

La convergence des technologies vers l'IP en hôtellerie et restauration

**Qu'est ce que c'est ?
Comment ca marche ?
Pour quoi faire ?
Bénéfices ?**



Thierry LONGEAU

www.alcantis.fr

**Hôtel
Conseil**

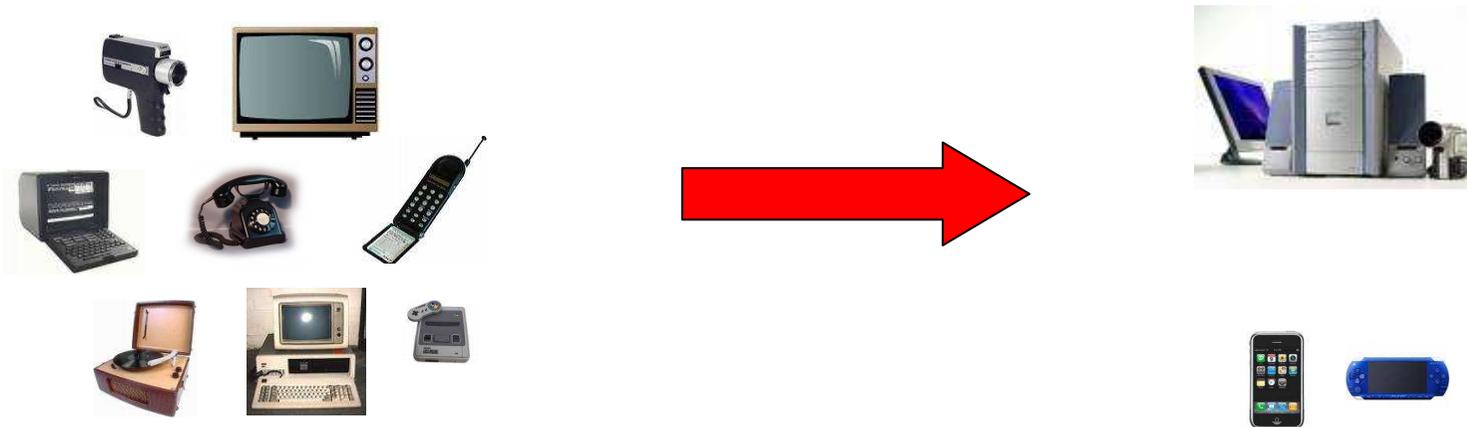
Guilain DENISSELLE

www.hotel-conseil.com

Paris, 31 mars 2008

La convergence, c'est quoi ?

La convergence désigne l'évolution des technologies et des services vers des standards et des matériels communs ou compatibles entre eux.



On parle ainsi de **Convergence IP**

(évolution des réseaux vers un protocole unique)
ou convergence entre l'audiovisuel et les communications électroniques.

La convergence, c'est quoi ?

La convergence numérique se traduit concrètement par la fusion d'appareils jusque là très différents comme le téléphone avec la télévision ou l'ordinateur avec la chaîne HI-FI.

Cela grâce à la numérisation des contenus et des communications.



L'IP, c'est quoi ?

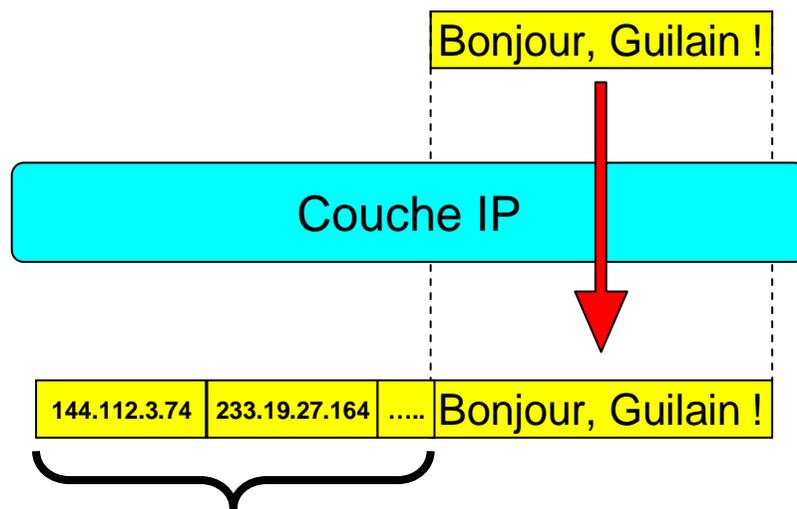
IP signifie **Internet Protocol** : littéralement "le protocole d'Internet".

C'est le principal protocole utilisé sur Internet.

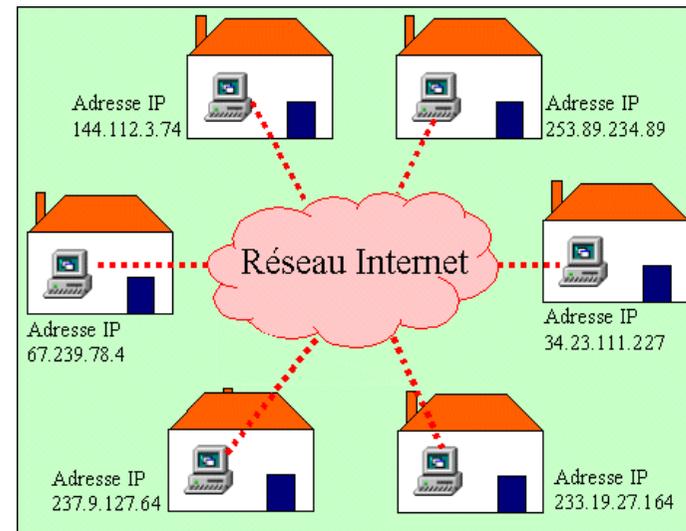
Internet signifie **Inter-networks**, c'est à dire "entre réseaux".

Internet est l'*interconnexion des réseaux* de la planète.

Le protocole IP permet aux équipements reliés à ces réseaux de dialoguer entre eux.



Informations Ajoutées par la couche IP
(Adresse IP expéditeur
Adresse IP du destinataire
Infos diverses..)

