

Atelier AFTM – Haut de France

Optimiser et gérer ses dépenses hôtels & MICE
- Oui, c'est possible !

Le 21 Juin 2018
Hôtel l'Arbre Voyageur



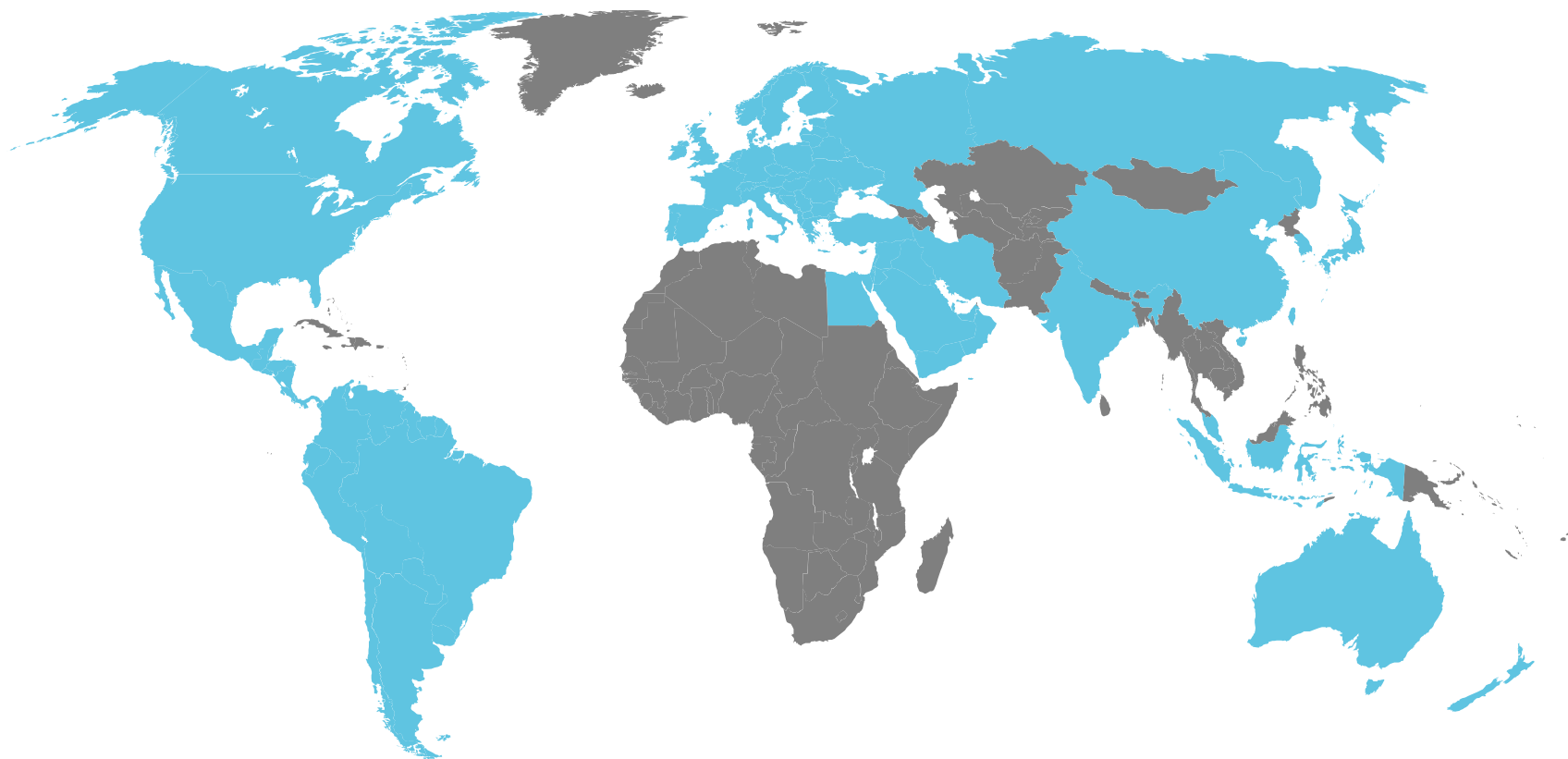
Ordre du jour

- 1 Update Marché
- 2 L'optimisation et la gestion des dépenses
- 3 Et le MICE dans tout ça?

