

NEW  VOICE



La sécurité pour les invités



SUCCESS STORY

Le Gstaad Palace, membre de "The Leading Hotels of The World" et classé parmi les Swiss Deluxe Hotels, se trouve sur une colline au-dessus de Gstaad, dans les Alpes suisses, depuis 1913. Pour assurer la sécurité de ses invités, le palace a choisi la solution d'alarme complète de New Voice International.

Monsieur Ludwig, comment un hôtel faisant partie des "Leading Hotels of The World" assure-t-il la sécurité de ses clients ?

La sécurité a été renforcée face à la crise du Corona. Un hôtel qui a bâti sa réputation depuis 108 ans doit garantir un niveau de sécurité élevé.

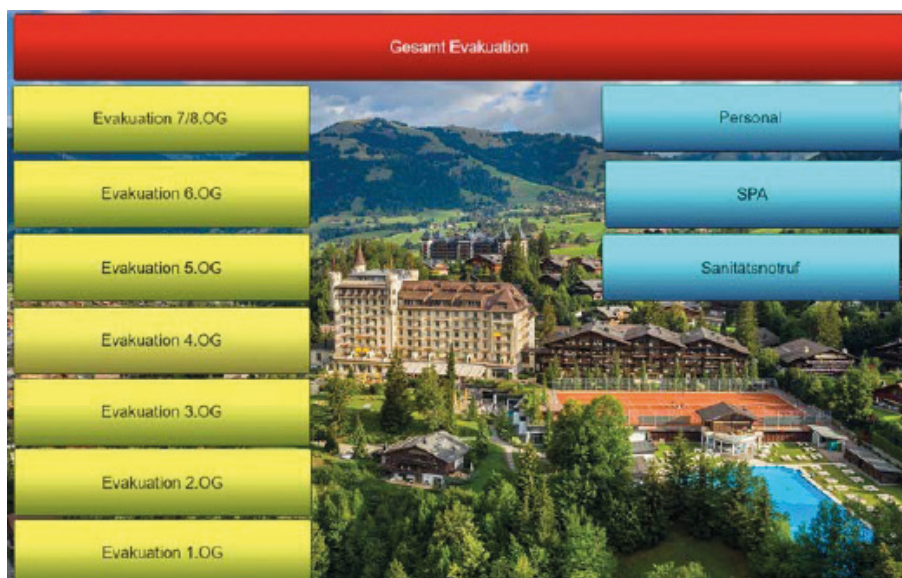
Nous adaptons donc constamment nos concepts de sécurité et accordons une importance accrue à la communication. Auparavant, on pouvait simplement faire confiance à la présence d'un système de protection contre les incendies dans un hôtel.

La priorité absolue est l'évacuation : comment informe-t-on rapidement les clients en cas d'urgence ?

(par exemple : incendie, menace de bombe)

Dans un hôtel comptant 90 chambres, 250 employés et environ 500 personnes réparties dans un vaste espace, les procédures d'évacuation diffèrent lorsque comparées à un incendie domestique.

Une évacuation de cette envergure ne peut être réalisée sans l'aide de dispositifs techniques. L'automatisation de haut niveau, qui nécessite un investissement conséquent, se révèle alors particulièrement utile. Plus notre système est performant et réactif, plus le risque est réduit.



Comment un invité d'hôtel peut-il passer un appel d'urgence en cas d'incendie dans sa chambre ?

Le moyen habituel et le plus rapide est de passer par téléphone. La réception et le concierge sont généralement les interlocuteurs auxquels le client peut s'adresser. Notre personnel enregistre également immédiatement les courriels ou les appels à l'aide. Le contact téléphonique est la voie la plus directe. Ensuite, des procédures sont immédiatement mises en place - le personnel se rend immédiatement dans la chambre, déclenche les alarmes incendie ou fait appel au centre d'appels d'urgence ou à la police.

L'alarme est déclenchée via le centre téléphonique.

Y a-t-il d'autres options, comme l'envoi d'une notification push sur les smartphones ?

Nous utilisons une application d'alerte moderne qui permet d'informer les employés via une application. En cas d'alarme, nous utilisons toutes les options disponibles (messages vocaux, textes sur les téléphones, SMS, application et e-mail). Chaque employé est également formé sur les procédures d'évacuation.

Notre site d'évacuation est le parking devant l'hôtel et nous disposons également de chambres externes pour les situations d'urgence.

LA SOLUTION

Dans ce projet ambitieux, Swisscom a été le contractant général chargé de planifier, fournir, installer et mettre en service l'ensemble de la solution de communication locale et mobile. L'application d'alerte MobiCall de New Voice a été intégrée à la solution, offrant ainsi une gestion flexible des procédures d'alerte nécessaires, telles que l'évacuation, les incendies, les appels médicaux d'urgence, la communication de crise, les alarmes techniques et médicales, le tout via une infrastructure de communication moderne et future-proof.

En cas d'incendie, il est essentiel de prévenir rapidement tous les clients. Comment gérez-vous cela ?

Notre centre de contrôle d'alarme incendie dans l'hôtel représente le concept d'urgence en cas de besoin. Le système d'alarme transmet les messages détaillés aux employés concernés via notre infrastructure de communication.

Pour informer tous les invités, nous utilisons le standard téléphonique qui déclenche des appels et diffuse un message d'évacuation dans différentes langues. Nous effectuons également des vérifications de porte en porte pour s'assurer que tous les clients ont quitté leur chambre, tout comme pour nos employés. La responsabilité de notre équipe de direction est de s'assurer qu'aucun client ou employé ne reste dans l'hôtel en cas d'urgence.



New Voice (Schweiz) AG
CH-8004 Zürich
Tel. +41 58 750 11 10
mobicall@newvoice.ch
www.newvoice.global