

Cas 07

Ce document présente le sujet complet et actualisé de l'étude de cas EH&R (*Europe Hotels & Resorts*). Il actualise les tableaux et fournit les éléments annoncés des annexes #2 et #3. Il complète les exercices 07.01 et 07.02 de l'ouvrage avec l'exercice 07.03..

1 Etude de cas du chapitre 7 (page 293 - progiciels intégrés)

Dossier #1 : Amélioration du modèle de données (Exercice 07.01)

Question 1.1. : Quelle est la nature de l'association entre chambre et équipement ? Rédiger le MRD.

Question 1.2. : Télécharger la base ResaHotelEHR.mdb. Compléter la table réserver avec les réservations suivantes (Attention, la base téléchargeable ainsi que les versions du sujet et du corrigé en ligne sont actualisées au niveau des dates (2015) alors que la version du livre papier est figée, par nature, en 2013.

ResaHotelappli11_TravailDebut : Base de données (format de f...

| server : Table | | | |
|----------------|-----------|------------|------------|
| clientNo | chambreNo | Date_Arr | Date_Dep |
| 123456 | 12 | 20/01/2015 | 26/01/2015 |
| 123456 | 38 | 03/02/2015 | 05/02/2015 |
| 123457 | 26 | 24/01/2015 | 27/01/2015 |
| 123459 | 22 | 24/01/2015 | 28/01/2015 |
| 123481 | 26 | 18/01/2015 | 24/01/2015 |
| 123494 | 38 | 26/01/2015 | 03/02/2015 |
| 0 | 0 | | |

Vérifier la saisie en lançant la requête ControleReservation.

Question 1.3. : Que se passe-t-il si vous rajoutez la réservation client No 123497 (Shaker) / chambre 38 / du 27/01/2016 au 4/2/2016 ?

Interprétez ce qui se passe et analysez si ce comportement est conforme aux règles de gestion que doit respecter le système de réservation.

Supprimez cette réservation

Que se passe-t-il si vous rajoutez la réservation client No 123456 / chambre 12 / du 26/01/2016 au 2/2/2016 ?

Interprétez ce qui se passe et analysez si ce comportement est conforme aux règles de gestion que doit respecter le système de réservation.

Question 1.4. : Proposez une architecture plus conforme, apte à prendre en charge les règles de gestion non observées par le modèle initial, règles mises en évidence dans la question précédente.

Pour vous aider, considérez une réservation comme un couple (nuit-chambre) à laquelle vous associez un client, et un seul. Songez aussi que si vous affichez une date à l'écran à l'intention d'un professionnel du tourisme, il est intéressant pour lui de savoir si on est dimanche ou lundi, si ce jour est férié, chômé ou non.

Construisez le nouveau MCD. Implantez cette architecture sous Access en reprenant une partie des données de ResaHotelEHR.mdb. et vérifiez le bon comportement du système -en particulier le cas de rejet- dans les deux cas de la question précédente. Cette nouvelle base aura pour nom ResaHotelEHRNew.mdb

On prendra garde au fait que séjourner du 8 au 12 implique en fait réserver du 8 au 11 (la référence étant la nuit d'occupation de la chambre, comptée à partir de la soirée.

Pour vérifier le bon comportement du système, vous écrirez trois requêtes permettant d'afficher :

R1 : Le planning par chambre : N° de chambre (critère de tri majeur), confort et équipement chambre, date – avec mention du jour de la semaine – (critère de tri secondaire), prénom et nom du client

R2 : Le planning par jour : Date – avec mention du jour de la semaine – (critère de tri majeur), N° de chambre (critère de tri secondaire), prénom et nom du client.

R3 : Le planning par client : Nom du client (critère majeur), prénom du client, date (critère de tri secondaire), N° de chambre.

oooooooooooooooooooooooooooo

Dossier #2 : Analyse d'un processus (Exercice 07.02)

Dans la nouvelle structure de données que vous avez définie -si tout s'est bien passé-, une réservation sur sept jours de présence va donner lieu à la création de six enregistrements sur la base d'un calendrier quotidien des réservations.

On ne peut demander à l'agent de réservation de procéder directement ainsi. C'est donc une couche logicielle qui va créer automatiquement les enregistrements en prenant pour référence les dates d'arrivée et de départ saisis.

On se propose de décrire dans un diagramme BPMN l'interaction entre l'agent de réservation et le système. Ce diagramme mettra en évidence :

- La saisie des éléments décrivant la demande de réservation (client, date)
- La proposition des chambres disponibles avec leur niveau d'équipement et de confort
- La sélection de la chambre
- La réservation de la chambre pour tous les jours de la période considérée

Question 2.1 : Réaliser le diagramme BPMN réservation

oooooooooooooooooooooooooooo

Dossier #3 : Problématique ERP et urbanisation (Exercice 07.03)

A l'image de beaucoup de groupes comportant des entreprises de tailles très diverses, EH&R s'interroge sur le fait de ne pas déployer une solution unique pour tous ses établissements. Le groupe est intéressé par un PGI spécialisé hôtellerie baptisé *PGI_SmallHotel*. Cet outil a des fonctionnalités intéressantes (voir fiche descriptive en annexe #3) mais est conçu pour des établissements indépendants. Compte-tenu de l'importance de votre référence et de l'ampleur du marché, l'éditeur est intéressé par la réalisation d'une version adaptée aux établissements, filiales d'un groupe.

