

Customer Messaging Suite

Optimiser le Séjour
Digital de votre Client



Customer Messaging Suite (CMS) est une solution globale pour communiquer de façon personnalisée avec votre client, dès l'enregistrement de sa réservation, au moment de son check-in, durant son séjour et après son départ. Ces échanges automatisés ou ponctuels s'effectuent par E-mail, SMS, WhatsApp, Messenger.

Pourquoi la communication est-elle si importante et quel est le meilleur moyen d'y arriver ?

Aujourd'hui la communication doit être constante, les clients veulent pouvoir échanger avec l'hôtelier tout au long de leur séjour. En effet, la majorité d'entre eux veulent pouvoir exprimer leur opinion pendant leur présence à l'hôtel. La démarche est très bonne, car elle permet d'améliorer l'expérience de vos clients avant leur départ, et éviter par la suite leurs avis négatifs.

Communiquer oui, mais comment ? En utilisant, les moyens de communication les plus familiers pour vos clients : WhatsApp© , Messenger©, SMS ou Email,...

WhatsApp© est une des applications de messagerie les plus utilisées au monde avec plus de 1.3 milliard d'utilisateurs. Le fait de proposer des moyens de communication ouvert à tous, rend votre hôtel plus accessible et permet une expérience client plus personnelle. L'autre atout réside dans le fait que seul un numéro de téléphone est nécessaire, vous n'êtes plus confronté aux problèmes de spams. Le client donne plus facilement son numéro de téléphone que son adresse email.

De plus, WhatsApp© permet de créer des profils d'entreprise, pour une présentation de votre établissement simple et efficace, comme vous pouvez le faire avec Facebook© ou Google©.

CMS est composé de 5 modules

1

Envoi automatique de mails (Message Management)

Vous pouvez élaborer un nombre illimité de modèle de mails entièrement paramétrable de façon simple et ergonomique, en y insérant des photos, des liens et des données provenant de Infor HMS (nom, prénom, dates de séjour, type de chambre, montant du séjour, ...)

Ces envois automatiques peuvent se déclencher pour : confirmation/ modification/annulation d'une réservation **Individuelle**, demande d'arrhes, no-show, anniversaire, enregistrement en ligne ...

Des confirmations de réservation de **Groupes** ou de **Salons** peuvent également être envoyées.

Des pièces jointes créées via CMS peuvent s'intégrer aux mails (proforma, voucher, autorisation de prélèvement, ...)

2

Pré Enregistrement en Ligne et Online Check-in

- **Le Pré-Enregistrement en ligne :**

Il permet un gain de temps lors du check-in. Vous pouvez personnaliser les informations demandées (autorisation d'envoyer vos offres commerciales, préférences, allergies, ...).

Elles seront ensuite automatiquement enregistrées dans l'onglet 'Message' du séjour client Infor HMS.

- **Online Check-in à l'arrivée :**

Dans ce nouveau contexte de limitations des échanges, le client pourra faire son check-in depuis son mobile.

Il recevra un mail avec un formulaire à remplir (l'équivalent actuel de la carte d'enregistrement). Les informations demandées sont également personnalisables (adresse postale, acceptation RGPD, ...).

3

Plateforme de paiement

CMS peut s'intégrer à une plateforme de paiement en ligne, si celle-ci autorise des échanges par Api.

Dans ce cas, un lien peut être insérer automatiquement dans un mail de demande d'acompte (avant l'arrivée) ou dans un mail de demande de paiement de la facture client (avant le départ).

Le montant payé via cette plateforme s'enregistre automatiquement dans HMS.

CMS est composé de 5 modules

4

Communication pendant le séjour (Instant Messaging)

L'hôtel a besoin de communiquer avec ses clients et avec ses équipes en interne.

Les solutions proposées sur le marché sont indépendantes du PMS. Or, la demande exprimée par les hôteliers est que le PMS soit le cœur de ces communications.

Avec notre solution tous les messages clients ou internes sont automatiquement enregistrés au niveau de l'onglet 'Message' du séjour client Infor HMS.

L'hôtel peut consulter une liste des messages clients à traiter.

Cette communication peut se faire à 3 niveaux :

- Envois automatiques :
 - Message client : cocktail de bienvenue, chambre prête lors d'un pré-enregistrement ...
 - Alerte interne : arrivée d'un VIP, dépassement de la limite de crédit, arrivée ou départ d'un client, ...
- Envois ponctuels :
 - Message client : une personne l'attend à la réception, sa montre a été retrouvée, ...
 - Message interne pour un département précis (réception, service d'étage, maintenance, restaurant, ...) : une plainte ou une demande particulière d'un client (ex : des serviettes en plus dans la chambre).
- Hôtel Desk :
 - Un client In-House peut envoyer une demande à l'hôtel via un assistant WhatsApp spécifique. Les demandes sont automatiquement envoyées au département concerné.
 - Le client peut également obtenir des informations sur l'hôtel.

