

Sensiq™

Créer votre portail **unique**
de communications client



Quadriga®
Your trusted partner

Sensiq offre une manière innovante de personnaliser votre communication client en adéquation avec leurs besoins spécifiques et ceux de votre activité. Sensiq vous donne l'opportunité de créer un portail à votre image, pour une expérience client unique, et vous permet ainsi d'harmoniser votre communication sur l'ensemble de votre parc. Sensiq s'adapte à vos objectifs 'business', renforce la satisfaction et la fidélisation de vos clients et vous apporte de nouveaux flux de revenus. Nous réalisons votre portail dans le cadre d'une solution complète, intégrant des informations, du divertissement, des solutions de promotion, une assistance réseau et un service de maintenance.

Votre portail de communications client

Pour la première fois, les hôtels peuvent créer un réel portail d'informations et de divertissement en chambre, transformant leur mode de communication. Cette évolution est aujourd'hui possible grâce à la personnalisation d'un ensemble d'applications et à la création de nouvelles opportunités commerciales. La télévision devient un moyen de promotion pour les services de l'hôtel et ceux de leurs partenaires ainsi qu'un canal de diffusion pour les annonceurs.

Sensiq vous permet de créer ce portail à votre manière, de définir la structure et le contenu les plus appropriés à vos clients et satisfaire les besoins propres à votre activité. Votre portail est distribué via un seul réseau numérique qui intègre vos services Internet et télévision sur IP, optimise le « cloud » et permet de minimiser vos coûts d'investissement.



À votre service

Se restaurer

Offre spéciale

Info

Créer votre
portail unique de
communications client



Une solution complète offerte
par un partenaire unique

Service
après-vente
intégral



Conseil
expert en
réseau

logie numérique,
ce et du support de
ion complète de
hôtel et à ses clients.
nt l'atout d'un

s et météo
on

ique en HD

nvironnement et

services de conception

etc.





Plateforme de communications Sensiq

Sensiq fonde son développement sur 3 principes fondamentaux :

Permettre aux hôtels d'offrir à plus de clients une communication de meilleure qualité

Permettre aux hôtels de définir le contenu le plus approprié pour ses clients

Créer de nouvelles opportunités commerciales pour l'hôtel

Sensiq se base sur un ensemble d'outils, d'applications et de services de communication.

radios

Outils de gestion de l'hôtel

Applications client

Divertissements à la demande, TV, TV sur IP, internationales

Informations sur l'hôtel, son environnement et ses partenaires, infos et météo

Outils de stratégie de marque

Outils promotionnels pour l'hôtel, ses partenaires et ses annonceurs

Possibilité d'offres packagées

Interface multimedia dynamique en HD

Créer votre
portail unique de
communications client



Interface utilisateur
multimédia dynamique

Le cœur de Sensiq est une plateforme de communications sur laquelle les hôtels construisent un portail client unique pour la chambre. Le portail est conçu à partir de différentes offres packagée, d'outils de gestions et d'applications.

Interface multimédia dynamique en HD

L'interface de Sensiq est conçue pour encourager les clients à naviguer librement et vivre une expérience en haute définition la plus enrichissante possible, à travers les différentes sources d'informations, le web, les films ou la télévision. Chaque portail profite de cette puissante interface qui associe avantageusement la vidéo, la musique et la qualité haute définition.

Navigation simple

Sa conception intuitive associée à l'utilisation de menus déroulants crée un dynamisme qui encourage la découverte. Elle est conçue par des designers spécialisés dans la télévision interactive, qui décryptent le comportement des utilisateurs et la dynamique qui en découle.

Le contenu est présenté sous forme de listes ou de grilles, animés par des effets pour rendre l'expérience encore plus agréable.

Choix des langues

Pour une convivialité maximale, un choix de plus de 25 langues est offert : Allemand, anglais, arabe, chinois simplifié, chinois traditionnel, croate, tchèque, danois, espagnol, estonien, finnois, français, grec, hongrois, italien, japonais, néerlandais, norvégien, polonais, portugais, roumain, russe, slovène, suédois et turc.

Interface multimédia - vidéo et musique

Sensiq intègre de multiples vidéos ainsi que des bandes son. Le portail permet jusqu'à quatre vidéos promotionnelles, les hôtels peuvent choisir parmi un choix d'ambiances musicales ou intégrer leur propre thèmes musicaux.

Télécommande unique

Une seule télécommande stylée permet une navigation en toute simplicité, sur Internet et sur le portail. Une touche spécifique y est configurée pour un accès direct aux informations de l'hôtel.

