

Fiche Produit : Hotspot Manager (HM)

22 rue du Gouverneur Général Eboué
92130 Issy-les-Moulineaux, France
sales@adipsys.com
www.adipsys.com
+33 (0)9.67.19.22.34



Hotspot Manager (HM) : Fonctionnement

• Hotspot Manager : une solution Cloud •

«**Hotspot Manager**» (**HM**) est une **solution Cloud** de Hotspot wifi permettant de gérer et de faire fonctionner un ou plusieurs hotspots wifi quel que soit le lieu où est installé ce Hotspot.

HM permet aux **opérateurs, intégrateurs et gestionnaires de sites** de pouvoir piloter un ou plusieurs Hotspots wifi à partir d'un simple accès web.

L'ensemble des fonctionnalités comme les requêtes radius, l'affichage des portails captifs, les parcours utilisateurs, la gestion des droits administrateurs et utilisateurs, les bases de données (clients, session, etc..) , les statistiques, les fonctions de support, etc... sont toutes dans le **serveur Cloud HM**.

Hotspot Manager (HM) : Fonctionnement

• Hotspot WiFi classique «Tout en Un» •

Dans une solution classique, le contrôleur d'accès fait 100% de la gestion et du pilotage Hotspot.

Le contrôleur d'accès est en charge de l'authentification, de l'affichage des portails, de la gestion des parcours utilisateurs, des paiements, des coupons, de la connexion au système d'information du site (PMS ou autre), de la tenue des bases de données, de l'enregistrement des logs de session, des statistiques, de la gestion des profils utilisateurs, des fonctions de filtrage,...

• Inconvénients du contrôleur «Tout en un» •

- **Si le contrôleur tombe en panne**, on perd toutes les données ou on doit s'appuyer sur une sauvegarde centralisée (gestion de parc..) et restaurer l'ensemble.
- **La gestion multi-sites est impossible** : On ne peut pas gérer un groupement de HOTSPOTS, il n'y a pas de mutualisation possible, il ne peut pas y avoir de base de données commune, ...
- Le contrôleur & le logiciel embarqués sont des **offres « propriétaires »**
- **Le coût** reste **élevé** pour avoir un système fiable et performant
- Upgrade : Les interventions se font **machine par machine**
- **Les politiques de licences** ne sont pas souples (souvent 3 ans obligatoires)
- L'intervention à distance & les diagnostics restent **difficiles**





Hotspot Manager (HM) : Fonctionnement

• La solution Hotspot Manager •

100% du pilotage et de la gestion du hotspot sont dans le Cloud

→ L'authentification, l'affichage des portails, la gestion des parcours utilisateurs, les paiements, les coupons, la connexion au système d'information du site (PMS ou autre), la tenue des bases de données, l'enregistrement des logs de session, les statistiques, la gestion des profils utilisateurs, la gestion des filtrages à appliquer, la gestion des droits (administrateurs, gestionnaire de sites...)

Les contrôleurs d'accès HM sont de simples routeurs équipés du contrôle d'accès COOVA.