Question 3.1 : Compréhension du texte de l'annexe 3. Recherchez (internet, autres sources) une définition expliquant certains termes de la fiche descriptive

- Allotement
- Arrhes
- Check-out
- Cube multidimensionnel
- Main courante
- Trace horodatée
- Yield management

Question 3.2 : A l'aide de la fiche de l'annexe 3, réaliser un schéma présentant les zones et certains quartiers importants (au sens de l'urbanisation) du PGI SmallHotel

Question 3.3 : A l'aide de l'annexe 1, réaliser un schéma présentant les zones et certains quartiers importants (au sens de l'urbanisation) du S.I. siège.

Question 3.4 : 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. Mettez en évidence les échanges entre le site local et le siège.

2 Annexe 1 : Présentation de l'entreprise¹

A. Son marché

Avec près de 500 établissements, répartis dans 11 pays sous 4 grandes enseignes hôtelières majeures, le Groupe *EH&R* (*Europe Hotels & Resorts*) est devenu en 30 ans, le deuxième groupe européen de l'hôtellerie-restauration.

La Société *FranceElysée* est la société mère du Groupe *EH&R* dont elle possède 100 % du capital. Cotée à la Bourse de Paris, elle assure au Groupe *EH&R* l'appui d'une filiation naturelle et solide, nécessaire à son développement rapide à travers l'Europe.

Depuis sa création en 1972, le Groupe *EH&R* conjugue harmonieusement développement international et vocation humaine. Le groupe est aujourd'hui présent dans 11 pays : Allemagne, Belgique, Espagne, France, Grande-Bretagne, Italie, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Suisse

Dans chaque pays, chaque région, le concept de chaîne est adapté pour mieux tenir compte des spécificités locales.

B. Ses métiers

Parce que l'hôtellerie est un métier aussi exigeant que difficile, le Groupe *EH&R* s'applique à proposer à ses collaborateurs les conditions de travail et d'évolution les plus propices à leur épanouissement. Ainsi, l'entreprise est en mesure d'offrir en permanence à ses clients un service chaleureux, adapté et efficace.

La France est le pays le plus visité au monde depuis plus de 20 ans ? Savoir-faire, raffinement de la cuisine et qualité de l'accueil hôtelier contribuent à faire de l'hôtellerie-restauration un des pôles majeurs de l'économie française. Cette réussite implique les compétences dans les nombreux métiers de l'hôtellerie (réceptionniste, voiturier, réception, service des étages, directeur d'hôtel...) et de la restauration traditionnelle (commis de cuisine, chef de rang, barman, maître d'hôtel...),

C. Sa stratégie

Assurer la croissance durable et rentable de l'entreprise constitue le socle de l'engagement du groupe *EH&R* au quotidien, toujours dans le respect des équilibres et de la transparence financière.

EH&R bâtit la croissance à long terme de ses résultats sur ses deux métiers mondiaux : l'Hôtellerie et les Services. La bonne résistance du Groupe à la crise qui affecte les industries touristiques, témoigne de la pertinence de son modèle économique.

EH&R s'attache à concilier ses objectifs de croissance et de profit avec sa responsabilité sociale et environnementale.

Son ambition affirmée est de croître en préservant l'avenir.

¹ Il s'agit, ici encore, d'une entreprise fictive.

D. Ses valeurs

Le projet « Accueil Europe » permet aux collaborateurs de tous métiers et de toutes nationalités, d'échanger et d'émettre des propositions concrètes pour développer la vision du Groupe fondée sur trois axes complémentaires et indissociables :

- Être le meilleur employeur pour nos collaborateurs
- Offrir le meilleur service à nos clients
- Devenir le meilleur investissement pour nos actionnaires

« Accueil Europe » a permis de mettre en avant 5 valeurs fondamentales qui se concrétisent pour tous les collaborateurs au quotidien :

- l'hospitalité : personnel amical, chaleureux et accueillant ; milieu attrayant, sécuritaire et propre ;
- le respect : respecter l'autre, favoriser la délégation, former et informer...
- la responsabilité : représenter son service, sa chaîne et le Groupe, s'engager...
- le professionnalisme : souci du travail bien fait, chercher à s'améliorer, se former...
- l'innovation : proposer des améliorations au profit des clients, combattre l'inertie, la routine...

Au-delà des objectifs qui lui sont fixés, chaque manager EH&R est un ambassadeur de la culture et de l'esprit *EH&R* vis-à-vis de ses équipes. Cette responsabilité s'exprime à travers une recherche permanente de communication, de dialogue et de cohésion.

Cette forme de management se caractérise par le respect et la responsabilisation des personnes.

La communication de l'information relative au Groupe est indispensable et chaque manager veille à ce que chaque collaborateur :

- accède à l'information du Groupe au travers des publications internes, des outils de formation, de communication...
- comprenne les messages du Groupe notamment dans le cadre d'opérations de type actionnariat salariés

E. Ses chiffres significatifs

L'effectif : 10 000 employés. Les résultats financiers :

| Année | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|
| CA en M€ | 675 | 700 | 690 | 678 | 710 | 715 |
| Résultat net | 30 | 39 | 12 | 2 | 18 | 28 |

Chiffre d'affaires par activité

| Activité | Part dans le CA global |
|------------------------|------------------------|
| Hôtellerie économique | 48.00 % |
| Hôtellerie de prestige | 33.00 % |
| Tour Operator | 18.00 % |
| Autres | 1.00 % |

Chiffre d'affaires par zone géographique

| Activité | Part dans le CA global |
|------------------|------------------------|
| France | 70.00 % |
| Reste Europe | 20.00 % |
| Usa | 5.00 % |
| Asie / Pacifique | 5.00 % |

F. Son organisation

EH&R est une société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance.