Cette télécommande s'accompagne d'un clavier virtuel affiché à l'écran. Un clavier infra rouge facultatif est également disponible pour les hôtels qui souhaitent offrir une expérience Internet encore plus enrichissante.



Intégrez votre propre vidéo et créez l'ambiance de vos chambres.

Jusqu'à 5 positions sur la Home page pour votre propre contenu

Services packagés

Plateforme de communications Sensiq

Possibilité de services packagés

Internet faisant partie intégrante de Sensiq, les clients peuvent acheter l'ensemble des services de divertissement et d'internet pour un seul prix. Nous avons pu prouver que cette 'Offre Spéciale' encourage fortement l'acte d'achat et stimule sensiblement les revenus de l'hôtel.

Outils promotionnels

Pour tirer le meilleur profit de votre portail, les concepteurs experts de Quadriga s'engagent à travailler à vos côtés pour satisfaire vos propres exigences, vos exigences spécifiques, optimiser les capacités opérationnelles de Sensiq et fournir un portail unique, dès le premier jour. De nombreux outils sont mis à votre disposition : des vidéos, des menus hôtel dès la Home page, des pages créées à des fins spécifiques et des liens web pour promouvoir vos services, ainsi que ceux de vos partenaires.

Jusqu'à 5 positions sur la Home page

La structure du portail est organisée autour de menus disponibles sur la Home page. L'hôtel construit sa propre communication et la propose immédiatement à ses clients grâce aux 5 menus de la Home page qui lui sont dédiés. L'hôtel définit l'ordre de ses menus avec ses images, son texte et les langues dans lesquelles il souhaite communiquer.

Vos propres contenus et liens web

À partir des menus de la Home page, les hôtels créent leurs propres pages, comprenant s'ils le souhaitent des liens Web vers le site de l'hôtel ou celui de ses partenaires et annonceurs.

Message défilant

Les hôtels ont la possibilité de diffuser un ou plusieurs messages statiques ou défilants, programmables selon l'heure, le jour, la semaine ou le mois concernés. Cela en fait un outil puissant permettant de créer des campagnes spécifiques.

Il peut également être utilisé en tant que message d'accueil, destiné au client dès l'arrivée en chambre. (voir plus loin).

Créer votre portail unique de communications client



Message défilant

Vidéo d'ambiance

Opportunités de promotion

Ambiance musicale

Annnonce avec lien

Pour augmenter l'impact, la fonctionnalité Annonce (voir page 10) a été conçue en tant qu'outil promotionnel à part entière. La fonctionnalité consiste à envoyer sur les téléviseurs une Annonce standard, invitant le client à découvrir une information via un lien web. Ce lien web est saisi et géré par l'hôtel et peut être changé à tout moment.

Vidéos promotionnelles

Quatre* vidéos peuvent être insérées dans le portail Sensiq, incluant les vidéos d'ambiance et les vidéos promotionnelles :

- Vidéo d'ambiance (deux vidéos au choix) ou vidéo propre à l'hôtel
- Bandes annonces de films
- Clips vidéo dans la rubrique musique

L'hôtel garde le contrôle

Grâce à notre système de gestion des contenus (CMS) et à nos outils intégrés, l'hôtel contrôle et adapte de manière dynamique sa communication, ses vidéos, son ambiance musicale et ses messages promotionnels, en fonction des priorités.

L'hôtel a ainsi la maîtrise de ses propres campagnes et l'opportunité de générer davantage de revenus par la vente d'espaces publicitaires à ses partenaires.

Outils de personnalisation

Un ensemble d'outils permet de personnaliser le portail afin de refléter votre propre identité et servir l'expérience client souhaitée. Notre équipe de conception s'engage à collaborer avec chaque hôtel pour comprendre les exigences de sa marque, fournir des propositions et appliquer la conception retenue. Nous accompagnons également l'hôtel dans la création de sa vidéo, si ce dernier n'en possède pas.

Communiquez sur votre hôtel



Divertissements à la demande

Plateforme de communications Sensiq

Informations

Informations sur l'hôtel, son environnement et ses partenaires

Utilisez les outils promotionnels mis à votre disposition pour communiquer de manière dynamique avec vos clients, sur vos services, ceux de vos partenaires et les attractions locales.

A partir de menus et de liens web accessibles dès la Home page de votre portail. L'objectif est de susciter l'intérêt vers des informations qui répondent aux préoccupations de vos clients mais également à vos objectifs 'business'.

