

Application EH&R

Corrigé

1. Quels sont les apports du projet à la stratégie du groupe ?

La stratégie suivie par EH&R peut être analysée suivant différents axes.

Le groupe se développe en optimisant et diversifiant ses activités. Il recherche l'excellence dans ses différents métiers grâce à des équipes dynamiques et compétentes. Il s'appuie sur des partenaires. Il assure un retour sur investissement aux actionnaires tout en prenant en compte les exigences de la RSE.

a. Offre

EH&R poursuit une stratégie de développement international tout en adaptant le concept de chaîne aux spécificités locales.

Dans cette optique, l'outil de gestion des forces de ventes donnera la possibilité à tous les vendeurs de connaître les spécificités du parc d'établissements hôteliers dans le monde ainsi que les tarifs de chacun d'entre eux.

Le développement du SI permettra (volet n° 2) d'optimiser les ventes (*yield management*) et de tirer parti de l'ensemble des données en s'appuyant sur l'interconnexion avec les GDS du monde du tourisme.

EH&R peut ainsi proposer aux clients une offre diversifiée et évolutive et se développer à l'international.

Les nouveaux outils permettront de diversifier l'offre car « ils ne connaissent aucune limite à la création de produits, de menus, de services, de codes utilisateurs ».

Ainsi, l'outil de gestion des forces de ventes permettra de mieux connaître la réalité de la consommation des clients pour optimiser l'offre.

b. Métiers

La croissance à long terme s'articule sur deux métiers : l'Hôtellerie et les Services.

Le nouveau SI va faire d'EH&R une entreprise communicante et favoriser la transversalité.

EH&R va mettre en place une plate-forme de serveurs sécurisée qui regroupera l'ensemble de ses sous-systèmes de gestion. La mise en place d'un PGI répondant aux dernières normes internationales permettra de mieux gérer les processus transversaux.

Les prix de vente produits sont établis en fonction du service de facturation (happy hours / nuit / room service).

Les modifications de paramétrage se font automatiquement sur tous les points de vente (mise à jour des menus, des tarifs, des dalles tactiles ...). Les codes articles et fournisseurs sont homogènes.

Les outils Front Office sont indépendants du PGI/ERP mais communiqueront avec lui sur la base d'un dialogue inter-applicatif : affichage des disponibilités ; réservations directes ; fichier clients dynamique ; suivi clientèle simple, grâce aux liens avec les outils bureautiques ; utilisation simple de la rooming-list ; optimisation des prix avec le paramétrage de plusieurs périodes tarifaires...

c. Collaborateurs

Le développement des métiers implique de s'appuyer sur les compétences des collaborateurs dans les différents métiers de l'hôtellerie et de la restauration.

EH&R veut proposer à ses collaborateurs des conditions de travail et d'évolution propices à leur épanouissement en s'appuyant sur ses valeurs : l'hospitalité ; le respect ; la responsabilité ; le professionnalisme ; l'innovation.

Cela passe par le respect et la responsabilisation des personnes. Dans cette optique, l'entreprise veille à ce que chaque collaborateur accède à l'information du Groupe et comprenne les messages du Groupe. Les services Intranet vont y contribuer (communication interne) en assurant une meilleure cohérence et une communication entre les différents systèmes de gestion (entreprise communicante).

d. Clients

EH&R souhaite offrir le meilleur à ses clients avec un service chaleureux, adapté et efficace. Cela passe avant tout par le rôle des collaborateurs mais aussi par le site Internet (relation client).

EH&R déploie des hotspots dans les hôtels et étudie l'équipement dédié des salles de réunion de ses hôtels afin de permettre à sa clientèle de faire de l'accès partagé ou encore de l'e-learning pendant un séminaire.

e. Partenaires

Au-delà du périmètre du groupe, le SI va intégrer l'ensemble des acteurs du business (entreprise étendue). Il sera relié aux GDS (Global Distribution Systems) qui interconnectent les Systèmes Informatisés de Réservation. Cela permettra de consolider un dossier client éclaté entre divers prestataires (Compagnies aériennes, loueurs de voitures, hôtels) et d'assurer la continuité et la cohérence du service de bout en bout.

Une liaison en temps réel avec les systèmes de réservation et distribution électroniques permettra de gérer un seul et même planning de disponibilités. Il y aura une interface avec les solutions d'optimisation des revenus.

f. Actionnaires

EH&R veut devenir le meilleur investissement pour ses actionnaires. Pour cela, elle doit optimiser ses coûts. Le PGI va y contribuer. Il offre une plus grande visibilité sur ce qui a été vendu : gérer la base de données clients B to B, connaître l'historique des consommations et proposer, si besoin, des mesures d'optimisation des dépenses.

Le nouveau SI permet aussi de mieux suivre l'activité des vendeurs pour développer le CA : nouvel Intranet permettant de connaître avec précision les rendez-vous et les ventes réalisées par les vendeurs.

