

# L'hôtel Clarion Suites Cannes Croisette fait confiance à Ruckus pour moderniser son Wi-Fi

## Client

Le Clarion Suites Cannes Croisette

## Pays

France

## Présentation

Le Clarion Suites Cannes Croisette est une résidence de tourisme 4\* située à quelques centaines de mètres de la célèbre promenade de la Croisette et des plages de Cannes. Pour mieux répondre aux besoins de connexion des professionnels comme des particuliers et ainsi fidéliser une clientèle exigeante, l'hôtel a fait confiance aux solutions Ruckus.

## Enjeux

- Etendre la couverture Wi-Fi de l'hôtel de manière à offrir un service performant, quel que soit le nombre d'utilisateurs par point d'accès.
- Fournir une connectivité de qualité dans les chambres comme dans les espaces communs de l'hôtel, situés en intérieur et en extérieur.
- Améliorer la satisfaction client en répondant aux exigences élevées de la clientèle professionnelle et de loisirs de l'hôtel.



## Solution

- 116 points d'accès intérieurs H510.
- 4 points d'accès intérieurs R510.
- 1 point d'accès extérieur T300.

## Bénéfices

- Une couverture Wi-Fi fiable, performante et étendue à l'ensemble de l'hôtel.
- Satisfaction des exigences et besoins personnels et professionnels de la clientèle.
- Des utilisateurs connectés plusieurs heures par jour au Wi-Fi de l'hôtel.

Dans les établissements du secteur du tourisme et de l'hôtellerie, la présence du Wi-Fi est devenue incontournable. Au même titre que l'on s'attend à trouver dans sa chambre d'hôtel des draps et des serviettes, on ne saurait se passer d'une bonne connexion à internet. Que les besoins soient d'ordre personnel ou professionnel, les clients s'attendent en effet à pouvoir bénéficier d'un débit rapide et d'un réseau Wi-Fi fiable et performant auquel ils pourront connecter plusieurs appareils.

Indépendamment du reste des prestations de l'hôtel, une mauvaise connexion ou une interruption de service ont de



grandes chances d'entraîner une plainte ou pire, une note et un commentaire négatifs sur TripAdvisor. En effet, 83 % des clients prennent le temps de signaler une mauvaise expérience Wi-Fi et 36 % déclarent qu'ils ne feront pas de nouvelle réservation. Pour les hôtels, offrir un Wi-Fi de qualité est donc un enjeu majeur qui permet d'améliorer l'expérience de séjour globale, de fidéliser sa clientèle et d'attirer de nouveaux clients.

## Le défi

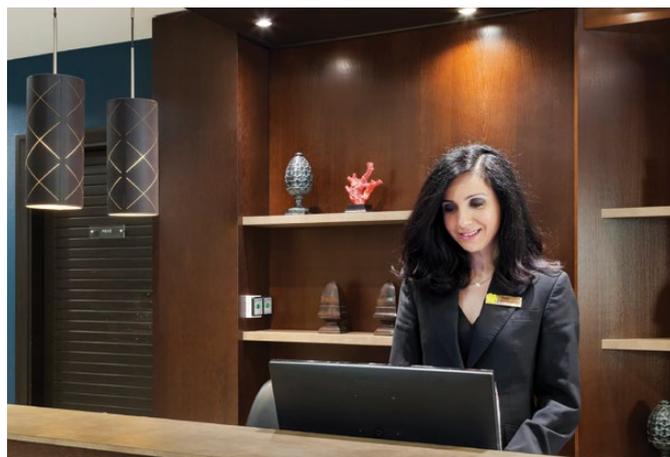
Situé à quelques centaines de mètres de la célèbre promenade de la Croisette et des plages de Cannes, le Clarion Suites Cannes Croisette est une résidence de tourisme 4\* avec piscine extérieure et espace spa composée de 116 appartements. L'établissement possède également deux salles de séminaires, qui sont mises à disposition des clients de l'hôtel, mais aussi d'organismes extérieurs, pour des rendez-vous professionnels, des réunions d'équipe, des assemblées générales. L'hôtel accueille une moyenne de 38.000 clients sur une année, avec de gros pics de fréquentation à l'occasion des divers événements, salons et congrès professionnels qui animent la ville de Cannes tout au long de l'année, parmi lesquels le Festival de Cannes, le MIPIM, le plus grand salon des professionnels de l'immobilier, le MIPTV, qui rassemble les professionnels du secteur de l'audiovisuel, le Midem, rassemblement annuel des professionnels de l'industrie musicale ou encore Cannes Lions, le festival international de la créativité.