G. Le système d'information actuel de EH&R

Le Système d'information est aujourd'hui découpé en sous-ensembles disparates et indépendants du fait de l'histoire propre à chaque composante du groupe.

Chaque établissement dispose d'un *PABX* pour ses communications voix et de postes de travail rattachés à un serveur indépendant ou à un des six réseaux actuellement opérationnels.

Il devenait nécessaire d'harmoniser et de fusionner le tout au sein d'une solution unique pour tirer parti des synergies.

H. Le futur S.I.

1 Le S.I. demain

Les principes généraux :

- Assurer une meilleure cohérence et une communication entre les différents systèmes de gestion (entreprise communicante).
- Mieux gérer les processus transversaux qui traversent ces systèmes de gestion (processus qualité, processus fidélisation d'un client, ...).
- Intégrer l'ensemble des acteurs du business (fournisseurs, sous-traitants, banques, clients privilégiés, ...) (entreprise étendue).

Dans le cadre de ces principes, *EH&R* va mettre en place une plate-forme de serveurs sécurisée qui regroupera l'ensemble de ses sous-systèmes de gestion :

- Sous-système de Gestion du Groupe.
- Sous-système de Gestion du *back office* des établissements.
- Sous-système de Gestion des Ventes et de la Distribution (incluant un système centralisé de réservation).
- Sous-système de gestion centralisée des forces de vente.
- Sous-système centralisé de Gestion du *front office* et des points de vente, accessible par chacun des établissements.

La plate-forme hébergera aussi :

- Les sites *web* Internet (institutionnel, relation client) rattachés au Sous-système de Gestion des Ventes et de la Distribution

- Les services Intranet (communication interne) rattachés au Sous-système de Gestion du Groupe.

2 Sous-système de Gestion du Groupe

Les outils de gestion du Groupe seront construits sur la base d'un PGI/ERP répondant aux dernières normes internationales et prendront en compte :

- La comptabilité générale et analytique (« *Uniform System of Account* »).
- Le contrôle de gestion et les simulations budgétaires.
- Les comptes d'exploitation détaillés.
- La comptabilité des fournisseurs.
- La gestion des actifs (*Assets management*).
- La gestion des RH, la paie France (Edition des bulletins et des journaux de paie, rémunération des extras, congés payés, bilan social, éditions de fin d'année, DADS sur disquette aux normes TDS). Les paies dans les autres pays sont décentralisées.

3 Sous-système de Gestion du « *back office* » des établissements

Les outils de « *back office* » sont aussi intégrés dans le PGI choisi et prendront en compte :

- La maîtrise des approvisionnements « *Food & Beverage* »
- Une gestion des stocks multi-dépôts (différents lieux de stockage des achats) et multipoints de vente (bar, cave, chambre froide.....).
- Le calcul des coûts et des prix de vente par portion des produits transformés.
- Le déstockage automatique dès vente d'un produit.
- Le suivi des livraisons et de la facturation.
- Les commandes à partir de seuils planchers prédéterminés.
- Les inventaires par codes-barres, avec la gestion des unités d'inventaire et le calcul automatique des écarts.
- Les éditions de fin de mois, rapports et consolidation sont disponibles à tout moment.
- La gestion des fiches techniques pour les commandes et la valorisation.
- Les analyses des consommations, le contrôle strict des dépôts, et le calcul des ratios.

La gestion en multi-sites permet de centraliser la gestion des stocks et donc de constituer une centrale d'achats pour l'ensemble des établissements concernés.

4 Outil de Ventes et de Distribution

L'outil centralisé de réservation prend classiquement en compte la gestion du stock de nuitées, les réservations, confirmations et annulation, la gestion de l'offre tarifaire. Il s'interconnecte avec les GDS (*Global Distribution System* tels *Sabre*, *Amadeus*, ...) qui interconnectent les Systèmes Informatisés de Réservation pour consolider un dossier client éclaté entre divers prestataires (Cies aériennes, loueurs de voitures, hôtels) et permettre un service de bout en bout.

Le site de réservation *Europ_travel.com* proposera une palette de circuits et de séjours dans le monde entier. Pour formuler sa requête, l'internaute disposera de plusieurs méthodes : recherche par pays ou par ville de destination via le menu déroulant, sélection thématique, recherche avancée, etc. Sécurisé (*PGP* et *SSL* pour le paiement), le catalogue exploitera une base de données. Convivial, le graphisme accordera une large place au rêve et accompagnera le client qui pourra, au choix, régler son séjour en ligne ou faire appel à un conseiller téléphonique. En outre, lorsque ses critères de recherche n'amèneront aucune réponse à sa demande, une contre-proposition lui sera immédiatement offerte.

L'outil de gestion des forces de ventes correspond à un triple besoin :

- Mieux connaître la réalité de la consommation des clients « entreprises »,
- Donner 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,
- Mieux suivre l'activité des vendeurs.

Il constitue l'un des Intranets. Son déploiement international permettra aux vendeurs de consulter les tarifs et spécificités des hôtels et de créer puis d'éditer les contrats pour chaque nouvel hôtel. Il leur permettra également de gérer sa base de données clients *B to B*, de connaître l'historique des consommations et de proposer, si besoin, des mesures d'optimisation des dépenses.

Côté hôtelier, ce nouvel outil permettra à chacun de ceux qui peuvent s'y connecter grâce à un « *login* » et un « *password* », d'avoir une plus grande visibilité sur ce qui a été vendu. Enfin, ce nouvel Intranet permet au groupe de connaître avec précision les rendez-vous et les ventes réalisées par ses vendeurs.

