

Améliorer l'expérience client grâce à une infrastructure IT robuste

Palladium Hotel Group renforce sa résilience opérationnelle afin d'offrir des expériences d'exception à ses clients partout dans le monde.

Besoins de l'entreprise

Palladium Hotel Group, une marque hôtelière de luxe née à Ibiza, compte désormais 44 hôtels répartis dans six pays et se distingue par sa capacité à offrir des expériences inoubliables à ses clients. Mais en coulisses, l'entreprise faisait face à des défis IT de plus en plus importants. À mesure qu'elle se développait sur de nouveaux marchés et accélérait sa transformation numérique, il est devenu évident que son infrastructure existante ne pouvait plus soutenir ses ambitions de croissance.

L'objectif du groupe, que les clients deviennent de fidèles adeptes, repose sur un fonctionnement sans faille et un service personnalisé. Pour y parvenir, il était essentiel de sécuriser les systèmes critiques, de rationaliser la gestion IT et de bâtir une base technologique évolutive pour l'innovation. L'enjeu était considérable : une seule interruption en période de forte activité pouvait entraîner des pertes financières majeures.

Résultats pour l'entreprise



Réduction de 60 % des fenêtres de sauvegarde sur l'ensemble des établissements.



Économies significatives grâce à la déduplication et à la compression des données.



Gain de 4 heures de productivité IT par jour, permettant aux équipes de se consacrer à l'innovation.



Croissance mondiale sécurisée et résilience renforcée grâce à une infrastructure évolutive et cyberrésiliente.

Aperçu des solutions

- [Dell Powerprotect Data Domain](#)
- [Dell PowerProtect Data Manager](#)
- [Dell PowerProtect Data Domain Virtual Edition](#)



Réduction de 60 % des fenêtres de sauvegarde sur l'ensemble des établissements

Des expériences de luxes grâce à l'innovation et la résilience

Imaginez arriver dans l'un des plus hôtels les plus prestigieux au monde, prêt à vivre une expérience inoubliable. Le cadre est magnifique, le service irréprochable. Dans l'hôtellerie de luxe, le moindre incident technologique peut ternir la réputation d'un resort d'exception. C'est pourquoi Palladium Hotel Group, fondé dans les années 1960 à Ibiza et aujourd'hui leader mondial de l'hôtellerie haut de gamme, investit massivement dans bien plus que de simples destinations exceptionnelles. Offrir l'excellence à grande échelle exige une infrastructure IT sécurisée, agile et résiliente, capable de garantir une expérience sans accroc à chaque hôte, du check-in au check-out.

Javier González Belinchón, Directeur de l'infrastructure et des opérations de l'entreprise, œuvre en coulisses pour rendre possibles ces expériences incroyables. « Nos clients sont notre priorité, mais pour leur offrir une expérience exceptionnelle, nous devons d'abord garantir les meilleures conditions possibles à nos collaborateurs », explique-t-il. Cela signifie permettre aux équipes d'utiliser des systèmes fiables et une connectivité sans faille, afin qu'elles puissent se consacrer pleinement à créer des séjours mémorables.

Cependant, l'infrastructure héritée de Palladium, répartie sur plusieurs datacenters, freinait le développement de l'entreprise. « Utiliser trop de datacenters génère des inefficacités, ainsi que des coûts et des risques plus élevés. Nous savions qu'il était temps d'adopter des solutions plus innovantes », explique M. Belinchón.

Un tournant décisif impulsé par Dell Technologies

Pour moderniser son environnement, Palladium s'est associé à Dell Technologies et a déployé PowerProtect Data Domain, PowerProtect Data Domain Virtual Edition et PowerProtect Data Manager. Ces solutions ont permis d'adopter une approche unifiée et évolutive de la cyberrésilience dans tous les établissements.

« La gamme Dell PowerProtect nous garantit que nos données seront sécurisées et faciles à gérer dans un environnement complexe », confie M. Belinchón. « C'est comme disposer du bon outil dans sa boîte à outils pour chaque situation. »

Le défi majeur : la latence élevée du WAN, qui pouvait atteindre 190 millisecondes dans certains resorts éloignés. Data Domain Virtual Edition a résolu cette problématique en nous permettant d'effectuer des sauvegardes locales, pouvant ensuite être transférées en toute sécurité vers le datacenter central de Madrid. Ainsi, les fenêtres de sauvegarde quotidiennes ont été respectées, sans perturber les opérations.

L'innovation ou la stimulation des performances

Le changement a été immédiat. Les fenêtres de sauvegarde ont été réduites de 60 %, et un taux de déduplication et de compression de 48:1 a permis de réduire considérablement les besoins de stockage, d'optimiser la bande passante et d'économiser des milliers de dollars. Grâce à Transparent Snapshot, les machines virtuelles (VM) sont sauvegardées sans diminuer les performances, ce qui est essentiel pour une entreprise gérant des centaines de machines virtuelles à travers le monde.

