



PLATEFORME TECHNOLOGIQUE - TÉMOIGNAGE CLIENT

Wyndham augmente sa part de marché dans le secteur des voyages grâce à un processus décisionnel axé sur les données

Supervisant 22 marques implantées dans 95 pays et plus de 9 000 hôtels, Wyndham Hotels & Resorts s'attache à proposer des offres de voyage accessibles, abordables et de qualité à ses clients dans le monde entier. La forte demande des consommateurs à laquelle la société fait face et le vaste échantillon des modèles de gestion des services (avec une stratégie globale de croissance et de résultats fondée sur un réseau de franchises) peuvent mettre à rude épreuve les workflows opérationnels, surtout lorsqu'il s'agit de manipuler des données et des analyses depuis une plateforme de stockage et de traitement unique.

« Infor Birst a dégagé un nombre important de ressources pour étendre les capacités d'analyse de la gestion des revenus à d'autres domaines (par exemple, l'analyse des clients et la prévision de la demande) pour accroître les revenus et le taux d'occupation. Plus nous nous rapprocherons de cet objectif, plus nous serons en mesure de nous différencier et d'attirer les franchisés et les investisseurs. »

BRIAN MOHR

Directeur Business Intelligence/Analyse vocale, Wyndham Hotels & Resorts

WYNDHAM
HOTELS & RESORTS

Siège social

Parsippany, New Jersey,
États-Unis

Secteur d'activité

Hôtellerie

Implantation géographique

95 pays

Sites

Plus de 9 000 hôtels

Marketing

22 marques

Produits Infor

Infor Birst®, Infor® EzRMS, Infor
EPAK, Infor ION®

Site Web

wyndhamhotels.com

Wyndham met tout en œuvre pour se distinguer de ses concurrents toujours plus nombreux, notamment Airbnb et d'autres acteurs du marché de la location. Pour conquérir cette part de marché, il convient de mettre en place une gestion centralisée des données et d'identifier les meilleurs outils qui permettent aux franchisés d'avoir accès à des informations fiables, opportunes et indispensables à des prises de décision plus stratégiques. Potentiellement, outre la mise en œuvre des meilleures pratiques du marché, cette approche permet aux dirigeants des établissements de proposer un service de plus grande qualité à leurs clients et se faisant, de générer des revenus localement pour eux ou globalement pour l'enseigne.

Les enjeux du succès à l'international

Forte de sa croissance et du développement de la marque, Wyndham Hotels & Resorts a constaté que les divers outils de reporting disparates sur lesquels elle misait initialement devenaient rapidement obsolètes. Il en résultait une situation qui entravait les efforts d'analyse, freinait le processus décisionnel et posait un défi pour de nombreux départements et leurs équipes en raison du caractère incohérent et inopportun des données de reporting fournies. Le groupe hôtelier était à la recherche d'une solution unifiée capable de déployer des outils d'analyse rationalisés sur l'ensemble de son réseau et de simplifier le processus de reporting, tant pour l'enseigne principale que pour les innombrables franchisés et gestionnaires de revenus dans le monde entier.

« **Parce qu'elle dispose de toutes les informations à portée de main dans l'outil de visualisation Birst, notre équipe d'analyse peut examiner les délais et la durée des séjours dans une vue unique et s'épargner de multiples requêtes. Birst rassemble toutes les caractéristiques et les points de données dont nous avons besoin... Plus que jamais, nous sommes en mesure de générer des rapports de natures diverses avec des perspectives plus larges. »**

BRIAN MOHR

Directeur Business Intelligence/Analyse vocale,
Wyndham Hotels & Resorts

Les enjeux

- L'entreprise s'appuyait sur de multiples outils de reporting avec des données cloisonnées sujettes à des rapports incohérents entre les départements.
- Des données et des outils d'analyse obsolètes entravaient la production de rapports et rendaient plus difficile le recrutement de nouveaux franchisés.
- L'entreprise fait face à un marché hautement évolutif et concurrentiel, avec une part de marché croissante pour Airbnb.
- Le traitement des données de réservation générées par plus de 9 000 hôtels exigeait une solution particulièrement robuste et très évolutive du fait des multiples équipes travaillant sans relâche pour gérer au mieux une quantité considérable d'informations variables.

