

Le groupe Barrière généralise l'utilisation des solutions Wi-Fi RUCKUS® dans tous ses établissements haut de gamme pour permettre une panoplie d'initiatives de transformation digitale

B

BARRIÈRE

wifirst

CLIENT

Le groupe Barrière

PAYS

France

LES DÉFIS

Le groupe Barrière est réputé pour son élégance traditionnelle et son service exceptionnel. Au cours de ses cent années d'existence, l'entreprise a également innové dans le secteur de l'hôtellerie de luxe et des loisirs. Le groupe s'apprête maintenant à lancer un ambitieux programme de transformation digitale. La première étape consiste à normaliser l'utilisation d'un Wi-Fi hautes performances dans ses établissements.

Il s'agit d'un déploiement de grande envergure couvrant 18 hôtels, 33 casinos, un Club de jeux et plus de 140 restaurants et bars. Le réseau Wi-Fi doit fournir une connectivité sans faille dans les grandes propriétés qui présentent



des problèmes d'interférence de signal. Il doit fournir une couverture dans les espaces publics à forte densité. Le Wi-Fi doit fournir la rentabilité et l'évolutivité qui sont nécessaires pour prendre en charge de nouveaux services et systèmes pour le long terme, y compris pour des applications qui n'existent pas encore.

Le service informatique décide de s'appuyer sur une base Wi-Fi solide pour permettre cette transformation digitale.

Fondateur du groupe Barrière, François André a été le premier à regrouper, au début des années 1900, un hôtel, un casino et des installations sportives dans un seul site et à créer ainsi le premier complexe hôtelier moderne. Il a reconstruit d'anciens hôtels classiques

tout en en créant de nouveaux. Les hôtels de l'entreprise sont aussi luxueux aujourd'hui qu'ils ne l'étaient il y a 100 ans. La marque Barrière est synonyme de sophistication, d'élégance et de chaleur. Elle reflète l'art de vivre à la française.

L'innovation fait toujours partie intégrante de la culture de l'entreprise. Le groupe Barrière est parvenu à conserver une place de choix à la tête de l'industrie hôtelière moderne à travers trois générations de propriétaires entrepreneurs. Aujourd'hui, il est important de faire preuve de vision et leadership dans la transformation digitale.

« Les clients apprécient notre service, notre décor et notre cuisine, teintés d'une touche bien française. Ils s'attendent également à ce que nous leur fournissions des produits et services avancés d'un



point de vue technologique » affirme Emmanuelle Anglade, vice-présidente Marketing, Ventes et Technologie au sein du groupe Barrière. « Nous sommes réputés pour nos offres uniques dans les secteurs de l'hôtellerie de luxe et des loisirs. La transformation digitale contribuera à renforcer la qualité de ces offres aujourd'hui et dans le futur. »

Ces initiatives dans le domaine de la transformation digitale permettront aux employés de travailler de manière plus efficace avec les applications et appareils mobiles. Elles transformeront les systèmes et processus opérationnels de l'entreprise, notamment la gestion immobilière, l'entretien ménager, la restauration, etc. La transformation digitale permettra au groupe Barrière d'exploiter les technologies émergentes dans le secteur de l'hôtellerie telles que l'IoT, l'automatisation des bâtiments, l'intelligence artificielle et autres.

Pour mener à bien ces initiatives, il convient de disposer d'un réseau fiable et très performant. Sans une base technologique robuste, il serait impossible de mettre en place ces nouvelles capacités.

Pour créer une telle base, il fallait commencer par trouver le bon partenaire. Pour Madame Anglade, le choix était clair. « Wifirst gère le Wi-Fi de tous nos casinos et hôtels. Fournisseur de confiance, il partage notre engagement en faveur de l'innovation et de l'excellence du service. »

La standardisation du réseau à travers les nombreuses propriétés du groupe Barrière représentait une tâche particulièrement ardue. Ses propriétés incluent 18 hôtels (dont un palace), 33 casinos, un Club de jeux et plus de 140 bars et restaurants.

Wifirst a choisi comme partenaire CommScope RUCKUS®. « RUCKUS a une connaissance parfaite du secteur de

l'hôtellerie » affirme Etienne Detrie, Directeur Marketing de Wifirst. « Il est l'un des seuls fabricants à garantir les performances, l'évolutivité et la fiabilité nécessaires pour un projet d'une telle envergure. Il offre également une meilleure rentabilité par rapport aux autres vendeurs ainsi qu'un faible coût total de propriété. En outre, la technologie RUCKUS peut fournir l'évolutivité et la protection pour le long terme qui permettront au groupe Barrière de répondre à une demande plus forte et de prendre en charge de nouveaux services et même de nouvelles entreprises. »

Le signal Wi-Fi traverse les structures les plus robustes et permet de gérer aisément les environnements à forte densité

Wifirst a affecté un gestionnaire de projet à chaque propriété ainsi qu'un responsable de compte opérationnel et un directeur technique. L'entreprise a réalisé les études techniques préliminaires requises et préparé l'architecture finale. Elle a déployé les points d'accès et les a connectés via un réseau fibre.