5

Questionnaire de satisfaction (Guest Survey)

Le questionnaire de satisfaction est également entièrement paramétrable (photos, logo, questions).

Vous choisissez le moment où vous souhaitez l'envoyer (pendant la présence du client et/ou après son départ). Les réponses sont automatiquement mémorisées dans la fiche client Infor HMS.

Elles sont également stockées dans une base de données de statistiques. Vous disposez ensuite d'un tableau de bord d'analyse avec 20 critères de sélections (ex : segment, type de chambre, source, nationalité, ...).

1

Confirmation de réservation

Confirmation de réservation_62299196-1 : Mr. Pascal Carle

HS Hagiles Support
À Pascal Carle

A007_Proforma_62299196-1.pdf
87 KB

Facture proforma en pièce jointe créée via CMS



CONFIRMATION DE RÉSERVATION

Bonjour Mr. Carle Pascal,
Nous vous remercions d'avoir choisi notre établissement pour votre prochain séjour à Biarritz. Vous trouverez ci-dessous le détails de votre réservation ainsi que votre facture proforma en pièce jointe.

N° de réservation: 62299196-1

Date d'arrivée : 11-03-2022

Date de départ : 12-03-2022

Nombre de nuit(s) 1

Nombre de personne(s) : 1

Type de chambre réservé : Chambres Premium

Tarif journalier moyen : 1351.60 MAD

Montant de votre séjour : 1351.60 MAD

SERVICES DE L'HÔTEL

RESTAURANT & BAR

Le Restaurant La Palmeraie, une cuisine bistrannique et conviviale. Ouvert tous les jours de 12h à 14h et de 19h à 23h.

JE RÉSERVE



SPA

Venez découvrir nos massages et soins signatures !
Ouvert tous les jours de 10h à 22h.
Sur rendez-vous.

NOS SOINS



Au plaisir de vous accueillir à l'INTERFACES HÔTEL !

Le Service Réception
marketing@interfaces64.com
Bizkarreneko Bidea - 64210 Bidart - FRANCE



Facture Proforma - Réf : 62299196-1 Séjour du 11-03-2022 au 12-03-2022

Le 10-03-2022

Nom du client: Mr. Pascal Carle
Date d'arrivée : 11-03-2022
Date de départ : 12-03-2022
Nombre de nuit(s) : 1
Nombre de personne(s) : 1
Type de chambre réservé : Chambres Premium

Du	Au	Prestation	Nuit	Tarif	Devise	Sous-Total
11-03-2022	12-03-2022	Chambres Premium	1	1351.60	MAD	1351.60
Total TTC						1351.60

Hôtel Interfaces
Bizkarreneko Bidea - 64210 Bidart - FRANCE
marketing@interfaces64.com

2 Pré-Enregistrement en ligne et Enregistrement en ligne à l'arrivée à l'hôtel


Vos clients reçoivent un email connecté à un formulaire personnalisé de pré-enregistrement en ligne. Selon vos critères, les réponses peuvent remonter en tant que 'Message à traiter'. La liste des messages à traiter est consultable dans Infor HMS. Dès que le message est traité, il suffit de l'enregistrer en statut 'Terminé', dès lors il n'apparaîtra plus dans la liste.

Dans ce nouveau contexte de limitations des échanges, vous pouvez également donner la possibilité à votre client d'effectuer son check-in depuis son mobile.

Les informations déjà renseignées dans sa réservation (ex : email, mobile, adresse,...) sont automatiquement intégrées au formulaire. Les réponses du client s'intègrent automatiquement dans la fiche client Infor HMS.

Avec la version 3.8.3.1 d'Infor HMS, les réponses de l'online check-in sont également enregistrées dans l'onglet 'Documents' sous forme de carte d'enregistrement en format PDF.