5 Outils *Front Office* et outils de gestion des points de vente

Les outils *Front Office* sont indépendants du PGI/ERP mais communiqueront avec lui sur la base d'un dialogue inter-applicatif. Ils prendront en charge au niveau local, avec une synchronisation au niveau central :

- Affichage des disponibilités totales, par type ou numéro de chambres.
- Réservations directes depuis le planning graphique : réservations express, réservations affinées, réservations de groupes, optimisation des groupes-séries.
- Fichier clients dynamique, pour des analyses pointues sur des critères choisis et pour la création de mailings très ciblés.
- Suivi clientèle simple, grâce aux liens avec les outils bureautiques (*Word*, *Excel*, *Outlook*) qui permettent, par exemple, d'adresser automatiquement un courrier de confirmation.
- Utilisation simple de la *rooming-list*.
- Optimisation des prix avec le paramétrage de plusieurs périodes tarifaires afin de gérer automatiquement les changements de tarifs et les quotas d'arrangements calculés par le logiciel.
- Reprise de factures ou édition de factures différentes pour une même chambre, factures d'extras, de forfaits, de pensions (3/4 – 1/4), ventilation par codes arrangements.

- Gestion des débiteurs divers.
- Liaison en temps réel avec nos systèmes de réservation et distribution électroniques, afin de gérer un seul et même planning de disponibilités.
- Interface avec les solutions d'optimisation des revenus.

Multi-sessions (bar, restaurant) et multi-activités (restaurant, boutique, club), les outils de gestion des points de vente reposent sur l'usage de postes à écran tactile et prennent en compte :

- Différents types de facturation : édition des notes, partage de note (split de facturation), reprise de facture soldée (avec contrôle autorisation), transfert des factures d'un service à un autre, avec ou sans chiffre d'affaires.
- Mises à jour de la carte et des tarifs, éditions
- Gestion des fiches techniques.
- Analyses des ventes, *Reporting* et Consolidations.
- Suivi des comptes clients.

Il n'y a aucune limite à la création de produits, de menus, de services, de codes utilisateurs.

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

La synchronisation avec le central permet, à partir du siège, de consolider en un point toute la base articles et fournisseurs. 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.

La liaison directe avec les outils *Back-office* apportera un gain de temps considérable.

Cet ensemble constitue le volet n° 1. Il sera suivi d'un volet n° 2 axé sur l'optimisation (« *revenue management* » ou « *yield management* » et qui tirera parti de l'ensemble des données constitué avec le volet n° 1. Ceci implique l'interconnexion avec les *GDS* du monde du tourisme.

Chaque établissement dispose d'un réseau local supportant les services de gestion (front office, points de vente, ...) et les services clients (web sur TV, accès haut débit, salles de conférence équipées visio, etc.).

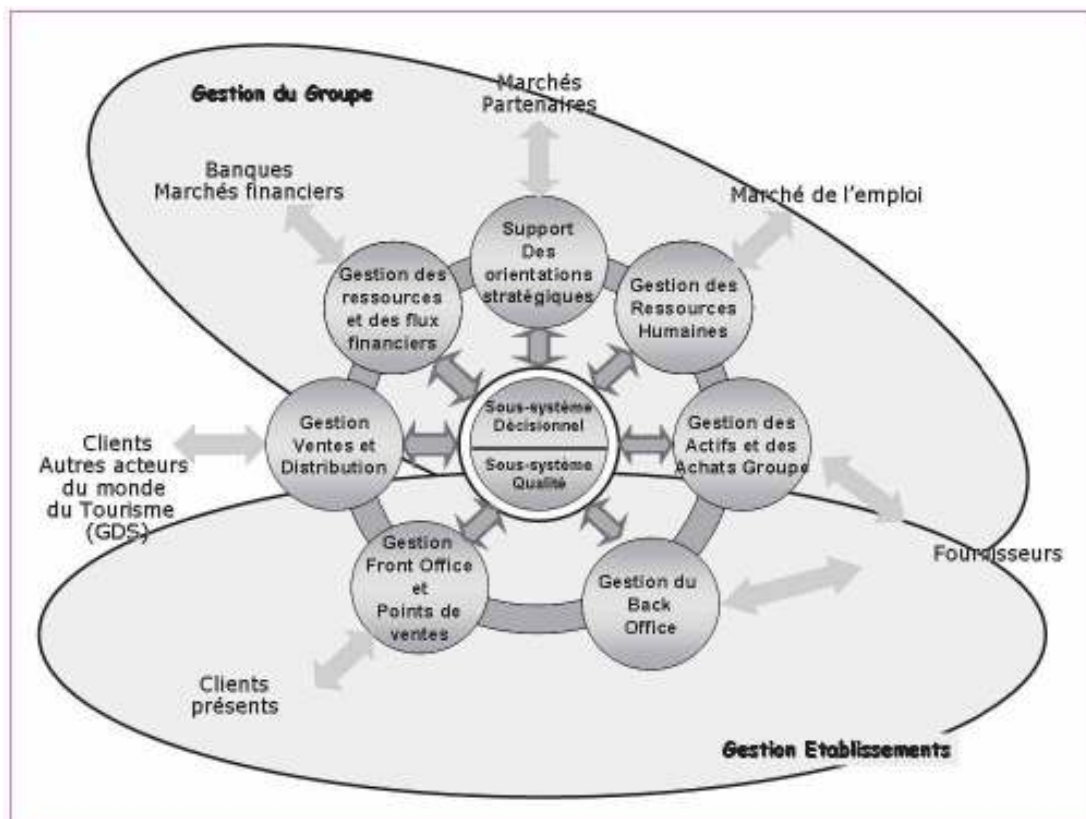
L'entreprise envisage aussi le déploiement de 300 points d'accès Wi-Fi. Ces hotspots seront commercialisés auprès des clients des hôtels. Il s'agit, avant tout, d'apporter un service à valeur ajoutée à la clientèle d'affaires. Ce genre de service va aller en se développant : cette année la demande devrait rester encore réduite mais dès 2012, avec la commercialisation de plus en plus intensive des terminaux équipés en *Wifi*, tout devrait s'accélérer. La stratégie ne se limite d'ailleurs pas au seul déploiement de ces 300 *hotspots* dans les parties communes des hôtels. *EH&R* étudie actuellement 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.

