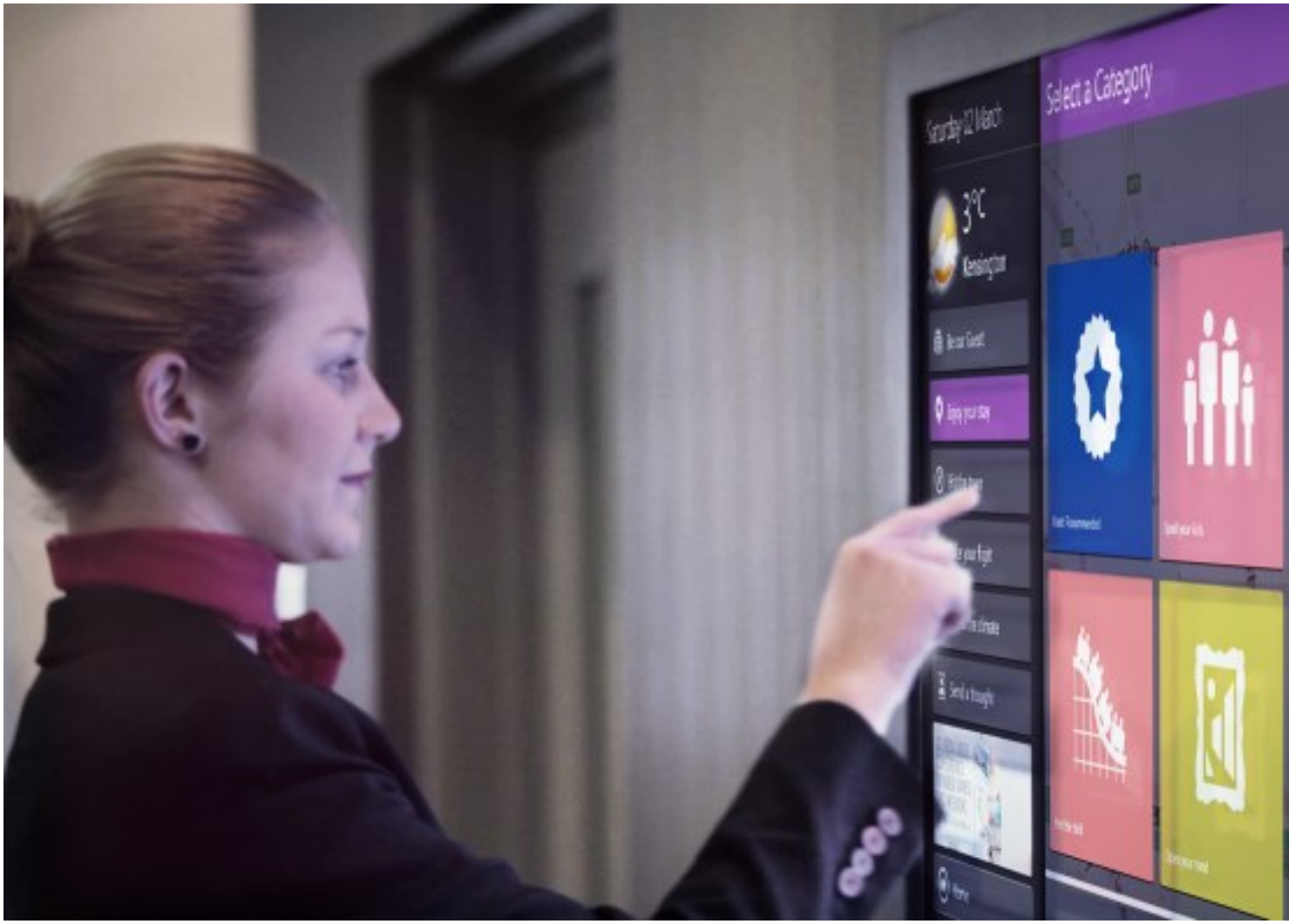
Insolite : La conciergerie virtuelle de Novotel plÃ©biscitÃ©e par les clients
Insolite
PostÃ© par : JulieM
PubliÃ©e le : 5/7/2013 13:30:00

Un mois aprÃ¨s la premiÃ¨re phase du dÃ©ploiement mondial de son **service insolite de conciergerie virtuelle, Novotel** constate une augmentation significative du niveau de satisfaction de ses clients. La marque milieu de gamme du groupe Accor souligne Ã©galement un niveau Ã©levÃ© dâ□□utilisation sur lâ□□ensemble de ses clients quel que soit leur profil.