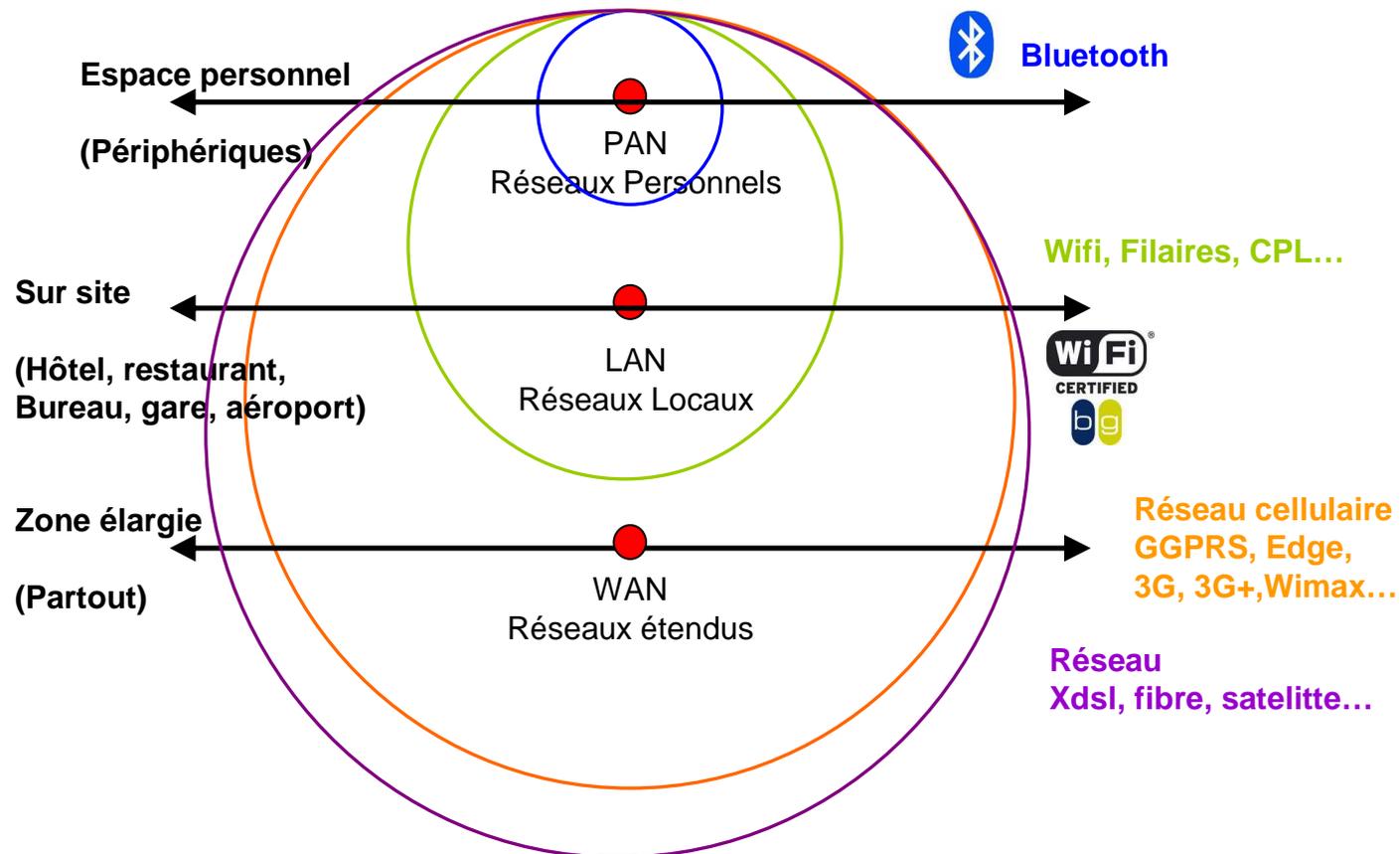


Source sebsauvage.net

Le réseau, c'est quoi ?



Un réseau informatique est un ensemble d'équipements reliés entre eux pour échanger des informations



Le débits, c'est quoi ?

Rappelons qu'aujourd'hui les sons, images, voix, données qui transitent sur ces réseaux sont des fichiers informatiques. Leurs unités de mesure sont: le bit, l'octet et leurs multiples (kilo-, méga-, giga-, téra-).

Des bits et des octets :

Bit est un acronyme de l'anglais "binary digit".

Le bit est la plus petite unité du code informatique. Il ne peut avoir que 2 valeurs : 1 ou 0.

8 bits composent un octet.

L'octet (en anglais : Byte) est la mesure de la taille (on dit aussi du "poids") d'un fichier informatique.



Convergence IP.ppt

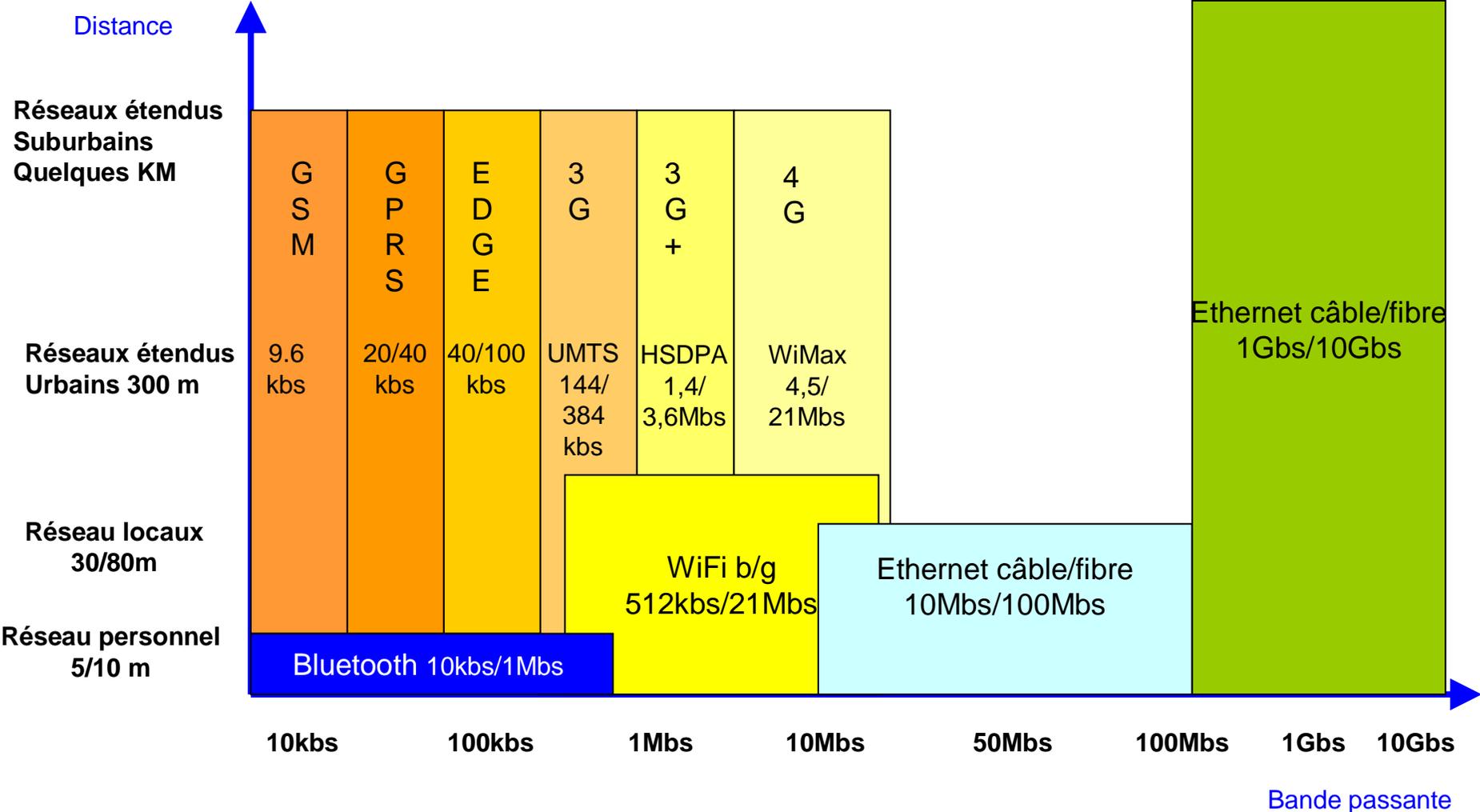
7042 Ko



Isnt she lovely – Stevie Wonder.mp3

10598 Ko (10.5 Mo)

Réseaux, débits, distance



Exemple débit/taille/temps

Soit un lot de 25 Images prises par un appareil photo numérique de 3 millions de pixel. En qualité moyenne soit 800ko par photo.

$$25 \times 800 \text{ Ko} = 20000 \text{ Ko} \quad 20\text{Mo}$$

Temps de téléchargement en fonction du débit

Type de connexion	Temps de téléchargement
100 Mbit/s	2 secondes
10 Mbit/s	20 secondes
1 Mbit/s	3 minutes et 20 secondes
512 Kbit/s	7 minutes
128 Kbit/s	30 minutes

Soit un film long métrage de cinéma en qualité dvd, ce fichier représente

7.18 Go (1Go = 1000 Mo).

$$7.18 \text{ Go} = 71800 \text{ Mo}$$

Temps de téléchargement en fonction du débit

Type de connexion	Temps de téléchargement
100 Mbit/s	48 minutes
10 Mbit/s	8 heures
1 Mbit/s	16 heures
512 Kbit/s	1 jour et 8 heures
128 Kbit/s	5 jours et 8 heures

Une nouvelle vision du réseau

Ubiquité et convergence relèvent d'une même logique :

l'idée est de s'affranchir au maximum des contraintes matérielles et techniques qui séparent l'utilisateur des ressources disponibles par le réseau, avec l'objectif d'une accessibilité universelle au monde numérique.

Pour l'hôtelier, l'investissement dans l'infrastructure de réseau est d'autant plus justifié que les services (et donc les revenus) véhiculés par ce réseau sont nombreux.



