

UN NOUVEAU SYSTÈME AIDE L'HÔTEL HILTON NIAGARA FALLS À AMÉLIORER SON SERVICE

SOMMAIRE

ENTREPRISE

L'hôtel Hilton Niagara Falls Fallsview surplombe les chutes du Niagara et est relié au Fallsview Casino Resort.

ENJEUX

Les besoins de l'hôtel en communications évoluées comprenaient la fiabilité, ainsi qu'un système de messagerie vocale et un service de réveil téléphonique qui puissent s'intégrer aux systèmes existants.

SOLUTION

Avec un système de téléphonie IP redondant, l'hôtel a pu automatiser la distribution de ses appels et son service de réveil téléphonique, et intégrer en entier son système de communications.

RÉSULTATS

- Service amélioré et fiabilité accrue des communications
- Élimination quasi totale du temps d'indisponibilité du système
- Capacité de vente accrue grâce à l'intégration des systèmes du service aux chambres et de la réception

« Le soutien s'est avéré excellent et le système n'a pas connu de temps d'indisponibilité, contrairement à d'autres systèmes antérieurement mis en place dans l'hôtel. »

- Paul Ford,
directeur général,
hôtel Hilton Niagara Falls

ENJEUX COMMERCIAUX

La famille DiCosimo n'en était pas à ses premières armes lorsqu'elle a décidé de construire l'hôtel Hilton Niagara Falls, qui compte 513 chambres et 34 étages. Exploitant déjà six établissements hôteliers à Niagara Falls, les DiCosimo étaient bien au fait de l'importance d'un système de communications fiable. Ils savaient donc ce qu'il cherchaient en examinant différentes propositions : un système de messagerie vocale et un service de réveil téléphonique robustes et fiables qui puissent s'intégrer aux systèmes existants de gestion des établissements.

SOLUTION

Après avoir examiné les solutions proposées, les propriétaires de l'hôtel ont décidé de travailler avec l'équipe expérimentée de Solutions Delphi (qui porte maintenant la marque Allstream) pour une raison bien simple : l'équipe était particulièrement qualifiée pour mettre en œuvre un système de téléphonie IP Mitel redondant et capable de fournir toutes les fonctions dont l'hôtel avait besoin.

À titre d'exemple, avec la distribution automatique des appels, l'hôtel peut acheminer les appels aux destinataires appropriés, tandis qu'un service automatisé de réveil téléphonique réduit la charge de travail de son personnel. De plus, un système de messagerie vocale souple permet de créer des boîtes vocales personnelles pour les clients, dans la langue de leur choix.

Mieux encore, la solution s'intègre en toute transparence aux systèmes existants, comme le système de gestion des établissements, le service voiturier à distance et le système de comptabilité des communications.

« L'intégration du système de service aux chambres donne des résultats remarquables », déclare Paul Ford, le directeur général de l'hôtel. Le personnel domestique n'a qu'à composer un code à partir du téléphone de la chambre pour informer la réception que la chambre est libre et propre. Cette fonction est très utile pour un établissement de villégiature comme le nôtre qui accueille un grand nombre de clients imprévus, car nous sommes informés aussitôt qu'une chambre est disponible et prête à louer. »

RÉSULTATS COMMERCIAUX

Depuis l'installation de sa solution de téléphonie IP, l'hôtel a pu :

- améliorer la prestation et la fiabilité du service
- éliminer pratiquement tout temps d'indisponibilité du système
- compter sur l'excellent soutien et le service continu de l'équipe d'Allstream
- accroître sa capacité de vente en sachant, en temps réel, qu'une chambre est disponible et prête à louer

« Le service est fondamental dans l'industrie hôtelière, et les communications font partie intégrante de la prestation du service », souligne M. Ford. Les propriétaires de l'hôtel savaient que l'équipe d'Allstream pouvait fournir le type de service et la solution fiable qu'ils recherchaient. »

À PROPOS D'ALLSTREAM

Allstream est un fournisseur de solutions de communications de premier plan qui possède un éventail de services de connectivité IP, de communications unifiées, de solutions de TI et de sécurité de calibre international. Mettant l'accent sur le marché des entreprises, Allstream collabore avec ses clients afin de concevoir des solutions d'affaires personnalisées qui répondent à leurs besoins uniques et les aident à livrer concurrence plus efficacement. Allstream, une division de Manitoba Telecom Services Inc. (MTS), compte sur des employés dévoués formant une équipe, qui se consacrent à fournir une valeur exceptionnelle aux clients de l'entreprise. MTS est dotée d'un réseau optique à large bande étendu de plus de 24 300 kilomètres ; elle dispose en outre de liaisons internationales grâce aux ententes d'interconnexion et aux partenariats stratégiques qu'elle a conclus avec d'autres fournisseurs de services internationaux. Les actions de MTS sont inscrites à la cote de la Bourse de Toronto (sous le symbole MBT).

Pour en savoir plus sur Allstream, veuillez visiter le site
WWW.ALLSTREAM.COM