



LIVRE BLANC

Pourquoi changer ? 9 avantages à remplacer un système PMS traditionnel

Hôtellerie, gestion des établissements et complexes hôteliers

Investir dans une technologie hôtelière solide dans un monde en pleine évolution

Le changement peut être une décision difficile et souvent coûteuse. Pourtant, même pour les hôtels, casinos et complexes hôteliers les plus populaires, les méthodes éprouvées utilisées pour servir les clients et assurer la continuité des opérations ne garantissent pas une rentabilité toujours croissante. Trouver le juste milieu entre stabilité et innovation est important, en particulier lorsque le paysage concurrentiel évolue. Mais pour un grand nombre d'entreprises déjà équipées d'un système de gestion hôtelière (PMS), cet état d'esprit perdure : "Pourquoi réparer ce qui n'est pas cassé ? Nous avons des clients à servir."

La mise à jour fréquente des systèmes représente une dépense importante et anticipée. Pourtant, le changement est inévitable, comme nous l'a montré cette époque de façon radicale. L'évolution des attentes des clients et les nouvelles technologies qui les soutiennent entraînent un changement constant, tout comme d'autres facteurs essentiels qui exigent des entreprises qu'elles relèvent leurs défis dans les plus brefs délais. Il est impératif d'investir dans les nouvelles technologies pour garder une longueur d'avance sur ces tendances. Alors, lorsque les entreprises hôtelières sont confrontées à la question : "Pourquoi changer notre système PMS ?"

Adaptabilité dans un contexte en évolution

Fournir un service irréprochable à un site hôtelier ou pour la marque est un effort continu. Les technologies changent constamment, et les attentes des clients évoluent en parallèle. L'adaptabilité est le secret pour offrir la meilleure expérience possible à un client pendant son séjour, que celui-ci dure une nuit, une semaine ou plus longtemps. Pour aider les entreprises à y parvenir, le système de gestion hôtelière (PMS) est le pivot central de toutes les activités opérationnelles.

A minima, la solution PMS est essentielle pour enregistrer les arrivées et les départs des clients et pour créer leurs fiches individuelles. Pour les entreprises qui ont continué à utiliser leurs anciens systèmes on-premise, ceux-ci ont tout juste suffi à accomplir les tâches jusqu'ici. Cependant, ces fonctions PMS de base ne pourvoient pas à tous les besoins, surtout à l'époque perturbée que nous connaissons.

Les entreprises hôtelières doivent tenir compte de l'évolution rapide du contexte et planifier en conséquence. Dans un secteur en pleine évolution et un environnement concurrentiel, elles doivent créer une base plus solide pour assurer de meilleurs services répondant aux attentes actuelles des clients, des processus plus rationnels et une rentabilité supérieure à celle qu'une solution PMS traditionnelle peut offrir. Pour y voir plus clair, explorons une liste des 9 avantages à remplacer un système traditionnel et à investir dans une solution PMS avancée pour le marché de l'hôtellerie, des casinos et des établissements de loisirs.

1. Tirer parti d'un modèle d'abonnement SaaS déployé dans le cloud

La technologie et l'infrastructure du cloud sont un sujet de conversation depuis de nombreuses années dans plusieurs secteurs, tout comme le modèle SaaS (Software as a Service) pour la gestion des applications. Selon les prévisions de Gartner, Inc.¹, les dépenses mondiales des utilisateurs finaux en services de cloud public ont augmenté de 23,1 % en 2021 pour atteindre un total de 332,3 milliards de dollars, contre 270 milliards de dollars en 2020. Le secteur de l'hôtellerie a certainement participé à la discussion et à la mise en œuvre de systèmes PMS avancés dans le cloud et d'autres solutions essentielles. En raison de la nature imprévisible de la pandémie, l'adoption de la transformation digitale et l'investissement dans les technologies cloud associées ont été accélérés de plusieurs années.² Au fur et à mesure que cette époque avance, ce taux d'adoption devrait encore s'accélérer.