Le site Internet (institutionnel) renforce la communication avec les actionnaires.

g. Responsabilité sociétale et environnementale (RSE)

Au-delà des relations avec les parties prenantes directes (clients, collaborateurs, partenaires, actionnaires) il s'agit de concilier les objectifs de croissance et de profit avec les intérêts des parties prenantes indirectes, de la société en général. Le SI permet la traçabilité des approvisionnements, fournit les données permettant de calculer l'impact environnemental (empreinte carbone...).

2. Quels sont les avantages et les limites d'un PGI par rapport à la problématique du groupe ?

Avantages

Le PGI permet d'avoir une vision en temps réel de l'activité. Il intègre de façon transversale les différents domaines de gestion de l'entreprise. La centralisation des données offre une vision globale de l'entité mais aussi des possibilités d'analyses détaillées. La sécurité est assurée, avec une gestion fine des droits des utilisateurs.

Le PGI proposé est bien adapté aux métiers du tourisme et offre une couverture fonctionnelle large.

L'éditeur propose une adaptation au contexte de l'entreprise et garantit l'évolutivité de sa solution.

Limites

Le PGI est une solution standardisation qui repose sur un modèle générique d'entreprise du secteur visé. Cela entraîne un risque de rigidité et peut entraîner des modifications non souhaitables des processus de l'entreprise.

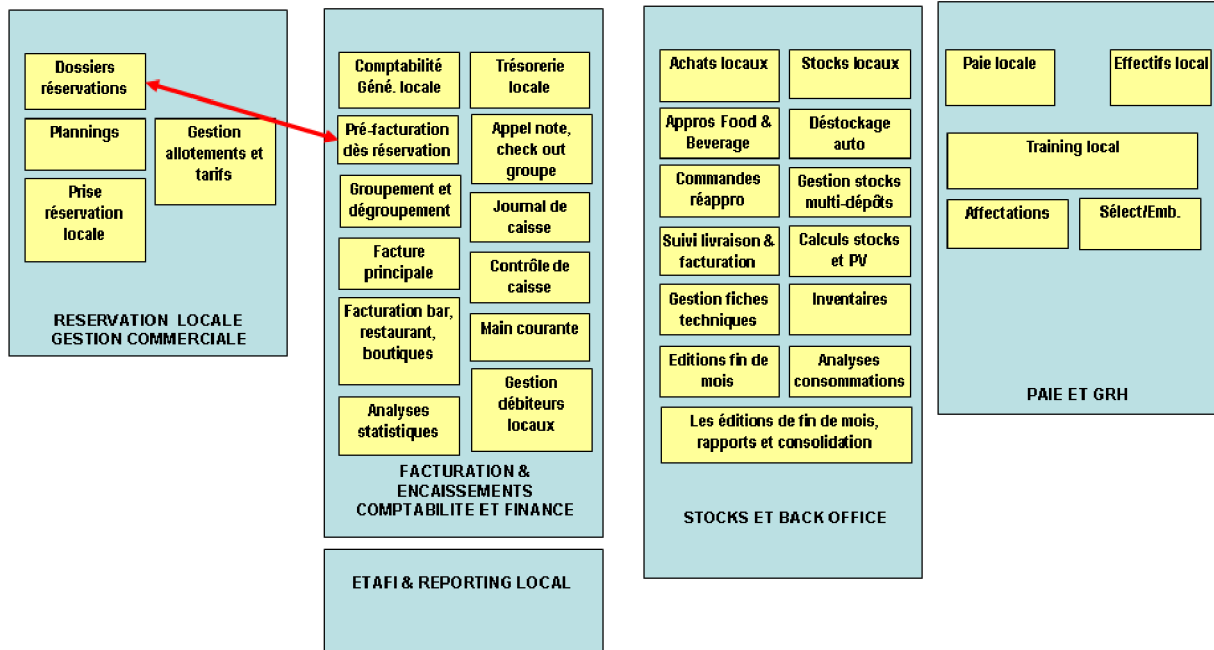
Pour pallier cette difficulté l'éditeur propose des adaptations, mais cela a un coût et risque d'allonger les délais de mise en service de la solution. De plus, cela peut rendre les mises à jour plus compliquées, même si l'éditeur garantit l'évolutivité de sa solution. De ce point de vue, l'expérience de l'éditeur est une garantie dont il convient de mesurer la valeur.

Par ailleurs, le PGI devra se connecter à d'autres systèmes extérieurs à l'entité, ce qui peut aussi être source de difficultés.

