

L'hôtel Saint James Paris mise sur l'innovation pour offrir une expérience personnalisée grâce à Infor

Cet établissement parisien emblématique, membre du groupe Relais & Châteaux qui regroupe des hôtels et restaurants de luxe, fait confiance à Infor HMS pour garantir efficacité, intelligence et une expérience client optimale



À propos de Saint James Paris

Membre de Relais & Châteaux, un groupe hôtelier de premier plan comptant 580 hôtels de luxe et restaurants gastronomiques à travers le monde, le Saint James Paris est situé dans le 16^e arrondissement de la capitale française.

Situé à proximité de l'Arc de Triomphe et de l'avenue Foch, Saint James Paris est réputé pour allier raffinement inégalé et *art de vivre*. L'ancienne demeure privée abrite le spa Guerlain, qui propose des services complets, ainsi que 5 000 mètres carrés de jardins conçus par le légendaire paysagiste Xavier de Chirac.

Innover pour une expérience client supérieure



Afin d'améliorer la personnalisation des services proposés à ses clients et de rationaliser ses opérations, Saint James Paris recherchait un nouveau système pour remplacer son logiciel de gestion et de comptabilité existant.

En 2021, Saint James Paris a mis en oeuvre Infor HMS afin de stimuler l'innovation, d'améliorer ses stratégies tarifaires et de garantir un traitement fluide. Cette plateforme déployée dans le cloud prend en charge tous les aspects des opérations hôtelières et s'intègre facilement à d'autres systèmes.

« La grande expérience d'Infor dans le secteur complexe de l'hôtellerie, combinée aux capacités cloud multitenant de la plateforme alimentée par AWS, nous a non seulement permis de répondre à toutes nos exigences opérationnelles, mais aussi de faire évoluer nos processus afin de soutenir notre stratégie », a commenté Jérémy Delfau, directeur de la division chambres, Saint James Paris.

« Nous avons choisi Infor HMS après avoir visité plusieurs hôtels parisiens qui utilisaient déjà cette solution avec succès, et nous avons été très impressionnés par la façon dont elle prend en charge tous les aspects des opérations de manière transparente. En tant que membre du groupe Relais & Châteaux, nous avons la chance de pouvoir choisir librement le système qui nous convient le mieux, mais sur la base de nos recherches et de nos premières expériences, nous recommandons sans réserve Infor HMS à nos pairs et collègues du groupe. »

Avantages



Efficacité :

La facturation automatisée et l'accès aux données en temps réel permettent de gagner du temps et de réduire les erreurs

Toutes les applications et tous les systèmes centraux de Saint James Paris se connectent à Infor HMS via des API, ce qui facilite l'accès à une version unique et fiable des données dans un environnement en temps réel. Les paiements, par exemple, s'effectuent sans contact et sans effort grâce à la connexion directe des systèmes bancaires à l'application, tandis que la facturation est automatique. Auparavant, le personnel de l'hôtel devait créer manuellement une facture distincte pour chaque client et vérifier les dates, les tarifs et les détails de la réservation afin de garantir leur exactitude, ce qui prenait beaucoup de temps et était source d'erreurs. Désormais, le temps gagné grâce à ce processus peut être utilisé pour garantir la rigueur dans tous les détails qui contribuent à l'expérience de la marque et des clients.



Personnalisation :

Les profils clients permettent des offres personnalisées et des interactions améliorées

Au sein du système, les profils des clients, y compris leurs préférences et les détails de leurs séjours précédents, fournissent une image cohérente qui sert de base à la mise en place de nouvelles offres et de nouveaux services. Cet accès rapide aux informations permet non seulement d'améliorer les conversations, mais aussi de favoriser des interactions plus fluides avec les clients, car le personnel peut se concentrer sur l'engagement plutôt que sur le traitement des données.