Solution PMS avancée — Leurs fonctions essentielles

Au-delà de l'enregistrement des arrivées et départs des clients, voici ce qu'une solution PMS avancée permet aux entreprises d'effectuer plus efficacement :

- Activer les options de surclassement au stade de la réservation, permettre l'enregistrement des arrivées et départs sans contact via des appareils personnels, et plus encore
- Obtenir une image plus claire de l'identité des clients via des profils client intégrés pour assurer de meilleures communications
- Se connecter de manière transparente à d'autres solutions dans un environnement de données unique
- Offrir une visibilité en temps réel et des processus intuitifs pour soutenir le personnel et l'expérience client
- Unifier tous les sites pour obtenir une meilleure visibilité afin de favoriser la croissance, la planification et la rentabilité dans toute l'organisation
- Être évolutif pour permettre la croissance future dans de nouveaux sites et sur de nouveaux marchés, et à mesure que de nouvelles technologies émergent

Le modèle SaaS déployé dans le cloud offre de nombreux avantages aux entreprises, notamment des mises en œuvre plus simples, une plus grande élasticité lors de l'augmentation ou de la diminution du nombre de sites qui utilisent le logiciel et des coûts réduits tels que ceux associés à l'approvisionnement et à l'installation de serveurs physiques. Une autre raison pour laquelle le modèle SaaS fonctionne si bien pour les entreprises de tout type est que la maintenance des logiciels et les mises à jour nécessaires sont effectuées automatiquement sans qu'il soit nécessaire de disposer d'un personnel informatique en interne.

Le SaaS introduit automatiquement de nouvelles fonctionnalités et intégrations qui contribuent à une meilleure expérience client et à des opérations plus efficaces. Grâce au SaaS, celles-ci sont mis en œuvre simultanément sur tous les sites et sont mises à disposition de la même manière. Cela comprend également les mises à jour de sécurité indispensables pour aider les marques à préserver et à protéger les données de l'entreprise et des clients. Ce type de déploiement contribue entre autres à créer une unité entre divers sites et sous-marques, tout en garantissant que les entreprises disposent de la version la plus récente du logiciel dans chaque site où il est utilisé, sans gaspiller du temps, des efforts et des ressources.

2. Mieux comprendre les données d'entreprise grâce aux analyses avancées

Adopter une solution PMS déployée dans le cloud revient à abandonner les données en silo, qui étaient la norme à l'époque où de nombreux systèmes PMS traditionnels ont été mis en place pour la première fois. Dans le passé, chaque site d'une entreprise représentait généralement son propre centre de données et était déconnecté des autres. De nos jours, la solution PMS est reconnue comme une mine d'informations indispensables qui permettent d'identifier une voie plus claire vers le succès sur un marché déjà identifié ou qui indiquent où s'implanter sur de nouveaux marchés.

Grâce au cloud, il est maintenant plus facile pour les entreprises d'obtenir une vue plus complète et détaillée des activités grâce à des analyses plus intégrées de l'ensemble de la marque à la demande. C'est désormais la meilleure façon de présenter les données d'entreprise de façon moins fragmentée, en fournissant une vue plus objective sur ce qu'il se passe à travers un prisme beaucoup plus large. Dans le cloud, les entreprises peuvent accéder aux données et les analyser sur tous les sites en temps réel, simultanément.

Il s'agit d'un autre exemple illustrant la façon dont un système PMS déployé dans le cloud permet aux entreprises de voir ce qu'il se passe réellement sur chaque site afin de mieux évaluer les performances par comparaison en utilisant les données collectées sur tous les sites. Cela inclut des rapports unifiés qui sont plus faciles à créer et à consulter qu'ils ne l'étaient avec un système PMS traditionnel en place. Lorsque ce workflow est rationalisé et que les barrières entre les sites sont éliminées, il est beaucoup plus facile de transformer un rapport d'analyse en une stratégie exploitable, ce qui se traduit par une plus grande traction commerciale et une entreprise plus rentable.