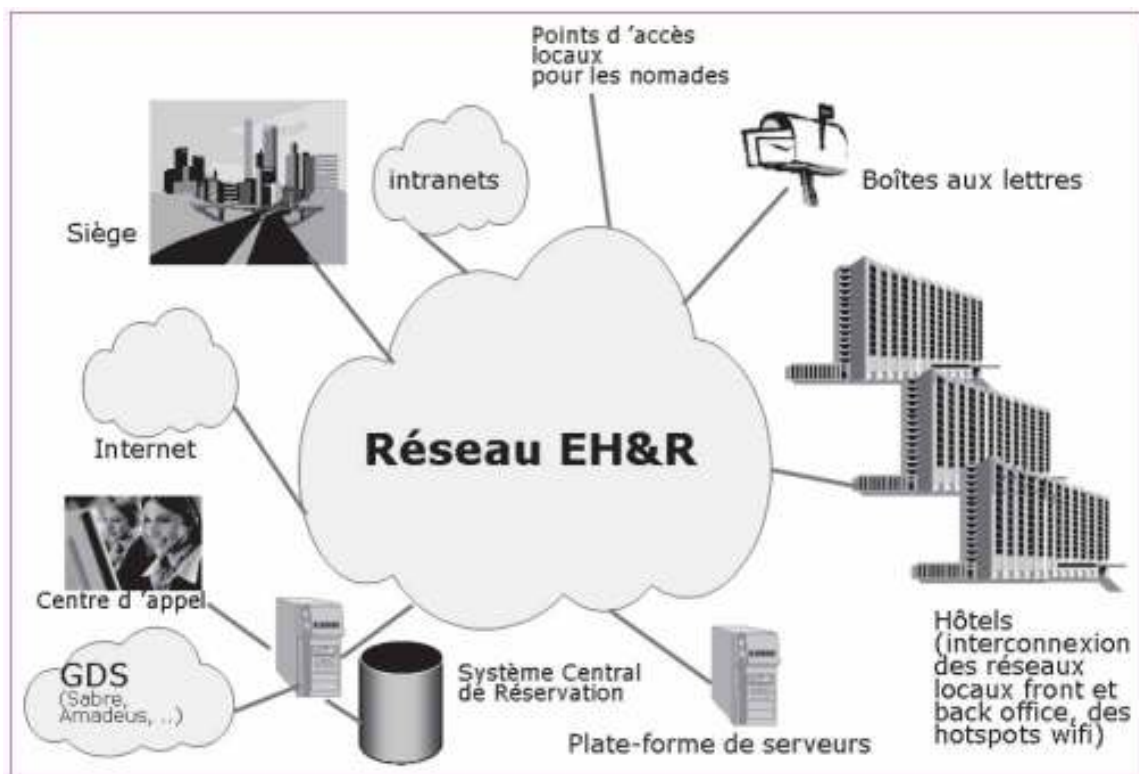
Les projections d'usage sont encore difficiles à établir : le business-plan de l'offre *Wifi* est positif mais reste, une fois encore, contraint à des incertitudes en termes de calendrier sur la croissance de la demande. En outre, tous les hôtels ne bénéficieront pas du même potentiel. Entre des petits hôtels et ce que le Groupe appelle des gros porteurs, c'est-à-dire des hôtels capables d'accueillir des séminaires et des conventions, le ratio d'utilisation d'un *hotspot*

peut varier de un à cent. En l'état, on estime que sur les gros hôtels, il est possible atteindre les 100 connexions par jour.

Il faudra enfin tenir compte de l'exigence de 100 points d'accès pour les nomades.

