



COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Paris, 4 juillet 2013

La conciergerie virtuelle de Novotel plébiscitée par les clients et les collaborateurs des hôtels

Un mois après la première phase du déploiement mondial de son service de conciergerie virtuelle, Novotel constate une augmentation significative du niveau de satisfaction de ses clients. La marque milieu de gamme du groupe Accor souligne également un niveau élevé d'utilisation sur l'ensemble de ses clients quel que soit leur profil. Les retours sur cette nouvelle technologie sont également très positifs sur les réseaux sociaux.

Lancé par Novotel en juin 2013, accessible sur un écran installé dans le lobby, le Concierge Virtuel permet aux clients de naviguer et découvrir des informations liées à la marque et à l'hôtel. Il délivre également des recommandations sur les points d'intérêt situés à proximité des établissements (restaurants, musées, etc.) ainsi que des informations pratiques comme la météo et les horaires de vols. D'autres services innovants sont également disponibles comme l'envoi de cartes postales virtuelles.

Une application, téléchargeable sur les produits Android et Apple, sera disponible gratuitement dès le mois de septembre. Elle permettra aux clients de bénéficier, en toute mobilité, des informations proposées par ce service de conciergerie virtuelle.

Un déploiement progressif de ce service est en cours dans 100 hôtels de la marque avant de s'étendre progressivement à l'ensemble du réseau. Chaque établissement concerné a développé des contenus pour mettre en avant les atouts de l'établissement et de ses environs.

A l'occasion du salon HITEC 2013 à Minneapolis, événement de référence en matière d'innovations technologiques dans le secteur de l'hôtellerie, Novotel et Monscierge ont présenté les premiers résultats quant à l'accueil de ce service par les clients et collaborateurs des hôtels. Le Concierge Virtuel est plébiscité sans équivoque par tous !



A titre d'exemple, au Novotel London West (Royaume-Uni), depuis l'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 été envoyées sur le mois de mars et les retours opérationnels sont positifs.

« Cette solution est puissante et conviviale pour les clients. Le système est très fluide et très souple, notamment pour les mises à jour du contenu. Avec ce nouveau produit technologique, simple et intuitif, Novotel reste fidèle à ses valeurs de marque innovante au service d'une expérience client toujours renouvelée », explique **Sabine Kadyss, Directeur Produit, Services et Communications Novotel.**

Cette mise en œuvre rapide a été possible grâce au logiciel Monscierge, qui permet aux groupes hôteliers de fournir un contenu homogène, propre à leur marque ainsi que des informations locales pour chaque établissement, via une plateforme unique, facile à utiliser et à reproduire.

« Le logiciel Monscierge est ce qui se fait de mieux en la matière : le système ne se contente pas d'être multilingue, c'est aussi un écosystème multirégional, riche en applications. Il propose un contenu localisé et des fonctionnalités supérieures à tous les autres produits sur ce marché. La synchronisation

d'un support et d'un point d'accès à l'autre est parfaitement fluide. » **explique David Esseryk, Directeur des Technologies Consommateurs de Accor**

La gamme de produits Monscierge ayant été conçue dans une optique de flexibilité, Accor réfléchit déjà au moyen de développer de nouvelles technologies en 2014.

A propos de Monscierge, LLC

Monscierge est une société informatique spécialisée dans les solutions hôtelières innovantes. Fondée en 2009, l'entreprise, basée à Oklahoma City, a développé une suite de produits permettant d'établir des relations haut de gamme entre hôtels, marques, chaînes et clients via des dispositifs de concierge, des applications pour mobiles et pour tablettes, ainsi que diverses solutions personnalisées visant à améliorer l'expérience des clients et leurs relations avec les hôtels.

Plus de renseignements sur <http://www.monscierge.com> ou tapez CONNECT au 411-24-7 (États-Unis)

A propos de Novotel

Novotel, est la marque hôtelière milieu de gamme du groupe Accor, premier opérateur hôtelier mondial, présent dans 92 pays avec près de 3 500 hôtels et 160 000 collaborateurs. A travers une offre homogène, Novotel contribue au bien-être des voyageurs d'affaires et de loisirs : chambres spacieuses et modulables, restauration équilibrée 24h/24, salles de réunion, personnel attentif, espaces dédiés aux enfants et salles de remise en forme. Dans le cadre du programme de développement durable du groupe Accor, PLANET 21, Novotel s'engage ! Pour répondre aux grands enjeux sociétaux et environnementaux, la marque a choisi de s'appuyer sur une certification environnementale mondialement reconnue, ISO 14001.

Novotel propose près de 400 hôtels et resorts dans 60 pays situés au cœur des villes internationales majeures, dans les quartiers d'affaires et les destinations touristiques.

Pour plus d'information sur les hôtels Novotel : novotel.com.

Contacts presse Monscierge :

Crystal Robinson, Media Director

E-mail : crystal.robinson@monscierge.com

Tél. : +33 1 (888) 426-5730

Contacts presse Novotel :

Romain Folliot

E-mail : romain.folliot@accor.com

Tél. : +33 (0)1 45 38 84 94

Mélissa Lévine

melissa.levine@accor.com