

Gestion hôtelière informatisée...

→ qu'elles s'affichent directement dans le PMS en s'imprimant dans la disponibilité réelle de l'hôtel n'est pas une mince affaire. Il est vital de s'assurer que la promesse du logiciel correspond à une réalité d'utilisation.

Autre élément à garder à l'esprit : compte tenu du poids des acteurs sur le marché de la réservation hôtelière électronique, il convient de ne pas se laisser enfermer. "La distribution hôtelière est de plus en plus concentrée suite aux nombreux rachats dans le e-commerce", explique Jean-Claude de Topsys. "Il ne faut pas que cette concentration des acteurs provoque une trop forte concentration du CA sur seulement un ou deux canaux de vente de l'hôtel, d'où l'intérêt d'une solution technique "axée producteur(s)" comme Top-Pilote, pour conserver la maîtrise commerciale au niveau de l'hôtel ou du Groupe d'hôtels."

Le passage de l'internet au PMS est dans les gènes des nouveaux programmes : "On ne vend plus un PMS mais un PMS", reconnaît Frédéric Gilliard, directeur général de Micros Fidello France. De fait, la quatrième version d'Opéra intègre nativement au PMS maison le module myfido.net, le CRS de Micros Fidello. Le résultat débouche sur un authentique "Property Reservation System", puisque l'hôtelier peut gérer la disponibilité de son établissement sur les différents canaux de distribution à partir de son PMS. Il n'y a même pas besoin de définir un allotement par canal. L'outil permet d'allouer directement le nombre de chambres à mettre à vente sur les GDS, sur les distributeurs Internet et sur le propre site de l'hôtel avec chaque tant propre. Il peut également créer des restrictions : "l'hôtel pour accéder de fermer les prix Internet super premium au-dessus d'un certain niveau de fréquentation".

C'est bien dans cette liaison entre le web et l'informatique de gestion que l'interface joue un rôle primordial. Il doit être à la fois efficace et neutre. "Nous sommes nous-mêmes des spécialistes de la réservation électronique avec une technologie très éprouvée notamment sur les techniques d'intégrations", explique Xavier Gauchier, cofondateur d'Interface Technologies, éditeur notamment de la solution ReservIT. "Notre priorité a été de mettre en place des interfaces fiables et complètes avec un maximum d'éditeurs de PMS représentant toutes les gammes d'hôtels. Nous sommes en étroite relation avec les huit principaux concepteurs, qui représentent 80% du marché, pour apporter à l'hôtelier le meilleur des deux mondes : un outil de gestion au quotidien, leur PMS, et un système de réservation en ligne ouvert vers les canaux de distribution Internet & GDS, ReservIT".

Cet interfacement entre le PMS et la réservation informatisée est particulièrement apprécié des chaînes volontaires qui veulent ouvrir plus largement leur commercialisation vers les grands paritaires GDS et centres spécialisés de l'Internet au bénéfice de leurs adhérents individuels. Ceux-ci doivent récupérer directement les réservations sans passer par les e-mails. L'une des expériences réussies en ce domaine est

le travail accompli par GD Informatique et Interface Technologies autour du moteur ReservIT. "Pour le compte de la chaîne des Logis de France, nous étions cinq éditeurs de PMS au départ, pour concevoir le PMS le plus en phase avec ReservIT, moteur choisi par la chaîne. En 2007, nous sommes les seuls à être référencés par Logis de France et détenteur du label IT compatible pour notre produit l'Hotel+online", défend Jean-François Guyen, gérant de GD-Informatique.

"Nous travaillons sur un outil CRS, centré de réservation, qui comportera une application PMS qui fera que la réservation sera directement affichée dans le planning de l'hôtel et facturée au client. Il s'agit d'un HDP pour Hotel Distribution Platform", informe le patron d'Amadeus Hospitality.

Au-delà de l'interface efficace, la nouvelle demande porte sur une gestion facilitée des canaux

L'interface avec la réservation Internet implique de pouvoir faire des choix. "En d'autres termes, il faut bien assurer l'analyse avec son outil (tableau de bord et indicateurs clés de sens) avant de passer en actions de réglages avec en main (pilote) de scénarios de vents, vents et simples d'exploiter. En parallèle bien segmenter le profil des clients, mais aussi différencier les apports de clients", précise Jean-Claude. Chez Topsys, la solution complète "Top-Pilote" regroupe ce double enjeu : analyse rapide (Channel management) puis pilotage des scénarios et correctifs de yield directement intégrés aux plannings et à la distribution de son côté GD-Informatique a développé une application Dynacore sous une forme ASP, actuellement disponible en Intranet, et réfléchi à une ouverture au monde Internet qui permettrait la gestion de différents canaux de distribution.

C'est aussi ce qu'a opéré Pierre-Alain Nagat de l'hôtel en développant une interface avec la plate-forme ReservIT : "Les hôteliers doivent pouvoir développer leurs ventes en propre sur Internet tout en distribuant facilement leurs chambres auprès des intermédiaires (GDS et providers). L'objectif est d'arriver à une automatisation totale du processus. Cela libérera autant de temps pour soigner la prise de réservation par téléphone ou les walk in".

Car le défi n'est plus seulement de recevoir les réservations via Internet, mais de pouvoir appliquer une politique tarifaire cohérente avec les modèles de réservation. C'est l'objet des outils de Reverse Management System, autour si l'on veut mettre en œuvre la garantie du Best Available Rate. Ce BAR varie beaucoup en fonction des circonstances, mais il faut qu'il reste cohérent à un moment I. →



informatique hôtelière
la référence

Votre pilotage commercial
en un clin d'oeil



Logiciels faciles & performants
Top-Services associés
Tél. : 01 45 72 97 97
www.topsys.fr - info@topsys.fr

Decouvrez nos logiciels
conçus pour l'hôtellerie
indépendante

WinHôtel+

Logiciel de gestion prêt pour la réservation en ligne :

- Le plus connecté aux centres de réservations. **ReservIT**
- Le seul logiciel référencé Logis de France.

Logiciel complet :

- Planning,
- Facturation,
- Gestion,
- Statistiques.

WinRestau

La gestion des points d'encaissements

(bar, restaurant, etc...):

- Prise de commande,
- Envoi cuisine,
- Facturation,
- Gestion,
- Statistiques.



GD-INFORMATIQUE - GROUPE ALBATROS
3 allée de la source - 39070 Saint-Denis-Pellerin
Tél. : 04 74 95 43 43 - Fax : 04 74 95 41 41
info@gd-informatique.com - www.gd-informatique.com