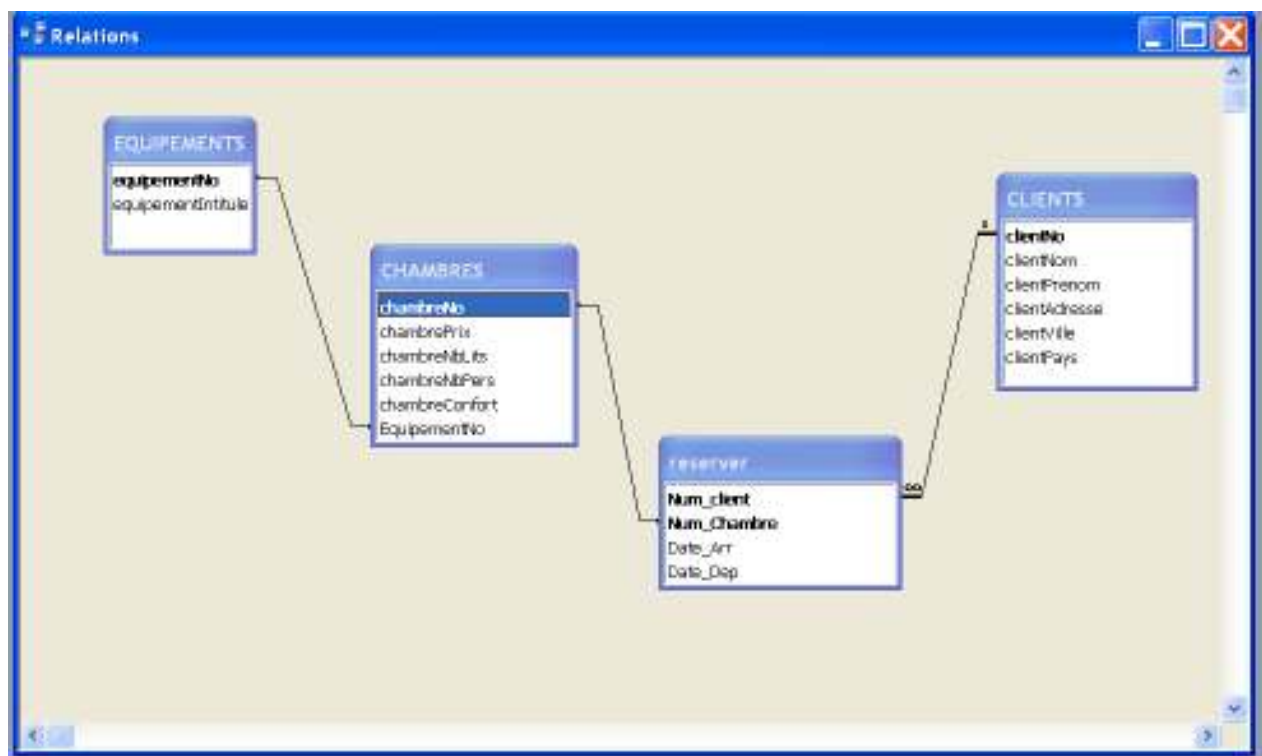
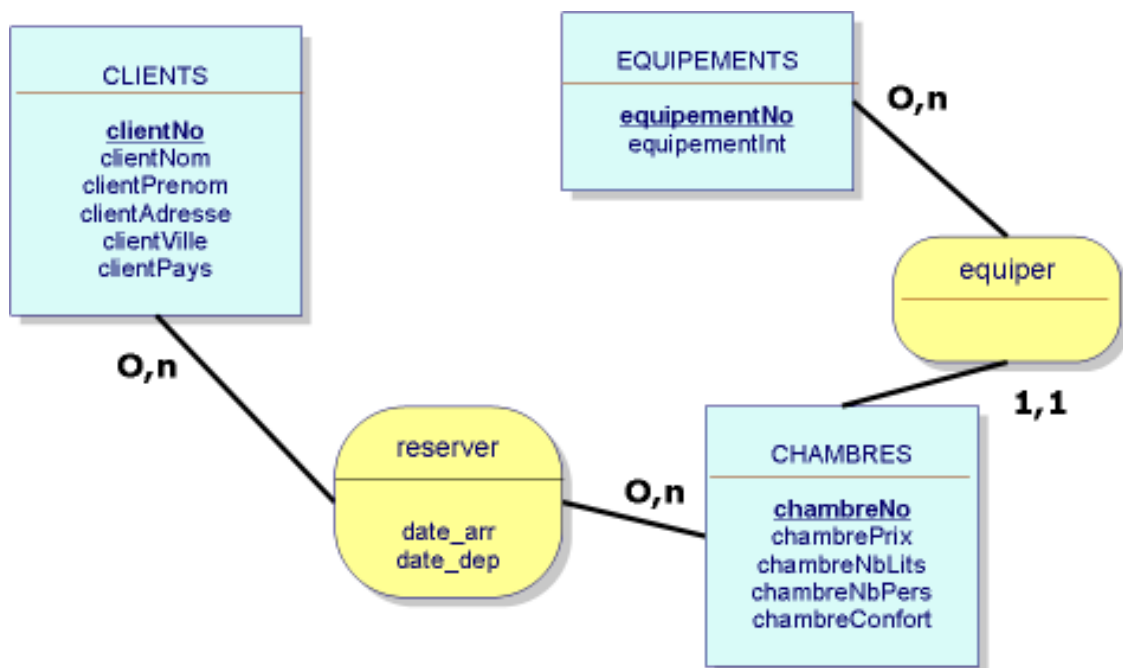
L'ensemble représentera 6 510 postes de travail (5 032 postes employés et 1478 en Libre Service et *Training center*) et près de 30 000 adresses *IP* (23 310 postes auxquels s'ajoutent divers serveurs) gérées centralement. L'écart représente bien sûr tous les PC portables des clients susceptibles de se connecter et dont il faut drainer le trafic web et messagerie vers l'Internet.





3 ANNEXE #2

Description de la base de données



| CHAMBRES : Table | | | | | | |
|------------------|-------------|---------|----------|----------|---------|--------------|
| | Num_Chambre | Prix | Nbr_Lits | Nbr_Pers | Confort | EquipementNo |
| ▶ + | 11 | 56,00 € | 2 | 3 | lavabo | 2 |
| ▶ + | 12 | 45,00 € | 2 | 2 | douche | 1 |
| ▶ + | 14 | 50,00 € | 3 | 3 | douche | 1 |
| ▶ + | 22 | 65,00 € | 2 | 4 | bain | 2 |
| ▶ + | 24 | 62,00 € | 2 | 3 | bain | 3 |
| ▶ + | 26 | 45,00 € | 1 | 2 | lavabo | 2 |
| ▶ + | 38 | 64,00 € | 2 | 3 | bain | 3 |
| * ▶ | 0 | 0,00 € | 0 | 0 | | 0 |

