



ÉTUDE DE CAS

Mandarin Oriental Hotel Group investit dans une transformation mondiale pour combler ses clients

Mandarin Oriental est un leader établi de l'hôtellerie de luxe, avec pour mission continue de combler ses clients. Son établissement emblématique, le Mandarin, a ouvert ses portes à Hong Kong en 1963. Aujourd'hui, Mandarin Oriental exploite 35 hôtels et 7 établissements résidentiels dans 24 pays et territoires. À mesure que l'entreprise se développe et cherche à responsabiliser plus de 12 000 salariés, elle a besoin des bonnes plateformes et solutions pour aider les équipes à se concentrer sur ce qui compte le plus, tout en supprimant les sources de friction dans cette nouvelle ère de l'hôtellerie.

Pour offrir un service d'excellence dans un monde où les attentes des clients évoluent sans cesse, le secteur de l'hôtellerie requiert une technologie capable de prendre en charge des opérations intelligentes et évolutives. Mandarin Oriental Hotel Group, leader du secteur depuis près de six décennies, l'a bien compris. Pour mener à bien sa mission d'offrir un service optimal à ses clients dans ses 35 établissements, l'organisation avait besoin de mettre en place une plateforme globale permettant à ses équipes de se concentrer sur la mission centrale, à savoir établir des normes d'excellence à l'échelle mondiale.

« Infor est devenu un véritable partenaire de notre marque, et sa solution HMS est non seulement capable de s'adapter à nos normes à l'échelle du groupe et aux besoins spécifiques de chaque établissement, mais elle est également agile et peut être facilement mise à l'échelle pour s'adapter à notre croissance mondiale. »

SAMANTHA FURLONG

Chef de projet, PMS & CRS—Rooms Operations, Mandarin Oriental Hotel Group Limited



MANDARIN ORIENTAL
THE HOTEL GROUP

Siège social

Hong Kong

Sites

35 établissements hôteliers dans le monde

Secteur d'activité

Hôtellerie

Produit Infor

Infor® Hotel Management Solution (HMS)

Site Web

mandarinoriental.com

Vidéo

[Présentation en vidéo d'Infor HMS](#)

En tête de liste des priorités figuraient les services personnalisés aux clients, ainsi que le suivi de l'historique et des préférences des clients. Mandarin Oriental Hotel Group planifiait également de s'étendre à d'autres régions et de prendre en charge les dernières technologies de paiement pour améliorer ses services. En outre, au vu de tous ces projets d'améliorations, Mandarin Oriental nécessitait de pouvoir faire évoluer ces fonctionnalités au fur et à mesure de l'ajout de nouveaux établissements.

Une solution de gestion hôtelière intégrée et évolutive

Pour soutenir ses nouveaux objectifs à l'aide de solutions évolutives, Mandarin Oriental Hotel Group a choisi Infor Hospitality Management Solution (HMS) comme principal système de gestion hôtelière. La puissance unique du Cloud d'Infor construit sur Amazon Web Services (AWS) a permis d'assurer une fiabilité à toute épreuve nécessaire pour les opérations essentielles.

“Nous avons décidé de migrer notre logiciel de gestion hôtelière vers les solutions modernes d'Infor afin de fournir une plateforme mondiale de premier ordre à nos collaborateurs et une base pour l'intégration à d'autres systèmes clés,” a commenté Todd Wood, concepteur de projet chez Mandarin Oriental. “Notre objectif est d'être transformationnel et d'offrir davantage à nos clients et à notre secteur d'activité—et ce, pas simplement en remplaçant des technologies spécifiques, mais en passant à la vitesse supérieure.”

« **La technologie joue un rôle essentiel dans notre activité. Notre objectif est de permettre aux responsables d'avoir les bons outils à leur disposition afin qu'ils puissent réduire les charges administratives et se concentrer sur la création de valeur métier essentielle et sur la satisfaction des clients.** »

SAMANTHA FURLONG

Chef de projet, PMS & CRS—Rooms Operations,
Mandarin Oriental Hotel Group Limited

Les enjeux pour l'entreprise

- Suivre les préférences des clients et comprendre leur historique pour offrir des services personnalisés
- Offrir une plus grande évolutivité opérationnelle lors de l'ouverture d'établissements dans de nouvelles régions
- Améliorer les fonctionnalités du système pour prendre en charge les nouvelles méthodes et technologies de paiement
- Réduire les frictions lors de la mise en œuvre des solutions technologiques dans les établissements existants

