



SOFTBRANDS STARLIGHT PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM

POUR UNE UTILISATION MONO ÉTABLISSEMENT ET MULTIPROPERTY.

Des hôtes qui deviennent des clients fidèles.

Vous essayez de séduire vos clients pour qu'ils reviennent régulièrement dans votre établissement?

SoftBrands Starlight est l'allié qu'il vous faut. Notre solution simplifie non seulement le traitement des données en s'assurant que vous disposez des informations relatives à vos clients à tout instant, et surtout lors de la prise de réservations. SoftBrands Starlight intègre également des outils d'analyse complets qui vous permettent de mettre en place des stratégies à l'épreuve du temps.

Utilisez notre service consulting et trouvez la solution qui convient à vos besoins tout en bénéficiant de notre compétence acquise depuis plus de 20 ans auprès de l'industrie hôtelière.

Vous voulez réussir dans le domaine de l'hébergement hors domicile? Faisons équipe pour réussir.

INFOR™
SoftBrands™

TOUTES LES DONNÉES DE VOS CLIENTS À PORTÉE DE MAIN.

Les modules de Front office, Ventes & Marketing, Conférence et Gestion financière de SoftBrands Starlight vous offrent un cardex clients, sociétés et agents de voyages à la fois flexible, centralisé et adaptable : vous pouvez sélectionner les informations dont vous avez besoin - la description des champs du cardex (position et taille), création de nouveaux champs si nécessaire.

Gagnez du temps avec SoftBrands Starlight.

- ▶ Recherche de clients à partir du nom de famille, prénom, contact, lieu de résidence, numéro de téléphone ou via toute une gamme de critères de recherche à votre disposition
- ▶ Gestion des contacts (au sein des sociétés, agents de voyages) et membres d'une même famille
- ▶ Procédures de recherche complètes avec plusieurs critères de recherche différents (fonction et/ou)
- ▶ Envoi d'e-mails directement à partir du fichier clients à l'aide de Microsoft Outlook® (les adresses e-mails sont automatiquement transférées vers Microsoft Outlook®)
- ▶ Archive des demandes spéciales de vos clients qui permet d'enregistrer leurs préférences pour planifier des campagnes marketing et de ventes ciblées



- ▶ Outre les fiches clients standards - client individuel, société et agent de voyages - il est possible d'ajouter des profils supplémentaires adaptés à votre activité

GÉRER VOS RÉSERVATIONS AVEC RAPIDITÉ ET FACILITÉ.

SoftBrands Starlight propose des fonctions de recherche puissantes qui facilitent le suivi des réservations. Vous pouvez effectuer une recherche suivant divers critères : numéro de réservation, nom de client ou de société, numéro de chambre, date d'arrivée/départ, période, catégorie de chambre, nationalité, forfait, nom du groupe, numéro de réservation externe (dans le cas de réservation via une centrale (CRS) ou un canal Internet).

La fonction de gestion et d'administration des tarifs et des offres vous apporte aisance et efficacité dans la gestion de vos réservations.

Les principales fonctions de réservation qui permettent de gagner du temps :

- ▶ Réservations individuelles et de groupes avec gestion des allotements
- ▶ Système souple de gestion des groupes avec facilité de modifications par ligne/colonne ou globale, et attribution automatique de chambres
- ▶ Partage de chambre facile à prévoir
- ▶ Prix des chambres affichés dans n'importe quelle monnaie
- ▶ Rappel automatique des chambres préférées de vos clients
- ▶ Gestion des acomptes avec un ou plusieurs montants et une ou plusieurs échéances (pour les réservations individuelles et les groupes)
- ▶ Confirmation de réservation par e-mail personnalisée selon vos couleurs (logo, charte, etc.)
- ▶ Historique de toutes les modifications de réservations
- ▶ Affichage des réservations de chambres sur un planning graphique
- ▶ Allonger ou écourter un séjour simplement avec la fonction « drag and drop »

- Présentation des photos de chambres et des plans d'emplacements au moment de la prise de réservation permettant ainsi de répondre précisément et rapidement aux questions des clients même par téléphone

OPTIMISEZ VOTRE TAUX D'OCCUPATION ET VOTRE GESTION TARIFAIRE.