Enr : 1 sur 7

| CLIENTS : Table | | | | | | |
|-----------------|----------|-----------|--------------|--------------------|-------------|---------------|
| | clientNo | clientNom | clientPrenom | clientAdresse | clientVille | clientPays |
| ▶ + | 123456 | Dupond | Marc | Rue de la Feuille | Amiens | France |
| ▶ + | 123457 | Durand | Felix | Avenue de la Marne | Reims | France |
| ▶ + | 123459 | Galois | Evariste | Rue des minimes | Paris | France |
| ▶ + | 123481 | Smith | Neil | Lombard street | London | UK |
| ▶ + | 123494 | Kreuzer | Bert | Goethe Strasse | Berlin | Deutschland |
| ▶ + | 123495 | Kone | Felix | Zone 4 | Abidjan | Côte d'Ivoire |
| ▶ + | 123497 | Shaker | Hassan | BP110 | Oran | Algérie |
| ▶ + | 123499 | Tchang | Li | Le Bund | Shangai | Chine |
| * ▶ | 0 | | | | | |

| EQUIPEMENTS : Table | |
|---------------------|---------------------|
| equipementNo | equipementIntitule |
| ▶ + 1 | Tel |
| ▶ + 2 | Tel + TV |
| ▶ + 3 | Tel + TV + Internet |
| * (NuméroAuto) | |

Enr : 1 sur 3

4 ANNEXE #3

Fiche Descriptive de *PGI_SmallHotel* ²

Finalement, pourquoi *PGI_SmallHotel*?

Pour supporter la gestion quotidienne de l'hôtel :

- Une réservation, moderne, adaptée, évolutive et performante
- Une facturation fiable, rapide et souple
- Des analyses adaptées à chaque situation
- Une gestion des contrats et des allotements puissante mais simple
- Un suivi des débiteurs facile et rigoureux

Pour sa technologie au service de l'efficacité

- Base de données SQL
- Recherches multicritères
- Dialogue natif avec le traitement de texte et les tableurs
- Envoi de mail depuis les dossiers de réservation
- Cubes d'analyse dynamique
- *SmallHotel Web Access* pour la connexion distante

Pour son évolutivité

- Plannings multiples
- *SmallHotel* Comptabilité
- *SmallHotel* Gestion de la Relation Clients
- *SmallHotel* Paie et GRH
- *SmallHotel* Restaurant
- *SmallHotel e-Reservation*

Pour tranquilliser le gestionnaire :

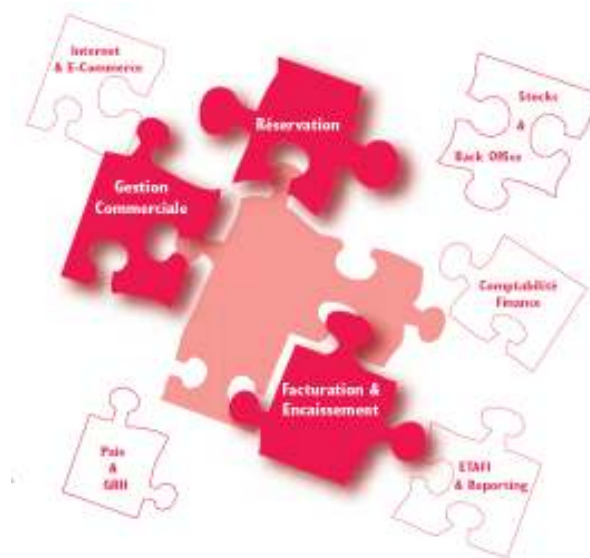
- Contrôle d'accès et suivi des utilisateurs
- *SmallHotel Interlocuteur unique* (matériel, logiciel, formation, assistance et maintenance)
- *SmallHotel Full Service* pour le financement
- Assistance 7 jours sur 7
- Une technologie d'avance
- 20 ans de savoir-faire dans le monde du tourisme et du loisir

² Progiciel imaginaire, mais qui doit beaucoup à CEGID PMS S5. Cette fiche de présentation s'en est largement inspiré.

Pour sa rentabilité

- Gestion des tarifs efficace
- Facturation en toute sérénité
- Analyse et suivi des contrats
- Yield management simple et concret

...



Un progiciel intégré

PGI_SmallHotel est un PGI (Progiciel de Gestion Intégré) et partage les informations de façon native (base de données commune) avec les autres progiciels SmallHotel, Comptabilité, Paie & Ressources Humaines et, bien sûr, SmallHotel Restaurant.

Les produits compagnons : *FIETA* (Reporting financier et légal), *ProConso* (Consolidation), *OPEN Boss* (Décisionnel), *SmallHotel Web Hôtel* (Internet), et *e-Réservation* viennent enrichir l'offre la plus complète mais surtout la plus intégrée du marché.

Adapté métier

20 ans de partenariat avec le monde de l'Hôtellerie du Tourisme et du Loisir, couplés à l'expérience des collaborateurs de l'éditeur dont beaucoup en sont issus, apportent la garantie d'un progiciel étudié, modelé et adapté à l'un des métiers de service les plus exigeants. Quelques points symboliques de la démarche :

- Gestion de plannings mixtes (Chambres, Salons, Tennis, Parking, Places de restaurant...) à périodicité variable (Journée, heure, autre)
- Plannings graphiques multiples, paramétrables et interactifs
- Plannings quantitatifs dynamiques permettant des visualisations ou analyses selon des axes et classements variables

- Plannings segmentés ou contingentés pour visualiser les effets du *Yield Management*
- Gestion de la relation client, intégrant le suivi d'actions, d'opérations et de propositions pour aider à la performance commerciale.
- Analyses commerciales et statistiques segmentées sur le principe des cubes multidimensionnels et rapports croisés dynamiques donnant un véritable outil de prise de décision.
- *Yield Management* simple et performant

Choix techniques

Adossé sur la base de données SQL, *PGL_SmallHotel* offre la robustesse et la fiabilité réclamées par un métier d'exigence et d'excellence quotidiennes.

