements, il est donc essentiel qu'ils fournissent ce que les voyageurs recherchent avant tout, à savoir un point pour se restaurer, un logement, de l'électricité et une connexion Wi-Fi.

Quand ils sont en déplacement, les clients des hôtels transportent plusieurs appareils avec eux : un téléphone, une tablette et un ordinateur portable pour n'en citer que quelques uns. Et ils s'attendent à pouvoir se connecter de façon transparente, en particulier lorsqu'ils ne sont pas à leur domicile. Les hôtels qui fournissent une connectivité sans fil avec un service fiable seront inévitablement ceux dans lesquels les clients choisiront de venir passer leurs nuits.