

CAS CLIENT

Les hôtels Kempinski utilisent Infor EPM pour un programme de récupération

Fondés en 1897 à Berlin, les hôtels Kempinski constituent le plus ancien groupe hôtelier de luxe d'Europe et demeurent aujourd'hui un exemple de séjour dans un hôtel de luxe. Actuellement, la société gère 79 hôtels et résidences 5 étoiles dans 34 pays. Qu'il s'agisse de sites historiques ou de nouvelles constructions innovantes, l'histoire de Kempinski est à l'origine de sa vision d'une hôtellerie en constante évolution. Pour répondre aux nouvelles priorités, aux sensibilités culturelles changeantes et aux attentes évolutives des nouvelles générations de clients, les organisations doivent s'adapter en adoptant les technologies émergentes qui leurs conviennent le mieux.

Les hôtels Kempinski montrent comment aborder un nouveau paradigme économique et culturel, induit par la pandémie mondiale, et comment cela affecte l'ensemble du secteur de l'hôtellerie. Les événements récents ont mis à rude épreuve le secteur de l'hôtellerie, avec une chute sans précédent des taux d'occupation. Le besoin de s'éloigner du statu quo de l'hôtellerie, qui s'était installé au cours des dernières années s'est fait sentir. Kempinski était prêt et capable de relever le défi.

Le partenariat de Kempinski avec Infor par le biais d' Infor Enterprise Performance Management® (Infor EPM®) a aidé l'entreprise à lancer et à exécuter son programme de reprise.



Siège social

Genève, Suisse

Nombre de sites

79

Nombre de pays

34

Années d'activité

124

Secteur d'activité

Hôtellerie et restauration

Produit Infor

Infor® EPM

Site Internet

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

« Dans un environnement commercial qui évolue aussi rapidement que le nôtre, il est crucial pour nous de nous appuyer sur un système d'information financière efficace et fiable. En unifiant nos données sur une seule plateforme, cela permet d'établir des rapports pour différents publics et à des fins diverses, à l'échelle mondiale »

ISIDORO GERETTO

Directeur financier par intérim, Vice-président des finances Moyen-Orient & Afrique, Hôtels Kempinski

L'objectif stratégique, l'innovation pour résoudre les problèmes de manière créative et les solutions technologiques robustes pour les mettre en œuvre ont tous été des facteurs essentiels dans ce parcours.

Garder le cap sur la reprise et la stratégie

Les hôtels Kempinski ont lancé un processus de planification commerciale pour l'année suivante, au milieu d'une période très incertaine. En réponse à ce qui s'est passé dans cette industrie, la société a décidé de ne pas suivre un plan d'activité traditionnel. Dans un environnement qui évolue rapidement, un tel plan peut souvent devenir obsolète avant même d'être exécuté. Au lieu de cela, tous les sites des hôtels Kempinski se sont engagés à élaborer plusieurs scénarios de revenus en parallèle, ce qui leur permet de rester flexibles et d'être prêts pour tout rythme de reprise donné.

Les ressources humaines disponibles ont été limitées dans de nombreux établissements, ce qui a placé de nombreuses sociétés de gestion hôtelière dans des situations tout aussi difficiles. Avec une telle incertitude, la planification des activités est devenue plus importante que jamais pour assurer la continuité. Chez Kempinski, les équipes dirigeantes savaient qu'il fallait mettre en place un plan solide de reprise et de construction de la nouvelle normalité, quelle que soit sa forme.

La solution de gestion de la performance d'entreprise Infor EPM s'appuie sur les technologies innovantes de Cloud Computing d'Infor, qui fonctionnent de manière transparente avec les fonctionnalités de classe mondiale d'Amazon Web Services® (AWS®). Cette technologie joue un rôle important pour Kempinski dans le déploiement d'une stratégie à l'échelle de l'entreprise, visant à garantir que toute l'entreprise partage une seule plateforme de planification financière et une source unique.