L'intégration complète dans le monde Windows et l'utilisation des dernières évolutions ergonomiques (échanges en temps réel avec la bureautique, insertion d'objets riches – mémo, photos, images, tableur

– exploitation de la messagerie, et des possibilités de l'Internet) en feront une véritable 'main de fer dans un gant de velours' appréciée tant par le directeur d'établissement que la réception, la réservation ou le

contrôle de gestion.

PGL_SmallHotel développé avec un Atelier de Génie Logiciel tire pleinement profit des 20 Millions d'Euros que l'éditeur investit chaque année en recherche et développement.

Capacités d'évolution

Intégrée, cohérente, technique, la solution *PGL_SmallHotel* sait également évoluer et s'adapter à la croissance de ses clients utilisateurs. La technologie des composants permet d'ajouter une brique fonctionnelle à la solution de gestion sans la déséquilibrer ou devoir modifier ses fondations.

La stratégie de développement de *PGL_SmallHotel* et les choix technologiques confèrent aux solutions proposées pérennité et évolutivité, donc un retour sur l'investissement sans comparaison.

La réservation.

Conçue pour s'adapter aux besoins et aux méthodes de travail de l'hôtelier, la gestion des réservations de *PGL_SmallHotel* permet :

- La personnalisation des dossiers de réservation
- La planification de divers éléments, des chambres bien sûr mais aussi des salons, des emplacements de parking, des courts de tennis ou du Spa.
- La visualisation du planning selon vos critères
- La gestion des réservations au type et / ou au numéro

- La gestion des contrats sociétés, agences et tour operators. Un dossier de réservation permet le suivi du client, de l'agence ou de la société, de l'éventuel débiteur et même si nécessaire d'un autre apporteur d'affaires (Société mère, hôtel délogéant, agence réceptive...)
- La recherche rapide de dossier sur de nombreux critères
- L'utilisation native, intégrée et automatisée du traitement de texte pour les courriers de réservation tant à destination des clients que des agences ou sociétés
- L'exploitation de la messagerie Internet pour les échanges d'informations
- L'intégration de blocs-notes riches pour un passage de consignes efficace. Il est ainsi possible d'inclure dans un dossier de réservation un document Word, un tableau Excel ou tout type de document
- La prise rapide de réservation depuis tous les modules plannings, liste de dossiers, liste de disponibilités
- La gestion précise des tarifs, allotements et ou conditions particulières

La facturation

Les clients qui partent sont pressés...

Les clients partent tous ensembles...

Les clients ne disent pas toujours tout...

Les clients sont exigeants...

Parce que le départ d'un client est aussi la dernière image de l'établissement, la facturation de *PGI_SmallHotel* permet de résoudre simplement tous les cas rencontrés par le personnel de réception pour

qu'il soit naturellement efficace, souriant et prévenant.

- Pré-facturation dès la réservation
- Facturation automatique des arrangements
- Groupement et dé-groupement de prestations au départ
- Facture principale, d'extras, 5 folios possibles
- Application automatique de tarifs spécifiques
- Gestion des annulations visibles ou invisibles pour le client
- Facturation Bar, Restaurant ou Boutique avec ou sans transfert sur la facture d'un occupant
- Trace horodatée de la facturation par utilisateur
- Reprise spontanée des arrhes
- Transfert entre factures, chambres
- Appel de note, check-out rapide de groupe
- Mise en attente (libération de la chambre en gardant la note ouverte)

- Gestion de règlements multiples
- Main courante hôtelière
- Journal de caisse
- Contrôle de caisse
- Gestion des débiteurs avec paiement différé, relance et balance âgée

Analyses et statistiques

Quelles sont les bonnes agences ?

Quel canal envoie les clients les plus rentables ?

Comment étaient mes réservations l'année passée à la même période ?

Où en sont mes allotements ? Mes contrats ?

Quelle influence a tel salon sur mon activité ?

Quel est le réceptionniste le plus rentable ?

Quel est le chiffre d'affaires avec telle société, comment évolue-t-il ?

Quel tarif fermer ? Ouvrir ?

Parce qu'il y a une différence entre les états de clôture qui impliquent la rigueur du contrôle quotidien et les analyses du manager qui doit prendre des décisions et piloter son entreprise, *PGL_SmallHotel*

intègre :

- Les états hôteliers traditionnels d'analyse
 - o Main courante, journal de caisse, débiteurs du jour
 - o Statistiques jour, mois, année
 - o Planning et suivi d'occupation
 - o Détail des opérations de réservation
 - o Contrôle des annulations
- Des états analytiques puissants
 - o Main courante et fréquentation par agence, débiteur, segment
 - o Statistiques des nationalités
 - o Balance âgée des débiteurs
 - o Analyse des lignes de facturation
- Des cubes d'analyse dynamique multi-axes
 - o Analyses croisées de fréquentation
 - o Analyses croisées du chiffre d'affaires prévisionnel

o Analyses croisées du chiffre d'affaires réalisé

o Analyses croisées des encaissements

Et pour que tout cela soit le plus parlant le progiciel intègre les graphiques et le lien direct avec Excel.