SoftBrands Starlight vous aide non seulement à optimiser l'occupation de votre établissement, mais il vous permet également de dresser la carte des périodes tarifaires par catégorie et par code tarifaire (par exemple contrats avec des sociétés) qui peuvent être proposées ou non à une date ou une période données. Définissez des limites de réservations (par exemple nombre maximum de réservations à un prix donné par jour de semaine), des règles commerciales relatives à la durée des séjours pour bénéficier d'une gestion tarifaire optimale.

INTÉGRATION COMPLÈTE AVEC MICROSOFT OFFICE.

A l'aide de la technologie OLE, le système de Correspondance de SoftBrands Starlight est totalement intégré dans Microsoft Word®. Les propositions commerciales, confirmations de réservations, rappels de factures, etc, sont automatiquement compilés dans Microsoft Word® et imprimés, faxés ou envoyés par e-mail.

Il est très facile de créer un lien automatique vers Microsoft Word® dans le menu des réservations. En sélectionnant votre formulaire, Microsoft Word® extrait automatiquement les données requises des clients à partir de SoftBrands Starlight aussi bien pour la confirmation de réservations individuelles, sociétés ou groupes. L'intégration avec Microsoft Word® permet de toujours présenter une correspondance professionnelle - un gage supplémentaire du professionnalisme de votre hôtel!

GESTION DES DISPONIBILITÉS ? PAS DE PROBLÈME!

SoftBrands Starlight vous permet de gérer facilement les demandes de disponibilités selon le type de chambre, la catégorie de chambre, l'état des réservations, les attributions et le nombre de chambres libres. Il vous propose une représentation graphique de vos disponibilités via 35 types de diagrammes différents ainsi qu'un plan graphique des chambres avec un indicateur de disponibilité et des fonctions de zoom (agrandissement/réduction).

FACILITEZ VOTRE MARKETING DIRECT.

SoftBrands Starlight génère des fichiers textes à usage multiples : impression d'étiquettes ou création de mailings, sélection de clients selon divers critères, tels que le nombre de séjours, le chiffre d'affaires réalisé, le pays, le code postal, le code segment, la date d'anniversaire, etc.

Des critères de sélection approfondis permettent de créer des liens entre le fichier des réservations et l'historique clients ce qui vous permet de réaliser des campagnes de marketing très ciblées. Par exemple, comparez une certaine période avec la même période de l'année précédente. Sélectionnez ensuite tous les clients qui ont fait des réservations l'année passée mais qui n'ont pas encore effectué de réservation pour la même période cette année (conventions, vacances, événements sportifs). Sur la base de ces informations vous pouvez désormais envoyer un mailing rappelant aux clients les particularités et la gamme de services de votre hôtel ou mentionner vos promotions ou offres saisonnières spéciales.



FACTURATION AUTOMATIQUE.

Que signifie optimiser vos activités ? Cela veut dire devenir plus efficace, plus productif et mettre ce gain de temps au service de vos clients. L'automatisation du processus de facturation est un composant de l'activité hôtelière qui peut libérer du temps afin de l'investir dans la planification stratégique, le service clients, etc.

La facturation.

- ▶ Gère toutes les formes de factures/folios : individuels, groupes, d'arrhes (acomptes)
- ▶ Note avant le séjour
- ▶ Facturation et gestion des débiteurs
- ▶ Fonctions simples de transfert de note, partage de note etc.
- ▶ Transfert de chiffre d'affaires en provenance des autres modules de SoftBrands Starlight
- ▶ Enregistrement préalable des instructions de facturation, de transferts de services, etc.
- ▶ Factures clients paramétrables (peuvent être imprimées dans cinq langues en plus de la langue locale)
- ▶ Départ automatique de groupes (peut également être lié à l'impression de notes d'extra)
- ▶ Prend en compte la législation fiscale de plus de 70 pays et prise en charge de plusieurs monnaies étrangères dans chaque version

VOUS AVEZ TOUJOURS RÊVÉ D'UNE BAGUETTE MAGIQUE POUR GÉRER LES MONNAIES INTERNATIONALES ?