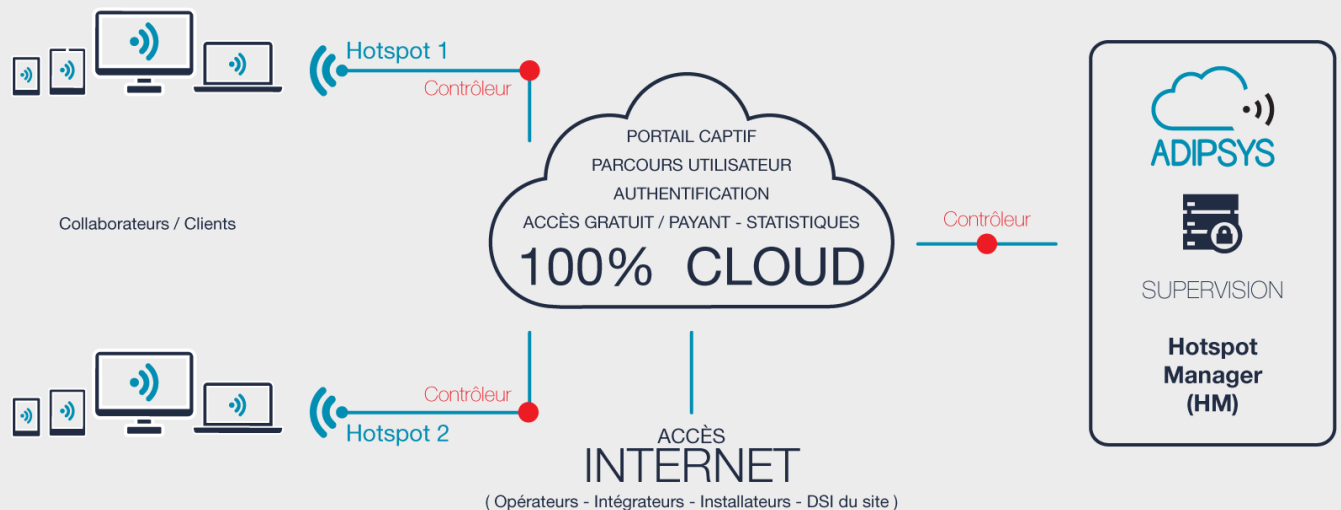
Les fonctions qui restent proches des flux de données utilisateurs comme la gestion des profils utilisateurs (gestion des droits, des débits, des quotas, ..) et le filtrage des URLs sont également dans le contrôleur d'accès (même si le paramétrage est dans le Cloud).

Le contrôle d'accès à Internet peut être indifféremment :

- **Un contrôleur situé sur le site** (contrôleur local) avec accès à Internet en local
- Ou**
- **Un contrôleur centralisé** qui se trouve également dans le Cloud

HM est compatible avec l'ensemble des bornes wifi et des contrôleurs de bornes wifi du marché (Cisco, Ruckus, HP, ..).

Les serveurs HM utilisent une architecture serveur **fiable et redondée** pour une disponibilité maximum.



22 rue du Gouverneur Général Eboué
92130 Issy-les-Moulineaux, France
sales@adipsys.com
www.adipsys.com
+33 (0)9.67.19.22.34



Hotspot Manager (HM) : Fonctionnement

• Avantages de la solution Cloud HM •

Le contrôleur HM n'est plus le centre névralgique (pilotage/stockage en central)

Utilisation de contrôleur HM «Coova» **économique** sans sacrifier la performance

Un Hotspot wifi peut être la combinaison de plusieurs zones physiques différentes

Mutualisation: **gestion en zones et sous-zones** avec base de données communes (ou séparées)

Chaque Hotspot ou groupe de Hotspots sont administrables depuis un simple accès web

Une mise à jour ou un changement de paramètre bénéficie instantanément au(x) Hotspot(s)

La puissance & la performance de la solution sont uniquement liées à celle du serveur Cloud

100% des données sont dans le Cloud (aucune restauration/sauvegarde nécessaire)

Les licences HM sont très flexibles : elles vont de 3 mois à 3 ans (pas de durée imposée)

Le modèle est très **économique et attractif** par rapport aux solutions traditionnelles



Hotspot Manager (HM) : caractéristiques techniques

HM permet de **gérer les différents «réseaux» wifi diffusés sur les Hotspots.**

À chaque SSID peut correspondre **un parcours utilisateur précis** avec les droits attachés. (Cf. aussi la gestion des « Profils utilisateurs » décrits un peu plus loin)

• Horaires d'ouverture du Hotspot •

- La solution gère des **créneaux horaires d'ouverture du Hotspot**, plus précisément par SSID déclaré sur le Hotspot
- En dehors des périodes d'ouverture, **le navigateur affiche une page d'excuse personnalisable**
- Les sessions en cours à l'heure de fermeture **affichent une page d'alerte et sont coupées après un délai paramétrable**

• Contrôleurs d'Accès •

- HM s'appuie sur les fonctions de **contrôle d'accès COOVA** complété par la gestion de profils utilisateurs et filtrage d'URLs
- HM est également **compatible avec les contrôleurs d'accès** Cisco, Ruckus, HP, Ucopia, ...