Infos et météo

Les gros titres de l'information internationale sont diffusés à tous les hôtels, ainsi que des rubriques 'Business' et 'Sports' en anglais et 'Infos Nationales' en langue locale. Diffusion également de la météo locale.

Internet sur le TV

Ce service payant en HD, permet aux clients de naviguer sur Internet via le téléviseur.

En option de base, la navigation s'effectue via la télécommande et le clavier virtuel, mais l'hôtel peut également équiper ses chambres d'un clavier infra rouge pour une expérience plus enrichissante.

Divertissements à la demande

En plus des informations propres à l'hôtel, Sensiq propose à vos clients un choix d'applications de qualité, une offre inégalée de divertissements à la demande et des chaînes TV, incluant la haute définition et la télévision sur IP.

Un choix exceptionnel : — jusqu'à 200 titres, en SD et HD, incluant plus de 20 genres différents : des blockbusters, des séries, des programmes pour enfants et des productions de Bollywood. Des clip vidéos en qualité haute définition sont également disponibles.

Créer votre
portail unique de
communications client

Chaînes TV : un choix
inégalé destiné à chaque
profil client



Radio internationale



4 bouquets de contenus : — flexibilité et choix afin de satisfaire à différentes contraintes de budget.

Fonctionnalités multimédias : — il s'agit des vidéos promotionnelles générales, des bandes annonces de films et des fonctions de commandes sur la vidéo à la demande (pause, arrêt, avance et retour rapide).

Musique à la demande : — 150 albums offrant plus de 1 500 morceaux.

Radio internationale

Les clients disposent d'une sélection de web radios internationales et l'hôtel a le choix de facturer ce service.

IPTV

Pour satisfaire la demande de plus en plus pressante des clients et offrir une expérience de télévision comme à la maison, les hôtels doivent réagir et fournir une vaste sélection de programmes TV. Sensiq peut offrir une multitude de chaînes TV, terrestres, par câble et par satellite, à la fois numérique et analogique, ainsi que la télévision HD. Les clients ont ainsi accès à des centaines de chaînes et radios numériques dans le monde, dans une superbe qualité. Les hôtels choisissent leurs chaînes en fonction du profil de leurs clients, et disposent de rapports d'utilisation.

Les chaînes choisies sont automatiquement regroupées par catégories en fonction du plan de chaîne défini à l'installation.

L'accès aux chaînes peut s'effectuer de plusieurs façons : par la télécommande, la fonction 'Quick TV' sur l'écran d'accueil, la Home page ou les raccourcis par catégorie.

Dynamic TV et chaînes facturables : Sensiq possède la fonctionnalité de télévision dynamique, qui propose en priorité les chaînes dans la langue du client. Les sous-titres et le basculement sur une bande audio de la

télévision (par ex. : Euro News) sont également pris en charge. Sensiq offre la possibilité de facturer certaines chaînes de manière individuelle ou groupées par catégories. Les catégories sont les suivantes : 'Sport', 'Asiatique' et 'Toutes les chaînes'.



La plateforme de communications Sensiq

Applications client

Votre portail personnalisé est le moyen idéal de communiquer avec vos clients; Sensiq est doté d'outils de communication intégrés, allant de la messagerie de base aux services client essentiels:

Message d'accueil

Accueillez vos clients dès leur arrivée en chambre avec votre message de bienvenue. Le téléviseur s'allume avec votre message, entièrement personnalisé ou choisi parmi les différentes options proposées : langue, nom de l'hôtel, nom du client. Les détails sont fournis via votre PMS et l'on peut choisir entre un message statique ou défilant. A partir de l'écran d'accueil vos clients peuvent sélectionner une autre langue et choisir la touche 'Quick TV'.

Messages

Le personnel de l'hôtel peut adresser ses messages sur le téléviseur de la chambre et le client choisir de le conserver ou de le supprimer.

Annonces

Une annonce peut s'adresser à un groupe de chambres prédéfini, à plusieurs chambres, à l'ensemble des chambres et une action de la part du client peut être requise. Les annonces sont souvent utilisées pour passer des messages au niveau de l'hôtel; un modèle d'annonce peut être créé en cas de diffusion récurrente.

Services Client

Inclut le réveil, l'accès à la facture, le check-out express, la gestion de l'énergie (contrôle de la température de la chambre).