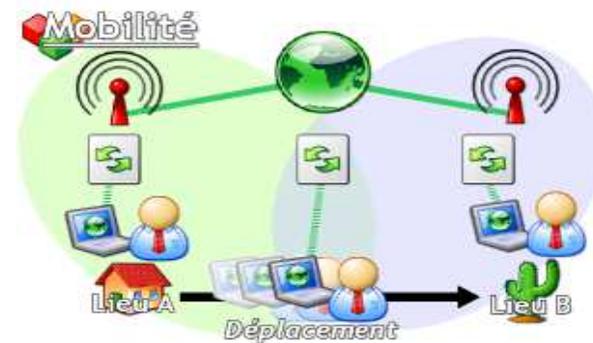
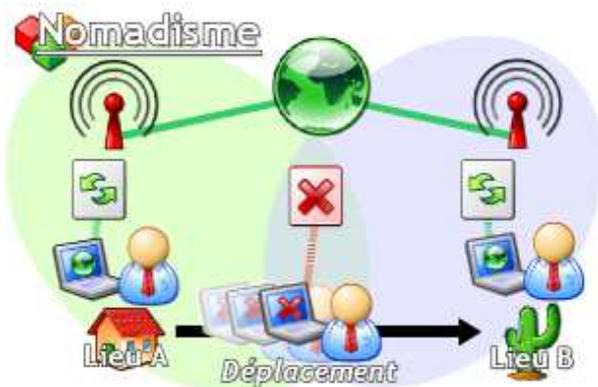
Ubiquité et convergence

L'ubiquité du réseau désigne la capacité, pour l'utilisateur, de se connecter depuis différents lieux.

L'ubiquité recouvre ainsi deux notions :

Le nomadisme,
qui permet à l'utilisateur de se connecter depuis différents lieux sans toutefois pouvoir maintenir la connexion pendant un déplacement.

La mobilité,
qui permet de rester connecté même pendant un déplacement (en train, en voiture...).



Source AANT

La convergence IP

La convergence bouleverse les modèles traditionnels.
Toute la chaîne des acteurs, du cœur de réseau
jusqu'à l'utilisateur, est remise en question.

Les frontières entre les mondes des télécommunications, de l'informatique
et de l'audiovisuel sont de plus en plus floues.

Ainsi, la convergence entre la téléphonie et l'accès à internet,
matérialisée par la téléphonie sur IP, fait s'effondrer le modèle économique
traditionnel de la téléphonie fixe.



La convergence IP

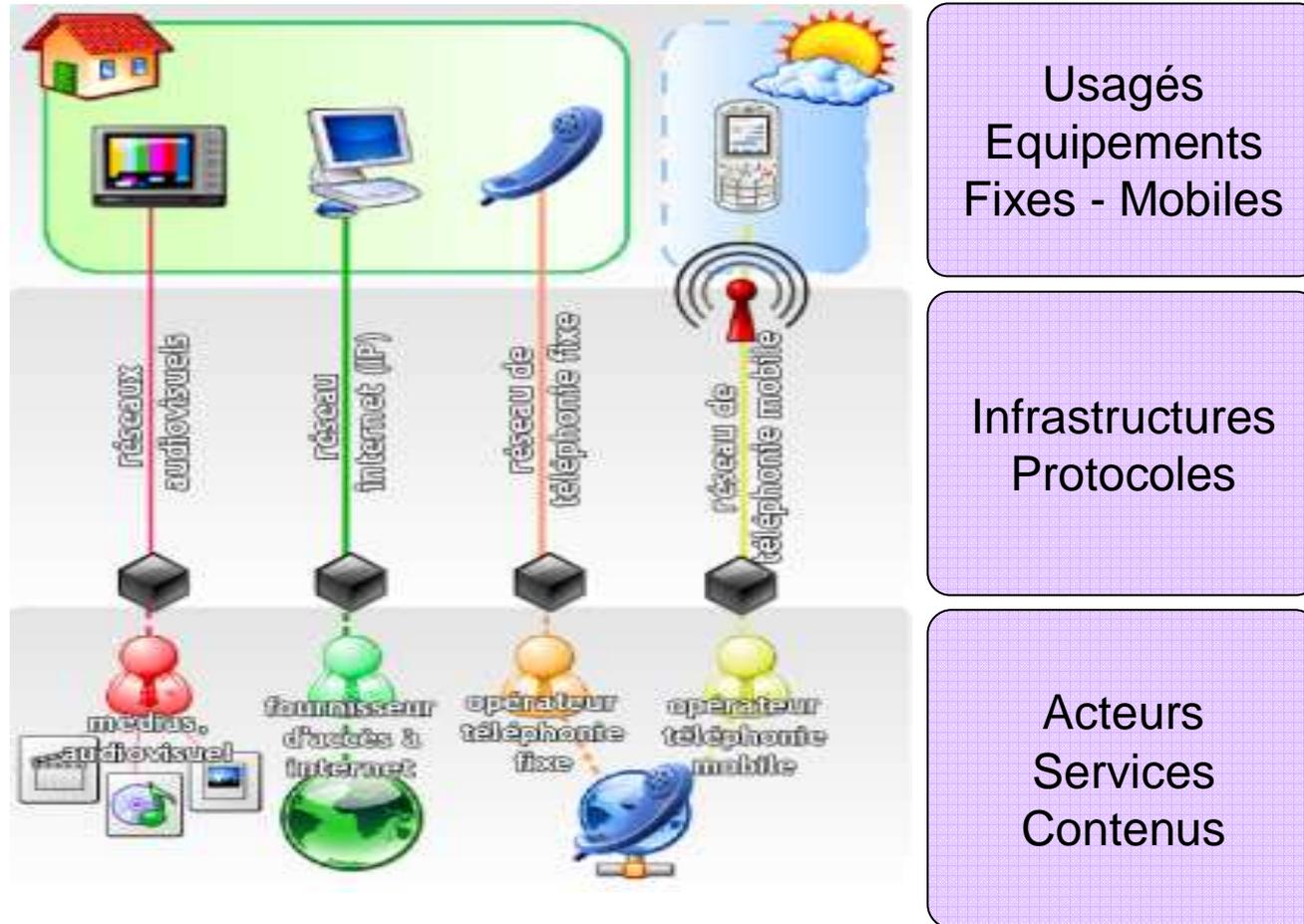
Aspects technologiques

La convergence repose sur des évolutions au niveau des réseaux (avec notamment l'utilisation d'un protocole de communication unique,

le protocole IP, dans des réseaux dits « de nouvelle génération ») et sur le plan des équipements d'accès, qui doivent être polyvalents.