Gérez différentes monnaies internationales peut se révéler un véritable casse-tête qui prend beaucoup de temps, à moins de disposer d'un support technologique puissant qui automatise une grande partie du processus.

Support pour les différentes monnaies.

- ▶ Affichage automatique du solde des factures dans la monnaie nationale et une autre devise (EUR, US\$, etc.)

- ▶ Les prix des chambres et des forfaits peuvent être traités dans n'importe quelle monnaie
- ▶ Définition des règles de validation pour le paiement en espèces et en monnaie locale

SUIVI DE TOUTES VOS CORRESPONDANCES CLIENTS INSTANTANÉMENT.

Le système archive automatiquement toute la correspondance de chaque client, société ou groupe. Cette correspondance est accessible de manière chronologique sous format Microsoft Word® en appuyant simplement sur une touche.

Avantage.

- ▶ Lorsqu'un(e) client/société/groupe vous interroge par téléphone, vous pouvez fournir des réponses instantanées en vous basant directement sur les listes disponibles à l'écran.

A PROPOS DE LA TECHNOLOGIE.

Tandis que Infor-SoftBrands s'occupe de la technologie, vous pouvez vous concentrer sur l'essentiel : votre hôtel! Votre établissement a évolué depuis le jour de sa fondation. Aujourd'hui l'évolution va de plus en plus vite. Infor-SoftBrands s'adapte à cette accélération en vous apportant les meilleures solutions informatiques. . . Cependant, nos vraies valeurs reposent sur la combinaison de la technologie et du partenariat.

Les principales caractéristiques technologiques.

- ▶ Système ouvert conçu pour une utilisation avec les systèmes d'exploitation de divers éditeurs. Les systèmes d'exploitation de serveurs compatibles sont par exemple Red Hat Enterprise Linux, IBM AIX®, Microsoft® Windows Server™ 2003 ou Microsoft® Windows Server™ 2008. Les postes de travail peuvent fonctionner avec Microsoft® Windows XP Professionnel, Microsoft® Windows Vista Business, Microsoft® Windows 7 Business, Microsoft® Windows Enterprise.
- ▶ Système relationnel de base de données avec interface SQL.

- ▶ Toutes les interfaces téléphone, Pay TV, Clés magnétiques, fonctionnent en arrière-plan sur le serveur - autrement dit, avec les solutions d' Infor-SoftBrands, vous n'avez pas besoin de PC pour gérer les interfaces.

Night audit, statistiques.

- ▶ Night Audit paramétrable
- ▶ Génération paramétrable d'éditions du fichier clients et des réservations
- ▶ Plus de 100 rapports pré-paramétrés (par exemple pour le night audit, la facturation, le service des réservations) pré-paramétrés
- ▶ Outil optionnel Crystal Report pour programmer des rapports et des statistiques complexes
- ▶ Une grande variété de statistiques, concernant la gestion et les rapports financiers, les ventes. Statistiques sur les clients, les nationalités, les sources de réservations ou les segments clients. Statistiques de consommations boissons et alimentation, statistiques sur les annulations, paiements de commissions, etc
- ▶ Système d'archivage complet

Interfaces vers les systèmes externes.

- ▶ Infor-SoftBrands fournit plusieurs centaines d'interfaces pour les standards téléphoniques, systèmes Pay TV, cartes magnétiques, caisses enregistreuses/points de vente, distributeurs de boissons, cartes à puce, gestion de l'énergie, ainsi que pour les solutions de réservations centralisées (CRS) et les systèmes mondiaux de distribution (GDS)

Utilisation facile.

- ▶ Interface utilisateur graphique, claire et facile à utiliser
- ▶ Fonctionne avec la souris, les touches de fonction et le clavier
- ▶ Guide d'utilisation online avec boutons d'assistance et aide pour remplir chaque champ
- ▶ Version multilingue : l'utilisateur sélectionne la langue au démarrage

- ▶ Sécurité : gestion approfondie des autorisations d'accès aux niveaux des utilisateurs, du programme et des fonctions

Sauvegarde opérationnelle non-stop.