3. Regrouper les systèmes sur une plateforme technologique plus efficace

À l'instar d'un logiciel PMS, les solutions de points de vente, de gestion des événements, de systèmes de jeux, et de gestion des tarifs et des revenus sont de plus en plus axées sur la collecte de données. De ce fait, organiser ces domaines de l'entreprise dans le même écosystème est un moyen efficace d'identifier les meilleures opportunités pour accroître la rentabilité.

Lorsque ces autres solutions sont interopérables avec le logiciel PMS, vous obtenez la vue la plus claire et la plus exhaustive possible des services et des transactions, ce qui permet de placer les données brutes issues de multiples sources dans un contexte cohérent. Les solutions technologiques doivent toujours être unifiées sur une seule plateforme pour prendre en charge l'expérience client de manière optimale. Au cœur de cette plateforme, le logiciel PMS doit s'intégrer aux solutions actuelles et futures.

Une solution PMS capable d'évoluer parallèlement à d'autres outils internes prend en charge les fonctionnalités omnicanales et offre un meilleur accès aux collaborateurs, ce qui leur permet de mieux faire leur travail. En plus de rationaliser les opérations, la solution PMS offre une vue plus complète des données aux niveaux des analyses et de l'élaboration des stratégies. L'efficacité qui en résulte accroît la satisfaction du personnel, ce qui améliore l'expérience client et la rétention des collaborateurs.

4. Se connecter facilement à des applications et services tiers populaires

Gérer une entreprise hôtelière prospère repose sur la gestion de nombreux systèmes internes. En outre, de nombreuses solutions technologiques externes jouent un rôle dans les opérations quotidiennes de l'entreprise et dans le reporting. Parmi celles-ci figurent les fournisseurs de paiement, les dispositifs IoT (Internet des Objets) dans les chambres, les agences de voyages en ligne (OTA) et les programmes de fidélité et récompenses qui se connectent tous par le biais d'API.

Ces technologies et sources sont en constante évolution et s'améliorent sans cesse. Pour que les entreprises puissent créer des processus plus fluides et plus efficaces qui se connectent à ces différents éléments externes, leur solution PMS doit être souple et adaptée aux solutions tierces qui font partie intégrante de leurs opérations—sur tous les sites, et au même moment.

Il est beaucoup plus facile d'offrir une expérience client de premier ordre à l'aide d'un système PMS avancé déployé dans le cloud, s'appuyant sur des appels API provenant de diverses sources, qu'avec un système traditionnel. Un système traditionnel qui n'est pas en mesure d'évoluer avec les nouvelles technologies à mesure qu'elles deviennent nécessaires, peut empêcher une entreprise de rester compétitive.

5. Améliorer les opérations quotidiennes pour le personnel

Rendre plus autonome le personnel en lui donnant des outils intuitifs qui facilitent son travail présente de nombreux avantages. Grâce à ces applications, les entreprises disposeront de collaborateurs plus heureux et plus faciles à retenir, car il leur sera beaucoup plus facile d'accomplir leurs tâches avec succès. Les collaborateurs à tous les niveaux veulent faire du bon travail.

Par conséquent, un système dépassé qui ne les aide pas à gérer les tâches susceptibles d'améliorer l'expérience client peut entraver l'agilité d'une équipe. La frustration qui en résulte peut affecter leur degré de satisfaction dans leur poste, aussi bien à court qu'à long terme. En outre, lorsque les détails qui constituent un excellent service sont négligés, cela peut avoir des répercussions négatives sur l'expérience client et la réputation de la marque.

Disposer d'une interface utilisateur facile à utiliser et bien conçue, qui permet de centraliser les incidents et les demandes d'une entreprise, permet d'améliorer les services. Une bonne conception renforce la confiance des collaborateurs et supprime la part d'inconnu lorsque des problèmes opérationnels surviennent ou même lorsqu'un système informe les collaborateurs de ces problèmes à temps.

