



Conference[®]
Alexis Tauboff

amazeo

La visio-conférence,
la solution pour fidéliser votre
clientèle d'affaires





La visioconférence est un réel outil de communication à valeur ajoutée, car il permet d'effectuer des réunions, des présentations à différentes personnes ou groupes de personnes tout en limitant les déplacements et donc les coûts de transports. De plus, la visioconférence permet d'effectuer des réunions en différentes parties du globe simultanément sans avoir à se déplacer.

Mais pourquoi utiliser un système de visio-conférence alors qu'une webcam et un ordinateur me suffiraient ?

- **Connexions d'entreprises :** Un simple ordinateur équipé d'une webcam et du logiciel Skype ne permettent pas d'effectuer une conférence avec un véritable système de visio-conférence d'entreprise. Certains logiciels le permettent mais sont payants.
- **Tous déjà équipés :** Il est en effet inutile de mobiliser un ordinateur de l'Hôtel pour le simple usage d'une webcam, tous les clients « business » d'un hôtel sont déjà équipés d'un ordinateur avec une Webcam. Ce qui rend encore plus délicat la facturation d'un tel service
- **Ergonomie et niveau de prestation :** Quel serait l'intérêt pour vos clients de se rendre dans votre Hôtel pour se retrouver jusqu'à 6 personnes autour de l'écran d'un seul ordinateur portable ? Les systèmes professionnels de visio-conférence permettent de disposer du confort d'une véritable salle de réunion avec une image et un son adaptés.
- **Valeur ajoutée :** En disposant d'un tel équipement, l'Hôtel est en mesure d'attirer une clientèle d'affaires souhaitant limiter ses déplacements (utile en période de crise), en rassemblant son personnel ou une partie dans un lieu commun pour effectuer une réunion distante avec d'autres collaborateurs, clients,... (séminaires, formations, réunions,...). **Il s'agit là d'une véritable opportunité de proposer de nouvelles prestations en journée afin d'élargir la gamme de services de l'Hôtel.**



Ce document a pour objectif de décrire l'ensemble des prestations d'AMAZEO lors du déploiement et de l'exploitation d'équipements de VISIO associés à une installation CONFERENCE® dans le cadre d'un projet hôtelier.



« il est indispensable de valider l'ensemble de la qualité... »

Afin d'assurer la qualité et la fiabilité de l'installation dans les chambres bénéficiant du service VISIO-CONFERENCE, il est indispensable de valider l'ensemble de la qualité de l'environnement de la chambre ainsi que celle des moyens de communication utilisés.

Pour ce faire, AMAZEO intervient avant l'installation des équipements de visioconférence afin de pouvoir effectuer les missions suivantes :

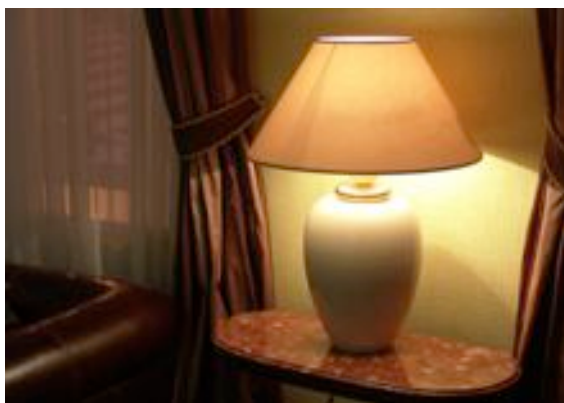
- **s'assurer de la conformité** des équipements accueillant le système de visioconférence
- **vérifier la qualité** d'éclairage et l'homogénéité de l'éclairage
- **valider** le niveau de réverbération sonore de la pièce
- **coordonner avec l'équipe de l'hôtel** le dimensionnement du réseau de communication

Nous assurons la conformité des équipements

L'écran qui va diffuser la visioconférence doit être en mesure de pouvoir le faire dans les meilleures conditions (taille adaptée à la chambre et au contenu, nombre d'entrées vidéos adaptées,...). Nous nous assurons que l'ensemble des prérequis techniques soit conforme.



Un éclairage non adapté donnera un teint vert, blafard,...



Il s'agit là de l'environnement le plus important de la pièce concernée pour l'utilisation de la visioconférence. En effet, une technologie d'éclairage non adaptée donnera un teint vert, blafard, ou rouge aux participants de la conférence. Un éclairage non homogène donnera des zones d'ombres où certaines personnes ne seront pas visibles à l'écran. Une mauvaise disposition des éclairages « aplatira » les visages en leur apportant trop de luminosité, ou en les rendra trop sombres.