- ▶ Pas de long processus de réorganisation, avec arrêt du système : la base de données de SoftBrands Starlight se réorganise automatiquement pendant que vous continuez à travailler
- ▶ Night audit sans interruption du logiciel : lorsque le night audit est en cours, vous continuez à travailler avec toutes les fonctions du logiciel (hormis quelques restrictions minimales)

VERSION MULTIPROPERTY POUR LES CHAÎNES D'HÔTELS ET LES GROUPES.

Économisez du temps, économisez de l'argent, augmentez vos bénéfices.

Chez Infor-SoftBrands, nous voyons toujours plus loin. Notre but est d'apporter la technologie de demain dès aujourd'hui à nos clients et de les aider ainsi à optimiser leur activité. Car votre succès est lié au nôtre. Laissez nous vous présenter un autre exemple des technologies de pointe que nous proposons et qui répondent à vos besoins :

L'édition Multiproperty du système de gestion SoftBrands Starlight est le logiciel pour les chaînes d'hôtels et les groupes. Nous avons enrichi la solution Multiproperty avec des fonctions spéciales qui ont été développées pour gérer simultanément plusieurs établissements et augmenter les bénéfices des chaînes d'hôtels ou des groupes.

Infor-SoftBrands vous offre :

- ▶ une optimisation des processus pour un accueil professionnel qui séduira vos clients
- ▶ la gestion multicanal pour une utilisation efficace de tous les canaux de distribution appropriés à votre activité

UNE PLATE-FORME D'INFORMATIONS CENTRALISÉE - ÉCONOMIE DE TEMPS ET ÉLIMINATION DES SOURCES D'ERREURS.

Le modèle Multiproperty est un concept de base de données de pointe : les données des différents établissements sont conservées sur un serveur unique. Ainsi toutes les informations relatives aux clients sont accessibles de manière centralisée. Chaque fiche client est unique et ne sera créée qu'une seule fois - un fichier clients partagé que tous les hôtels peuvent utiliser par le biais de la base de données centrale.

Une banque centrale de données signifie que tous les collaborateurs :

- ▶ ont à leur disposition et en temps réel les données de tous les établissements appartenant à la chaîne ou au groupe
- ▶ disposent d'informations détaillées à propos des caractéristiques des chambres et de toutes les offres de tous les hôtels
- ▶ disposent des informations relatives aux accords commerciaux (tarifs sociétés) et règles de gestion (séquences « Si... Alors »)
- ▶ disposent d'un accès centralisé aux données des clients (un profil central pour chaque client)

LA GESTION MULTIPROPERTY CRÉE UNE DYNAMIQUE DE GROUPE PRODUCTIVE.

Sans avoir besoin de changer de système, la gestion Multiproperty fournit des informations relatives aux clients rapidement et facilement. Ceci apporte divers avantages:

Davantage de réservations croisées. Un taux d'occupation supérieur dans l'ensemble de la chaîne hôtelière ou du groupe.

- ▶ Bénéficiez de votre propre centrale de réservations (CRS), avec un accès à tous les établissements

Chaque collaborateur peut traiter les réservations dans d'autres établissements de la chaîne ou du groupe à tout instant - toujours à condition de disposer des droits d'accès.

Ventes complémentaires.

- ▶ Connaissance exacte des chambres et des offres de tous vos hôtels

Plus grande satisfaction clients.

- ▶ Informations de qualité dès le début de la réservation
- ▶ A partir d'une simple touche vous pouvez séduire vos clients en répondant rapidement à leur demande et en personnalisant chaque réponse. Votre meilleur programme de fidélité est une clientèle satisfaite

Plus grande satisfaction des collaborateurs.

Flux des processus optimisés :

- ▶ Meilleure prise en charge des processus de réservations (centralisation des informations, enregistrement rapide des arrivées)
- ▶ Gain de temps considérable sur la gestion des données
- ▶ Saisie unique des données pour tous les établissements

Plus de transparence pour plus de succès.

- ▶ Données centralisées (données clients, accords et contrats, règles commerciales)
- ▶ Comparaison avec les autres hôtels d'une chaîne ou d'un groupe
- ▶ Analyse pertinente pour une planification fiable

Rentabilité accrue.