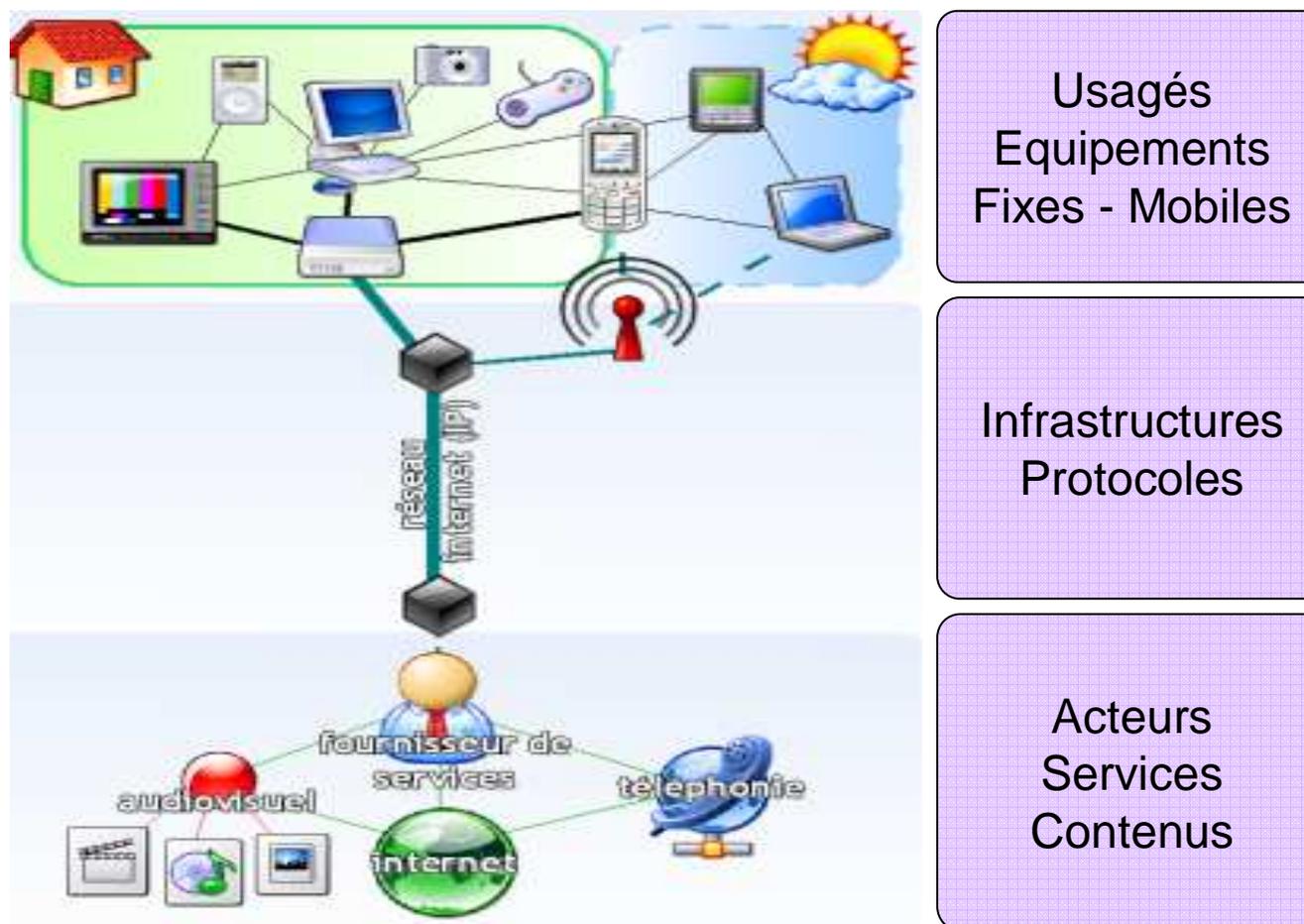


Avant la convergence

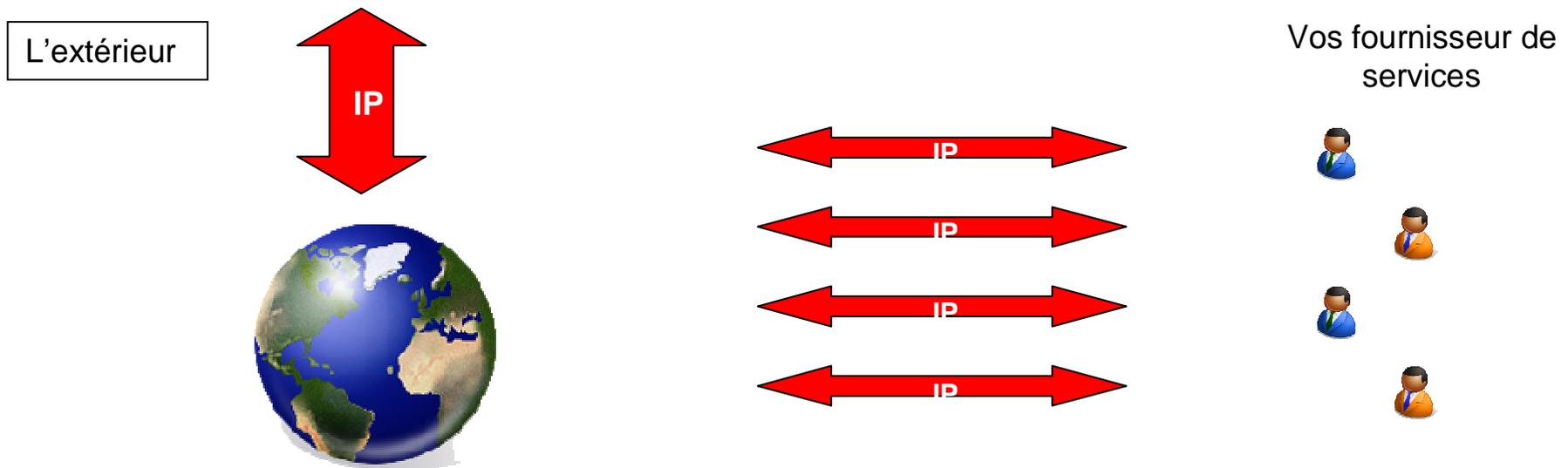
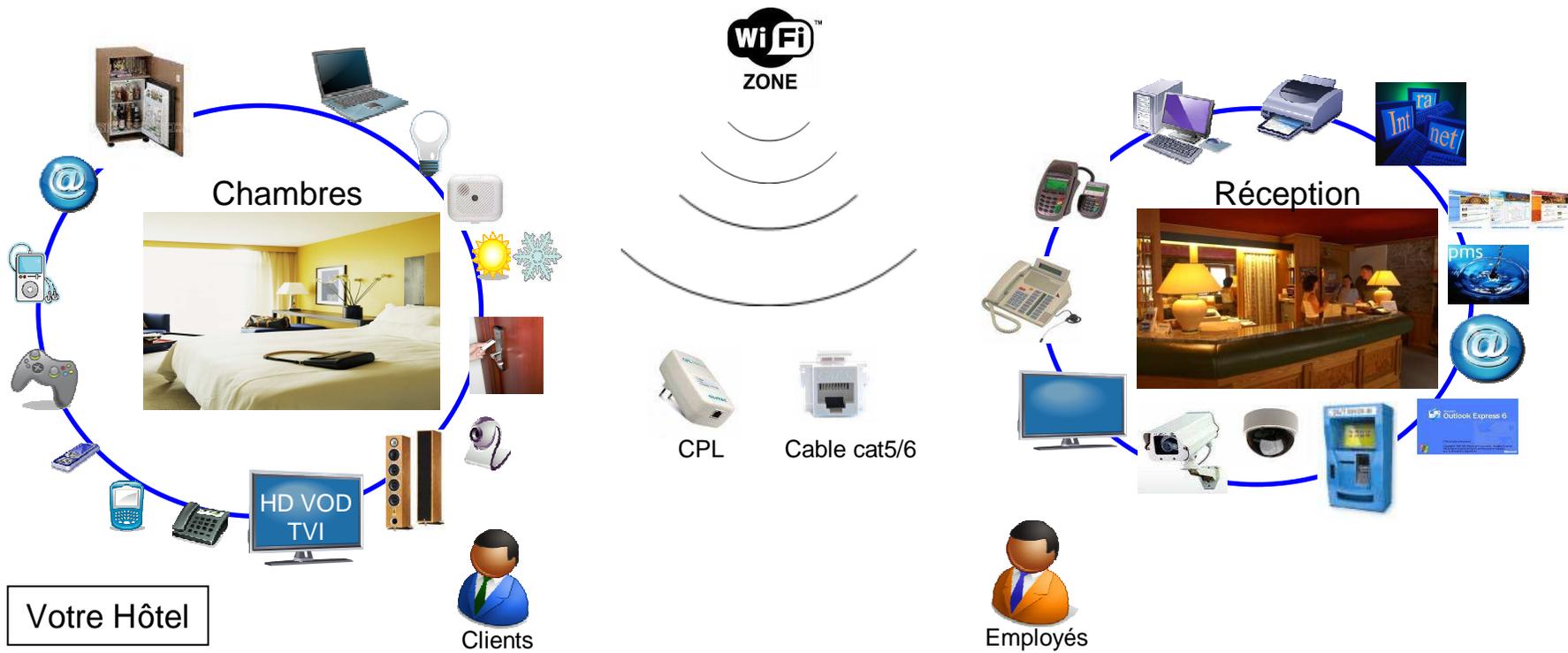