Bien entendu, il n'est pas question de refaire tout l'éclairage de la chambre, mais plutôt de préconiser des ajustements ou des compléments permettant d'optimiser au mieux la qualité visuelle de diffusion.

L'environnement sonore peut nuire à l'intelligibilité

Certaines pièces par leur nature, leur aménagement peuvent générer une certaine réverbération même légère. Cette réverbération peut nuire à l'intelligibilité de la conférence.

En modifiant l'agencement de la chambre voire la mise en place de rideaux ou tentures, il est possible d'atténuer ou d'annuler cet effet.

**La visio-conférence ne doit pas perturber le réseau de communication de votre Hôtel**

Si le réseau de communication n'est pas préparé ni dimensionné pour l'utilisation de systèmes de visioconférence, soit cette dernière ne pourra fonctionner ou elle perturbera le fonctionnement général du réseau de l'hôtel.

L'analyse de l'infrastructure réseau existante ainsi que la préconisation de compléments éventuels pour cette dernière permet d'éviter de tels désagréments.

L'expertise d'AMAZEO permet donc de valider l'ensemble de ces points et de préconiser les améliorations à apporter.

L'accompagnement d'un expert « A LA DEMANDE »

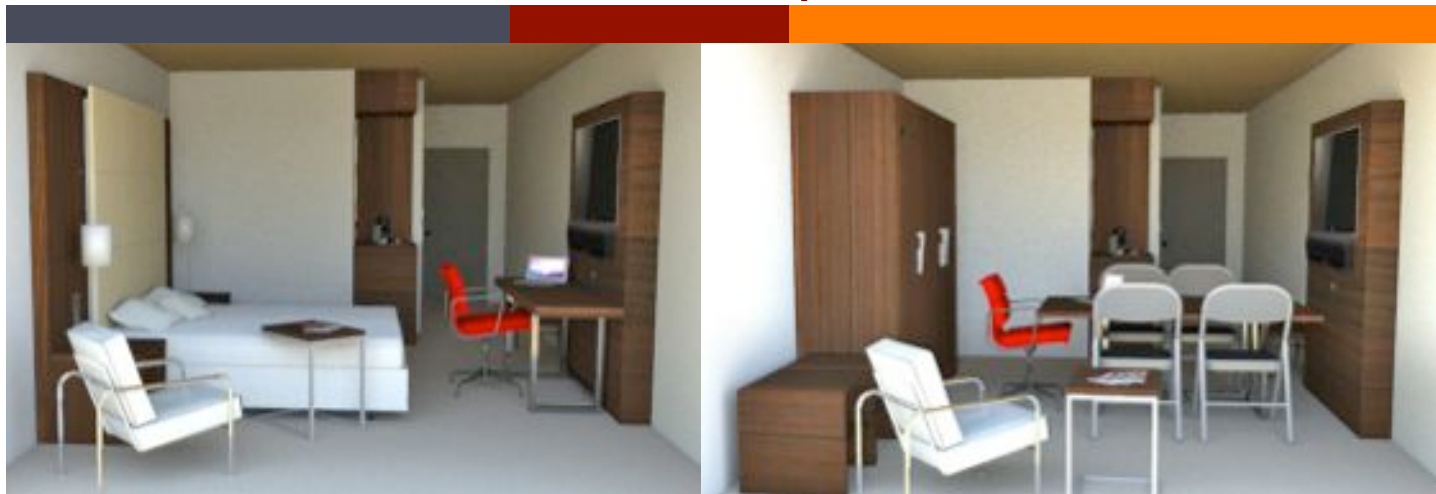
L'ensemble des solutions et équipements sélectionnés permet une installation aisée sans formation ou paramétrage complexe (service « cloud & go »).

Toutefois dans le cas où le personnel de ou d'un groupe d'Hôtels n'a pas la disponibilité ou la faculté de gérer le suivi de l'installation (planification, coordination des différents intervenants,...), AMAZEO peut prendre en charge la gestion de la mise en service afin d'assurer la qualité d'exploitation lors de l'installation et de la mise en service des équipements.

Cette prestation s'effectue « A la Demande » et n'est ni prévue dans la phase « Validation », ni dans la phase « déploiement ».