- ▶ Réduction des coûts liés à l'infrastructure informatique : mises à jour centrales
- ▶ Moins de matériel requis
- ▶ Les mises à jour ne perturbent pas le fonctionnement quotidien de l'hôtel
- ▶ Davantage de temps accordé aux clients, aux ventes complémentaires

Réservations à l'échelle mondiale grâce à Infor-SoftBrands.

- ▶ Connexion à tous les principaux GDS
- ▶ Réservations par le biais du site Web de votre hôtel
- ▶ Transfert automatique des réservations en ligne vers l'application front office
- ▶ Gestion des tarifs et des disponibilités

LA GESTION MULTIPROPERTY EN PRATIQUE

- UN SCÉNARIO TYPE.

Un client fidèle vous appelle. Vous n'avez plus de disponibilités. Grâce à la centralisation des informations d'occupation, vous pouvez consulter les disponibilités des hôtels de votre groupe ou de vos hôtels partenaires. Vous n'avez pas besoin de changer de programme ou de prendre votre téléphone. Toutes les informations nécessaires s'affichent à l'écran devant vous.

Utilisez la solution Multiproperty de SoftBrands Starlight comme système de réservation central et fournissez une réponse immédiate et complète à votre interlocuteur.

Mais ce n'est pas tout, vous pouvez prendre en compte ses préférences : le système vous indique s'il préfère une chambre avec vue sur la mer, un sauna, un spa, une salle de gym ou un hôtel proche du centre-ville - tandis que la réservation centralisée vous fournit des informations détaillées sur les installations des hôtels de votre chaîne correspondant à ces critères.

La solution Multiproperty vous permet de consulter des photos présentant toutes les chambres de l'hôtel en question. Vous pouvez proposer de nombreux services et votre client, sur vos recommandations pourra réserver des prestations supplémentaires.

Le résultat? Votre client est, cette fois encore, satisfait des services de votre hôtel mais aussi de la chaîne.

Votre manager est satisfait car vous avez contribué à l'atteinte de l'objectif mensuel de réservations dans les autres hôtels de la chaîne. Quant à vous, vous n'avez même pas eu besoin de changer de base de données, pas une seule fois.

Quatre avantages significatifs de la solution Multiproperty :

- ▶ Plus grande satisfaction client vis-à-vis de l'ensemble de la marque (gestion de l'expérience client)
- ▶ Augmentation du chiffre d'affaires grâce à des informations centralisées et transparentes
- ▶ Réduction significative des coûts grâce à un flux de production optimisé
- ▶ Plus grande satisfaction des collaborateurs



La sécurité lorsque vous en avez besoin.

L'information est importante. Le contrôle est primordial.

Chaque hôtel décide des informations qu'il souhaite partager avec les hôtels du groupe. Les informations internes, telles que les accords et contrats particuliers, peuvent rester confidentielles.

Par ailleurs, une définition précise des droits utilisateurs peut par exemple empêcher qu'un stagiaire ait accès à certaines informations.

A PROPOS D'INFOR-SOFTBRANDS.

SoftBrands est une filiale d'Infor, comptant plus de 10,000 références dans le monde équipées de ses solutions de gestion et de réservation hôtelière. Infor est l'un des principaux fournisseurs de solutions logicielles et services qui accompagne plus de 70 000 clients à optimiser leurs activités et leur développement dans 125 pays. Pour plus d'information : <http://www.infor.fr/solutions/hospitality>.

SoftBrands, an Infor Affiliate
5 rue du Ventoux
91019 Evry Cedex
France
Tél. +33 (0) 1 69 47 62 22

www.infor.com/hospitality

Infor Corporate Headquarters
13560 Morris Road
Suite 4100
Alpharetta, Georgia 30004
USA
Tél. +1 (800) 260 2640

www.infor.com

The logo for Infor SoftBrands. The word "INFOR" is in a bold, black, sans-serif font with a red dot over the 'O'. Below it, "SoftBrands" is in a grey, sans-serif font with a trademark symbol (™) to the right.