

The background features a large blue triangle on the left side, pointing towards the bottom right. The rest of the background is a light grey color. The text is positioned in the upper left area of the white space.

# Guide et conseils pour changer votre PMS



**Is your  
PMS  
slowing  
you down?**

# Votre PMS ralentit-il votre activité?

Certaines entreprises se contentent de laisser en place leur système existant « Pas besoin de réparer ce qui n'est pas cassé ». Car changer votre système PMS est une décision importante et le début d'un grand projet, un peu comme envisager une chirurgie à coeur ouvert. Un PMS est en effet le coeur de toute entreprise dans le domaine de l'hébergement. De la gestion du back au front-office, c'est le centre de commandement pour toutes les opérations quotidiennes. Avec un logiciel performant, vous pouvez déployer un système de gestion central pour tous vos hébergements conçu en fonction des besoins spécifiques de vos clients. Prendre en charge un large éventail de tâches liées aux opérations, accélérer les formalités d'arrivée et de départ de vos clients, optimiser la gestion de votre maintenance et utiliser des appareils mobiles pour améliorer le service apporté à vos clients, partout et à tout moment : ces notions vous parlent déjà? Tous les PMS ne sont pas identiques... si le vôtre vous ralentit, cela doit devenir une décision stratégique de le changer!



## Introduction - Pourquoi ce guide?

Changer votre système actuel dans un tout nouvel environnement demande du courage. On pourrait même comparer cela à pratiquer de la chirurgie à coeur ouvert. Le chirurgien sud-africain, le Dr Christiaan Barnard, a réalisé la première opération de transplantation cardiaque humaine en 1967 et a déclaré : "Techniquement, il n'est pas difficile de remplacer un coeur, ma contribution a été le courage de le faire. Pour le patient, c'était un choix simple : sa vie était finie".

Malheureusement, cela s'applique souvent aux entreprises HPA qui réalisent un jour que leur PMS ne suffit plus. La question n'est pas de savoir s'il doit être remplacé, mais plutôt de savoir si l'entreprise ose prendre la décision pour lancer le processus de transplantation. Ce guide se veut un outil précieux dans cette décision.

La question n'est pas de savoir si le système PMS doit être remplacé, mais plutôt de savoir si l'entreprise ose prendre la décision pour lancer le processus de transplantation.

# Le courage est la clé pour changer votre PMS

## I. Une exécution complexe et chronophage

Il est complexe de contrôler toutes les conséquences de ce choix, cela prend beaucoup de temps et c'est un processus qui peut paraître interminable. Nous avons donc conçu ce guide pour que vous puissiez vous concentrer sur votre stratégie commerciale plutôt que sur votre stratégie technologique.

## II. Une expérience unique

L'achat d'un nouveau PMS est souvent une expérience unique pour la plupart des gestionnaires d'établissements. Vous pouvez donc supposer que vous allez vous engager pour 5 à 10 ans avec votre nouveau fournisseur : cet engagement doit être basé sur la confiance.

## III. La confiance comme fondement de votre prise de décision

Honnêtement, vous connaissez à peine votre nouveau partenaire technologique, alors comment allez-vous juger de cette confiance ? La confiance se construit petit à petit, au fil du temps car il s'agit d'un partenariat à long terme ! Évaluer des fournisseurs uniquement sur les fonctionnalités et les capacités du PMS qu'ils proposent ne peut pas être suffisant. Plus votre besoin est important, plus il sera difficile à évaluer. Mais, si vous demandez trop peu, vous allez avoir un sentiment d'insatisfaction. En fin de compte, posez-vous simplement la question : "Ai-je suffisamment envie de leur faire confiance ?"

## IV. Une décision commerciale stratégique

N'oublions pas que votre PMS doit soutenir et accompagner les ambitions stratégiques de votre entreprise. C'est pourquoi le choix d'un nouveau système est une décision stratégique avant d'être une décision technique. La décision revient donc au management, au plus haut niveau de la hiérarchie de l'entreprise.

# ÉTAPE 1A

## Constituez une équipe projet pour faire la sélection des partenaires

Qui va prendre la décision finale? Qui a son mot à dire dans la sélection?

Notre conseil est le suivant : il faut absolument impliquer votre équipe opérationnelle dans le processus ! En plus de l'architecture informatique et des spécifications techniques, il est important que les personnes qui travaillent avec le système soient impliquées dans le projet à un stade précoce. Un logiciel cloud (SaaS) est une application informatique qui permet de nombreuses possibilités, attention donc aux fausses bonnes idées...

En plus de vos nombreux besoins et tâches quotidiennes peuvent surgir des idées ou nouvelles possibilités. C'est pourquoi il est recommandé d'éviter que le projet de sélection soit dirigé par des personnes qui ne connaissent pas la réalité quotidienne de votre établissement et qui se laissent guider par leur côté créatif. Vous pouvez éviter cela en faisant participer les bonnes personnes l'équipe projet qui va sélectionner l'outil dès le départ.