Déploiement



Intégration avec le Concept Maroussia de Conference[®]. *Alexis Santoff* Caméra condamnée en mode « Chambre » / Caméra visible en mode « Business »

AMAZEO et LIFESIZE (Division Pro de LOGITECH) se sont associés pour concevoir un package global d'équipements et de services facilitant l'installation et l'exploitation des solutions de visio-conférence :



« Cloud & Go » est composé de :

- un ensemble matériel (caméra, codec et télécommande)
- une puissante infrastructure dématérialisée souple et évolutive (de type cloud)
- une offre de services adaptée aux contraintes de l'exploitation hôtelière

Le matériel

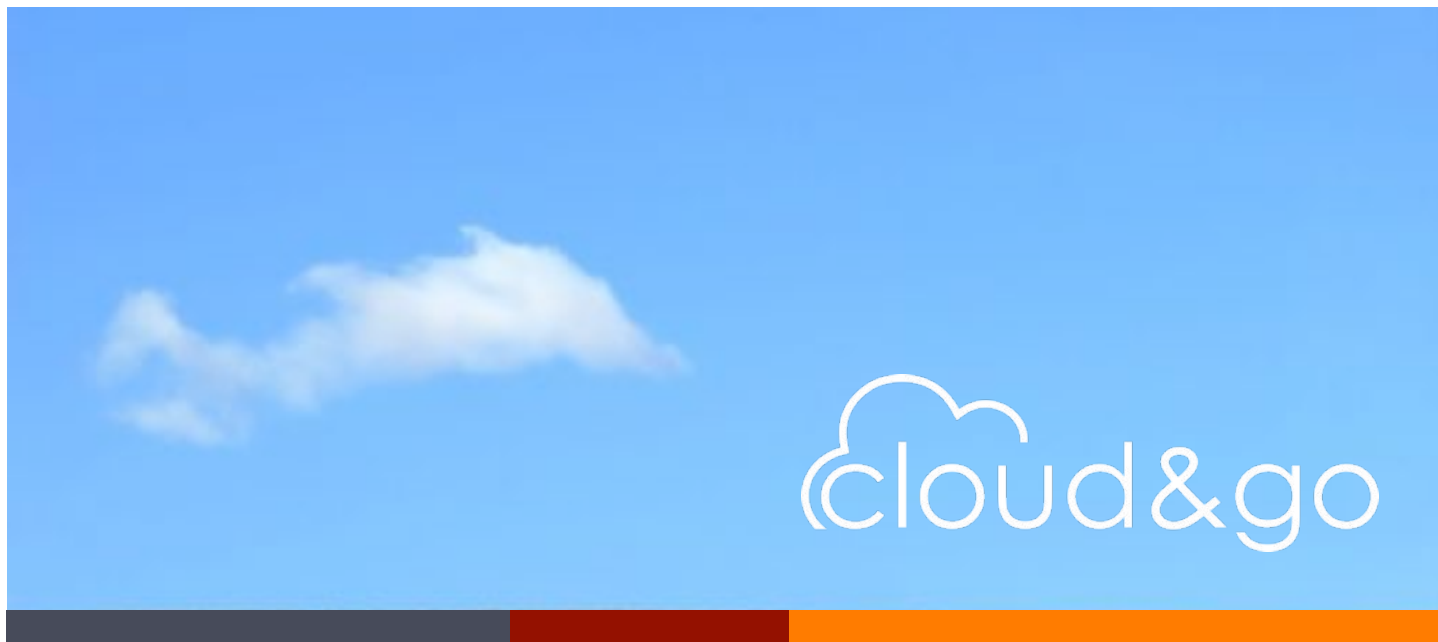


Avec le pack **Passport Connect** de LifeSize, vous disposez :

- d'une caméra HD à haute sensibilité
- d'une centrale de communication (le CODEC)
- et d'une télécommande infrarouge

L'ensemble de ces équipements est à intégrer directement dans le meuble de la chambre Conference de l'Hôtel. *Alexis Santoff*





Sans cloud & go

- L'installation et le paramétrage doivent être effectués par une entreprise tierce
- L'installation a un coût
- Le groupe hôtelier doit investir dans une infrastructure de communication
- L'Hôtel doit disposer des compétences techniques pour gérer les équipements de visio-conférence
- Un système de visio-conférence ne peut se connecter qu'avec un seul autre système à la fois
- 1 nouveau service = un investissement complémentaire ou un nouvel investissement
- Les mises à jour doivent être gérées par le service technique de l'Hôtel