Outils de gestion pour l'hôtel

Sensiq fournit plusieurs applications fondamentales pour une meilleure efficacité et rentabilité :

- **Etat des chambres** permet aux hôtels de rendre disponibles leurs chambres, rapidement et efficacement
- **Contrôle du stock** du minibar permet d'optimiser en permanence les opportunités de vente
- **Objets perdus** permet une communication efficace sur les objets perdus et trouvés ;
- **Maintenance des chambres** permet aux hôtels de s'assurer que les chambres sont opérationnelles
- **Messagerie du personnel** permet d'établir un contact rapide et efficace avec les équipes de maintenance et d'entretien
- **Lien PMS** permet de garantir l'efficacité des communications avec le PMS (connexion IP ou série)



L'expertise au service de la conception de votre portail

Notre équipe d'experts exploite les applications, les outils et les services de Sensiq pour réaliser des portails uniques, entièrement personnalisés à l'hôtel, sa marque et ses clients, ainsi qu'à ses propres objectifs 'business'.

Stratégie de marque et services de conception

Nos experts collaborent étroitement avec l'hôtel pour renforcer l'image de marque, refléter au mieux sa propre identité et surtout offrir l'expérience client recherchée.

Conseil dans la structure du contenu

Nos experts s'engagent à travailler avec l'hôtel pour optimiser son portail, l'adapter aux besoins du client et générer des revenus. Nos concepteurs apportent leur assistance et guident les hôtels dans l'élaboration de leur communication afin que chaque hôtel, grâce à un contenu pertinent, tire le meilleur profit de son portail.

Performance Link

L'outil web « Performance Link » de Quadriga est un outil primé qui permet de définir des tendances, de procéder à des analyses de performance et obtenir ainsi des recommandations pour optimiser les revenus.

Performance Link fournit des rapports sur les revenus générés au niveau de l'hôtel, de la marque ou de la chaîne et permet à Quadriga de procéder à des analyses multiples. Performance Link reçoit des mises à jour quotidiennes qui intégrées aux données provenant d'autres systèmes, offre une source d'informations détaillée et complète pour chaque hôtel.

Gestion du revenu et comportement client

Nous effectuons des bilans réguliers avec chaque hôtel et analysons les comportements et l'usage des clients ainsi que les performances en termes de chiffre d'affaires. Notre objectif est l'optimisation des revenus et la satisfaction des clients. Performance Link et les outils tels que les rapports « fil d'Ariane » permettent d'identifier la manière dont le portail est utilisé, et le détail des services achetés.



Les nouveaux outils promotionnels...

- Vidéo de l'hôtel
- Menus de l'hôtel sur la home page
- Pages propres à l'hôtel
- Message défilant (voir page 6)
- Annonce avec lien (voir page 7)
- Liens Web

Nous aidons les hôtels à planifier et à mettre en place leurs campagnes promotionnelles, à les actualiser régulièrement en fonction de leur popularité. L'objectif est de conserver le caractère actuel et approprié des campagnes, avec possibilité de mise à jour simple et rapide.

Créer de la valeur

De nouvelles possibilités de revenus...

Imaginez un moyen de créer de nouvelles opportunités de revenus : une plateforme permettant de mieux valoriser votre activité, aujourd'hui et demain.

Une interface utilisateur plus conviviale associée à un contenu approprié sont pour les hôtels, la garantie de générer plus de revenus en attirant plus de clients.

Sensiq redéfinit la télévision en tant que canal de communication, pour promouvoir et générer des ventes au sein de l'hôtel et mettre en avant ses partenaires.

Le potentiel commercial de Sensiq est important. La flexibilité propre à Sensiq permet aux hôtels d'explorer de nouvelles possibilités de création de revenus, et s'adapte à leurs priorités commerciales. Quadriga travaille en partenariat avec les hôtels pour optimiser l'attrait de leur portail, grâce à un panel d'outils multimédias. Au final, l'hôtel possède un portail personnalisé réellement efficace dont la valeur ajoutée est de pouvoir mettre en forme des initiatives promotionnelles et soutenir ses objectifs 'business'.

Créer votre portail unique de communications client

Des revenus directs



Promouvoir votre programme de fidélité



Des revenus directs

Sensiq permet aux hôtels de saisir sur le vif une opportunité de générer plus de revenus avec ses propres services, son programme de fidélité ou les offres de ses partenaires.

Promouvoir les services de votre hôtel

Assurez la promotion de vos restaurants, bars, spas ou boutiques et incitez vos clients à revenir en leur proposant des offres spéciales. Profitez des différents outils de promotion et de l'interface multimédia la plus conviviale du marché pour informer et guider vos clients.

