

TOUTE L'ACTUALITÉ / CLOUD / **CLOUD**

# Le groupe hôtelier IHG s'embarque dans le multicloud

Paula Rooney, IDG NS (adapté par Emmanuelle Delsol) , publié le 23 Novembre 2023



## LIVRES BLANCS

Migration vers Google Cloud Platform : Mettez en oeuvre la stratégie Cloud adaptée à votre organisation

Le SD-WAN à l'ère de l'innovation numérique

Cloud Hybride : Comment le repenser avec une expérience moderne ?

**La multinationale hôtelière IHG (Intercontinental, Kimpton Hotels, Holiday Inn) migre vers une architecture multicloud pour proposer de nouveaux services numériques à des milliers de franchisés et à leurs clients, et améliorer à la fois l'expérience de ces derniers et les résultats du groupe.**



IHG passe dans le cloud pour proposer rapidement et facilement des innovations numériques à ses franchisés et à leurs clients. (Photo Intercontinental O2 Londres - IHG)

Pour IHG Hotels and Resorts (Intercontinental, Kimpton Hotels, Holiday Inn), le cloud est l'outil idéal. « Notre passage dans le cloud est un des éléments centraux de nos stratégies à la fois technologique et commerciale », insiste George Turner, directeur commercial et

technologique de la multinationale britannique. L'entreprise veut s'appuyer fortement sur son infrastructure cloud, ses chatbots et sur l'IA pour doper davantage le numérique pour ses 19 marques d'hôtel.

Plus de 70% des établissements du groupe sont des franchisés. Et IHG se considère comme un développeur de produits technologiques destinés à doper les taux d'occupation et les revenus des 6100 hôtels détenus par ces derniers. George Turner accompagne la démarche de deux façons : il supervise une organisation product driven qui développe et fournit en permanence des services innovants aux propriétaires des établissements IHG et à leurs clients, et ses équipes continuent à développer la pile technologique et les services internes du groupe. Et c'est l'imposante architecture multicloud de la chaîne, ancrée dans le réseau cloud d'Aviatrix et la technologie d'interconnexion d'Equinix, qui permet à George Turner de rapprocher l'empire hôtelier de ses principaux clients - business et loisir, mais aussi propriétaires d'hôtels.

## Une stratégie multicloud AWS, GCP et Microsoft Azure

En outre, le backbone cloud du groupe lui permet de tirer parti des offres SaaS émergentes, telles que les chatbots conversationnels Speakeasy AI, et de fournir son propre service d'IA IHG Voice Cloud pour aider les clients et les réceptionnistes. « La transition d'IHG vers le cloud témoigne d'une tendance plus large dans l'industrie hôtelière, déclare Dorothy Creamer, analyste chez IDC. L'un des moteurs de cette évolution est la capacité d'innover plus rapidement à grande échelle qui en découle. » L'analyste note que 60 % des établissements adoptent d'abord une approche cloud même s'ils continuent d'utiliser des systèmes on premise pour certaines applications.

IHG, qui a commencé à utiliser le cloud il y a cinq ans, continue ainsi à migrer de plus en plus de workloads vers AWS et GCP, tout en maintenant des datacenters sur les côtes est et ouest des États-Unis. L'entreprise, qui emploie des milliers d'informaticiens, travaille également avec de nombreux fournisseurs de SaaS et sociétés de conseil. « Nous avons par exemple développé notre modèle de prévision de la demande, qui exploite le machine learning de Google, avec le Boston Consulting Group », précise Eric Norman, responsable de l'architecture de l'infrastructure et de l'innovation chez IHG.



« Notre passage dans le cloud est un des éléments centraux de nos stratégies à la fois technologique et commerciale », insiste George Turner, directeur commercial et technologique de IHG. (Photo IHG)

Aviatrix, de son côté, a déployé une infrastructure réseau pour le multicloud sur AWS et GCP, mais aussi Microsoft Azure. Le partenaire de réservation principal d'IHG est en effet train de migrer sur ce dernier. Enfin, Equinix fournit des interconnexions dans plusieurs régions pour déplacer rapidement data et workloads entre différentes régions dans l'architecture multicloud globale de l'entreprise. George Turner indique qu'IHG a aussi des modèles de gestion des réservations en cours de développement pour les propriétaires d'hôtels, ainsi que pléthore de chatbots et de services digitaux pour ces derniers et pour ses clients, parmi lesquels une application mobile qui représente déjà plus de 50 % des nouvelles réservations.

## La relation avec les clients passent par le digital

Grâce à ces innovations, 20 % de tous les contacts des 6 100 établissements avec les clients en 2022 sont passés par des canaux numériques, contre 4 % l'année précédente. Speech AI a géré plus de 3,6 millions de conversations de réservation au cours de sa première année et son conciergerie digital a répondu à des millions de demandes à ce jour, selon un représentant du groupe hôtelier. Les clients peuvent par exemple désormais choisir une chambre avec vue ou proche d'un ascenseur et prépayer le parking. IHG communique cependant également avec eux par d'autres canaux, notamment Apple Messages for Business, Google Business Messages et la messagerie texte 24 heures sur 24.

IHG est loin d'être le seul acteur de l'hôtellerie à accélérer les offres numériques pour les clients et les opérateurs. Dorothy Creamer d'IDC évoque en particulier l'automatisation des processus et l'expérience clients dopés au cloud et à l'IA. « Un des principaux objectifs business identifiés par les dirigeants d'hôtels dans les études IDC est la capacité de passer l'innovation à l'échelle, poursuit-elle. Près de la moitié (46 %) des hôtels déclarent qu'il s'agit de leur priorité numéro un après la création d'opportunités de revenus. »

Article rédigé par

**Paula Rooney, IDG NS (adapté par Emmanuelle Delsol)**

Une erreur dans l'article?

[Proposez-nous une correction](#)

Cet article vous a plu? **Partagez le !**



## NEWSLETTER LMI

Recevez notre newsletter comme plus de 50000 abonnés.



## Commentaire ▾



**Le site le plus consulté par les informaticiens en France**

LeMondelInformatique.fr est une marque de IT News Info, 1er groupe d'information et de services dédié aux professionnels de l'informatique en France.

Suivez-nous sur les réseaux