Avec cloud & go

- ~~L'installation et le paramétrage doivent être effectués par une entreprise tierce~~
- ~~L'installation a un coût~~
- ~~Le groupe hôtelier doit investir dans une infrastructure de communication~~
- ~~L'Hôtel doit disposer des compétences techniques pour gérer les équipements de visio-conférence~~
- Un système peut se connecter jusqu'à 9 autres équipements simultanément.
- 1 nouveau service : il s'ajoute automatiquement au cloud sans avoir à effectuer de nouvel investissement
- Les mises à jour doivent être gérées par le service technique de l'Hôtel

« **cloud & go** » est une solution innovante permettant aux hôteliers de s'équiper, d'exploiter un ou plusieurs systèmes de visio-conférence avec le minimum de contraintes. La solution est basée sur un ensemble de services ainsi qu'une infrastructure de type cloud¹.

L'offre de services est claire et sans engagement au-delà de la période de garantie matérielle et de fonctionnement choisie par l'Hôtel (1 an, 2 ans ou 3 ans).

« **cloud & go** » comprend :

- La garantie matérielle du Lifesize Passport Connect
- Le prééquipement du Lifesize Connect pour une installation facile
- Un slot de communication et votre adhésion au **cloud club**²
- L'administration du **cloud club**²
- L'ensemble des mises à jour logicielles et de services

Pourquoi utiliser ce service ?

Parce que votre personnel n'a pas le temps ? Parce qu'il n'a pas forcément les compétences techniques ? Surtout pour être sûr que vous disposez tout le temps d'un équipement 100% opérationnel, toujours à jour (le service comprend le contrôle du système). Mais avant tout parce que l'évolution des services, les mises à jour, l'administration des équipements et du cloud sont inclus dans le prix du service. Le coût est fixe et maîtrisé.

¹ Voir description du « cloud » (page suivante)

² Voir description du « cloud club » (page suivante)

Qu'est ce que le cloud ?



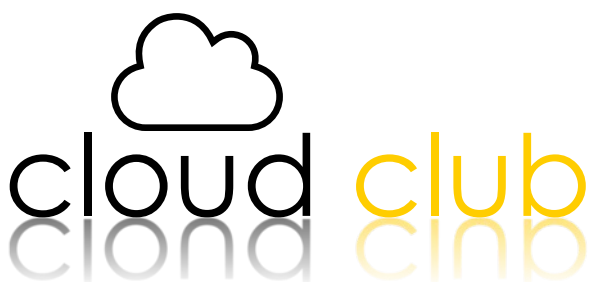
Ce terme désigne les opérations de « Cloud Computing ». Certains services (stockages de données, applications, communications,...) nécessitent des serveurs et/ou des infrastructures informatiques plus ou moins importants.

Le Cloud Computing permet de disposer de services professionnels et de qualité sans avoir à investir et maintenir d'importantes infrastructures. Les progrès technologiques permettent de dématérialiser ces dernières dans le cloud, et la taille de ce dernier s'adapte en fonction du nombre de services ainsi que de leur taille.



Quels sont les avantages du cloud pour l'Hôtel ?

- Inutile de devoir investir dans une infrastructure technique
- L'Hôtel bénéficie de l'évolution des services du cloud (à venir : enregistrement des conférences, connexions à des terminaux mobiles,...)



La première solution de cloud adaptée aux besoins des hôteliers

Le service « cloud & go » comprend l'inscription de votre système de visio – conférence au cloud club : premier service communautaire de visio – conférence.

Le « cloud club » inclue :

- La communication directe entre les systèmes d'un même groupe hôtelier (par exemple tous les hôtels Novotel peuvent directement communiquer entre eux).³
- Communication cryptée et signal vidéo HD 720p
- Connexion multipoint (jusqu'à 9 simultanées directement dans le cloud club / 9 simultanées en dehors du cloud club après contrôle de compatibilité et mise en relation par l'administrateur)
- Envoi d'invitations
- Temps de connexion illimité
- Les statistiques d'utilisation
- L'inscription automatique sur le site www.bhop.biz

³ Hors coût de communication Internet ou Liaison spécialisée

Présence

Les hôtels ne disposent pas toujours de personnel technique spécialisé dans la visioconférence, pour cette raison AMAZEO a mis en place le service PRÉSENCE qui est une véritable **assistance à l'exploitation** des équipements. Ce service est inclus dans la prestation « cloud & go » (par défaut 5 jours sur 7 / heures ouvrées).