Lorsque le personnel peut accéder et obtenir une visibilité sur les informations clés concernant une tâche ou un incident sur des appareils mobiles intégrés à une solution PMS avancée, les équipes peuvent hiérarchiser ces tâches et les accomplir avec une plus grande efficacité. Assurer un niveau de performance élevé est capital pour fournir l'expérience de premier ordre que les marques leaders sur le marché cherchent à offrir en permanence.

6. Offrir des fonctionnalités compatibles avec les applications mobiles pour fournir de meilleurs services

La technologie mobile continue de transformer presque tous les aspects de la vie dans tous les secteurs, en mettant les processus directement dans les mains des utilisateurs. Les solutions logicielles mobiles intégrées à un système PMS hôtelier avancé dans l'ensemble d'une entreprise libèrent les réceptionnistes et leur permettent d'identifier les demandes des clients et de les gérer de n'importe où dans l'hôtel.

Grâce à la visibilité et au contrôle accrus qu'offrent les applications d'entretien ménager mobiles, le personnel peut gérer ses horaires plus facilement et améliorer les services en conséquence. Une solution PMS compatible avec les applications mobiles peut changer la donne pour les responsables des opérations qui ont besoin d'accéder en un coup d'œil aux informations sur les prix et à la gestion des revenus, qu'ils se trouvent dans les locaux ou non.

De même, une interface utilisateur mobile soutenue par des systèmes PMS avancés déployés dans le cloud est également essentielle pour aider les dirigeants à rester connectés, en leur permettant de faire leur travail où qu'ils se trouvent. Ce type de solution renforce l'agilité à identifier les tendances et les problèmes et augmente la capacité à réagir en temps et en heure.

C'est également vrai du point de vue du client. Les avantages de la technologie mobile peuvent améliorer radicalement de nombreuses activités pendant le séjour d'un client, et même avant cela à l'étape de la réservation. Un système PMS doit pouvoir prendre en charge les attentes d'un client moderne et la manière dont il interagit avec tous les processus de son expérience à chaque étape.

Cela inclut l'enregistrement par le biais d'un appareil mobile depuis l'aéroport ou en déplacement. Les options de mise à niveau, les réservations et autres détails doivent être mis à la disposition du client dès le départ. De tels processus basés sur le mobile donnent un plus grand sentiment de service et de contrôle, et ce, à chaque endroit où les clients séjournent.

Mais surtout, les processus centrés sur le mobile et déployés par le biais d'un système PMS à l'échelle de l'organisation reflètent la façon dont le groupe hôtelier s'adapte aux attentes de ses clients et prospects en matière de services et à leurs valeurs culturelles. Un véritable service au cœur de la technologie mobile et son utilisation par les entreprises est un concept puissant. Il s'agit là d'une raison importante de remplacer un système PMS traditionnel qui ne permet pas d'assurer un service client de premier ordre.

7. Créer un environnement plus sécurisé pour les données des clients et de l'entreprise

La collecte et l'analyse des données se sont imposées comme des composantes indispensables de toute entreprise moderne. En conséquence, la sécurité des données n'a jamais été aussi importante pour les entreprises. En outre, l'industrie hôtelière est spécifiquement visée par la cybercriminalité.³

Ceci est illustré par des incidents très médiatisés impliquant des leaders reconnus du secteur, tels que le vol d'adresses e-mail, de coordonnées bancaires, de dates de naissance et d'autres informations vitales de clients. La responsabilité d'assurer la sécurité des données des clients et de l'entreprise est proportionnelle à l'importance de ces données pour l'entreprise. C'est une raison de plus de remplacer un système PMS traditionnel et toutes les solutions dépassées qui y sont liées, notamment en ce qui concerne la sécurité.