Source AANT

Après la convergence



Source AANT



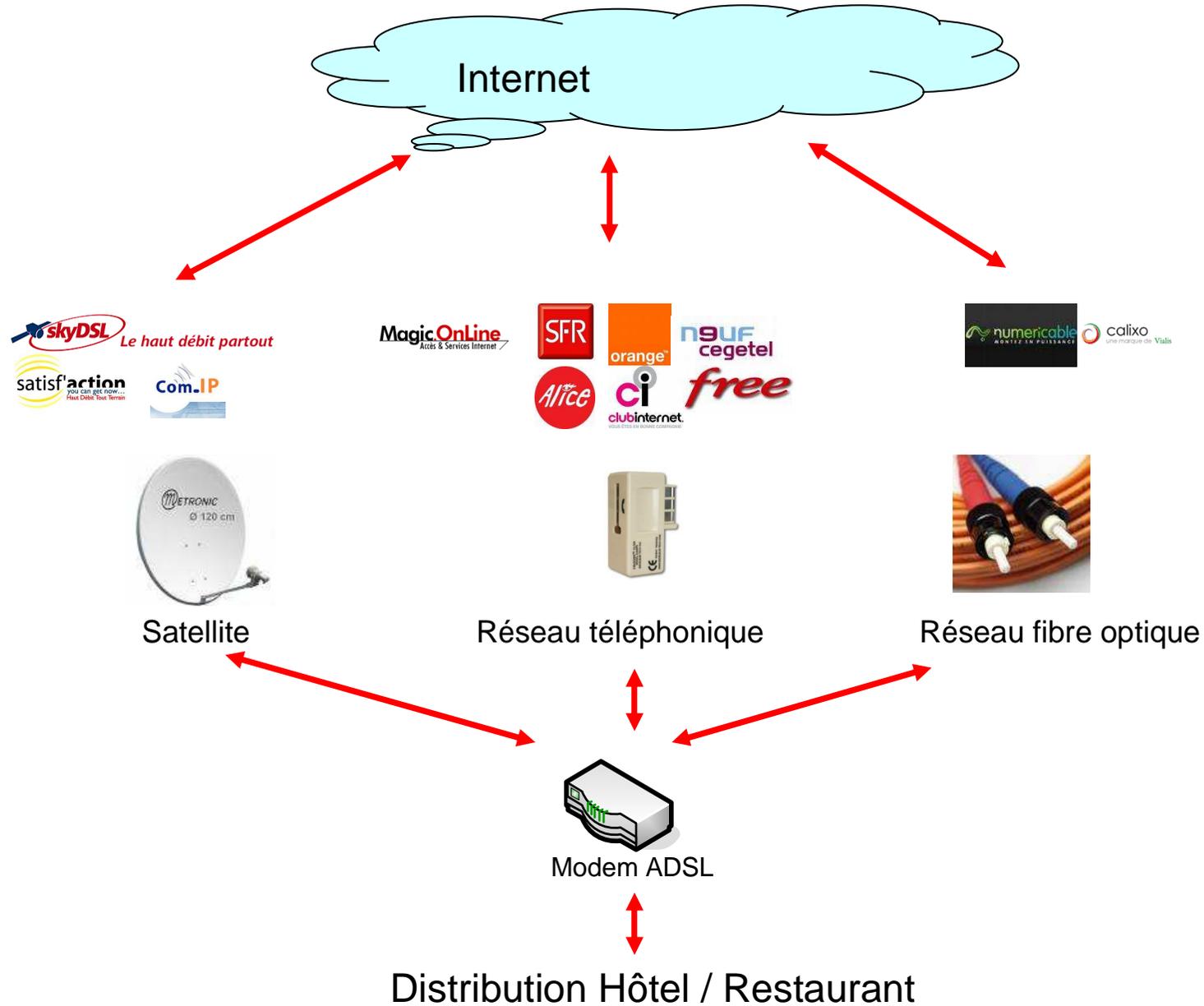
La convergence en marche

Un seul réseau Voix, Données, Images
Des services qui peuvent être mutualisés fournis à partir du réseau

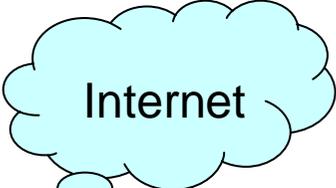
- ✓ Accès Internet, Messagerie...
- ✓ Communication Orale
- ✓ Communication par l'Image
- ✓ Télévision Interactive, On demand, Télévision HD
- ✓ Vidéosurveillance, Sécurité
- ✓ Bâtiments Intelligents, Ecologie
- ✓ Logiciels ASP (Pms, Pos, Crm, Stock, Comptabilité)
- ✓ Monétique
- ✓ RFID
- ✓ Les risques
- ✓ Le bon sens

Tous les systèmes sauf l'incendie

Acheminement Internet



Distribution Internet

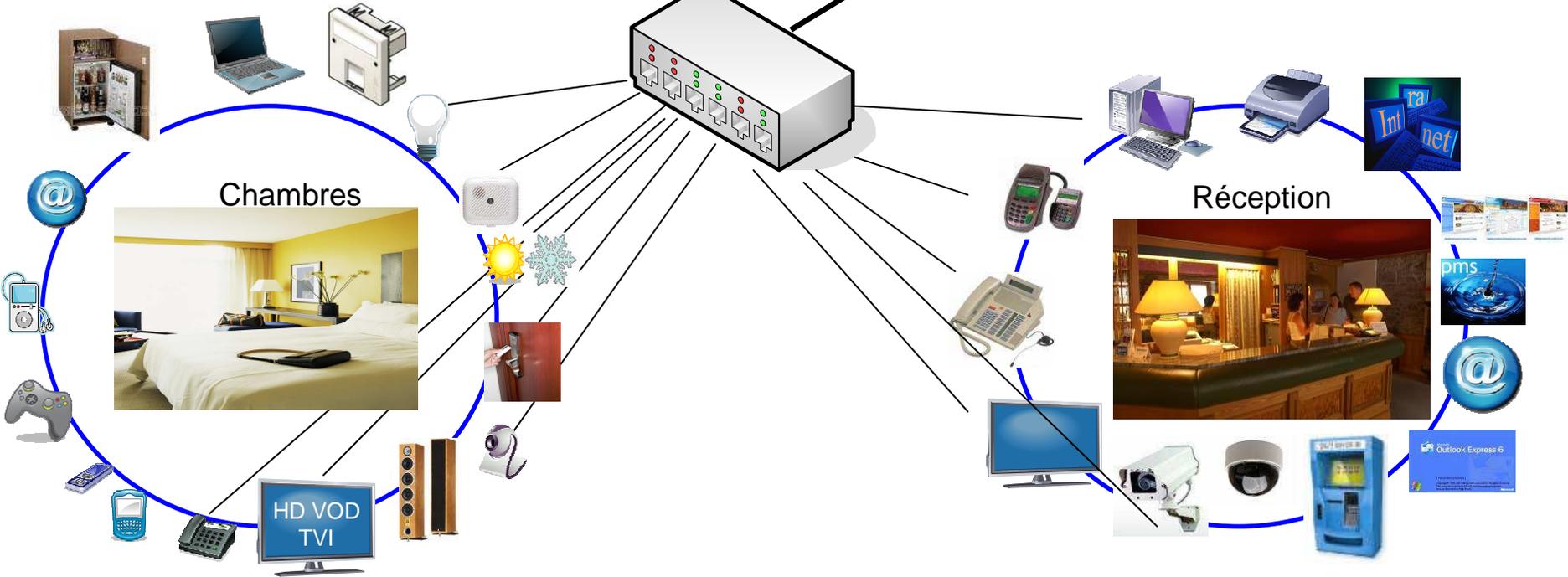
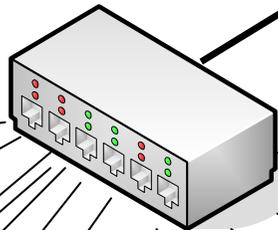


Distribution par câble



Routeur ADSL

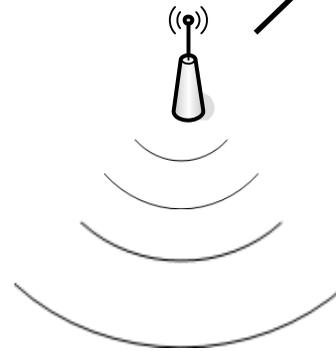
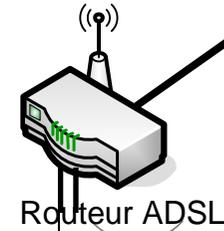
Distribution Ethernet