Page 1 :



VOTRE ENREGISTREMENT EN LIGNE - COMPLETER LES INFORMATIONS

Etape 1/2

Votre Réservation

Nom	<input type="text" value="Mr. Pascal Carle"/>		
Date de séjour	<input type="text" value="Du 11-03-2022 Au 12-03-2022"/>		
Type de chambre	<input type="text" value="Chambres Standard"/>		


Vos Informations

Adresse	<input type="text" value="Adresse"/>		
Code postal	<input type="text" value="Code postal"/>	Ville	<input type="text" value="Ville"/>
Pays	<input type="text" value="Sélectionner un pays"/>		
N° de passeport / N° Carte d'identité *	<input type="text" value="Passeport / Carte d'identité"/>	Date de naissance	<input type="text" value="jj/mm/aaaa"/>
Téléphone Mobile	<input type="text" value="212 638295025"/>	Email	<input type="text" value="pascal.carle@hagiles.ma"/>

2

Pré-Enregistrement en ligne et Enregistrement en ligne à l'arrivée à l'hôtel

Page 2 :



Etape 2/2

Votre Arrivée

Vers quelle heure pensez-vous arriver à l'hôtel ?

Demandes particulières

Informations supplémentaires dont vous souhaitez nous faire part

Vos éventuelles allergies

Gluten

Fruits de mer

Arachides

Lactose

Autres restrictions alimentaires ou allergies

Une occasion spéciale que vous souhaitez célébrer pendant votre séjour ?

Anniversaire

Lune de miel

Anniversaire de mariage

Mariage

Vos Données Personnelles

En remplissant et signant ce formulaire, vous acceptez que Hotel 64 Hotel & Resort mémorise et utilise vos données personnelles. Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données en contactant directement l'hôtel.

J'accepte que Hotel 64 Hotel & Resort me contacte à des fins commerciales.

J'autorise Hotel 64 Hotel & Resort à utiliser mes données personnelles.

Téléchargement

Aucun fichier choisi

Note: Format .pdf seulement. Taille maximale 5 MB.

Icons by Icons8

Précédent

Envoyer

En cliquant sur « J'autorise l'hôtel à utiliser mes données personnelles », un champ pour la signature électronique apparaît. Cette signature est également enregistrée dans l'onglet 'Documents' d'Infor HMS.

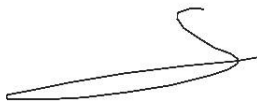
Vos Données Personnelles

En remplissant et signant ce formulaire, vous acceptez que Hotel 64 Hotel & Resort mémorise et utilise vos données personnelles. Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données en contactant directement l'hôtel.

J'accepte que Hotel 64 Hotel & Resort me contacte à des fins commerciales.

J'autorise Hotel 64 Hotel & Resort à utiliser mes données personnelles.

Merci de signer ci-dessous



Effacer

3 Plateforme de paiement

Le paiement en ligne peut se faire lors d'une demande d'acompte. Dans ce cas, un mail est envoyé à votre client lors de sa réservation avec le montant de l'acompte à régler ainsi que la date limite de paiement. Ce mail contient un lien qui conduit à un site sécurisé de paiement en ligne (ex: MIPS). Dès le règlement effectué par le client, le montant de l'acompte s'enregistre au niveau du champ 'Acompte reçu' d'HMS.

Le paiement en ligne peut également être utilisé pour régler le montant restant dû de la facture avant le départ du client. Dans ce cas, un mail est envoyé à votre client la veille ou le jour même de son départ avec une facture proforma en pièce jointe et un lien qui conduit à un site sécurisé de paiement en ligne. Dès le règlement effectué par le client, le montant payé s'enregistre dans la facture du client. La facture finale lui sera envoyée après le check-out, par mail via HMS.



Bonjour Madame Eurlia Sanpons (Chambre: 11),

Afin de faciliter votre départ prévu pour le Jeudi 24-06-2021 et dans l'optique de limiter le contact physique, l'hôtel dispose d'un service de paiement en ligne vous permettant de consulter votre facture et d'effectuer le paiement.

Vous trouverez votre facture d'un montant de 270000.00 MUR en pièce jointe.

Pour accéder au portail de paiement en ligne sécurisé et procéder avec le paiement, cliquez ci-dessous :

PayZen
Powered by Lyra

Bien à vous,

L'équipe de la réception

Bizkarreneko Bidea - 64210 Bidart - FRANCE

marketing@interfaces64.com

4 Instant Messaging



IMPORTANT : L'ensemble des échanges (mails, enregistrement en ligne, questionnaire de satisfaction, messages ponctuels, réponses du client, messages internes, ...) sont automatiquement enregistrés dans l'onglet [Messages] du séjour client Infor HMS.

Vous pouvez également obtenir une liste de messages à traiter en utilisant la notion 'Terminé ou non' de chaque message.

Le département concerné (Réception, Gouvernante, Direction,...) peut recevoir une alerte (par mail, pop-up Windows, SMS ou WhatsApp) dès qu'un client envoie un message.