Amélioration de l'expérience des clients :

L'enregistrement informel via iPad et les informations en temps réel renforcent la confiance des collaborateurs et la qualité du service

L'enregistrement et le départ s'effectuent de manière informelle à l'aide d'iPads situés dans et autour de la zone d'accueil, afin de créer une atmosphère plus détendue et propice à la conversation lors de ces moments clés du séjour des clients. Grâce à la disponibilité d'informations en temps réel, le personnel est sûr de pouvoir répondre aux questions, vérifier les détails et offrir une expérience efficace, compétente et personnalisée.



Avantages opérationnels :

L'architecture AWS réduit la dépendance informatique, garantissant des mises à jour fluides et aucun problème opérationnel

Au sein du système, les profils des clients, y compris leurs préférences et les détails de leurs séjours précédents, fournissent une image cohérente qui sert de base à la mise en place de nouvelles offres et de nouveaux services. Cet accès rapide aux informations permet non seulement d'améliorer les conversations, mais aussi de favoriser des interactions plus fluides avec les clients, car le personnel peut se concentrer sur l'engagement plutôt que sur le traitement des données.

L'architecture cloud multi-tenant d'Infor HMS, optimisée par AWS, réduit considérablement la dépendance de Saint James Paris vis-à-vis des ressources informatiques internes, car les mises à jour s'effectuent automatiquement. Depuis sa mise en place, aucun problème n'a été rencontré.

Saint James Paris prévoit d'explorer davantage les capacités d'Infor HMS afin d'obtenir des informations plus approfondies et d'améliorer la planification stratégique.



Innovation pour une industrie en évolution

Les aspects de reporting d'Infor HMS sont extrêmement précieux. En quelques clics, les données peuvent être découpées et analysées pour obtenir des informations approfondies en temps réel sur un domaine spécifique, afin d'éclairer la planification et d'affiner la stratégie future. En développant davantage cette approche, Saint James Paris espère mener des analyses encore plus poussées.

« Infor HMS est une plateforme incroyablement complète et flexible, parfaitement adaptée aux établissements de taille moyenne à grande dans le secteur hôtelier », commente Laure Pertusier, Directrice Générale du Saint James Paris. « Pour Saint James Paris, cela nous permet de rationaliser nos opérations afin d'offrir une expérience optimale à nos clients. Et comme cette plateforme s'intègre facilement à nos autres systèmes, notamment Spa Booker et Lightspeed, nous pouvons accéder à des informations et à des données qui nous aident à prendre des décisions plus éclairées et plus rapides. De plus, comme elle est déployée dans le cloud et accessible partout, elle améliore non seulement l'expérience client actuelle, mais nous aidera également à nous développer et à stimuler notre croissance à l'avenir. »

« Nous n'hésiterions pas à recommander Infor HMS aux hôtels qui cherchent à automatiser leurs opérations et à les rendre plus intelligentes. Nous nous réjouissons à la perspective d'un avenir prospère qui tirera davantage parti de ses capacités pour stimuler la personnalisation et les innovations qui façonnent le secteur à mesure qu'il évolue. »

À propos d'Infor

Infor est un leader mondial du marché des logiciels cloud d'entreprise destinés aux sociétés opérant sur des marchés spécifiques. Infor offre des suites sectorielles complètes déployées dans le cloud, assure le déploiement d'une technologie qui privilégie l'expérience utilisateur, tire parti de la « data science » et s'intègre facilement dans les systèmes existants. Plus de 67 000 entreprises dans le monde font déjà confiance à Infor pour surmonter les perturbations du marché et mener à bien leur transformation digitale.

[infor.com](https://www.infor.com)

Copyright © 2026 Infor. Tous droits réservés. Le mot « Infor » et le logo associé sont des marques commerciales et/ou marques déposées d'Infor et/ou de l'un de ses affiliés ou l'une de ses filiales. Toutes les autres marques citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

CSW-FR-1225-3004-86aam6atx-1

Transformez vos interactions avec vos clients et optimisez vos opérations grâce à Infor HMS.

[EN SAVOIR PLUS](#)

infor