

# ÉTUDE DE CAS MANDARIN ORIENTAL HOTEL GROUP

Mandarin Oriental Hotel Group est une société britannique de gestion hôtelière internationale offrant des hôtels de luxe, des centres de villégiature et des résidences en Asie, en Europe et dans les Amériques. Avec de nombreux sites à travers certaines des destinations les plus prestigieuses du monde, Mandarin Oriental s'efforce d'offrir le luxe du 21ème siècle avec un charme oriental grâce à un design distinctif et un fort sentiment d'appartenance.



## Défi

L'Internet a révolutionné la façon dont les travailleurs mobiles accèdent à l'information en dehors du bureau, ce qui leur permet de suivre leurs clients et leurs bureaux plus rapidement que jamais auparavant. Pour répondre à ce besoin, les fournisseurs de services d'hôtellerie offrent à leurs clients un accès Internet haute vitesse (HSIA) dans les chambres. Les travailleurs mobiles sont habitués à ce service et ont rapidement fixé de nouvelles attentes pour leurs séjours.

Aujourd'hui, l'accès à Internet est considéré comme aussi critique que la plomberie et l'électricité dans les besoins des clients - si ce n'est plus.

Le Groupe hôtelier Mandarin Oriental a une riche histoire qui remonte à la fin des années 1800 avec l'ouverture de l'hôtel Oriental à Bangkok. Ils ont continué d'évoluer avec les besoins de leurs invités au fil des ans, et la qualité de l'HSIA en faisait partie. Cependant, avec l'augmentation des besoins en bande passante d'applications telles que Skype, Netflix et YouTube, la pression sur les réseaux des propriétés Mandarin Oriental augmente chaque année.

« La satisfaction de la clientèle été affectée négativement. Nous cherchions un moyen d'effectuer le basculement d'un fournisseur Internet à un autre afin d'offrir une meilleure connectivité Internet à nos invités. »

**Javier Garcia**  
MANDARIN ORIENTAL HOTEL GROUP

## Solution

L'équipe de Mandarin Oriental (Mandarin Oriental Hotel Group) a décidé d'essayer les solutions de balancement de liens de Martello (alors Elfiq Networks). La recommandation venait collègues au sein d'une autre organisation, qui faisait déjà affaire avec Martello.

Non seulement le produit a résolu les problèmes de bande passante, mais il a aussi pu être déployé de façon à protéger les hôtels contre les interruptions de service planifiées et non planifiées. Disponibles en "kit de basculement", les produits de réseautique de Martello peuvent ajouter une deuxième couche de sécurité et de résilience.

Si l'un des appareils ne répond plus, un autre reprend de façon transparente la gestion du trafic et les opérations tout en alertant le service informatique.

Aujourd'hui, la plupart des propriétés Mandarin Oriental sont équipés de kits de basculement Martello dans leur infrastructure réseau. Le Groupe hôtelier peut compter sur un réseau solide et international de revendeurs à valeur ajoutée pour aider les propriétés locales à acheter et à déployer de nouveaux appareils lorsque le besoin s'en fait sentir, mais aussi sur l'équipe de services professionnels de Martello pour effectuer la configuration à distance.

L'ajout de circuits supplémentaires peut se faire de manière transparente et sans effort, à volonté et en tout temps, sans avoir à se soucier de la bande passante inutilisée. Les nouvelles connections peuvent être utilisées dès le moment où il sont reliées aux produits de Martello.

Fondée en 2009, Martello Technologies est une compagnie canadienne comptant du personnel au Canada, aux Pays-Bas, aux États-Unis et en France. Nous offrons des solutions qui donnent confiance dans la performance des services en temps réel sur les réseaux cloud et d'entreprise. Nos produits incluent des logiciels de gestion du rendement des communications unifiées (UC), des logiciels de visualisation des systèmes de TI et un éventail de solutions réseau.