Historiquement, Wyndham exploitait un modèle peu capitalistique (« asset-light ») qui lui permettait de réduire les coûts en matière de frais généraux tout en s'appuyant sur les franchisés avec une quasi-totalité des revenus à l'international générés par ces derniers. L'entreprise pouvait ainsi concentrer ses ressources pour aider les établissements franchisés au moyen de différentes solutions technologiques. Wyndham souhaitait que les gestionnaires puissent extraire des données depuis des sources multiples et consulter l'ensemble des informations pertinentes sur un tableau de bord pour plus de facilité. Après un examen attentif et des recherches minutieuses, Wyndham a choisi la plateforme Infor Birst.

Pourquoi Wyndham a-elle opté pour Infor Birst ?

L'entreprise avait déjà l'expérience des produits Infor ; elle savait que Birst offrait un panel complet de capacités en libre-service et de fonctions orientées métiers. L'interface de la plateforme unique de Birst était également à même de gérer les divers modèles de consommation des données privilégiés par Wyndham. Et elle facilitait l'intégration des données issues des nombreuses sources du groupe hôtelier. De plus, Birst proposait un système hautement flexible capable d'accroître l'agilité à une échelle internationale pour répondre à des besoins constants en matière de données et de reporting.

En quête de nouvelles sources de revenus

Selon Brian Mohr, Directeur Business Intelligence/Analyse vocale de Wyndham : « Actuellement, le service Gestion des revenus est sans doute l'un de nos plus gros clients. Nous utilisons Birst pour générer différents rapports et tableaux de bord sur les performances de l'entreprise et les transmettre à notre équipe de gestion des revenus. Pour nous, l'un des atouts de Birst est sa capacité à extraire et combiner des données issues de diverses sources pour produire avec précision ce que l'équipe recherche. »

Dans le secteur de l'hôtellerie et du voyage, les données évoluent chaque jour, voire chaque minute et chaque heure de la journée. Les prix et la disponibilité des chambres peuvent évoluer à chaque instant et ces nouvelles données peuvent finir par avoir un impact considérable sur la rentabilité. Elles peuvent aussi réduire les recettes, tout simplement parce que les professionnels ne disposent pas des informations factuelles les plus pertinentes pour agir.

Wyndham a fait appel à Birst pour donner aux gestionnaires des établissements la possibilité de modifier la visualisation des données selon des périodes spécifiques, en comparant et en confrontant les données de réservation grâce à un large choix de filtres.

Les résultats

- Grâce au reporting automatisé, Wyndham a économisé jusqu'à 24 heures par semaine et par département.
- Le reporting en temps réel effectué au quotidien permet aux dirigeants de mettre plus rapidement en place des décisions axées sur les données.
- Les décisions tarifaires sont mieux informées grâce aux informations concrètes communiquées en temps réel à l'ensemble du réseau mondial.
- La capacité pour les départements de visualiser des montants de revenus homogènes et d'agir individuellement, a renforcé leur confiance dans l'utilisation des données disponibles.
- Le coût total de possession (TCO) est plus faible car les efforts de maintenance à engager pour les services de gestion des données autrefois disparates et les services de reporting, sont réduits.
- Avec un nombre accru de franchises et le développement de nouveaux sites, Wyndham accélère sa croissance.

Les données de reporting des années précédentes peuvent également être analysées pour améliorer la politique tarifaire tout en maintenant une activité de réservation optimale. Ce type de fonctionnement et de disponibilité des données a considérablement amélioré l'efficacité des gestionnaires de revenus de la société et a permis à Wyndham de renforcer sa présence sur un marché hautement concurrentiel.

Unifier les données pour de meilleurs résultats à l'avenir

Birst a joué un rôle déterminant pour aider Wyndham à rapprocher les anciennes données et les nouvelles données croissantes issues de plus de 9 000 établissements à travers le monde dont les modèles de service et les tendances en matière de trafic de la clientèle peuvent individuellement varier. L'association des données anciennes et nouvelles permet à Wyndham d'exploiter les données sectorielles avec plus de précision.

Avant 2018, l'équipe Business Intelligence de la société s'appuyait sur la plateforme BI MicroStrategy qui, malgré sa capacité à extraire des données des sources du réseau, ne permettait pas réellement aux utilisateurs d'interroger les données disponibles. Ce processus maladroit freinait les efforts d'analyse et générait au quotidien de nombreuses données qui n'étaient pas traitées. Avec Birst, l'entreprise est désormais en mesure de récolter des données auprès de plus de 9 000 établissements hôteliers, soit plus de deux milliards d'enregistrements (un chiffre toujours en hausse). Simultanément, elle peut communiquer ces mêmes informations aux gestionnaires de revenus qui peuvent alors agir sur la base des rapports et répondre à des problèmes opérationnels clés.