« Notre objectif est de faire en sorte que les clients disposent d'une connexion Internet fluide et ininterrompue. Nous souhaitons proposer une prestation de service de qualité à la hauteur des attentes de nos clients où qu'ils se trouvent dans nos établissements »

Emmanuelle Anglade

Directrice Générale Commerce, Marketing et Technologie du groupe Barrière



« RUCKUS a une connaissance parfaite du secteur de l'hôtellerie. Il est l'un des seuls fabricants à offrir les performances, l'évolutivité et la fiabilité nécessaires pour un projet d'une telle envergure. Il offre également une meilleure rentabilité par rapport aux autres vendeurs ainsi qu'un faible coût total de propriété. En outre, la technologie RUCKUS peut fournir l'évolutivité et la protection à long terme qui permettront au groupe Barrière de répondre à une demande plus forte et permettre de nouveaux services et de créer même de nouvelles entreprises. »

Etienne Detrie

Directeur Marketing de Wifirst

L'objet de ce déploiement était de mettre à jour l'infrastructure de chaque propriété, en commençant par les propriétés en cours de rénovation. RUCKUS garantit la flexibilité en offrant la possibilité de déployer des points d'accès qui conviennent à chaque établissement et environnement.

« Notre objectif est de faire en sorte que les clients disposent d'une connexion internet fluide, rapide et ininterrompue » affirme Emmanuelle Anglade. « Nous souhaitons proposer une prestation de service de qualité à la hauteur des attentes de nos clients où qu'ils se trouvent dans nos établissements. »

Les beaux hôtels historiques offrent un cadre de séjour agréable, mais l'épaisseur de leurs murs affaiblit et parfois même bloque les signaux Wi-Fi. Les portes coupe-feu et les miroirs peuvent également causer des interférences. Les points d'accès RUCKUS intègrent des technologies RF brevetées.

Ces technologies d'optimisation d'antennes et canaux concentrent et dirigent les signaux Wi-Fi en choisissant les chemins et canaux les plus performants, et s'adaptent même aux modifications environnementales et aux appareils utilisés par les clients. La technologie RUCKUS ne se contente pas de réduire les interférences. Elle fournit aussi une couverture étendue haut débit.

RUCKUS Wi-Fi couvre également les lieux publics tels que les salles de conférence, les halls, les restaurants et les bars. Ces environnements à forte densité peuvent présenter des problèmes aux fournisseurs de réseaux wireless. Les points d'accès RUCKUS sont capables de gérer un grand nombre d'utilisateurs consommant d'immenses quantités de bande passante en même temps.

Wifirst surveille et gère le réseau en permanence. L'entreprise fournit une équipe de service client omnicanal dédiée au groupe Barrière. Au lieu d'utiliser son propre personnel pour gérer le réseau, l'équipe informatique du groupe Barrière se consacre aux systèmes et applications de transformation digitale.

Un système de formalités de réservation sans contact contribue à renforcer la confiance durant la pandémie

N'oublions pas que le service dans les hôtels de luxe est généralement d'une qualité exceptionnelle. Les clients n'hésitent pas à faire part de leurs préoccupations, le cas échéant. « Depuis que le déploiement du nouveau réseau a commencé, aucune plainte n'a été enregistrée par les clients concernant la qualité du Wi-Fi. Le nombre de réservations a augmenté dans les propriétés qui ont bénéficié du nouveau réseau » affirme Emmanuelle Anglade.

Malgré l'extension de la couverture et l'augmentation de l'utilisation du réseau rendues possibles par la technologie RUCKUS, la consommation d'énergie, les frais de maintenance et les coûts d'internet n'ont pas augmenté.

De nombreux services de transformation digitale ont été introduits ou améliorés. Par exemple, les clients peuvent utiliser leurs appareils mobiles pour effectuer leurs réservations, télécharger leurs clés sur leurs Smartphones et rejoindre directement leurs chambres. Ils peuvent également prolonger leur séjour, régler leurs factures ou changer de chambre sans avoir à passer par la réception. Les serrures connectées complètent l'expérience de réservation en ligne.

Durant la pandémie du COVID-19, ces formalités de réservation sans contact ont aidé les clients à se sentir plus en

sécurité. Les réservations et règlements en ligne ainsi que les serrures connectées contribuent à limiter le contact physique entre les clients et le personnel. Ils aident également à réduire l'utilisation des documents en papier.