Samantha Furlong, chef de projet, a ajouté : “La technologie joue un rôle essentiel en tant que moteur de l'activité de Mandarin Oriental. C'est pourquoi nous souhaitons que nos responsables disposent des outils les plus simples et les plus performants. Cela leur permettrait de réduire les charges administratives et de se concentrer sur la création de valeur métier essentielle et la satisfaction des clients. Infor est devenu un véritable partenaire de notre marque, et sa solution HMS est non seulement capable de s'adapter à nos normes à l'échelle du groupe et aux besoins spécifiques de chaque établissement, mais elle est également agile et peut être facilement mise à l'échelle pour s'adapter à notre croissance mondiale.”

Le déploiement initial de la solution pilote, baptisé Projet de transformation des systèmes, a débuté au premier trimestre 2018—le premier établissement ayant été mis en service au mois d'août de la même année. Mandarin Oriental a continué à mettre en œuvre de nouveaux projets avec trois établissements supplémentaires à Dubaï, Doha et Pékin au printemps suivant. Résultat : une meilleure interaction avec les clients et un système mondial commun permettant de réunir tous les sites sur un environnement de données commun, sécurisé et pris en charge. Au cours des neuf mois qui se sont écoulés entre mai 2019 et mars 2020, la solution a été déployée dans 21 établissements, de nouveaux établissements devant suivre au fur et à mesure de leur ouverture ou de leur conversion à la marque Mandarin Oriental.

“L'équipe d'Infor a été exceptionnelle, car elle a pris le temps de vraiment comprendre notre activité et a travaillé très étroitement avec notre entreprise et nos équipes sur site pour s'assurer que chaque établissement recevait l'énergie, l'engagement et la formation personnalisée de Mandarin Oriental nécessaires pour offrir un service de première classe à nos clients,” a déclaré Samantha Furlong, chef de projet chez Mandarin Oriental.

Créer de la valeur pour les clients dans une nouvelle ère du secteur hôtelier

Le secteur hôtelier a connu de nombreux bouleversements au cours des dernières années. Pourtant, des leaders comme le groupe Mandarin Oriental, qui ont transformé la façon dont ils gèrent les données de l'entreprise en utilisant la technologie Cloud, ont été mieux à même d'unifier les opérations tout en offrant de manière rentable un service à la clientèle aux normes les plus élevées.

“Nous sommes vraiment ravis de la simplicité d'utilisation de l'application pour le personnel de notre hôtel, qui peut ainsi voir en temps réel les préférences des clients et d'autres données opérationnelles dynamiques. L'enregistrement sur tablette à la réception a été accueilli avec enthousiasme aussi bien par nos collaborateurs que par nos clients,” a indiqué Samantha Furlong.

Avec les solutions Infor à sa disposition, Mandarin Oriental Hotel Group peut répondre aux attentes des clients d'aujourd'hui tout en se préparant à s'adapter aux exigences des clients de demain.

Les résultats de l'entreprise

- Amélioration du suivi de l'historique et des préférences des clients pour permettre des services plus personnalisés
- Évolutivité pour pouvoir prendre en charge de nouvelles régions et de nouveaux pays
- L'écosystème unifié permet une évolution constante qui peut s'adapter aux besoins futurs des associés et des clients
- Réduction de la courbe d'apprentissage de la technologie pour les nouveaux associés, ce qui permet de consacrer plus de temps à l'interaction avec les clients

EN SAVOIR PLUS 



Infor est un leader mondial de solutions de gestion d'entreprises déployées dans le Cloud spécialisées par secteur d'activité. Plus de 65 000 organisations dans plus de 175 pays font confiance aux 17 000 collaborateurs d'Infor pour les aider à atteindre leurs objectifs commerciaux. Visitez notre site www.infor.com.

Suivez-nous :     

Copyright© 2022 Infor. Tous droits réservés. Le mot « Infor » et le logo associé sont des marques commerciales et/ou marques déposées d'Infor ou de l'un de ses affiliés ou filiales. Toutes les autres marques commerciales citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. www.infor.fr.

Infor France (SAS), Immeuble Cristalia, 6ème étage, 3 Rue Joseph Monier, 92500 Rueil-Malmaison

INF-2607929-fr-FR-0522-2