

WESH PROD BOOSTE L'ACTIVITÉ HÔTELIÈRE



Bahadour Moussa et Olivier Sivrière

« Avec Boost-Inn Hotel Operating System, un manager de groupe hôtelier simplifie ses opérations au jour le jour. Cette solution interconnecte les outils métiers de l'hôtellerie sur une seule interface.

Elle permet à l'hôtelier d'améliorer la relation avec les clients et d'augmenter son taux de fidélisation.

Autre avantage, et non le moindre, elle peut booster jusqu'à +20 % les réservations directes pour améliorer la rentabilité. »

Olivier Sivrière,
fondateur de Wesh Prod,
Partenaire 4D,
développeur de la solution
Boost-Inn pour l'hôtellerie de luxe



Face aux aléas de l'activité touristique, à la concurrence des grandes chaînes mondiales d'hôtellerie, des Airbnb et autres Booking.com, les groupes indépendants ne restent pas les bras croisés. Depuis quelques années, ils découvrent les mérites du web et de la valorisation de leurs données pour tirer leur épingle du jeu. Parmi les solutions qui leur sont proposées, Boost-Inn a l'avantage du mode SaaS (Software as a Service) : pas d'investissement en infrastructures informatiques, un seul abonnement suffit !

Un hub pour connecter tous les outils métiers sur une seule interface

A l'origine, Wesh Prod, partenaire 4D, développe cette solution hôtelière en environnement 4D pour une autre société informatique qui s'appelle Boost-Inn. D'où le nom couramment utilisé pour cette application.

Boost-Inn a déjà une expérience dans les logiciels de gestion hôtelière et de réservation, mais reçoit une commande « élargie » d'un groupe de dix hôtels de luxe ayant besoin d'une solution de CRM customisée, multimétiers et connectée au web. « Nous ne réinventons pas l'existant et lui proposons de créer un hub qui permet de connecter tous les outils métiers sur une seule interface, raconte Olivier Sivrière. C'est de là que naît l'application alors que l'hôtellerie traditionnelle a tendance à mettre le PMS (Property Management System) au cœur de son organisation pour gérer seulement les plannings, les réservations et la comptabilité. Maintenant, les hôteliers ont besoin d'être compétitifs face aux OTA (Online Travel Agencies) tels que Booking.com ou Expedia... et aux nouveaux concurrents comme Airbnb.

Pour cela, ils doivent remettre le client au cœur de leur activité. Ce que n'offre pas le PMS. Ils ont besoin de solutions globales permettant de tracer le client, savoir d'où il vient, et s'il est déjà venu, de disposer d'un historique sur ses réservations et ses différentes consommations (restaurant, Spa, conciergerie...), de lancer des e-campagnes promotionnelles et de fidélisation, d'animer leur site web... »

Retrouver une relation directe avec le client... pour augmenter la rentabilité

La solution Boost-Inn place une interface entre toutes ces fonctionnalités et les interconnecte pour remettre le client au centre de la relation commerciale. C'est d'autant plus stratégique pour les hôtels « de ville » qu'ils sont généralement remplis de 60 à 80 % par les OTA, ceux-ci prélevant une commission de l'ordre de 15 à 35 %. Leur enjeu, grâce au web et aux nouveaux outils, est de récupérer en direct une grande partie de leur propre clientèle pour améliorer leur rentabilité. Ce que leur apporte Boost-Inn, comme le prouve l'augmentation de près de 20 % des réservations directes qu'elle peut générer.

Résultat : moins de commission à reverser aux OTA, plus de relation directe avec le client avant, pendant et après séjour (connaissance nominative, paiement direct, mails de fidélisation...) !

Cette solution, de plus, contribue à réduire les coûts d'acquisition de nouveaux clients en misant plutôt sur leur fidélisation grâce à un CRM (Customer Relationship Management) qui permet de mieux connaître leurs besoins.

« L'environnement 4D v15 est, à cet égard, capital pour recueillir, stocker et traiter les données : reportings, analyses personnalisées, indicateurs-clés de performance... », affirme Olivier Sivrière.

Une architecture de la connectivité

Le cœur de Boost-Inn est un CRM (Customer Relationship Management) qui a une vue à 360° sur le client en allant chercher les informations le concernant sur tous les outils métiers de l'hôtel : PMS, restaurant, Spa, conciergerie...



Boost-Inn rapatrie ces données dans le CRM auquel sont interfacés des modules supplémentaires qui permettent de gérer automatiquement des e-mails, de générer des questionnaires de satisfaction, des formulaires liés à la base de données.

Toutes les synchronisations avec les outils métiers et les différents modules se font avec des échanges d'informations dans les deux sens (« 2ways »), ce qui réalise une mise à jour automatique des bases de données liées au système central Boost-Inn.