# ÉTAPE 1B

## Organisez une démo basée sur des expériences concrètes pour vos collaborateurs

Après avoir réuni l'équipe du projet, organisez une démonstration, où un cas concret est géré par le PMS. Cela vous permettra d'avoir une première impression du logiciel et vous serez en mesure de voir un environnement fonctionnel qui mettra en lumière vos attentes et vos besoins.

# ÉTAPE 2

## Définissez vos objectifs commerciaux

### I. Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez besoin d'un PMS (ou de changer de PMS) ?

Utilisez votre sens critique comme point de départ. Interrogez votre équipe sur les limites rencontrées aujourd'hui. Prenez le temps de vous poser les bonnes questions : qu'est-ce qui vous empêche de grandir plus vite ou d'être plus efficace ?

Il est également important d'évaluer quels pourraient être les éventuels goulots d'étranglement à l'avenir. Ces questionnements et remises en question peuvent être stratégiques pour la croissance future de votre entreprise. Déterminez quels sont vos objectifs commerciaux et comment votre logiciel doit y contribuer.

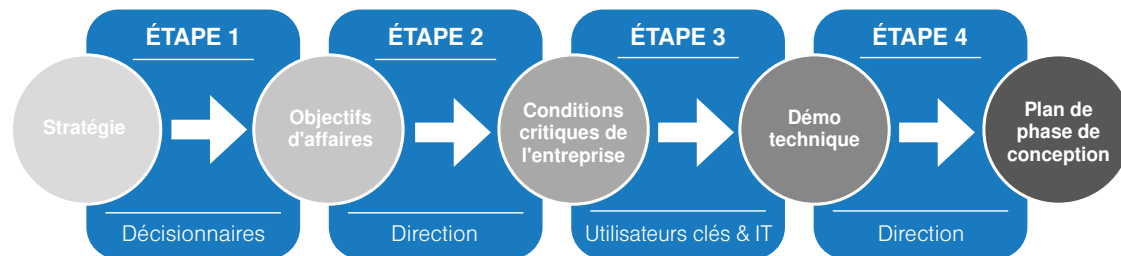
### II. Définir des objectifs commerciaux clairs liés à votre stratégie

Définissez clairement la liste des goulots d'étranglement qui doivent être résolus avec votre PMS et déterminez ainsi quelles fonctionnalités doivent être présentes dans le logiciel. Rédigez la liste de ce qui doit être résolu avec votre nouveau PMS. Puis déterminez une deadline pour la mise en ligne de l'outil. Vous pourrez ensuite travailler efficacement.

Vous pouvez utiliser les questions suivantes pour définir les objectifs commerciaux avec l'équipe du projet :

- i. Quelles étapes doivent être prises en charge avec le logiciel?
- ii. Quels sont les facteurs-clés de réussite (key success factors) que vous souhaitez atteindre ? Quel est votre objectif final souhaité?
- iii. Quand souhaitez-vous atteindre cet objectif final ?

*Visualisation des participants par étape dans le processus de sélection PMS.*



## ÉTAPE 3A

### Créez votre cahier des charges en fonction de vos objectifs

Vos exigences sont les éléments qui vous permettent de réunir les raisons pour lesquelles vous avez besoin d'un logiciel qui répond de manière très concrète à votre objectif final. Partez aussi des détails de vos process pour mettre en avant vos besoins. Ceux-ci sont décisifs pour le bon choix de votre logiciel.

*A noter : Dans la plupart des cas, les besoins secondaires "nice to have", non essentiels ni primordiaux, ne vous aideront pas à atteindre vos objectifs commerciaux et vous coûteront plus de temps et d'argent au final*

Puisque vous devez choisir un logiciel pour les 5 à 10 ans à venir pour atteindre vos objectifs, il est donc essentiel de bien définir vos futures attentes. Quelle est votre stratégie? Quels objectifs stratégiques ont été fixés pour les années à venir ? Quelles sont vos attentes en ce qui concerne vos futurs développements informatiques ?

## ÉTAPE 3B

### Présélection des fournisseurs

Votre futur partenaire doit comprendre les spécificités de votre activité pour être en mesure de mettre en avant des exigences que vous n'avez pas répertoriées vous-même. Il est donc essentiel que votre PMS soit focalisé sur votre business plan.

#### Lequel?

Choisissez un PMS qui transforme vos données en valeur.

- **Un partenaire technologique de confiance** qui a fait ses preuves en travaillant pour les leaders de votre industrie
- **Un PMS moderne développé en permanence** avec des experts du secteur de l'industrie HPA qui ont des solides connaissances des entreprises du secteur
- **Un logiciel connecté** qui permet des intégrations API faciles
- **Un outil unique et centralisé** au centre de votre paysage informatique.
- **Un traitement des données stable et évolutif grâce** à une infrastructure informatique performante.



