



SECTEUR HÔTELIER

Infor Hospitality Management Solution (HMS)

La solution Infor® Hospitality Management (HMS) facilite la digitalisation de vos établissements en créant des expériences client de qualité supérieure, tout en augmentant le chiffre d'affaires et en encourageant la fidélité. Elle offre un accès simplifié à toutes les données et permet aux managers de les transformer rapidement en action. D'utilisation conviviale Infor HMS connecte les processus tels que la gestion de la relation client (CRM), l'optimisation des revenus, la gestion des opérations incluant des services de gouvernance et de restauration. Dotée d'une plateforme centrale permettant d'avoir une vue globale sur les activités en temps réel vous pouvez améliorer les opérations à tous les niveaux, renforcer le service client et rester compétitif.

Optimisez vos opérations pour offrir une expérience client d'exception et augmentez votre rentabilité grâce à Infor HMS.

Migrez la gestion de vos hôtels dans le Cloud

Infor HMS est conçue pour le Cloud. La solution allie la puissance de la gestion d'entreprise et la rationalisation du workflow d'un système de centrale de réservation avec les mises à jour immédiates d'un système PMS. Vous bénéficiez d'un système nouvelle génération qui s'intègre de façon transparente aux solutions RMS, POS et à d'autres logiciels. Vous accédez à de multiples rapports et des fonctionnalités conviviales, adaptées au travail mobile pour assurer une expérience client de haute qualité.

Infor HMS offre :

Un accès à des données détaillées sur l'établissement

Accédez à une base de données unique d'informations exploitables et fournissez à vos collaborateurs l'information dont ils ont besoin pour accomplir au mieux leur travail, qu'ils soient à la réception, en charge des réservations, au service d'entretien, directeur d'exploitation ou rattachés aux services financiers. Les agents de réservation peuvent travailler à distance au sein du même système avec les mêmes données que vos réceptionnistes présents sur site.

Une visibilité avancée des profils clients et création de forfaits personnalisés

Avec Infor HMS, les utilisateurs peuvent voir la valeur totale que représente un client depuis l'écran de réservation. À partir de là, les utilisateurs peuvent créer des forfaits spécifiques par client en ajoutant des éléments pertinents au tarif le mieux adapté et ainsi de proposer une expérience de séjour plus personnalisée.

Une interface utilisateur personnalisable et intuitive

Grâce à des écrans personnalisés et intuitifs, les utilisateurs peuvent facilement accéder à toutes les informations dont ils ont besoin d'un seul coup d'œil, ce qui améliore les workflows, optimise le temps de travail de vos collaborateurs et les aide à mieux satisfaire les clients pour les fidéliser.

Centralisez les opérations liées à l'hôtellerie

Grâce à cette solution unique qui regroupe toutes les données sur les clients et l'hôtel, les hôteliers maîtrisent tous les petits détails qui garantissent une expérience client d'exception. Infor HMS propose aux hôteliers une informations contextualisée, un historique détaillé des clients, des profils à privilégier et des recommandations présentées au point d'interaction avec le client afin de pouvoir réagir en temps réel. Il renforce également les capacités du personnel à contrôler et à accomplir les tâches avec efficacité, ce qui rend l'expérience client encore plus exceptionnelle.

Fonctionnalités adaptées au web et aux environnements mobiles

Les collaborateurs et les clients peuvent accéder en temps réel aux informations sur leur appareil mobile directement à partir de l'application d'entreprise. Les clients peuvent gérer eux-mêmes les opérations de check-in et de check-out sans file d'attente. Les collaborateurs peuvent gérer les services de gouvernante, la conciergerie et le suivi des objets trouvés ainsi que gérer les groupes de clients à l'enregistrement via des applications sur tablette et interagir avec les clients où qu'ils soient dans l'hôtel. Tout est conçu pour le web, pour les environnements mobiles. Les clients n'ont pas besoin de télécharger des applications spécifiques.

Une infrastructure sécurisée

Parce qu'Infor gère l'infrastructure et que des experts de la gestion du Big Data veillent à la fiabilité des bases de données, vos établissements bénéficient d'une surveillance exhaustive et des meilleurs protocoles préconisés en matière de sécurité des applications, du réseau, des opérations et de sécurité sur site. En outre, le logiciel est entièrement conforme aux normes PCI/PA-DSS (Payment Application Data Security) des cartes de paiement. Les données financières sont cryptées et sécurisées.