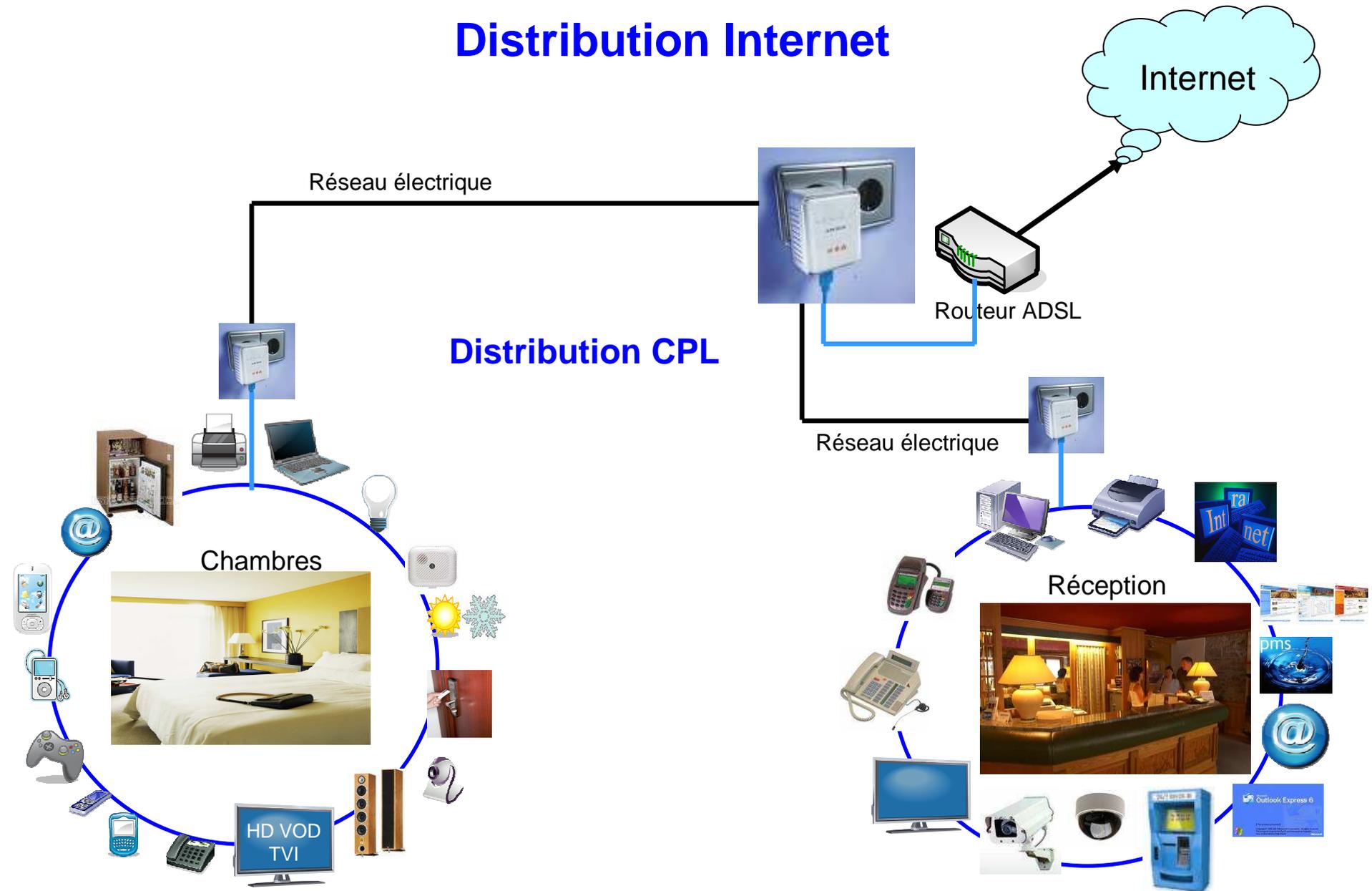
Distribution Internet

Internet

Distribution Wifi



Distribution Internet



Législation traçabilité de connexions pour vos clients

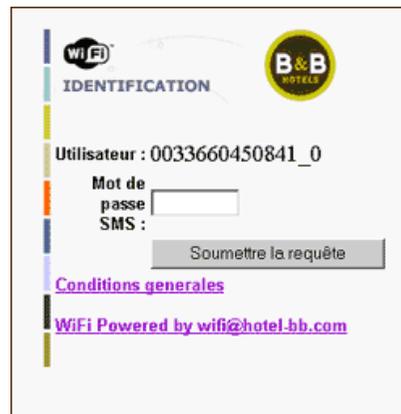
Ce qui dit la loi du 23 janvier 2006 (décret 2006-358 du 24 mars 2006 relatif à la conservation des données des communications électroniques)

Il faut conserver pendant un an

- Les informations permettant d'identifier l'utilisateur.
- Les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés.
- Les caractéristiques techniques ainsi que la date l'horaire et la durée de chaque communication.
- Les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs.
- Les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication.

Le code des postes et communications électroniques interdit par contre de garder le corps des paquets .

Législation traçabilité de connexions



Internet au quotidien

Services

- recherche Internet
- accès fournisseurs, banque
- accès clients
- accès nouveaux services : kiosque, musique...



Bénéfices

- ✓ temps nécessaire pour accéder à l'information
- ✓ le Monde est à portée de souris
- ✓ l'hôtel est à portée des internautes
- ✓ impossible de passer inaperçu
- ✓ gain de productivité & diminution des coûts



La messagerie au quotidien

- C'est devenu l'outil de communication n°1
- Il doit refléter l'image de l'entreprise, avec
 - KliT du Txt
 - effort de présentation
 - support publicitaire natif
 - temps de réponse
 - coordonnées toujours visibles
 - plan d'accès
 - traçabilité
- Info@monhotel.fr



Outil de communication orale

- ❑ Téléphonie IP Domestique: Box Familiales
- ❑ Téléphonie IP d'entreprise
- ❑ Skype MSN, Google Talk, Yahoo
- ❑ Complémentarité des technologies
- ❑ Autocommutateurs

On parle de VOIP, TOIP



Téléphonie IP

La téléphonie sur IP correspond à la transmission de la voix et des données sur un seul réseau IP.

Bénéfices

- ✓ Qualité de conversation
- ✓ Confort et facilité d'utilisation
- ✓ Simplifier l'infrastructure de communication
- ✓ Suppression des abonnements de l'opérateur historique
- ✓ Réduire les coûts des communications téléphoniques
- ✓ Conserver une indépendance vis-à-vis des opérateurs téléphoniques
- ✓ Gérer un seul réseau
- ✓ Accéder à de nouveaux services (messagerie unifiée)
- ✓ Amortir rapidement son investissement

Un exemple Convergence Fixe-Mobile

(services accessibles à l'utilisateur, éventuellement avec un équipement unique, aussi bien depuis son domicile, sa chambre qu'à l'extérieur).



Unik



Blackberry



Twin

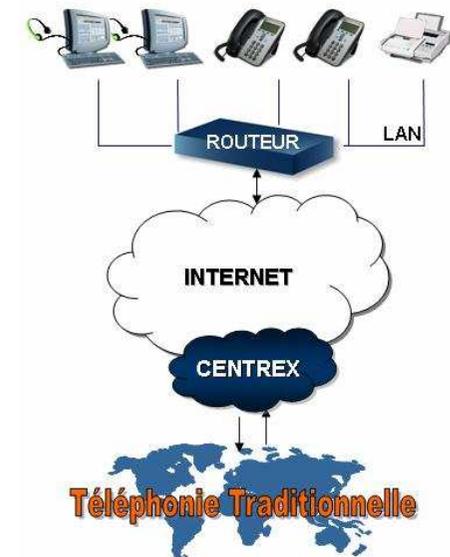
Téléphonie IP

PABX → IPBX → Centrex IP

Consiste pour l'entreprise à externaliser les fonctions de son Autocommutateur auprès d'un prestataire qui héberge pour elle le système téléphonique

Bénéfices

- ✓ Suppression des abonnements de l'opérateur historique
- ✓ Simplification et uniformisation de l'infrastructure Informatique/Telecom.
- ✓ Suppression de l'autocommutateur et du contrat de maintenance associé
- ✓ Accès aux tarifs permettant l'optimisation du budget Telecom
- ✓ Une infrastructure unique quelque soit le nombre de site de votre entreprise
- ✓ Les appels inter-sites illimités et gratuits
- ✓ Une solution évolutive et pérenne.