Un logiciel PMS avancé déployé dans le cloud contribue à résoudre les problèmes de sécurité tout d'abord en éliminant le risque physique que représente un serveur on-premise. Il est beaucoup plus facile d'empêcher un intrus d'accéder aux données sur un serveur lorsque ce dernier ne se trouve pas sur site. Sinon, de nombreux facteurs jouent un rôle essentiel pour s'assurer que le système PMS d'une entreprise et sa plateforme technologique sont sécurisés. Parmi ceux-ci figurent : les mises à jour de sécurité implémentées automatiquement dans le modèle SaaS, et le nombre d'utilisateurs en charge d'activités liées aux données de l'entreprise.

Cela inclut aussi les cryptages et autres protocoles qui sont gérés par un fournisseur. La conformité et d'autres domaines de gouvernance restent du ressort de chaque entreprise hôtelière. Toutefois, les bonnes pratiques en matière de sécurité sont un sujet couramment abordé et planifié entre les fournisseurs de solutions PMS en mode SaaS et leurs clients. Par conséquent, investir dans un système PMS avancé revient aussi à investir dans une expertise de premier ordre et une collaboration dynamique autour de questions de sécurité importantes.

Quelle approche adopter lors du remplacement d'une solution PMS traditionnelle ?

Le remplacement d'un logiciel PMS traditionnel et/ou on-premise par un logiciel en mode SaaS déployé dans le cloud est un investissement intéressant. Mais par où les entreprises doivent-elles commencer ? Voici une liste des tâches les plus importantes.

- Obtenir l'accord des cadres supérieurs avec les objectifs opérationnels et la direction de l'entreprise sur le long terme en ce qui concerne le remplacement du logiciel PMS, et allouer les budgets et les ressources en conséquence
- Réunir un groupe de travail des parties prenantes incluant les représentants des opérations, des services informatique, financiers et de communication pour déterminer et créer des listes de tâches, des calendriers et des étapes
- Analyser le statut des autres solutions—POS, RMS et logiciel de gestion des événements—afin de déterminer les effets du remplacement d'un logiciel PMS, le cas échéant
- Effectuer une évaluation de l'état actuel de l'ensemble du système afin de déterminer comment maintenir la continuité des opérations pendant le processus de remplacement proposé
- Geler le développement de nouvelles fonctionnalités dans les systèmes existants et les projets associés

8. Profiter d'un niveau de soutien technologique plus élevé et d'opportunités de collaboration

Bénéficier du soutien d'experts dans un secteur en constante évolution peut faire la différence entre rester compétitif et se faire distancer. Lorsqu'il est question de sécurité, vous devez rechercher la meilleure expertise possible. De plus, collaborer avec un partenaire expert soulage la charge de travail du personnel informatique interne en matière de gestion des problèmes liés aux systèmes existants et aux applications en général.

La disponibilité permanente exigée par le secteur en fait un critère vital. Le modèle SaaS et le niveau de soutien qu'il représente renvoient à un autre concept puissant : les principaux fournisseurs de systèmes PMS dans le cloud possèdent une vaste connaissance des bonnes pratiques et des tendances émergentes à l'échelle du secteur et au-delà du périmètre d'une seule entreprise.

Un PMS fourni et pris en charge en mode SaaS dans le cloud devient plus adaptable et reflète davantage les fonctionnalités et les avantages qui donnent le rythme à l'ensemble du secteur—même s'il est en constante évolution. Ces avantages dépassent le cadre d'un simple dépannage et de mises à jour dans les délais, bien que ce type de support s'en trouve également amélioré.

Lorsqu'une entreprise investit dans un système PMS avancé, elle investit également dans un dialogue avec des experts du secteur qui ont une vision claire de son avenir. Cela multiplie les opportunités de collaboration et de soutien de systèmes orientés vers l'avenir du secteur.