Les retours sur cette nouvelle technologie sont Ã©galement trÃ¨s positifs sur les rÃ©seaux sociaux.

LancÃ© par Novotel en juin 2013, accessible sur un Ã©cran installÃ© dans le lobby, le Concierge Virtuel permet aux clients de naviguer et dÃ©couvrir des informations liÃ©es Ã la marque et Ã l'hÃ´tel. Il dÃ©livre Ã©galement des recommandations sur les points dâ□□intÃ©rÃªt situÃ©s Ã proximitÃ© des Ã©tablissements (restaurants, musÃ©es, etc.) ainsi que des informations pratiques comme la mÃ©tÃ©o et les horaires de vols. D'autres services innovants sont Ã©galement disponibles comme l'envoi de cartes postales virtuelles.



Une application, tÃ©lÃ©chargeable sur les produits Android et Apple, sera disponible gratuitement dÃ¨s le mois de septembre. Elle permettra aux clients de bÃ©nÃ©ficier, en toute mobilitÃ©, des informations proposÃ©es par ce service de conciergerie virtuelle.

Un dÃ©ploiement progressif de ce service est en cours dans 100 hÃ´tels de la marque avant de sâ□□Ã©tendre progressivement Ã lâ□□ensemble du rÃ©seau. Chaque Ã©tablissement concernÃ© a dÃ©veloppÃ© des contenus pour mettre en avant les atouts de lâ□□Ã©tablissement et de ses environs.

A lâ□□occasion du salon HITEC 2013 Ã Minneapolis, Ã©vÃ¨nement de rÃ©fÃ©rence en matiÃ¨re dâ□□innovations technologiques dans le secteur de lâ□□hÃ´tellerie, Novotel et Monscierge ont prÃ©sentÃ© les premiers rÃ©sultats quant Ã lâ□□accueil de ce service par les clients et collaborateurs des hÃ´tels. Le Concierge Virtuel est plÃ©biscitÃ© sans Ã©quivoque par tous !

A titre dâ□□exemple, au Novotel London West (Royaume-Uni), depuis lâ□□installation du Concierge Virtuel, on compte en moyenne 800 contacts par jour avec des pics d'utilisation de plus de 1900 contacts journaliers. Plus de 1800 cartes postales ont Ã©tÃ© envoyÃ©es sur le mois de mars et les retours opÃ©rationnels sont positifs.

Â« *Cette solution est puissante et conviviale pour les clients. Le systÃ¨me est trÃ¨s fluide et trÃ¨s souple, notamment pour les mises Ã jour du contenu. Avec ce nouveau produit technologique, simple et intuitif, Novotel reste fidÃ¨le Ã ses valeurs de marque innovante au service d'une expÃ©rience client toujours renouvelÃ©e* Â», explique **Sabine Kadyss**, Directeur Produit, Services et Communications Novotel.

Cette mise en Å□uvre rapide a Ã©tÃ© possible grÃ¢ce au logiciel Monscierge, qui permet aux groupes hÃ´teliers de fournir un contenu homogÃ¨ne, propre Ã leur marque ainsi que des informations locales pour chaque Ã©tablissement, via une plateforme unique, facile Ã utiliser et Ã reproduire.

Â« *Le logiciel Monscierge est ce qui se fait de mieux en la matiÃ¨re : le systÃ¨me ne se contente pas dâ□□Ãªtre multilingue, câ□□est aussi un Ã©cosystÃ¨me multirÃ©gional, riche en applications. Il propose un contenu localisÃ© et des fonctionnalitÃ©s supÃ©rieures Ã tous les autres produits sur ce marchÃ©. La synchronisation dâ□□un support et dâ□□un point dâ□□accÃ¨s Ã lâ□□autre est parfaitement fluide.* Â» explique **David Esseryk**, Directeur des Technologies Consommateurs de Accor

La gamme de produits Monscierge ayant Ã©tÃ© conÃ§ue dans une optique de flexibilitÃ©, Accor rÃ©flÃ©chit dÃ©jÃ au moyen de dÃ©velopper de nouvelles technologies en 2014.