Un déploiement dans le cloud efficace et économique

Infor s'associe à Amazon Web Services® (AWS®), leader mondial des services Cloud sécurisés, pour fournir un service Cloud hautement sécurisé à moindre coût à l'échelle mondiale. Infor HMS est déployé comme un système de services (SaaS), permettant aux hôteliers de supprimer l'infrastructure informatique sur site, tout en apportant la flexibilité nécessaire pour étendre les services et rationaliser les coûts de fonctionnement selon les besoins de chaque entreprise.

Infor HMS est connecté à :

CRM

Infor CRM Hospitality fait le suivi des données du profil des clients, des données de réservation, des dépenses et des revenus par catégorie pour chaque établissement. Chaque établissement peut facilement générer des rapports en temps réel sur les dépenses des clients par catégorie de revenus, les détails du dernier séjour, la fréquence des séjours, la provenance géographique, le type de voyage et le mode de réservation utilisé.

Éclaircissez tous les aspects de votre activité

Infor HMS est une solution de gestion d'hôtels nouvelle génération indispensable pour une stratégie de digitalisation moderne. Elle s'intègre aux solutions performantes pour les opérations liées à l'hôtellerie afin d'aider à gérer efficacement le chiffre d'affaires, la tarification, les événements, la restauration, etc. Cette solution unifie les opérations pour aider vos décideurs à gagner en clarté et en perspicacité stratégique, à être plus conscients du paysage concurrentiel et à se préparer à anticiper et à dépasser les attentes changeantes des clients des hôtels modernes.

Optimisation des revenus

Infor EzRMS (Revenue Management Solution) calcule automatiquement les prévisions en matière de demande pour chacune de vos chambres et vous conseille les stratégies commerciales les plus en adéquation telles que l'ouverture ou la fermeture de certains tarifs, le contrôle des séjours, les catégories de chambre à ouvrir ou fermer à la réservation et les niveaux de surréservation à appliquer, afin de maximiser en même temps chiffre d'affaires et profit.

Gestion des tarifs

Infor Hospitality Price Optimizer (HPO) automatise la stratégie de tarification à travers les multiples canaux de distribution que vous utilisez plusieurs fois par jour en temps réel afin de faire des offres compétitives et rentables.

Restauration

Infor POS, Sales & Catering et les outils de gestion des tables vous aident à créer une expérience parfaite dans les hôtels, restaurants, bars, salles de réception, espaces de restauration, etc. Ces solutions sophistiquées améliorent les opérations et donnent un meilleur aperçu du profil de chaque client et de ses souhaits pendant son séjour.

Entretien et gestion des incidents

Infor EAM (gestion des équipements d'entreprise) via Infor ION® permet aux collaborateurs d'effectuer le suivi des demandes de service des clients, d'y répondre rapidement et efficacement et maintenir leur satisfaction globale.

Améliorez l'expérience client

Avec la solution Infor Hospitality Management, les hôtels peuvent améliorer leurs performances, créer des expériences que les clients n'oublieront pas et recommanderont. Infor HMS est conçu pour s'intégrer à des solutions robustes qui relient chaque aspect de l'entreprise, en permettant aux responsables d'exploitation d'avoir une vision plus claire de la croissance, d'identifier les domaines à améliorer et de créer une expérience unifiée et fluide pour leurs clients.

Infor HMS permet aux entreprises hôtelières :

- D'améliorer et de maintenir la satisfaction client sur un établissement donné mais aussi sur les autres sites d'un même groupe.
- D'avoir une plus grande visibilité sur l'historique des profils des clients afin de personnaliser plus facilement vos offres.
- De fournir aux collaborateurs des interfaces utilisateur et des systèmes conviviaux pour travailler plus efficacement.
- D'être plus stratégiques et de prendre des décisions plus éclairées grâce à la création de rapports simple et personnalisée en temps réel.
- D'améliorer les communications et les processus pour les clients grâce à la prise en charge des e-mails, des SMS et des fonctionnalités sur le web.
- De renforcer la valeur de la marque et d'accroître les revenus.

En savoir plus >



Infor fournit des solutions dédiées par secteur d'activité dans le Cloud. Avec 17 000 employés et plus de 68 000 clients répartis dans 170 pays, les solutions Infor sont conçues pour le progrès. Pour en savoir plus sur Infor, visitez notre site www.infor.com.

Suivez-nous : [in](#) [f](#) [t](#)