9. Être mieux préparé aux innovations technologiques émergentes et à venir

Ce qu'il ne faut surtout pas perdre de vue, c'est le caractère inévitable du changement et la nécessité pour les entreprises de rester agiles afin de le gérer. Les secteurs, les technologies et les entreprises qui savent le mieux gérer le changement acceptent le fait qu'il est permanent. Il est lié aux changements culturels et à la façon dont les consommateurs s'attendent à ce que les solutions technologiques répondent à leurs besoins.

Lorsque les systèmes traditionnels ont été conçus et implémentés pour la première fois, le contexte du secteur était différent de celui d'aujourd'hui. De plus, les clients qui faisaient la queue pour s'enregistrer ou qui s'attendaient à devoir appeler la réception pour confirmer une réservation ou à effectuer d'autres processus manuels n'existent plus depuis longtemps. Aujourd'hui, les clients comme le personnel veulent davantage de fluidité et un sentiment de connexion et de contrôle. Ils exigent la même efficacité que celle des technologies qu'ils utilisent dans les autres domaines de leur vie. Les systèmes traditionnels ne peuvent pas toujours prendre en charge ce niveau de service, et souvent ne le font pas.

Pour résumer, les entreprises hôtelières doivent abandonner les solutions statiques pour adopter des systèmes plus dynamiques à la place. En d'autres termes, elles doivent trouver le juste milieu entre ce qui fonctionne aujourd'hui et ce qui fonctionnera ou non à l'avenir, et comment gérer cela lorsqu'il est question de définir des indicateurs clés de performance (KPI), des calendriers et des budgets.

Le changement est inévitable. Les nouvelles technologies et les comportements culturels continueront à évoluer. Et, à ce moment-là, le logiciel PMS qui prendra le mieux en charge ces technologies sera celui qui assurera également l'efficacité et la rentabilité, rendra le personnel heureux et productif et fournira une expérience client toujours de premier ordre.

Répondre aux défis émergents à l'aide d'un logiciel PMS avancé

Investir dans un nouveau système de gestion hôtelière et remplacer un système traditionnel peut susciter des inquiétudes. De nombreuses entreprises se demandent même si cela devrait être une priorité, surtout si le système actuel peut se charger des fonctions essentielles sans perturber les services.

Pourtant, pour rester compétitif, il est essentiel d'être en mesure de faire évoluer une entreprise d'hôtellerie et de jeux pour répondre aux défis émergents avec de nouvelles technologies, traiter et satisfaire les attentes changeantes des clients et mettre en œuvre des processus et des pratiques plus efficaces et, en fin de compte, plus rentables.

■ **Le changement est inévitable. Les nouvelles technologies et les comportements culturels continueront à évoluer. Et, à ce moment-là, le logiciel PMS qui prendra le mieux en charge ces technologies sera celui qui assurera également l'efficacité et la rentabilité, rendra le personnel heureux et productif et fournira une expérience client toujours de premier ordre.**

Où en êtes-vous dans votre parcours de transformation digitale ?

Dans quelle mesure votre système de gestion hôtelière actuel vous permet-il d'atteindre vos objectifs et de concrétiser votre vision pour votre entreprise ? Quels obstacles rencontrez-vous lorsque vous évaluez votre solution actuelle et que vous envisagez un remplacement ?

Parmi les avantages à investir dans un nouveau système de gestion hôtelière, quels sont les plus pertinents pour vous ? En répondant à ces questions clés, vous orienterez votre entreprise dans la bonne direction.

1. Gartner, "Gartner Forecasts Worldwide Public Cloud End-User Spending to Grow 23% in 2021," 21 avril 2021, communiqué de presse.
2. McKinsey & Company, "How COVID-19 has pushed companies over the tipping point—and transformed business forever," 5 octobre 2020.
3. Venza, Jeff, "Cyber Attacks are Spiking – Is Your Hotel Prepared," HospitalityNet, 29 juin 2021.

EN SAVOIR PLUS 

Suivez-nous :



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.

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-2426128-fr-FR-1222-1