Le principe

L'ensemble des équipements de visioconférence est identifié par nos serveurs de gestion ce qui nous permet ainsi :

- d'effectuer à votre place les mises à jour techniques régulières des équipements,
- d'administrer l'ensemble du « cloud club » dont votre équipement fait partie
- de gérer l'ensemble des connections entrantes et sortantes du « cloud club »
- d'être informé en temps réel des incidents techniques,
- de disposer de l'ensemble des historiques et problèmes d'utilisation (branchements et débranchement des équipements, erreurs d'utilisations,...)
- de prendre la main à distance sur les systèmes en cas d'incident afin de pouvoir effectuer un diagnostic ou une remise en service si possible
- de disposer de l'ensemble des statistiques d'activités

L'avantage

L'Hôtel dispose au quotidien d'un véritable support technique d'exploitation qui effectue pour lui :

- l'ensemble des mises à jour techniques à distance
- le monitoring en continu de l'ensemble des équipements
- l'analyse des anomalies
- le diagnostic de l'ensemble des incidents
- la prise en main à distance des équipements posant des problèmes pour une tentative de remise en service (support technique niveau 2).
- La centralisation des statistiques d'utilisation et la génération des rapports d'activités

Le service technique de l'hôtel peut ainsi se concentrer sur son activité quotidienne sans avoir à supporter une charge de travail supplémentaire en s'occupant des équipements de visioconférence pour lesquels il n'a pas forcément de compétence dédiée.

Le service PRÉSENCE peut être disponible en 24h/24 – 7j/7 ou en heures ouvrées – 5j/7 (par défaut dans l'offre « cloud & go » et dans la langue du pays où se situe l'hôtel. Ce dernier dispose ainsi d'une offre adaptée à ses besoins et son budget.

Présence vous permet de disposer d'un équipement pleinement fonctionnel et toujours à jour sans mobiliser votre personnel technique !



Conciergerie

En complément du service PRÉSENCE destiné aux exploitants, AMAZEO a mis en place une véritable **assistance personnalisée aux utilisateurs** qui leur permet d'organiser leurs conférences ainsi que d'utiliser les équipements en toute simplicité. Ce service est optionnel au package « Cloud & go ».

La gestion complète des conférences de vos clients

Le client qui souhaite effectuer une visioconférence :

- Appelle par téléphone depuis sa chambre Conference® (ou depuis le salon, ou salle de réunion) au début de sa conférence notre hôtesse du service CONCIERGERIE
- Elle prend ensuite la main à distance sur l'équipement de visioconférence de la chambre pour apparaître directement sur l'écran de la chambre si nécessaire
- Cette dernière voit avec lui comment doit se dérouler la conférence (interlocuteur de l'appel, numéro à appeler,...)
- Elle gère ensuite la visioconférence pour lui en appelant le ou les interlocuteurs concernés par la conférence,
- A la fin de la conférence, notre concierge prend éventuellement contact avec le client afin de savoir si ce dernier a des besoins complémentaires et le renvoyer éventuellement vers la réception de l'hôtel.

L'avantage du contact humain sans les contraintes techniques

Ce service dispose d'une véritable valeur ajoutée car :

- L'utilisateur n'a pas besoin de connaître le fonctionnement de l'équipement de visioconférence
- Il n'a qu'à se concentrer sur sa conférence et non les contraintes techniques éventuelles
- Il conserve un contact humain malgré un outil qu'il pourrait appréhender
- L'ensemble de la visioconférence s'effectue dans la langue du client (lorsque cela est possible : service multilingue)

Pour l'hôtel ce service représente aussi une véritable valeur ajoutée, car il n'a pas besoin de mobiliser de personnel pour gérer la conférence ou former le client à l'utilisation de l'équipement.

Le service CONCIERGERIE est disponible en 24h/24 – 7j/7 ou en 12h/24 – 5j/7 et dans la langue du pays où se situe l'hôtel. Ce dernier dispose ainsi d'une offre adaptée à ses besoins et son budget.