« Nous utilisons des charges applicatives lourdes et Transparent Snapshot fait vraiment la différence », remarque M. Belinchón. « Nous ne constatons plus d'interruption d'activité, le risque de perte de données diminue et les temps de sauvegarde des machines virtuelles sont réduits de moitié. »

La gestion centralisée et basée sur des règles de Data Manager a simplifié la supervision de l'ensemble des établissements. « Nous pouvons superviser les sauvegardes, la restauration et la conformité depuis une plateforme unique. Cela réduit la complexité et offre à nos équipes une visibilité et un contrôle accrus », ajoute-t-il.

La sécurité a également été renforcée. Des fonctionnalités telles que le verrouillage de rétention ont créé des coffres-forts locaux, tandis que l'intégration du Cloud avec Data Domain Virtual Edition a renforcé la protection. « L'intégration Cloud de PowerProtect offre une tranquillité d'esprit inégalée », explique M. Belinchón.



La combinaison des technologies PowerProtect a simplifié notre protection des données à l'échelle mondiale tout en renforçant la résilience de nos opérations.

Javier González Belinchón

Directeur de l'infrastructure et des opérations de l'entreprise, Palladium Hotel Group



“

Grâce à la déduplication et la compression, la bande passante est optimisée, les sauvegardes à distance sont faciles et les besoins en stockage considérablement réduits.

”

Javier González Belinchón

Directeur de l'infrastructure et des opérations de l'entreprise, Palladium Hotel Group



L'impact au cœur de ce qui compte

Palladium Hotel Group a constaté des gains mesurables en permettant à l'équipe IT de se concentrer sur des initiatives stratégiques telles que l'intelligence artificielle pour enrichir l'expérience client en offrant une assistance instantanée, multilingue et un service personnalisé à chaque étape du parcours. Ces systèmes d'IA rationalisent les opérations en prenant en charge les demandes courantes, libérant ainsi les équipes pour des interactions à forte valeur ajoutée, centrées sur l'humain. Ils apprennent également du comportement des clients pour affiner recommandations et offres, améliorer la satisfaction et stimuler les revenus. Cette innovation s'inscrit dans une tendance plus large vers l'hôtellerie intelligente, où la technologie vient renforcer, et non remplacer, la dimension humaine. « Nous avons transformé notre productivité globale. Notre équipe consacre désormais son temps à des activités à haute valeur ajoutée, plutôt qu'à des tâches opérationnelles, déclare M. Belinchón.

Un avenir fondé sur la confiance et la technologie

Les ambitions de Palladium ne se limitent pas à l'efficacité opérationnelle. L'entreprise se développe sur de nouveaux marchés et déploie des services innovants. En regroupant les charges applicatives issues de serveurs hérités, Palladium a simplifié les opérations et réduit les coûts de maintenance. « La mise à l'échelle de nouveaux services ou le développement de l'infrastructure est simple avec Dell, offrant une agilité que nous n'avions jamais eue avec les systèmes existants », explique Javier González Belinchón.

À mesure que Palladium poursuit sa croissance, sa collaboration avec Dell Technologies reste au cœur de sa

stratégie. « Notre investissement dans les technologies Dell garantit des solutions sécurisées, évolutives et innovantes, alignées sur nos objectifs commerciaux à long terme », explique M. Belinchón.

L'infrastructure moderne positionne Palladium pour l'innovation future, lui permettant de s'adapter rapidement, d'intégrer les technologies émergentes et de se développer en toute confiance. L'engagement du groupe envers l'innovation dépasse le cadre de l'IT : il est ancré dans l'expérience client. Le groupe étudie des chambres intelligentes basées sur l'IoT, des services de conciergerie optimisés par l'IA et des systèmes automatisés de gestion énergétique qui s'adaptent aux préférences des clients en temps réel.

Dans le secteur de l'hôtellerie de luxe, où chaque détail compte, Palladium Hotel Group a démontré que derrière chaque expérience client exceptionnelle se trouve une stratégie IT résiliente et avant-gardiste.

“

Le partenariat avec Dell a transformé notre manière d'opérer, nous permettant de nous développer sans difficulté sur de nouveaux marchés tout en préservant l'intégrité des données.

”

Javier González Belinchón

Directeur de l'infrastructure et des opérations de l'entreprise, Palladium Hotel Group

En savoir plus sur les solutions de cyberrésilience de Dell Technologies

Suivez-nous sur les réseaux sociaux.



DELLTechnologies

Copyright © 2026 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell et les autres marques citées sont des marques commerciales de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques éventuellement citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Cette étude de cas est fournie à titre informatif uniquement. Dell estime que les informations figurant dans cette étude de cas sont exactes à la date de publication (janvier 2026). Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Dell n'offre aucune garantie, expresse ou implicite, concernant cette étude de cas.