• Zoning •

- HM permet de regrouper un certain nombre d'AP (Access Point/Bornes WiFi) dans une Zone.
Une Zone peut contenir des sous-zones qui elles-mêmes sont des **groupements d'AP**
- Le même AP peut faire partie de plusieurs zones différentes. C'est dans la zone que l'on définit tous les éléments constitutifs du Hotspot (contrôleur d'accès utilisé, le portail diffusé, les offres utilisateurs, les moyens de paiement éventuels, la base client manuelle ou importée, les coupons, ..)
- HM permet selon l'organisation de **gérer des zones parfaitement isolées** ou bien de les regrouper en sous-zones permettant ainsi de mutualiser un certain nombre d'éléments. Selon l'organisation choisie **la mutualisation sera complète ou partielle.**



Hotspot Manager (HM) : caractéristiques techniques

• Gestion des administrateurs •

- HM permet de créer **autant de profils administrateurs que l'on souhaite**. Un profil administrateur définit les droits que l'on donne en visualisation/modification d'informations sur un Hotspot ou un groupe de Hotspot
- HM permet de déclarer une **liste nommée d'administrateurs** avec leurs droits associés (leurs profils)
- Exemple de profils possibles : Super-administrateur, Administrateur (back-office), Gestionnaire mires et parcours utilisateur, gestionnaire établissement (client), gestionnaire enseigne (site), support (site), exploitant (prestataire/site),...
- Interface avec des systèmes d'information externes (PMS ou autre)
- HM peut **s'interfacer aux PMS de type MICROS-Fidelio ; d'autres interfaces peuvent être ajoutées sur demande**
- HM permet de **recupérer ou d'exporter des données en mode fichier** pour «alimenter» tous type d'information comme : des codes de connexion, l'authentification d'utilisateurs ou de gestionnaires du service, la facturation pour les connexions payantes ; les infos pour du suivi d'activité client, de la Business Intelligence, de la supervision du service.



Création de parcours pour l'utilisateur final

HM permet différents modes d'authentification par :

- saisie d'identifiants (code ou login/mot de passe) de type « voucher » générés par la solution
- saisie d'identifiants stockés dans une base de données externe du client (type PMS pour l'hôtellerie)
- saisie d'informations de type déclaratif par l'utilisateur, non contrôlés en base mais nécessaires pour l'identification de l'utilisateur.

• Vouchers HM •

La génération d'identifiants de connexion de type voucher est possible selon 3 modes:

- «**à la volée**» pour un achat en ligne. Dans ce cas, les identifiants générés peuvent être affichés à l'utilisateur, envoyés par e-mail ou par SMS
- «**à la demande**» pour une distribution manuelle et « contrôlée » d'identifiants de connexion à l'utilisateur par le client. Un ticket récapitulatif des informations peut être imprimé ou transféré sur le SI de l'établissement
- «**par lots**» pour mise à disposition d'une liste d'identifiants de connexion que l'on peut attribuer aux utilisateurs via interface directe/manuelles avec le SI

• Authentification HM sur une base déclarée d'utilisateurs •

- HM **gère la base de données** d'authentification des utilisateurs qui se peuple automatiquement à travers la saisie des identités «user» via le portail captif ou via l'interface d'administration
- **Tous les mots de passe sont cryptés**, et les systèmes d'exploitation sont sécurisés. Le modèle de données HM est également conçu pour cloisonner de façon sécurisée les comptes des différents clients en s'appuyant sur la notion de zone.

Ainsi un même utilisateur peut exister dans 2 Zones différentes sans qu'il y ait aucun recoupement possible. De même les administrateurs restreints sur une zone en particulier n'ont aucune visibilité sur les autres zones dévolues à d'autres clients

- HM permet également **d'assurer l'interfaçage du système d'authentification** avec les éventuelles bases utilisateurs locales.