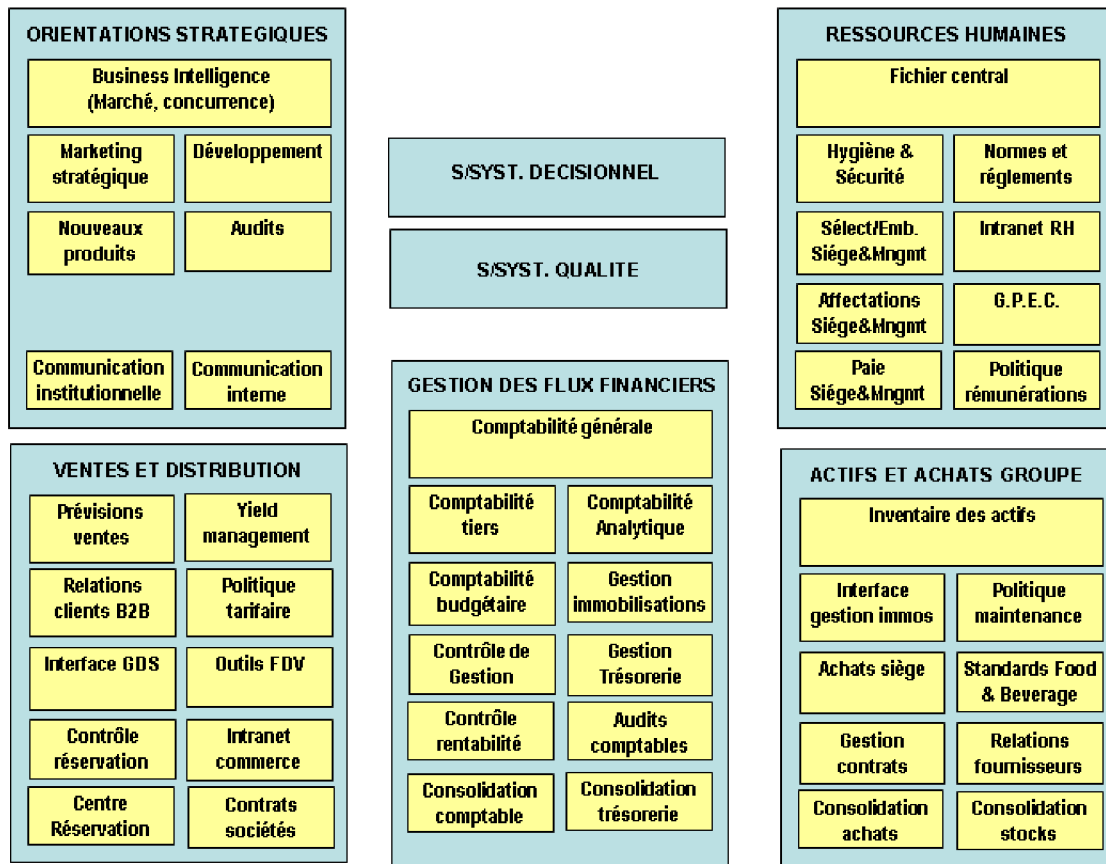
3. Recherchez une définition expliquant certains termes de la fiche descriptive :

- Allotement
 - Arrhes
 - Check-out
 - Cube multidimensionnel
 - Main courante
 - Trace horodatée
 - Yield management
-
- **Allotement** : L'hôtelier s'engage sur l'année à mettre un certain nombre de chambres en allotement (deux, cinq ou plus...) pour un client (généralement un *tour operator* ou une entreprise).
 - **Arrhes** : Sommes versées à l'avance pour réserver une chambre, conservées par l'hôtelier en cas d'annulation. Il convient de distinguer le versement d'arrhes de celui d'un acompte, qui constitue un partiel, le paiement complet étant exigible en cas d'annulation.
 - **Check-out** : Passage à la réception du client lors de son départ pour rendre sa clé et régler sa facture.
 - **Cube multidimensionnel** : Concept lié à l'informatique décisionnelle. Il s'appuie sur une présentation synthétique des données permettant une analyse multidimensionnelle, suivant plusieurs axes : deux, trois ou plus ; et différents niveaux d'analyse : du niveau le plus fin de détails à différents niveaux d'agrégation.
 - **Main courante** : Au service de réception, la main courante enregistre les événements (arrivées, dépenses, départs) et sert de référentiel pour dresser les factures.
 - **Trace horodatée** : Événement consigné avec mention de date et heure. Ne doit pas pouvoir être répudié.
 - **Yield management** : Le *yield management* ou *revenue management* (tarification en temps réel) a pour objectif de maximiser les recettes d'une entreprise de services (hôtel, transporteur...) en définissant des règles de tarification variables, en temps réel, en fonction de l'importance de la demande. L'ajustement entre l'offre et la demande ne pouvant se faire par les stocks (un service ne se stocke pas) le *yield management* permet d'influer sur la demande par rapport à une offre qui ne peut pas être ajustée, du moins à court terme.

4. À l'aide de la fiche de l'annexe, réaliser un schéma présentant les zones et certains quartiers importants (au sens de l'urbanisation) du PGI SmallHotel.



5. A partir de la présentation du cas, réaliser un schéma présentant les zones et certains quartiers importants (au sens de l'urbanisation) du S.I. siège.



6. Au niveau local (PGI_SmallHotel), mettez en évidence ceux que vous conservez en l'état, ceux qui sont inutiles et ceux qui nécessitent une interface de communication avec les systèmes du siège.
7. Mettez en évidence les échanges entre le site local et le siège.