Avec 60% de visiteurs professionnels et 40% de clients de loisirs, l'hôtel accueille une clientèle exigeante, notamment en matière de Wi-Fi. « Au fil des années, nous avons remarqué

« Au fil des années, nous avons remarqué une évolution marquée du niveau d'exigence de nos clients vis-à-vis du Wi-Fi. Avoir une bonne couverture est devenu indispensable pour permettre à nos résidents professionnels comme à nos résidents loisirs de travailler ou de regarder des contenus en streaming. »

**Anne Cougard**  
Directrice de l'établissement

une évolution marquée du niveau d'exigence de nos clients vis-à-vis du Wi-Fi. Avoir une bonne couverture est devenu indispensable pour permettre à nos résidents professionnels comme à nos résidents loisirs de travailler ou de regarder des contenus en streaming, » explique Anne Cougard, directrice de l'établissement. Le Wi-Fi sert également aux équipes du bar extérieur pour la facturation, ainsi qu'aux commerciaux de l'hôtel.



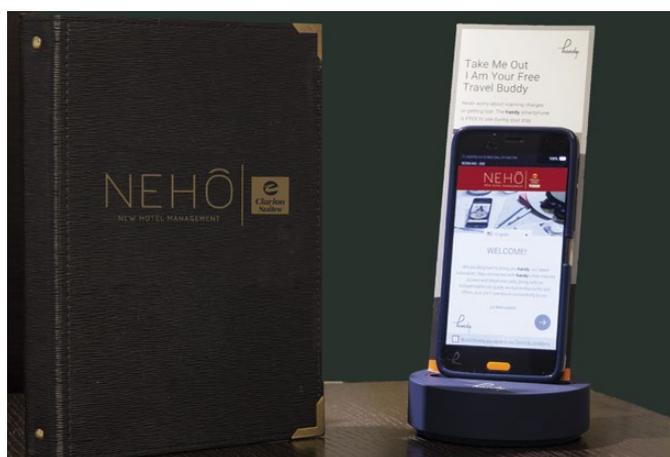
Jusqu'en 2017, l'établissement était équipé de points d'accès situés en dehors des chambres, dans les couloirs de l'hôtel. Or, la structure du bâtiment étant en béton armé, les ondes se propageaient mal dans l'hôtel, limitant la portée des points d'accès Wi-Fi, et les clients avaient donc des difficultés à se connecter. « Nous avons beaucoup de retours négatifs des clients, qui nous faisaient part de leur insatisfaction vis-à-vis du Wi-Fi. La moindre défaillance de connexion augmentait le risque que les clients décident de ne pas revenir ou de se loger ailleurs pour leur prochain séjour, » déclare Anne Cougard.

Pour remédier à l'insuffisance des points d'accès en place et déployer une couverture Wi-Fi performante afin de garantir un accès internet de qualité à l'ensemble des clients de l'hôtel, le Clarion Suites fait alors appel à l'intégrateur Hoist Group, spécialiste des solutions destinées au secteur de l'hôtellerie.

## La solution

L'approche adoptée consistait à remplacer les points d'accès installés dans les couloirs par des points d'accès au niveau de chacune des chambres de l'hôtel afin que les clients puissent bénéficier d'un Wi-Fi plus performant. Une telle installation répondait à la fois à la structure particulière de l'hôtel et au niveau d'exigence de la clientèle. L'objectif était de garantir une bonne couverture et un excellent débit pour chaque appareil connecté, notamment en cas de connexions multi-utilisateurs et multi-dispositifs.