« L'environnement 4D permet de développer rapidement ce type de solution, notamment grâce à son serveur web et au serveur MSQl intégré. C'est intéressant car la plupart des outils métiers sont en langage MSQl et peuvent se connecter avec la solution Boost-Inn en environnement 4D », reconnaît Olivier Sivrière.

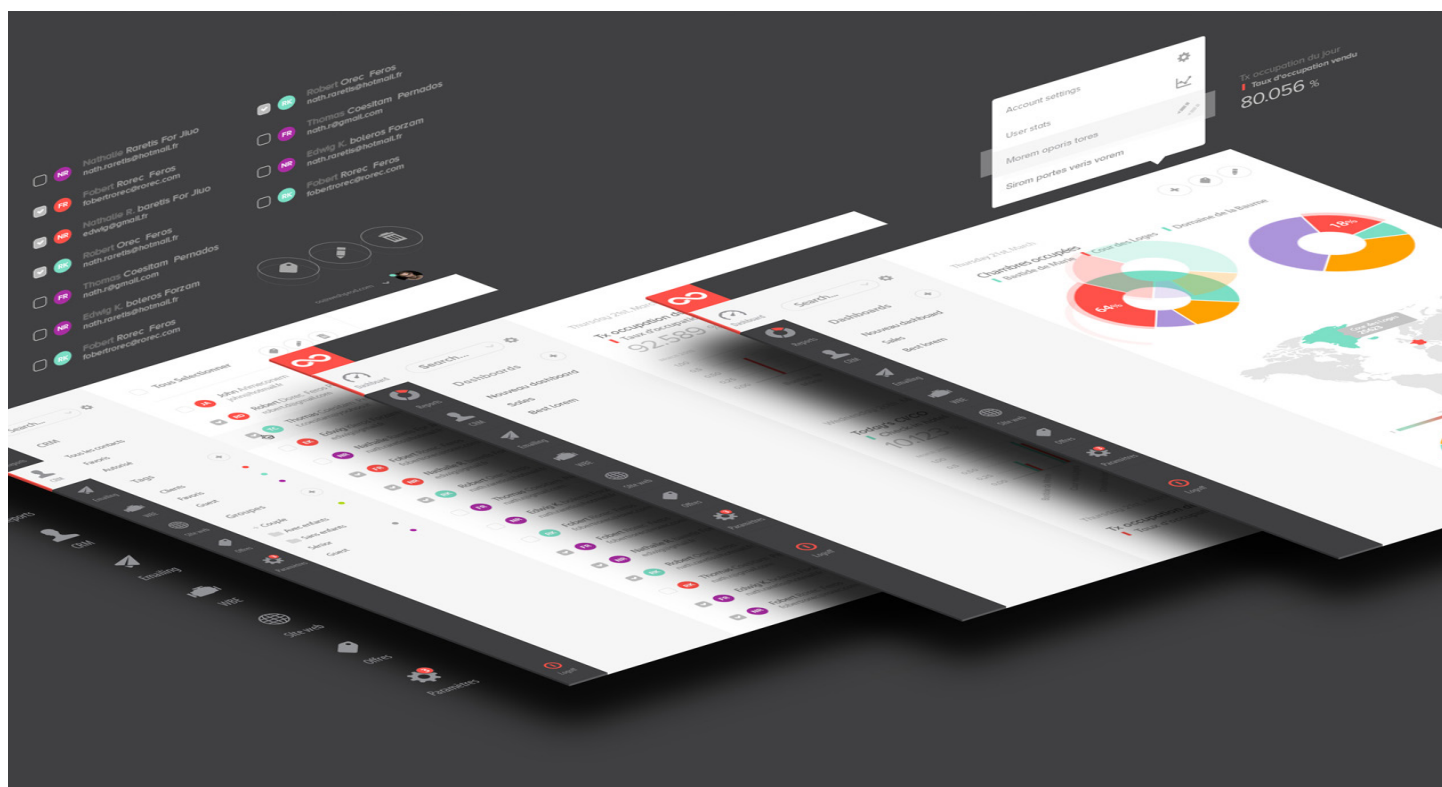
L'accès temps réel aux indicateurs-clés de performance

La solution, en mode SaaS, fonctionne à partir d'imposants serveurs basés en Suisse. Donc l'hôtelier n'a pas à investir en infrastructures IT. Tout est disponible depuis un navigateur web. Tout est simple et rapide à utiliser.