→ Ces bases peuvent être sur :

- un serveur RADIUS (auquel cas HM obtiendra un duplicata des sessions réalisées)
- un annuaire LDAP,
- une connexion PMS

22 rue du Gouverneur Général Eboué
92130 Issy-les-Moulineaux, France
sales@adipsys.com
www.adipsys.com
+33 (0)9.67.19.22.34



Création de parcours pour l'utilisateur final

Modes d'authentification

HM permet différents modes d'authentification.

• Procédure d'authentification •

HM soumet un formulaire d'identification sur le portail d'accès :

- Nom, prénom, adresse e-mail, n° de mobile (option) Un mode « sécurité » est activable avec un **mécanisme basé sur le numéro de mobile** :
 - saisie obligatoire de son numéro de mobile, et du code fourni par SMS,
 - envoi d'un SMS par l'utilisateur, qui déclenche l'ouverture de la session, et permet de mémoriser le n° de mobile de l'utilisateur

L'utilisateur peut autoriser l'utilisation de ces données personnelles à l'établissement (case à cocher sur le formulaire).

Ces données sont tracées et conservées.

- HM permet la **réauthentification transparente de l'utilisateur**, la solution propose:
 - Mémorisation du formulaire dans un cookie du navigateur,
 - Mémorisation de l'@Mac du terminal utilisateur.

La réauthentification est autorisée suivant le profil de l'offre utilisateur, et valable pour une durée limitée et un nombre d'occurrences de réauthentification paramétrable.



Création de parcours pour l'utilisateur final

• Modes de paiement •

HM propose différents modes de paiement : carte bancaire (CB, MasterCard), Paypal, via la facture de l'établissement..

La recette est visualisable à tout moment est peut-être partagée entre l'établissement qui détient le Hotspot et le compte qui gère le Hotspot sur la plateforme HM (intégrateur par exemple).

• Parcours utilisateurs •

HM permet de construire des parcours utilisateurs personnalisés.

- Parcours «gratuit» avec formulaire d'identification, sur une seule page web,
- Parcours avec formulaire d'authentification et saisie de codes d'accès,
- Parcours «payant» avec achat en ligne et paiement par carte bancaire,
- Parcours d'un utilisateur en base (base centrale de la solution ou base locale du client),
- Parcours «mixte» gratuit puis après une certaine période programmable «Payant»
- Parcours «gratuit» sécurisé par SMS.

Sur un même Hotspot HM permet de définir plusieurs parcours, pour correspondre:

- à chacun des SSIDs diffusés sur le Hotspot,
- au choix de l'offre parmi celles proposées sur la page de Start (sur un même SSID)

• Portail utilisateurs •

• HM permet de s'appuyer sur un certain nombre de « **Template** » prédéfinis pour construire un **portail personnalisé**. Les pages parcours peuvent être mises aux couleurs du site Hotspot, un outil CMS intégré à HM permet de modifier (texte ou image) le portail généré à partir d'un thème de référence.

• Grâce **au zoning HM chaque parcours peut avoir des pages différentes**, les mêmes pages peuvent être utilisés par plusieurs Hotspots si cela est souhaité (mutualisation du parcours paramétrable).

• HM s'adapte automatiquement aux différents supports Smartphone, PC, tablettes : **responsive design**.

• HM permet de gérer **de nombreuses langues**, les portails générés peuvent être modifiés pour chaque langue gérée.

SERVICE : ADIPSYS peut fournir un service permettant

- D'ajouter ses propres «Template» afin de mieux correspondre à l'attente du site
- D'inclure des Widgets, vidéo ou contenus spécifiques (publicitaires ou autres..).



Caractéristiques de la session utilisateur

Chaque session utilisateur se voit attribuer un profil, correspondant à l'offre choisie par l'utilisateur (choix explicite sur la page d'accueil) ou associée au parcours du client.

• **Caractéristiques des offres de connexion** • (Profils session utilisateur)

Il est possible de gérer des profils utilisateurs permettant de définir :

- Durée, Période de validité
- Limitation de volume (descendant ou montant)
- Limitation de débit (bande passante maximum)
- Garantie de débit (bande passante minimum)
- Horaires d'ouverture
- Autorisation de reconnections et nombre de connexion simultanés
- Zonage (sites de connexion autorisés)
- Limitation d'accès à un ensemble de sites (liste blanche de domaines ou @IP)
- Filtrage d'un ensemble de sites (liste noires de domaines ou @IP)
- Restriction de protocoles applicatifs
- Tarif de l'offre

De manière optionnelle, il est possible pour certains clients de paramétrer eux-mêmes leurs offres de connexion, via une interface web client.