Guest Stay 30045290-1 Carle, Monsieur Pascal 17

Record View * Guest Details Folio * Auto Transfer * Share * Associated Reservations * Preferences * Notes **Messages** * Coupons * Documents

All Messages Edit

Urgent	Type	Department	Topic	To	Received Date/Time	Reminder Date/Time	Completed	Cancelled
<input type="checkbox"/>	Internal Action Request	Room	***Interne		25-09-2018 12:43	25-09-2018 12:43	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Guest Message		***Du Client		25-09-2018 12:41	25-09-2018 12:41	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Internal Action Request	Room	Veuillez rajouter un oreiller. Merci		25-09-2018 12:34	25-09-2018 12:37	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Guest Message		Votre chambre est prête.		25-09-2018 12:33		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Guest Message		Cocktail de Bienvenue		25-09-2018 08:36	25-09-2018 08:36	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Guest Message		***Interne		24-09-2018 22:58	24-09-2018 22:58	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Records: 6 of 6 (23) Actions

Message Details

Type: Internal Action Request Phone:

To: Completed:

From: Cancelled:

Message

Topic: ***Interne

Message: L'oreiller est rajouté.

Téléphone du client

Téléphone d'un membre de l'équipe



Message automatique reçu pour les clients pré-enregistrés, dès que la chambre est en statut 'Propre'



Message automatique reçu dès le check-in



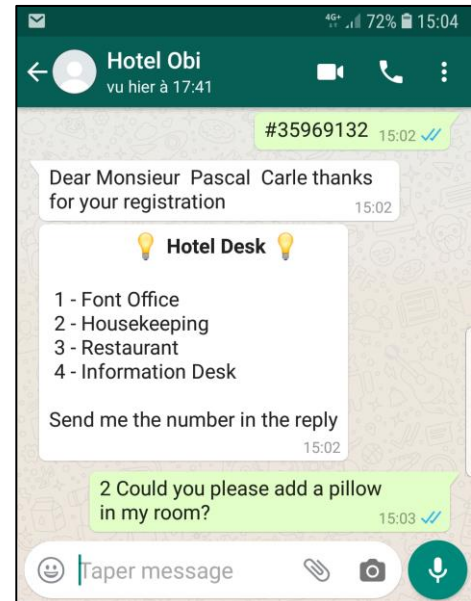
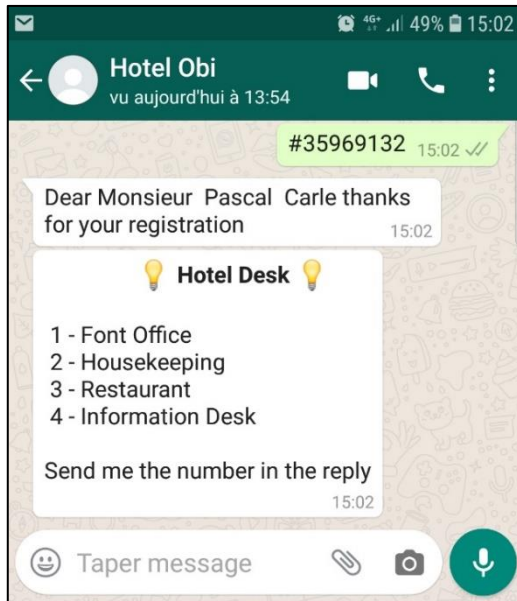
Réponse du client via son mobile