Stimuler les réservations de l'hôtel

Ciblez votre clientèle 'business' ou 'loisirs' en leur proposant des offres appropriées.

Promouvoir votre programme de fidélité

Communiquez sur votre programme de fidélité et encouragez vos clients à souscrire, à multiplier leurs points ou à profiter des avantages.

Générer des revenus avec vos partenaires et annonceurs

Proposez à vos partenaires ou aux entreprises locales de communiquer via le portail de l'hôtel. Négociez des offres spéciales avec ces partenaires et offrez ainsi des avantages à vos clients.

Générer des revenus avec les programmes de divertissement et Internet

Les programmes de divertissement via Sensiq proposent des films, de la musique et des connexions internet, sources de revenus directs pour l'hôtel.

Des revenus indirects

Sensiq représente un potentiel de revenus en contribuant activement à la satisfaction des clients et en renforçant les communications de la marque.

Optimiser la satisfaction client

Des clients satisfaits seront incités à revenir...

Les dernières études nous révèlent que les clients sont friands de renseignements sur l'hôtel et sa région ainsi que d'infos et de météo. Quelle meilleure manière de répondre à cette attente que de fournir aux clients un contenu approprié et passionnant ?

Communiquer sur les autres hôtels de votre groupe

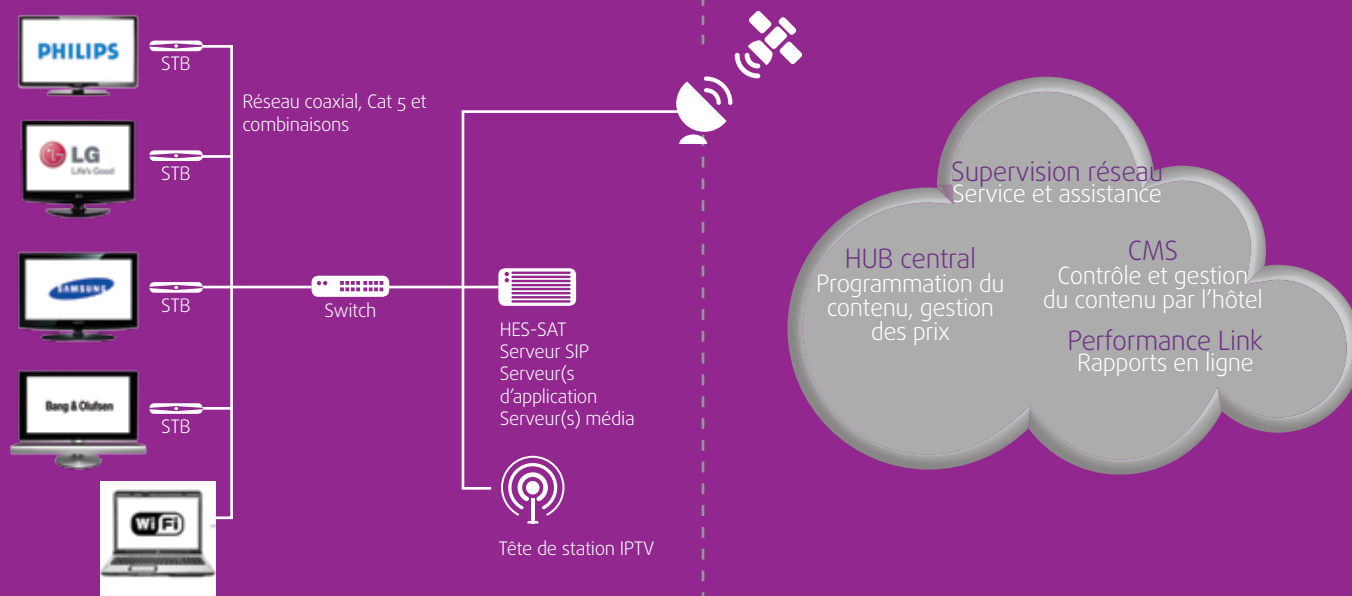
Sensiq permet à un groupe hôtelier de communiquer sur l'ensemble de ses hôtels, par le biais d'un canal média riche qui cible le meilleur potentiel : son client actuel.