Tarifs

Validation

Montant de la prestation

1 450 € HT / jour / Hôtel
+ Frais de déplacements et d'hébergement

Prestation valable pour :

- validation technique avant installation
- Contrôle de la qualité d'installation ou assistance à la mise en service

Pour information : 1 journée est généralement nécessaire pour traiter 1 à 5 chambres par hôtel sous réserve de disponibilité des ces dernières et du personnel technique.

Déploiement

Cette offre comprend les équipements et services suivants:

- le matériel
- la garantie matérielle et de services (1 an / 2 ans / 3 ans)
- le service Présence
- un espace sur le cloud club



Le matériel (Passport Connect de Lifesize):

- 1 Caméra HD haute sensibilité lumineuse
- 1 Codec de visio-conférence (centrale de communication)
- 1 télécommande infra-rouge

La garantie et les services (package « cloud & go »):

- Garantie du matériel de visio-conférence : 1 an / 2 ans / 3 ans
- 1 espace Cloud club (basé sur l'infrastructure du cloud de Lifesize) pour 1 an, 2 ans ou 3 ans comprenant :
 - le prééquipement du ou des Passport Connect pour une installation simplifiée (fonctions NAT / firewalls Traversal)
 - la possibilité d'effectuer jusqu'à 9 appels simultanés
 - la connexion directe et sécurisée aux autres membres du cloud club
 - les statistiques d'utilisation
 - les mises à jour logicielles
 - les mises à jour de services : enregistrement des conférences, conférences avec des appareils mobiles,...
- le service Présence en 5 jours sur 7, durant les heures ouvrées (9 h – 18 h) :
 - la gestion des mises à jours logicielles et de services,
 - L'administration de l'espace « cloud club »
 - La gestion de l'ensemble des connexions sortantes du « cloud club »
 - L'information en temps réel des incidents techniques,
 - La mise à disposition des historiques d'utilisation (branchements et débranchement des équipements, problèmes de communication, erreurs d'utilisations,...)
 - La prise en main à distance sur les systèmes en cas d'incident afin de pouvoir effectuer un diagnostic ou une remise en service si possible
 - La centralisation l'ensemble des statistiques



	Tarif HT du Pack complet ⁴		
	pour 1 an	pour 2 ans	pour 3 ans
Matériel Lifesize + Garantie matérielle + Espace sur le cloud + Service Présence + Mise en service	5 266 € 4 766 € 	8 660 € 7 960 € 	12 029 € 11 129 € 

Offre de Lancement, pour toute commande avant le 31/12/2011

Présence (Assistance à l'exploitation)

L'offre « Présence IVORY » est déjà incluse dans l'offre « cloud & go », toutefois elle peut être remplacée par d'autres prestations :

Par défaut :

« **PRÉSENCE IVORY** » 5 jours sur 7 / pendant les heures ouvrées (9H à 19h, selon fuseau horaire de l'Hôtel)

En option :

« **PRÉSENCE PEARL** » 7 jours sur 7 / pendant les heures ouvrées (9H à 19h, selon fuseau horaire de l'Hôtel)

« **PRÉSENCE DIAMOND** » 7 jours sur 7 / et 24 H / 24

	Tarifs HT / Equipement de visioconférence					
	1 an de services		2 ans de services		3 ans de services	
		1 mois offert	1 mois offert	2 mois offerts	2 mois offerts	3 mois offerts
Forfait "PRESENCE"	Paiement mensuel	Paiement en une seule fois	Paiement mensuel	Paiement en une seule fois	Paiement mensuel	Paiement en une seule fois
IVORY-5/7-9h-18h	215 €	2 365 €	206 €	4 533 €	203 €	6 701 €
PEARL-7/7-9h-18h	325 €	3 575 €	311 €	6 852 €	307 €	10 129 €
DIAMOND-7/7-24/24	499 €	5 489 €	478 €	10 521 €	471 €	15 552 €

Modalités

Frais de mise en service :

- Comprend la configuration des équipements (Hors déplacement : configuration distante avec l'installateur ou le service technique)
- Configuration de nos serveurs
- Configuration des lignes de communication dédiées
- Sécurisation des connections
- Tests et mise en service

Mise en service

Montant de la prestation

350 € HT / Equipement
 Compris dans l'offre « cloud & go »

⁴ Hors frais de livraison des équipements

Conciergerie (prestation optionnelle)

Cette prestation est complémentaire à l'offre « cloud & go ».