Caractéristiques de la session utilisateur

• Statistiques et Rapports •

HM permet de **visualiser les statistiques** et **d'obtenir des rapports** plus ou moins détaillés avec une occurrence programmable.

Ces rapports sont envoyés à une liste email à saisir.

- Statut en temps réel de l'activité (« Etat » du/des Hotspots gérés et pilotés par HM)
- Visualisation des sessions en cours
- Reporting **sur la base des compte-rendu** (CR) de sessions :
 - Tri et cumul suivant tout champ de ces CR
 - Format : tableau et graphes
 - Visualisation des N dernières sessions/identification/achats
- Reporting **des ventes en ligne** sur la base des tickets d'achat :
 - Tri et cumul suivant tout champ de ces tickets, CA généré,
 - Format : Tableau et graphes
- Reporting **des informations d'identification** utilisateur (si accord utilisateur)
 - Tableau de bord par période de temps (semaine, mois, année), avec données cumulées de l'activité : parc, sessions clients, ventes, incidents,...
- **Reporting incidents**
 - Tableau de bord QoS et disponibilité du service :
 - Tickets d'incident
 - Taux de disponibilité du service, des composants du service

Les différents reportings et tableaux de bord sont accessibles par interface web, sous forme d'export au format CSV ou PDF selon différents critères de filtrage.

• Support HM •

HM permet de visualiser les statistiques et d'obtenir des rapports plus ou moins détaillés avec une occurrence programmable.

Ces rapports sont envoyés à une liste email à saisir.

• La gestion réalisée par HM •

- Ouverture d'un ticket d'incident avec niveau de gravité,
- Ouverture d'une demande d'information/support avec niveau d'urgence,
- Évaluation des performances d'un parcours client (temps de réponse)
- Remontée en «temps réel» (typiquement échantillonnage toutes les 5 mn), de l'état des contrôleurs (suivant les KPI à suivre : nombre de sessions, débit total, ...)
- Déclenchement d'alerte (warning, alarme) suivant les valeurs à ne pas dépasser
- Outils de diagnostic à distance de l'état des contrôleurs
- Accès aux données techniques de la solution, avec :
 - Ce qui est nécessaire pour analyser les incidents, en temps réel et différé
 - Ce qui est nécessaire pour le suivi capacitaire et la modélisation du trafic
 - Ce qui est nécessaire en préventif

• Outils d'analyse du trafic •

Des requêtes pourront être émises pour extraire/visualiser les données selon différents critères (client, Hotspot, parcours/offre, terminal, ...) : nombre de sessions, répartition horaire et journalière de ce sessions, volumétrie Mo upload et download, durée, nombre utilisateurs uniques, utilisation de la bande passante (chaque site)

• Outil pour répondre aux réquisitions) judiciaires •

- Les informations attendues par le support sont accessibles par interface web, sous forme d'export au format csv selon différents critères de filtrage

• Traçabilité - Réquisitions judiciaires •

HM stocke de manière centralisé les données ci-après; elles sont conservées 1 an au minimum et disponible en accès SSH.

• Les comptes rendus de session •

Toute session utilisateur fait l'objet d'un enregistrement de session contenant l'ensemble des informations de la session utilisateur:

À minima : @IP, date-heure de connexion, durée, identifiant d'accès, Hotspot, ssid, @Mac, type de terminal, profil offre...

- Les informations saisies dans le formulaire d'identification dans le cas du parcours «gratuit» ou avec distribution contrôlée d'identifiants (avec le n° de mobile en mode sécurisé)
- Les tickets d'achat (avec référence de la transaction de paiement si achat en ligne ou sur la facture client)

Des outils d'analyse sont fournis sur demande pour assurer des recherches sur ces données.