« Grâce à Infor EPM, nous avons pu définir des normes strictes en matière de rapports, mais aussi personnaliser entièrement l'environnement de rapports de Kempinski. Cela permet d'améliorer l'expérience des utilisateurs et de gagner en efficacité »

ZSOLT PINTER

Directeur principal des systèmes financiers & analytiques, Hôtels Kempinski

Défis commerciaux

Ce vénérable groupe hôtelier a été confronté à 5 défis principaux en raison de l'impact de la pandémie mondiale sur le secteur hôtelier :

- Identifier les objectifs changeants de l'entreprise pendant une récession mondiale.
- Déterminer une stratégie pour donner du pouvoir aux différents sites.
- Permettre à tous les utilisateurs d'accéder aux données les plus récentes et les plus complètes.
- Aligner tous les sites sur une stratégie de reprise unique.
- Obtenir une plus grande flexibilité et une adaptation rapide lorsque les plans et les prévisions changent.

Isidoro Geretto, directeur financier par intérim, vice-président des finances du Moyen-Orient & Afrique, Kempinski Hotels, explique :

« Dans un environnement commercial qui évolue aussi rapidement que le nôtre, il est crucial pour nous de nous appuyer sur un système financier efficace et digne de confiance. En unifiant nos données sur une seule plateforme, cela permet d'établir des rapports pour différents publics et à des fins diverses, à l'échelle mondiale. Toutes les parties prenantes concernées disposent ainsi d'un accès instantané aux informations nécessaires, quel que soit le dispositif qu'elles utilisent. Ainsi, nos équipes de gestion hôtelière peuvent facilement comprendre et s'adapter rapidement à la dynamique de leurs décisions commerciales. »

Les bases doivent toujours être servies et l'évolutivité intégrée

Lorsqu'il s'agit de rapports financiers, l'exactitude et la pertinence sont essentielles pour éclairer les décisions opportunes, mises en œuvre dans l'ensemble de l'organisation.

Chez Kempinski, l'accès mobile et l'interopérabilité sont des priorités depuis de nombreuses années. Dans une période de perturbation, cela s'est avéré plus vital que jamais. Il en va de même de la nécessité de toujours examiner la version la plus récente des données, pour formuler des prévisions avec plus de confiance. La mise à disposition des utilisateurs dans le Cloud a ajouté une couche essentielle pour appliquer ces fondements à un plan de reprise durable et évolutif.

Une structure flexible pour alimenter une feuille de route stratégique

La possibilité de personnaliser la solution pour répondre aux besoins spécifiques de Kempinski et atteindre les objectifs de l'entreprise a été un élément essentiel pour créer un plan de reprise réussi. Infor EPM a ajouté des niveaux de flexibilité à ce processus, en incluant toutes les équipes qui avaient besoin d'accéder aux rapports. Zsolt Pinter, directeur principal des systèmes financiers de Kempinski, explique :

« Ce projet a réuni plus que jamais les équipes de développement commercial et de gestion des revenus, ainsi que les équipes financières et analytiques. Le concept du modèle de reprise a été introduit par l'équipe des recettes, alors que la manière de l'adopter et de le mettre en œuvre dans EPM, et le concept du budget à 3 scénarios et du plan d'affaires proviennent de l'analytique. Nous organisons également des webconférences et des présentations interservices, et nous conseillons les hôtels sur la manière de traverser cette période extrêmement difficile et sur la façon de concentrer les ressources limitées ».

Résultats de l'entreprise

Malgré des défis inédits dans le secteur de l'hôtellerie, les hôtels Kempinski ont réussi à progresser avec Infor EPM :

- Une mise en œuvre plus rapide de la stratégie de l'entreprise.
- Une plateforme de données unifiée pour une seule source valable.
- Une meilleure visibilité des données financières dans tous les services.
- Une meilleure utilisation des ressources locales, ce qui permet une gestion plus efficace du temps et des économies de coûts.
- Une plus grande flexibilité opérationnelle, des réponses plus agiles.

Unifier les rapports dans toute l'organisation

Avec Infor EPM, Kempinski a pu standardiser la création de rapport à l'échelle mondiale, à un moment où la précision et la consolidation des données étaient essentielles à la continuité des activités. Cela a permis à l'entreprise de se concentrer sur les besoins immédiats, de rallier tous les sites pour se concentrer sur l'essentiel, tout en tirant toujours le meilleur parti des ressources. Face à tant d'incertitudes en l'espace d'une année, Kempinski a conclu un partenariat avec Infor et, grâce à l'utilisation d'Infor EPM, l'entreprise a réussi à se frayer un chemin vers un succès continu, à l'aube d'une nouvelle ère.

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 :     