Source Opencentrex

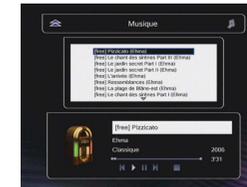
Communication par l'image

- ❑ Visio/vidéo conférence
- ❑ Télé présence
- ❑ Skype video, Voodoo, MSN...



La Télévision Interactive

la TVi est un ensemble logiciel qui permet l'administration et la diffusion en IP d'une large gamme de services sur la télévision.



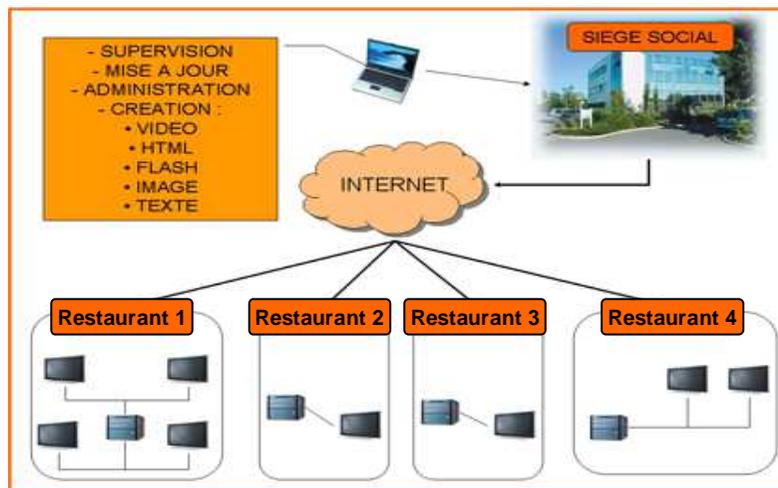
Un choix de services :

- TV / TV HD / Radio numérique
- Vidéo à la demande
- Pay TV
- Musique à la demande
- Internet et Email sur la TV
- Portail Hôtelier
- Publicité
- Message d'accueil
- Messagerie client
- Visualisation de la facture
- Express Check-out

Source  ELANconsulting
CONSEIL & INTÉGRATION MULTIMÉDIA

PLV Dynamique

- Les bornes interactives.
- L'affichage dynamique.
- L'équipement Audiovisuel pour vos salle de séminaire.
- L'informations client mise à jour en temps réel.
- La gestion centralisée de l'ensemble des écrans.



Source

ELANconsulting
CONSEIL & INTEGRATION MULTIMEDIA

Vidéo surveillance sécurité

La Vidéosurveillance IP repose sur la technologie Internet Protocol.

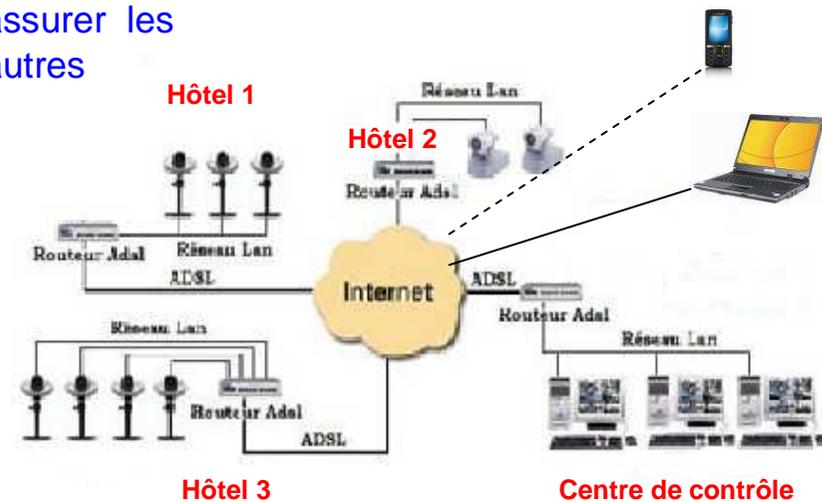
Bénéfices

Uniquement des équipements d'acquisition sur site pour assurer les fonctions de visualisation, enregistrement et stockage et autres

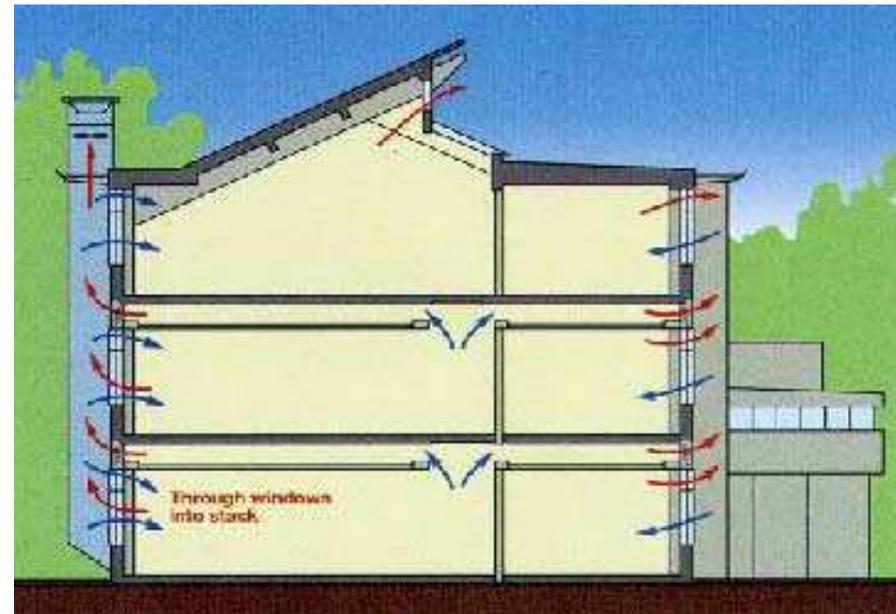
Pas de stockage, pas de gestion sur site
Externalisation du service chez un prestataire

Accès à la visualisation et à la recherche

- ✓ Sur place
- ✓ A distance depuis un ordinateur du réseau
- ✓ Depuis un navigateur Internet
- ✓ Depuis votre mobile



Bâtiment intelligent & écologie



Logiciel ASP

Le terme ASP (Application Service Provider) ou FAH en français (Fournisseur d'Applications Hébergées) désigne un ensemble de services permettant à l'entreprise de disposer d'une informatique opérationnelle, sous forme de location mensuelle du poste de travail.

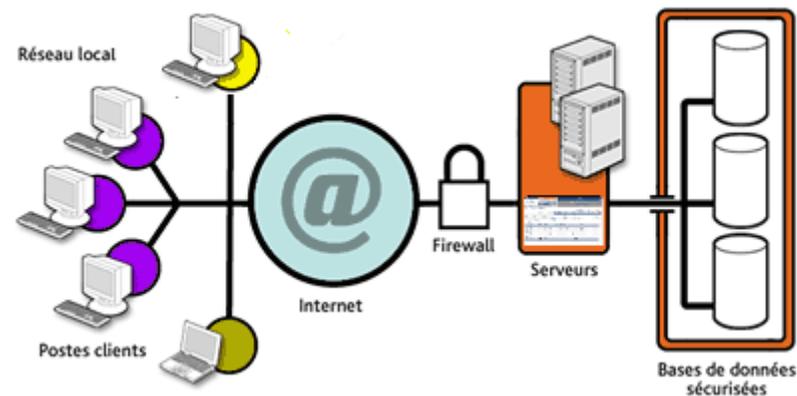
Les données et les applications sont centralisées sur des serveurs sécurisés et sont accessibles depuis n'importe quel poste connecté à Internet.