« Pour les clients qui utilisent Boost-Inn, poursuit le développeur, nous avons archivé plus de dix années de données, soit plusieurs téraoctets ! En moins d'une seconde, ils peuvent obtenir des analyses, des rapports d'activité... et surtout, au jour le jour, ces fameux indicateurs-clés de performance (KPI) qui mesurent la rentabilité de l'hôtel : le taux d'occupation des chambres, le Revpar (Revenue per available room, chiffre d'affaires / nombre de chambres de l'hôtel), le Revpor (Revenue per occupied room, revenu par chambre occupée), le Revguest (Revenue per guest, revenu par hôte)... »

Tous les jours, par exemple, les directeurs d'hôtels reçoivent ces KPI, plus leur indice de fréquentation, le nombre de check-in/check-out, le taux d'occupation des chambres, leur chiffre d'affaires réparti entre hébergement, restauration et extras...

Auparavant, il fallait souvent plusieurs heures, sinon plusieurs jours, pour obtenir ces indicateurs ou ces rapports. Maintenant, l'hôtelier les obtient en temps réel. Ainsi, il peut savoir au jour le jour s'il réalise son budget et découvrir les évolutions par rapport aux années précédentes. Un résultat en baisse l'incite à redresser le tir sans attendre. En améliorant le service, en déclenchant des campagnes promotionnelles... ou en desserrant les vannes du « canal OTA » pour remplir l'hôtel.



Coeur de cible : les groupes de cinq à dix hôtels

Boost-Inn rencontre un certain succès auprès des groupes hôteliers de luxe (3 à 5 étoiles) multiproperty. Ces petites chaînes de cinq à dix hôtels, qui possèdent un parc de 200 à 1 000 chambres, représentent en effet aujourd'hui le cœur de cible de cette solution logicielle.

« Prochainement, nous proposerons une version "light" Freemium pour la cible single property (hôtel de moins de 50 chambres). Qu'il possède un ou plusieurs établissements, l'hôtelier pourra se connecter gratuitement à Boost-Inn pendant un ou deux mois pour la tester, puis s'abonner si l'application lui apporte les bénéfices attendus. L'abonnement mensuel, sera fonction du nombre de chambres », confie Olivier Sivrière.

L'avenir est aussi au développement de nouvelles connectivités de Boost-Inn avec d'autres PMS tels qu'Opéra (racheté par Oracle), Protel, Infor, Itesso, Hotello, Dilog, TopSys... et d'autres acteurs du secteur comme AvailPro, Synxis, Qualitelis et RoomChecking.

L'objectif est que Boost-Inn soit de plus en plus connecté et ouvert à un grand nombre de professionnels de l'hôtellerie.

A propos de Boost-Inn

Boost-Inn est une start-up française qui commercialise des solutions full-web pour le secteur hôtelier. Son produit se connecte à tout l'écosystème hôtelier grâce à des connecteurs et des interfaces de programmation applicative, pour fournir une vue d'ensemble sur toutes les activités de l'hôtel : hébergement, restauration, Spa, etc.

Boost-Inn est un hub qui permet de gérer la relation client avant, pendant et après le séjour. Le cœur de la plateforme est un CRM qui offre une vision à 360° du client.

Ce CRM est complètement intégré à un système de mails, une application de conciergerie, un système de réservation... mais aussi à des outils de reporting et de web analytics (business intelligence).

Bahadour Moussa

bm@boost-inn.com

<https://www.boost-inn.com>

A propos de 4D

Répondre aux problématiques actuelles des entreprises évoluant dans un marché constamment en mouvement : telle est la mission du groupe 4D et de sa plate-forme de développement pour applications métiers.

Basé en région parisienne, avec plus de 30 ans d'expertise dans le domaine de la base de données et du software, le groupe 4D vous propose des solutions performantes et flexibles, déployables aussi bien pour le Web, en mode Client-Serveur que pour les appareils mobiles et desktop.

Implanté dans plus de 70 pays, ces logiciels sont utilisés par plus de 10 000 sociétés éditrices de progiciels et intégrateurs de solutions métiers, servant des millions d'utilisateurs finaux.

Rolande Courté

rolande.courte@4d.com

www.4d.com/fr

A propos de Wesh Prod Studio

Wesh Prod est un studio de création graphique web & digital spécialisé dans la conception d'applications web spécifiquement dédiées au monde du luxe et du voyage.

Présent depuis plus de 10 ans sur ce secteur, Wesh Prod a développé aux côtés de ses clients son savoir-faire dans le domaine du web et notamment le développement de solutions de réservation de séjours en ligne à la pointe des dernières technologies : centrales de réservations, back-office de gestion, bornes tactiles, solutions mobiles, système de paiement...

Wesh Prod Studio est partenaire 4D depuis 2007.

Olivier Sivrière

os@weshprod.com

<http://www.weshprod.com>