Différentes prestations sont possibles :

« **CONCIERGERIE IVORY** » **5 jours sur 7** / pendant les heures ouvrées (9H à 19h, selon fuseau horaire de l'Hôtel)

« **CONCIERGERIE** » **7 jours sur 7** / pendant les heures ouvrées (9H à 19h, selon fuseau horaire de l'Hôtel)

« **CONCIERGERIE DIAMOND** » **7 jours sur 7** / et 24 H / 24

Plusieurs niveaux de prestation sont possibles :

★★ | 2 langues : langue du Pays de l'Hôtel* + Anglais

★★★ | 3 langues : langue du Pays de l'Hôtel* + Anglais + langue #3*

★★★★ | 4 langues : langue du Pays de l'Hôtel* + Anglais + langue #3* + langue #4*

★★★★★ | 5 langues : langue du Pays de l'Hôtel* + Anglais + langue #3* + langue #4* + langue #5*

* au choix selon disponibilités.

	Tarifs HT / Equipement de visioconférence					
	1 an de services		2 ans de services		3 ans de services	
	Paiement mensuel	1 mois offert	1 mois offert	2 mois offert	2 mois offerts	3 mois offerts
Forfait "CONCIERGERIE"	Paiement mensuel	Paiement en une seule fois	Paiement mensuel	Paiement en une seule fois	Paiement mensuel	Paiement en une seule fois
IVORY-5/7-9h-18h						
★★	289 €	3 179 €	277 €	6 093 €	273 €	9 007 €
★★★	436 €	4 796 €	418 €	9 192 €	412 €	13 589 €
★★★★	617 €	6 787 €	591 €	13 008 €	583 €	19 230 €
★★★★★	823 €	9 053 €	789 €	17 352 €	777 €	25 650 €
PEARL-7/7-9h-18h						
★★	367 €	4 037 €	352 €	7 738 €	347 €	11 438 €
★★★	514 €	5 654 €	493 €	10 837 €	485 €	16 020 €
★★★★	695 €	7 645 €	666 €	14 653 €	656 €	21 661 €
★★★★★	901 €	9 911 €	863 €	18 996 €	851 €	28 081 €
DIAMOND-7/7-24/24						
★★	524 €	5 764 €	502 €	11 048 €	495 €	16 331 €
★★★	683 €	7 513 €	655 €	14 400 €	645 €	21 287 €
★★★★	928 €	10 208 €	889 €	19 565 €	876 €	28 923 €
★★★★★	1 381 €	15 191 €	1 323 €	29 116 €	1 304 €	43 041 €

Première mise en service (Prestation similaire à la Mise en service « PRESENCE »)

Montant de la prestation

1 000 € HT / Hôtel

Prestation pour la première mise en service de 1 à 5 chambres
(En une seule commande et une seule prestation).

Prestations complémentaires

Mise en service Chambre complémentaire

400 € HT / Chambre

Visio-conférence : Mode d'emploi

Commandez



Vous commandez directement sur <http://visio.amazeo.net> :

- la prestation « Validation » (pour la première installation dans l'Hôtel)
- le matériel + le service « cloud & go »
- En option : le service conciergerie

Le règlement par carte bleue sur le site est possible

Diagnostiquez



Un consultant AMAZEO intervient dans votre Hôtel auprès de votre service technique afin de s'assurer que l'ensemble des prérequis techniques soient compris et respectés afin d'assurer la qualité de prestation (Prestation « Validation », pour la première installation dans l'Hôtel)

Il rédige un rapport de conformité (ou de non conformité)

Déployez



- Vous recevez votre équipement + votre confirmation d'accès au cloud club
- Contactez votre support technique « cloud & go »
- Connectez-vous même votre «équipement
- Testez-le avec le support technique
- Vous n'avez plus qu'à utiliser le service.

Utilisez



Vous n'avez qu'à vous concentrer sur votre métier tout en proposant ce nouveau service à vos clients :

- Notre équipe du service « Présence » veille sur vos équipements et en effectue l'administration
- Le personnel de la conciergerie accompagne les clients des Hôtels qui ont souscrit à ce service.

Bravo ! Vous venez de mettre en place un nouveau service permettant d'attirer une nouvelle clientèle d'affaires en journée...

Pour plus d'infos : <http://visio.amazeo.net>



amazeo

15 Bd vivier Merle – 69003 – LYON – France

Tel . +33 4 72 68 10 86 | Fax . +33 9 72 27 31 74

Email. visio@amazeo.net

www.amazeo.net

Q3 2011