Des rapports simplifiés pour fournir des informations fiables

Brian Mohr constatait que « le plus gros problème que nous rencontrions auparavant était le temps nécessaire pour transmettre des données de reporting à l'entreprise. Les membres de l'équipe n'attendaient pas que les données sortent de MicroStrategy et les utilisateurs cherchaient eux-mêmes les sources et les compilaient dans Excel, ce qui s'avérait difficile à reproduire. »

Tous les établissements de Wyndham sont reliés à une centrale de réservation conçue pour traiter l'ensemble de leurs réservations. Cependant, à cause des silos de données, les gestionnaires devaient accéder au système de gestion des établissements, extraire les ensembles de données souhaités et compiler le tout dans des fichiers Excel indépendants pour retracer l'historique. Ces données pouvaient varier considérablement au cours d'une même journée, produisant des réponses différentes d'un directeur d'établissement à l'autre.

La confusion et les analyses stratégiques contradictoires qu'entraînait tout ceci n'étaient plus acceptables. Aujourd'hui, grâce à Infor Birst, les données de Wyndham sont centralisées ; chacun peut accéder aux mêmes données à tout moment et dispose des informations pertinentes qui lui permettent de répondre à des problématiques particulières.

Un reporting au quotidien pour extraire des données spécifiques

L'entreprise souhaitait également mettre en place un reporting quotidien pour offrir aux dirigeants un aperçu rapide des performances de la marque dans sa globalité et du parcours de A à Z des clients, de la réservation jusqu'aux avis clients en fin de séjour. Tout ceci était indispensable pour déterminer des taux de réservation optimaux, évaluer la satisfaction des clients et identifier les tendances sectorielles à exploiter pour générer davantage de revenus. Mais ce niveau de reporting exigeait un temps considérable et la mobilisation de nombreux employés à temps plein consacrés à cette tâche. Pour rester maître de la situation, des réunions hebdomadaires ou bihebdomadaires étaient généralement nécessaires.

Avec Infor Birst, ce processus a fait place à un reporting quotidien automatisé qui a permis de réaffecter les équipes à des projets d'analyse plus prioritaires et à des activités génératrices de revenus telles que la prévision de la demande.

Mobiliser les forces au service des clients internes et externes

L'entreprise ne se contente pas de répondre aux besoins des voyageurs. Son objectif est également de fournir un service de meilleure qualité à ses propres équipes (gestion des revenus, opérations sur le terrain et marketing). Il s'agit notamment de s'assurer que les outils mis à la disposition des franchisés et des investisseurs offrent des présentations visuellement attrayantes, ainsi que des données exhaustives indispensables pour exécuter leurs tâches du mieux qu'ils peuvent. Wyndham peut également se servir de ces données pour différencier les services de la marque et offrir un avantage concurrentiel à ses franchisés.

Pour l'enseigne Wyndham, des données et des analyses pertinentes peuvent contribuer à attirer davantage de dirigeants de franchises, à améliorer leurs performances et à conserver les investisseurs plus fidèles. Pour Wyndham, il est plus facile de convaincre les promoteurs de construire un établissement Wyndham et de convertir des informations marketing en stratégies de croissance concrètes.

Brian Mohr précise que « Nous veillons également à ce que nos équipes opérationnelles sur le terrain disposent d'informations utiles pour élaborer un plan d'aide aux hôtels les moins performants. Cette approche nous permet de les conserver en les aidant à générer davantage de revenus ou à améliorer la qualité de leurs services. »

Soutien permanent de l'équipe Infor

Tout au long de ce processus, Wyndham a travaillé en étroite collaboration avec Infor et a bénéficié d'une aide pour répondre à des objectifs de reporting plus ambitieux. Aujourd'hui, Brian Mohr l'affirme avec fierté : « L'aide apportée par l'équipe d'Infor s'est avérée très précieuse et a joué un rôle déterminant pour transformer et intégrer nos règles métiers dans la logique de Birst. Les utilisateurs bénéficient des données et des informations exactes qui leur sont utiles et n'ont plus besoin d'Excel pour extraire manuellement des données comme ils le faisaient auparavant. »

Grâce à Infor Birst et à sa capacité de reporting automatisé en temps réel, le groupe Wyndham Hotels & Resorts est parvenu à économiser jusqu'à 24 heures par semaine et par département et peut aujourd'hui prendre plus rapidement des décisions axées sur les données. À mesure que l'entreprise croît et se développe, la confiance et la précision avec lesquelles elle maintient ses revenus au plus haut niveau dans le cadre de ses activités à l'international sont également renforcées.

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-2634459-fr-FR-1122-1