Antoine Russo, responsable commercial chez Hoist Group, commente : « Le choix de Ruckus s'est imposé naturellement.



Ils font partie des meilleures marques mondiales d'équipement Wi-Fi adapté à l'hôtellerie, tant sur le plan de la qualité que de la performance et des coûts. Il s'agissait du meilleur rapport qualité prix pour l'hôtel. »

De la signature à la mise en place, le projet de déploiement des solutions Ruckus s'est déroulé en 4 mois avec 20 jours d'installation, en parallèle de travaux de rénovation qui visaient à refaire les chambres et les couloirs de l'hôtel. Cette mise en

« Le choix de Ruckus s'est imposé naturellement. Ils font partie des meilleures marques mondiales d'équipement Wi-Fi adapté à l'hôtellerie, tant sur le plan de la qualité que de la performance et des coûts. Il s'agissait du meilleur rapport qualité prix pour l'hôtel. »

**Antoine Russo**  
Responsable commercial chez Hoist Group

œuvre s'est accompagnée d'un renouvellement du parc de téléviseurs de l'hôtel, ce qui a permis d'exploiter l'infrastructure réseau IPTV pour déployer les points d'accès Ruckus sans tirer de câble supplémentaire, réduisant de manière significative les coûts d'installation, ainsi que de permettre aux clients de diffuser en toute sécurité leur propre contenu sur la télévision de l'hôtel grâce à la solution Chromecast. « Le projet de l'hôtel de renouveler ses téléviseurs en même temps que son équipement Wi-Fi nous a permis de mutualiser les équipements, et donc les coûts. L'installation logicielle des deux équipements repose sur un serveur unique et une infrastructure réseau commune au Wi-Fi et à l'IPTV. »

Au total, ce sont 121 points d'accès qui ont été installés : un point d'accès dans chacune des 116 chambres de l'hôtel, quatre points d'accès haute-densité dans les salles de réunions, la salle de petit-déjeuner et la zone de réception, et enfin un dernier point d'accès extérieur étanche et haute-densité pour la zone salon, piscine et bar de l'hôtel, qui doit faire face à une forte affluence en été. Chacun des points d'accès est alimenté par un commutateur, ce qui renforce encore davantage la fiabilité de l'installation et, en cas de problème, les équipes de Hoist Group ont la possibilité d'intervenir à distance par le biais du switch pour faire redémarrer le point d'accès concerné.

« Une connectivité transparente et la meilleure infrastructure réseau sont des besoins essentiels pour les hôtels de bon standard qui s'adressent particulièrement aux clients d'affaires pour permettre des centaines de connexions pendant les périodes de pointe. C'est exactement ce que les solutions Ruckus permettent. »

**Anne Cougard**  
Directrice de l'établissement

Chaque jour en moyenne, plus de 110 appareils se connectent au Wi-Fi de l'hôtel, pour des durées de connexion allant de 3 à 5 heures. Anne Cougard se dit particulièrement satisfaite de la solution :

« Une connectivité transparente et la meilleure infrastructure réseau sont des besoins essentiels pour les hôtels de bon standard qui s'adressent particulièrement aux clients d'affaires pour permettre des centaines de connexions pendant les périodes de pointe. C'est exactement ce que les solutions Ruckus permettent. »

CommScope repousse les frontières des technologies de la communication avec des idées novatrices et des découvertes majeures qui participent au progrès humain. Nous collaborons avec nos partenaires et clients pour concevoir, créer et construire les réseaux les plus avancés. C'est notre passion et notre engagement. Découvrez-en plus à [commscope.com](https://www.commscope.com)

**COMMSCOPE®**

[commscope.com](https://www.commscope.com)

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

© 2020 CommScope, Inc. All rights reserved.

Unless otherwise noted, all trademarks identified by ® or ™ are registered trademarks, respectively, of CommScope, Inc. 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](https://www.commscope.com/About-Us/Corporate-Responsibility-and-Sustainability).

CS-114264-FR (02/20)