Dans le cadre de cette transformation digitale, le réseau Wi-Fi du groupe Barrière prendra en charge toute une panoplie d'applications mobiles associées à la gestion immobilière, l'entretien ménager, la restauration et autres services. Le temps du personnel est précieux dans le secteur de l'hôtellerie. Cette affirmation est particulièrement vraie pour les 7 000 employés du groupe Barrière. L'utilisation de technologies mobiles au sein de toute l'organisation augmentera leur productivité. Ceci devrait améliorer la satisfaction au travail et l'expérience des clients et renforcer l'efficacité globale au sein de l'entreprise.

Les propriétés intègrent également l'affichage numérique. L'affichage numérique permet de dynamiser et même de personnaliser le marketing, la publicité et les informations relatives aux événements. La technologie minimise l'utilisation de documents imprimés et aide à réduire les dépenses ainsi que l'impact sur l'environnement. Durant la pandémie, restreindre l'utilisation de papier quand cela est possible rassurent les clients.

« Au cours des 100 dernières années, le groupe Barrière s'est développé et modernisé » affirme Madame Anglade. « La solution Wi-Fi mise au point par Wifirst avec CommScope RUCKUS nous aidera à mener à bien notre vision de la transformation digitale. Notre nouvelle infrastructure nous permettra d'intégrer les innovations technologiques à nos propriétés et d'améliorer l'expérience des clients. Loin d'être un luxe, l'excellence est une partie intégrante du service qu'attendent nos clients. Notre objectif est de continuer à les impressionner et à leur offrir un accueil de qualité à chaque visite. Pour le groupe Barrière, ces valeurs ne changeront jamais. »



BARRIÈRE

À propos du groupe Barrière

Barrière est une marque sous laquelle sont commercialisés les hôtels, casinos et restaurants de deux groupes distincts : Groupe Lucien Barrière (GLB) et Société Fermière du Casino Municipal de Cannes (SFCMC). Fondé en 1912 par François André et développé successivement par Lucien Barrière, Diane Barrière-Desseigne et Dominique Desseigne, Barrière a développé des offres sans équivalent dans le domaine de l'hôtellerie de luxe. Le groupe est particulièrement concentré sur l'excellence opérationnelle, la qualité de service, et l'art de vivre à la française. Actuellement, ses propriétés incluent 33 casinos, un Club de jeux, 18 hôtels (5 étoiles pour la plupart), 15 stations thermales, deux clubs de tennis et 3 terrains de golf. Le groupe Barrière est également réputé dans le domaine de la restauration. Il possède plus de 140 restaurants et bars, dont les célèbres Fouquet's (Paris et neuf autres sites géographiques).



À propos de Wifirst

Créé en 2002, Wifirst est le leader français du Wi-Fi managé pour les professionnels, Wifirst a structuré son activité autour de deux grandes familles de clients : le marché hôtelier & des résidences (les Crous, AccorHotels, Club Med...) et le marché de la distribution et BtoB (La Poste, MAIF, Intermarché...). L'opérateur télécom a étendu son réseau à l'international en ouvrant des bureaux au Royaume-Uni et en Espagne en 2016 et couvre à ce jour 26 pays. Pionnier de l'approche Wi-Fi as a Service (WaaS), Wifirst se place dans une démarche d'innovation continue pour offrir un réseau capable d'absorber la hausse spectaculaire des usages internet, proposer des services à forte valeur ajoutée et faire du Wi-Fi le socle technique de la transformation digitale de ses clients. Wifirst est membre du réseau Bpifrance Excellence, affiche une croissance moyenne de plus de 30 % sur la dernière décennie et a atteint plus de 55 millions d'euros de chiffre d'affaires à la fin de l'année 2019. Pour plus d'information : www.wifirst.com.

COMMScope®

commscope.com

Visit our website or contact your local CommScope representative for more information.

© 2021 CommScope, Inc. All rights reserved.

COMMScope, RUCKUS and BEAMFLEX are registered trademarks of CommScope, Inc. and/or its affiliates in the US and may be registered in other countries. Wi-Fi is a trademark of the Wi-Fi Alliance. All other trademarks are the property of their respective owners. This document is for planning purposes only and is not intended to modify or supplement any specifications or warranties relating to CommScope products or services. CommScope is committed to the highest standards of business integrity and environmental sustainability, with a number of CommScope's facilities across the globe certified in accordance with international standards, including ISO 9001, TL 9000, and ISO 14001. Further information regarding CommScope's commitment can be found at www.commscope.com/About-Us/Corporate-Responsibility-and-Sustainability.

CS-115283-FR (02/21)