Services locaux

Internet intégré, IPTV, streaming et données

Services du 'Cloud'

Amélioration des capacités de contrôle, de gestion et de convergence



Technologie

Fort d'une expérience de plus de 25 ans aux côtés de l'industrie hôtelière, Quadriga est idéalement positionné pour garantir aux hôtels l'efficacité de ses systèmes, grâce à l'intégration et l'optimisation d'Internet, du réseau et des technologies de télévision sur IP.

Infrastructure réseau

Sensiq est compatible avec les réseaux coaxiaux, Cat 5 et combinés coaxiaux et Cat 5. Nous accompagnons également les hôtels dans les domaines suivants :

- ✓ conseils en convergence et optimisation des réseaux
- ✓ support sur multiples environnements réseaux
- ✓ conseils sur les normes réseaux et protocoles de sécurité
- ✓ conception et mise en place de solutions fiables et souples d'Internet et de télévision sur IP

Internet intégré

La solution internet pour ordinateurs portables fait partie intégrante de Sensiq (en chambre, espaces publics et salles de réunion) et propose des options de connexion construites en fonction du débit et de la durée.

Les fonctionnalités incluent la connexion par câble ou Wi-Fi, l'itinérance dans tout l'hôtel, les différents types de paiement et une helpline client 24 heures/24 et 7 jours/7.

Ces deux services sont fournis sur un seul et même réseau, coaxial, cat 5/6/7 ou une combinaison des deux, évitant un câblage supplémentaire dans chaque chambre.



Services basés sur le 'cloud'

Forte de sa technologie numérique exploitée depuis 2001, Quadriga utilise et augmente ses capacités de 'cloud computing' pour la gestion, la convergence et le contrôle des installations de l'hôtel.

Un CMS performant

Un système de gestion du contenu, partie intégrante de Sensiq, permet la création du contenu de l'hôtel sur une base web ouvert à de futures applications. Cet outil centralisé permet aux hôtels de gérer et de contrôler leur propre contenu.

Performance Link

Puissant outil de rapports (voir page 11)

Supervision réseau

Cette supervision à distance et en temps réel contrôle chaque réseau et chaque chambre d'hôtel. Elle assure ainsi une maintenance préventive continue et une notification précoce des problèmes.

HUB central

Il gère les programmes de divertissement, les prix, la facturation et la fréquentation des services pour chaque hôtel.

Applications et outils de Sensiq

Une gamme complète d'outils et d'applications basés sur les technologies numériques intégrées :

Outils de conception

Une gamme unique d'outils offre aux hôtels une exceptionnelle flexibilité pour organiser la structure de leur portail ainsi que développer leur propre approche visuelle.

Navigateur Internet HD

Ce navigateur haute définition offre une superbe qualité pour les programmes de télévision et la vidéo à la demande ainsi qu'une expérience Internet exceptionnelle.

LED, LCD et accessoires

Ecrans TV provenant des meilleures marques Dans le but de fournir la meilleure expérience client possible, nous proposons une vaste gamme d'écrans plats provenant des meilleurs fabricants, tels que Philips, Samsung, LG et Bang & Olufsen.

Cette gamme de modèles et de tailles permet de satisfaire chaque budget. Elle inclut les technologies LCD et LED et des modèles plus particuliers tels qu'Ambilight et Aurea chez Philips, appréciés dans les suites.

Media Hub

Quadriga fournit un Media Hub qui offre une interface avec une multitude d'appareils numériques portables. Une fois connectés, les clients disposent de leurs propres contenus via le téléviseur.



Votre partenaire de confiance

Services d'assistance de haut niveau

Quadriga a investi dans une infrastructure d'assistance client de haut niveau lui permettant de vous accompagner dans votre activité, quel que soit l'endroit dans le monde où vous exercez. Cela inclut une gestion experte de projet, une surveillance à distance de votre réseau, un système européen de gestion des incidents, des accords de niveaux de service et une helpline au service de vos clients, ouverte 24 heures/24 et 7 jours/7. Nous avons mis en place une équipe d'experts en matière d'assistance qui vous aide à assurer la maintenance et à tirer le meilleur profit de votre équipement télévisuel.

Quadriga travaille depuis plus de 25 ans aux côtés des plus grands hôtels du monde. Elle s'engage à leur fournir une réponse simple pour communiquer avec leurs clients, leur offrir une expérience unique tout en générant une plus value commerciale.

Quadriga France
P.A des Petits Carreaux
2 avenue des Coquelicots
94380 Bonneuil sur Marne
N° Azur - 0 810 632 737

— service.clients@quadriga.com
— www.quadriga.com



Quadriga®
Your trusted partner