



Crédit Photo Delphine Trébosc

HÔTEL LES FLEURINES À VILLEFRANCHE-DE- ROUERGUE ROMAIN BOULLIARD PARTAGE SON EXPÉRIENCE

Comment un hôtel indépendant affilié au groupement Fédération internationale des Logis est passé de Winhôtel à Asterio pour bénéficier d'une solution en cloud ?

Romain Boulliard - ancien salarié de l'aéronautique - est à la tête de l'hôtel Les Fleurines au cœur de l'Aveyron. Un lieu à l'architecture forte qui allie d'un côté une façade monumentale de pierres anciennes et de l'autre une façade contemporaine. Le directeur se souvient encore des process de réservation qui se pratiquaient en 2010, année de l'ouverture de l'établissement. Les clients utilisaient beaucoup les guides des offices de tourisme, ils réservaient par téléphone et envoyaient des chèques pour les arrhes ! Il avait 26 ans à l'époque et était attiré par l'informatique et internet, voulant dépasser les méthodes traditionnelles qu'il avait pratiquées un temps lorsqu'il travaillait à l'hôtel de ses parents. Dès 2010, il a fait installer le PMS Winhôtel (logiciel local qui appartient également à Sequoiasoft). Après des travaux d'agrandissement et de rénovation, l'hôtel est aujourd'hui à cheval sur 4 bâtiments, il compte 24 chambres, 4 appartements, un bar, un room-service proposant des produits de traiteurs locaux, un espace dédié aux séminaires, un coin détente avec sauna et salle de sport. Depuis la crise du Covid et l'accélération des changements d'habitudes des clients, Romain Boulliard a souhaité que sa gestion de l'établissement passe totalement par internet. Ainsi, il a choisi Asterio pour équiper Les Fleurines, en avril 2021.

LE CHALLENGE DE DÉPART POUR L'ÉTABLISSEMENT HÔTELIER

- Basculer du logiciel Winhôtel de Sequoiasoft vers une solution en cloud, 100 % web.
- Récupérer les fichiers clients existants.
- Permettre l'interfaçage avec Reserivit, logiciel positionné entre le PMS et les OTA's pour renseigner les disponibilités en temps réel.
- Prendre de nouveaux repères pour le directeur et les deux réceptionnistes.

- Créer plusieurs modules : pour l'hébergement, le bar, les séminaires et le compte permanent qui gère les ventes de produits locaux extérieurs à l'hôtel à des clients ou visiteurs.
- Remplacer l'ancienne caisse du bar hors d'usage.
- Proposer un équipement visuellement attractif pour convaincre une équipe jeune.

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DU CHOIX DU PMS

1/ SE RENSEIGNER

L'arrivée du Covid au printemps 2020 a accéléré l'envie du directeur de passer à un logiciel connecté à internet, permettant une gestion à distance et une vision claire du back-office, même lorsqu'il travaille de chez lui ou que l'établissement est fermé. La visite d'un commercial et les e-mails reçus de Sequoiasoft l'avaient sensibilisé à la solution Asterio. Après une étude rapide du marché des PMS en cloud, il l'a adopté.

2/ DÉCIDER

Les critères qui ont fait la différence :

- La satisfaction constante à l'utilisation de Winhôtel et la bonne image de Sequoiasoft découlant de 11 années de collaboration.
- L'ergonomie d'Asterio, entre le logiciel et l'application, intuitif et attractif visuellement, presque ludique !
- La gestion du bar sur tablette qui rend les prises de commande très faciles.
- L'accompagnement proposé par Sequoiasoft, avec des étapes de préparation, d'installation et de formation bien identifiées.

3/ PARAMÉTRER

- Recensement des champs et items liés aux habitudes de travail, duplications d'une partie des process de Winhôtel.
- Opération de tri des fichiers : suppression des doublons et des fichiers obsolètes avec l'aide du technicien installateur.
- Récupération de tous les fichiers utiles qui composaient le back-office de Winhôtel.



asterio
sequoiasoft

LES BONS CONSEILS AUX HÔTELIERS SELON ROMAIN BOULLIARD



- Savoir sortir de sa zone de confort pour accéder à la technologie cloud qui apporte justement un plus grand confort d'utilisations du PMS.
- Ne pas négliger le travail préparatoire de création de contenu fourni par l'hôtelier et ses équipes. Ce temps passé dans les mois précédant l'installation permet d'en gagner ensuite dans la programmation et au quotidien puisqu'Asterio a été configuré sur site, selon les critères et habitudes de l'établissement.
- Etudier le sérieux du fournisseur de logiciel pressenti, et notamment sa capacité à réagir rapidement, sa politique de traitement des bugs et anomalies, sa qualité de réponse aux questions.

SON AVIS OBJECTIF SUR ASTERIO MAINTENANT QU'IL EST INSTALLÉ

- ⊕ Bonne préparation de l'installation en amont.
- ⊕ Implémentation et formation des équipes sans stress, sans mauvaises surprises.
- ⊕ Prise en main rapide par tous.
- ⊕ Respect des étapes du planning.
- ⊕ Crainte rapidement levée : dans les rares cas de coupures de réseau, possibilité d'utiliser le partage de connexion depuis les téléphones portables.
- ⊕ Réactivité des équipes Sequoiasoft en cas de question, problème mineur ou demande d'amélioration : un service de « tickets numérotés » en ligne permet à l'hôtelier de formaliser sa demande en indiquant un niveau d'urgence. Il peut ensuite suivre l'avancement du traitement par l'équipe technique.
- ⊕ Au-delà, pour un dysfonctionnement bloquant le logiciel ponctuellement, une hot-line téléphonique permet la prise en main par un technicien Sequoiasoft et un déblocage rapide.
- ⊖ Au démarrage, toutes les lignes de produits du bar n'étaient pas enregistrées, générant une certaine frustration. Avec du recul, la démarche paraît pédagogique car elle laisse à l'utilisateur la main pour apprendre à le faire durablement en toute autonomie.

UN POINT FORT DIFFÉRENCIANT D'ASTERIO DE SEQUOIASOFT

« Le formateur, spécialiste en informatique, était un ancien professionnel de l'hôtellerie. Il a apporté une vraie plus-value pour répondre à nos interrogations tout en percevant parfaitement nos contraintes. »



Crédit Photo Franck Tourneret



Crédit Photo Franck Tourneret

Auriez-vous envie de recommander Asterio ?
« J'étais un des premiers du groupement Logis à installer le PMS Asterio en Aveyron. Lorsque des confrères m'ont sollicité pour connaître mon retour d'expérience, je leur ai fait savoir ma satisfaction. C'est un logiciel particulièrement adapté pour des établissements de notre type. Très modulable, il est calibré pour des établissements de tailles différentes, avec des options au choix. »

Crédit Photo Franck Tourneret



« Asterio facilite l'activité de l'hôtelier voire la professionnalise. Je serais aujourd'hui incapable de faire sans cet outil de référence auquel j'ai confié les réservations, les données clients, la tarification, la comptabilité... Sur le volet communication clients, j'ai également mis en place des e-mails automatiques : confirmation de pré-réservation, factures au départ, questionnaire de satisfaction... Pour un hôtel indépendant, Asterio permet donc de déployer des processus dignes des grandes chaînes hôtelières ! »

Romain Boulliard, Dirigeant de l'hôtel Les Fleurines

WWW.LESFLEURINES.COM

Demandez dès maintenant votre démo

commercial@sequoiasoft.com

04 72 68 73 80

Plus d'infos sur asterio.com



asterio
sequoiasoft