Vous en utiliser tous à ce jour

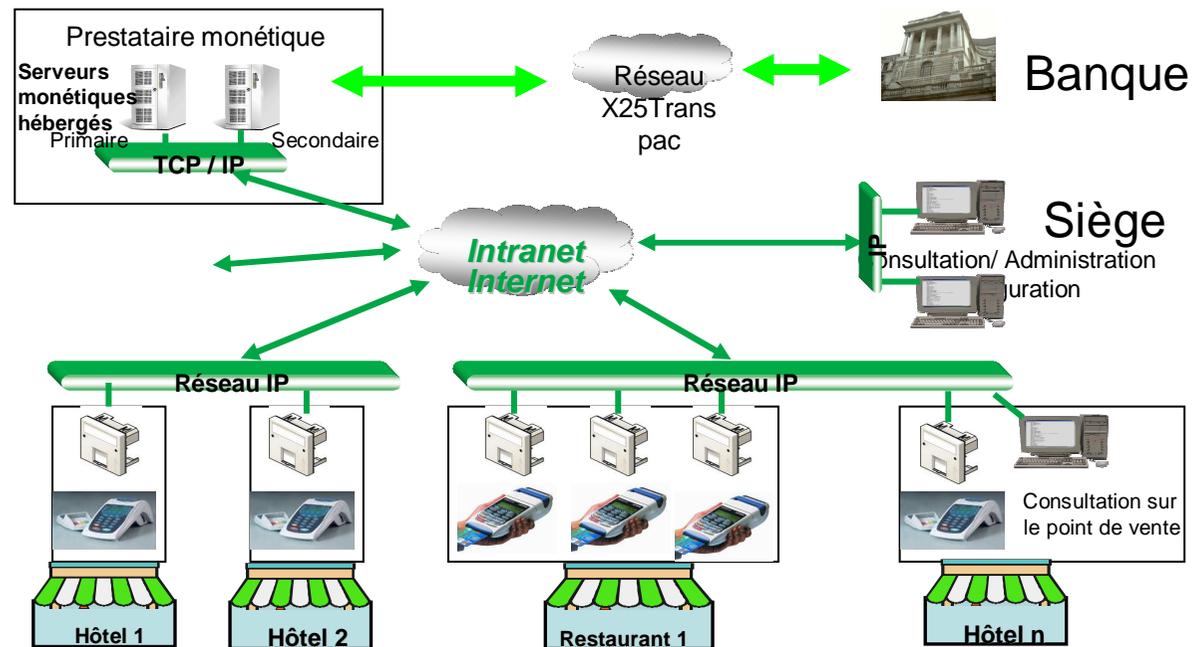
Web mail, Msn, Web booking engine
Logiciel de comptabilité, de gestion, de ventes, logistique
Logiciels Hôteliers, gestion des stocks....

Bénéfices

- ✓ Equipement plus léger donc moins onéreux
- ✓ Pas de compétences nécessaires sur site
- ✓ Pas d'administration sur place
- ✓ Hébergé chez un spécialiste
- ✓ Pas de sauvegarde sur site
- ✓ Pas de mise à jour sur site
- ✓ Facilité de déploiement



Monétique IP



Bénéfices

- ✓ Utiliser la ou les liaisons ADSL ou privé (réseau de l'entreprise) déjà existantes
- ✓ Partager et mutualiser l'accès à IP .
- ✓ Le coût des communications IP pratiquement nul et permet des économies par rapport à RTC ou RNIS
- ✓ L'utilisation d'IP libère des lignes téléphoniques
- ✓ Suppression des abonnements France Télécom
- ✓ La vitesse de communication en IP est plus rapide que RTC (autorisations 3 à 5 secondes).
- ✓ Administration, consolidation, recherche, archivage..

Outils RFID

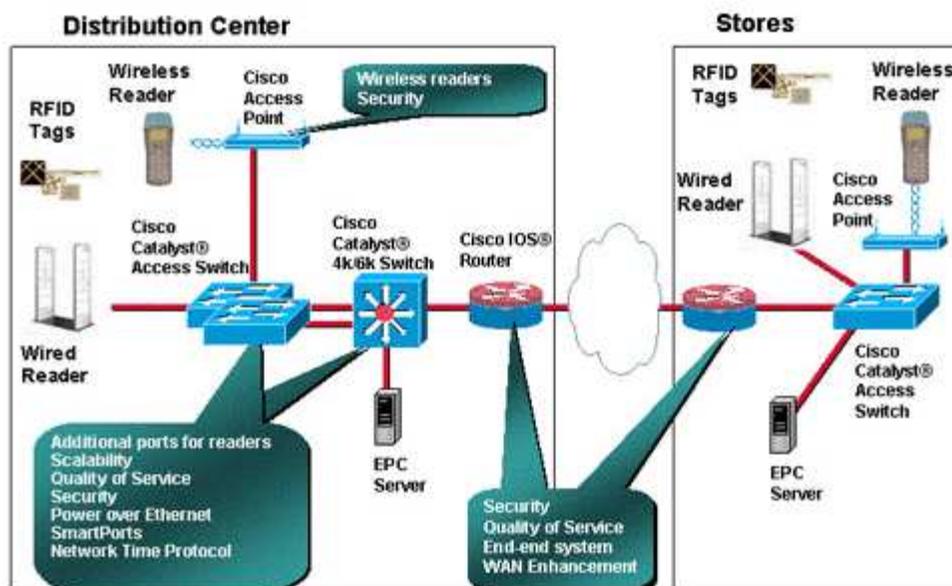
Technologie d'Identification par Radio Fréquence

Quels usages en hôtellerie-restauration-séminaire

- localiser son personnel et/ou son client
- localiser le matériel sensible
- prévention du vol (écran plat, tableaux...)



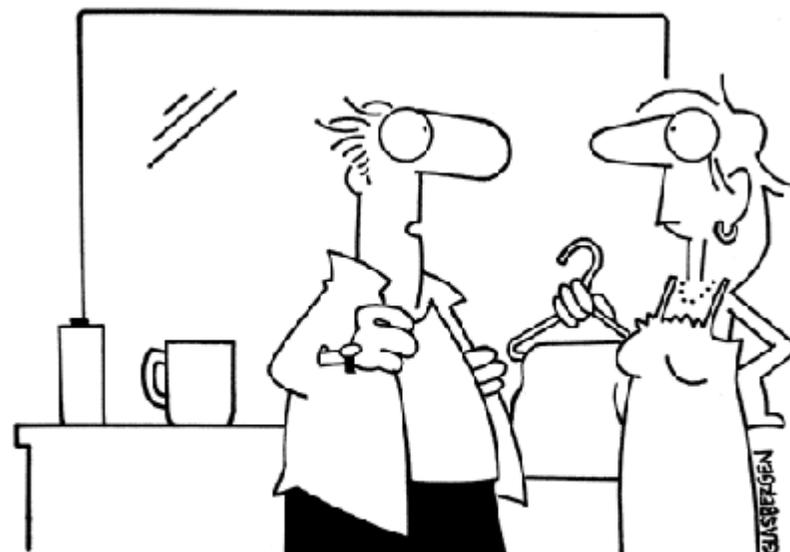
Cisco RFID Ready Network Components



Les risques au quotidien

- spam
- virus
- phishing / hameçonnage données
- smishing / hameçonnage bot
- splog / PC zombie
- spyware / infos personnelles
- ceux à inventer

Copyright 2003 by Randy Glasbergen. www.glasbergen.com



"I get to the office around 8:45, pour myself a cup of coffee, turn on my computer, delete all the spam, and then it's time to go home."

Principes de bon sens

- protection par mot passe modifié régulièrement
- plusieurs adresses email 
- PC, logiciels, drivers toujours à jour
- firewall
- antivirus
- anti spam
- anti spyware
- méfiance vis-à-vis des inconnus
- vérifier les filtres navigateur : https, messages...
- ne pas télécharger tout et n'importe quoi
- sauvegarde systématique





Des Questions ?



Thierry LONGEAU

www.alcantis.fr

**Hôtel
Conseil**

Guilain DENISSELLE

www.hotel-conseil.com