4 Instant Messaging Hôtel Desk

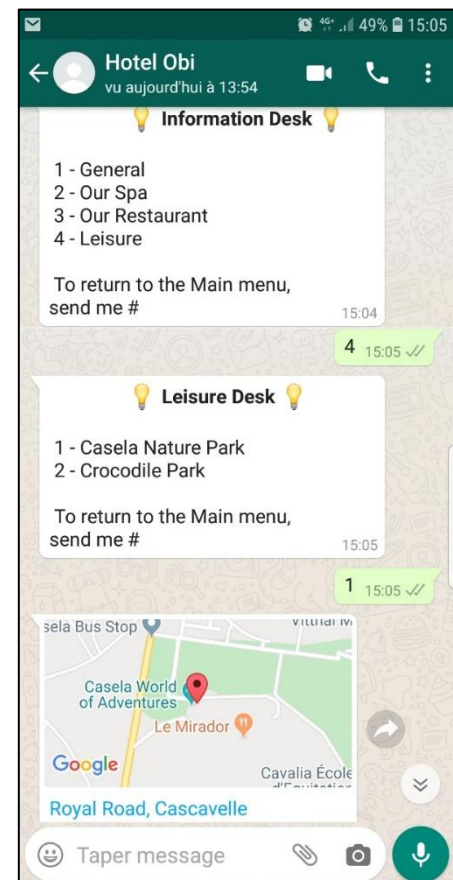
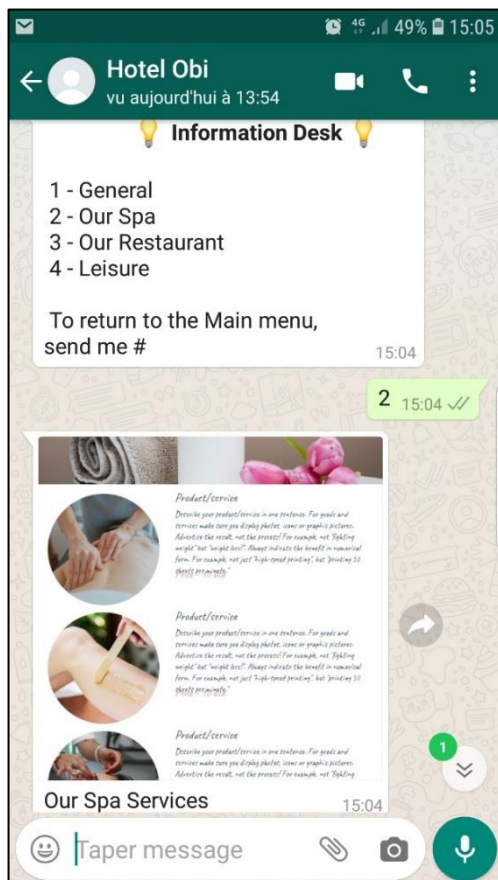
N° d'enregistrement unique pour chaque client
(# + n° de confirmation)

Pour les options 1 à 3, chaque demande est automatiquement envoyée au département concerné via WhatsApp et enregistrée dans l'onglet Message du Séjour client d'Infor HMS.



Pour l'option 4 'Information Desk', le client peut visualiser différents types d'informations (CGV, brochure spa, menu restaurant, ...)

Il est possible de créer autant de sous-menu que souhaité. Par exemple pour 'Leisure Desk', le client peut visualiser des cartes de navigation avec les activités proches de votre hôtel.



5

Questionnaire de satisfaction

Vos clients reçoivent automatiquement un email connecté à votre questionnaire de satisfaction, pendant leur séjour et/ou après leur départ.
Leurs réponses s'intègrent automatiquement dans la fiche client Infor HMS et seront visibles lors d'un prochain séjour.
Tous nos formulaires sont adaptés aux écrans de téléphone mobile.

The image shows a mobile browser interface for a satisfaction questionnaire. At the top, the status bar shows three notifications, signal strength, Wi-Fi, 95% battery, and the time 09:40. The browser address bar displays 'obidemocms.obi.mu/ob'. Below the browser is a banner image of a beach with the 'HI HOTEL INTERFACES' logo overlaid. The main text reads: 'Bonjour Madame Eurelia Sanpons, Nous vous remercions de nous livrer vos premières impressions.' Below this is a blue header with the question 'Comment évaluez-vous les éléments suivants ?'. The evaluation section consists of three rows: 'Accueil', 'Chambre', and 'Restauration'. Each row has four radio buttons corresponding to four emoji options: a sad face, a neutral face, a happy face, and a smiling face. Below the evaluation section is a text input field with the placeholder 'Commentaires'. At the bottom, there is a blue 'Envoyer' button and a blue square button with a white upward arrow. The footer contains the text 'Interfaces 64 - ©2021'.

obidemocms.obi.mu/ob

HI
HOTEL
INTERFACES

Bonjour Madame Eurelia Sanpons,
Nous vous remercions de nous livrer vos
premières impressions.

Comment évaluez-vous les éléments
suivants ?

☹️ 😐 😊 😄

Accueil

Chambre

Restauration

Avez-vous des commentaires qui nous
aideraient à améliorer nos services ?

Commentaires

Envoyer

↑

Interfaces 64 - ©2021

Customer Messaging Suite (CMS), solution entièrement intégrée à Infor HMS, vous permet d'optimiser votre communication avec vos clients et vos équipes de façon simple et directe.

Customer Messaging Suite (CMS) centralise l'ensemble de vos échanges au cœur du séjour client Infor HMS.



Notre équipe se tient à votre disposition.

Interfaces 64

marketing@interfaces64.com

Mobile : +33 (0) 673831857

Bizkarreneko Bidea

64210 Bidart - France