# ÉTAPE 4A

## Organiser des démonstrations techniques basées sur des besoins primordiaux pour votre entreprise

En fonction de vos besoins spécifiques, vous pouvez organiser des démonstrations techniques désormais plus approfondies qui seront présentées par les fournisseurs.

Pendant ces démonstrations, gardez bien en tête la question suivante : comment le logiciel prend-il en charge les solutions indispensables pour répondre à vos procédures et besoins essentiels?

La prochaine démo doit partir d'une situation concrète opérationnelle avec vos procédures actuelles, impliquer les utilisateurs clés et les laisser évaluer l'adaptabilité du flux de travail. Plus important encore, questionnez vous sur l'accent mis sur le pouvoir de résolution du logiciel. Dans quelle mesure ce PMS soutient et soutiendra votre stratégie commerciale à long terme.

# ÉTAPE 4B

## Créez une phase de conception claire basée sur vos besoins spécifiques

Dans la phase de conception, l'accent est mis sur les différentes procédures liées aux métiers existants en analysant les méthodes de travail de votre entreprise. Cela vous permettra d'avoir une image claire des éléments indispensables mais aussi agréables à avoir dans ce logiciel.

Une bonne configuration suivie d'une phase de conception bien orchestrées raccourcissent considérablement le temps d'installation du PMS. Cela évite également les mauvaises surprises lors de la mise en oeuvre.

# Observation au cours de ces quatre étapes

## Références

Sur la base de vos besoins opérationnels et de vos objectifs commerciaux, vous pouvez demander une liste de références clients qui utilisent ce même logiciel. Il est également important d'évaluer dans quelles mesures leurs objectifs commerciaux sont atteints. Une recherche de référence approfondie peut vous permettre de confirmer la confiance et la confirmation que vous recherchez.

## Tarification


Bien que le prix soit évidemment un facteur important, la réalisation de vos objectifs doit rester le facteur déterminant. Le facteur prix est parfois subjectif, demandez en amont une fourchette de prix, au cours des 4 étapes vous pourrez alors vous poser les questions suivantes :

1. Quelle est la valeur de vos objectifs commerciaux et dans quelle mesure votre PMS est-il essentiel pour y parvenir?
2. Quel est le coût total d'acquisition, et pas seulement les frais d'abonnement de votre PMS ?
3. Avez-vous une idée du budget prévisionnel de votre pôle informatique dans les 5 à 10 ans à venir ?

## Gestion du changement

Le changement est nécessaire pour aller de l'avant, mais certaines personnes dans votre structure resteront toujours réfractaires ou frileuses. Par conséquent, le succès de ce nouveau déploiement dépend en grande partie de votre capacité à gérer le changement en interne. Cela commence par leur expliquer la situation d'urgence et vos besoins concrets : pourquoi devons-nous changer notre PMS ? Ensuite une forte implication du management est indispensable, à lui de formuler et communiquer une vraie vision vers le changement ; quel est l'objectif final, dans quels délais ? Quel est le rapport avec la décision stratégique de changer votre PMS?

Vous devez ensuite communiquer votre vision jusqu'à ce que la plupart des personnes de l'organisation adhèrent au projet. Lorsque votre vision est claire et soutenue par la majorité, vous êtes alors prêts à démarrer le processus de changement.



**LA MESURE DE  
L'INTELLIGENCE EST LA  
CAPACITÉ DE CHANGER.**

**- ALBERT EINSTEIN -**

# Le temps est venu de changer ?

## Maxxton: Investissez dans une relation à long terme

Nos 20 ans d'expérience ont renforcé notre conviction qu'une relation privilégiée et à long terme avec nos clients est la seule voie vers un succès mutuel. Maxxton est là pour vous aider à atteindre vos objectifs et s'assurer que votre système informatique devienne votre meilleur allié pour mettre en place votre stratégie.

## Maxxton Software


Maxxton Software a développé le premier PMS Cloud dédié au secteur de l'hôtellerie de plein air (HPA), de l'hébergement touristique et des parcs résidentiels de loisirs (PRL). Depuis sa création en 1998, Maxxton est devenue une entreprise multinationale avec des clients répartis dans le monde entier. Les solutions SaaS de Maxxton sont conçues pour simplifier les tâches quotidiennes des gestionnaires de camping, locations de vacances et de locations à court terme.



### Pour plus d'informations:

Kousteensedijk 5  
4331 JE Middelburg

 +31 118 67 10 10

 +33 9 70 01 97 01

 [www.maxxton.com](http://www.maxxton.com)

 [info@maxxton.com](mailto:info@maxxton.com)