1.

Update marché

HRS, le seul spécialiste global



50
marchés dans
le monde



1 600
experts hôteliers
dédiés



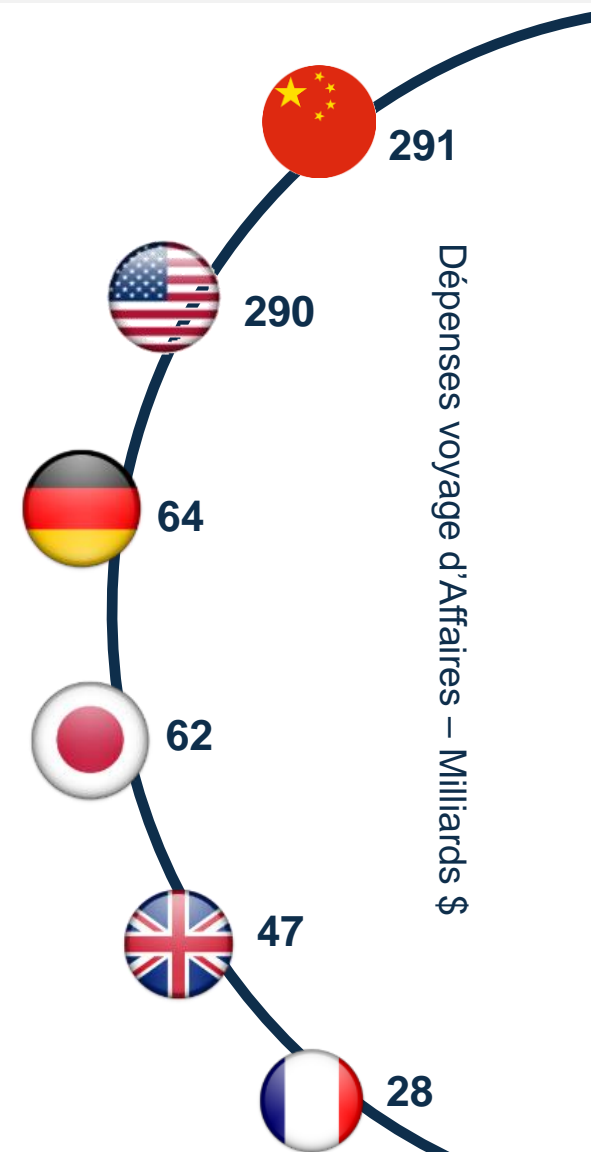
34
bureaux

Une vision très optimiste pour l'année 2018

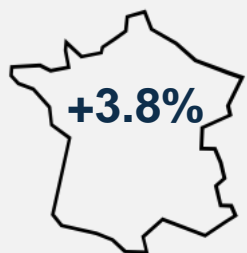


Reprise économique mondiale

Le budget déplacement professionnel devrait s'accroître de **6.1% en 2018** contre **5.1% en 2017**
Fort dynamisme sur le marché



Croissance inédite pour la France



28€ milliards

2017



29.2€ milliards

2018



40%

11 milliards



20%

6 milliards



15%

4.5 milliards



15%

4.5 milliards



10%

3 milliards

Prix

-1%

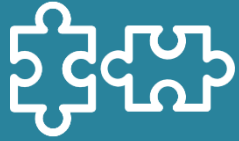
+2.2%

+1%

Des besoins pour chacune des parties prenantes



Aujourd'hui, le voyage d'affaires fait face à 3 challenges



Fragmentation de l'industrie



**Consolidation des chaînes
& nouvelle politique
d'annulation**



**Désintermédiation de
la distribution**

1^{er} challenge



Fragmentation de l'industrie

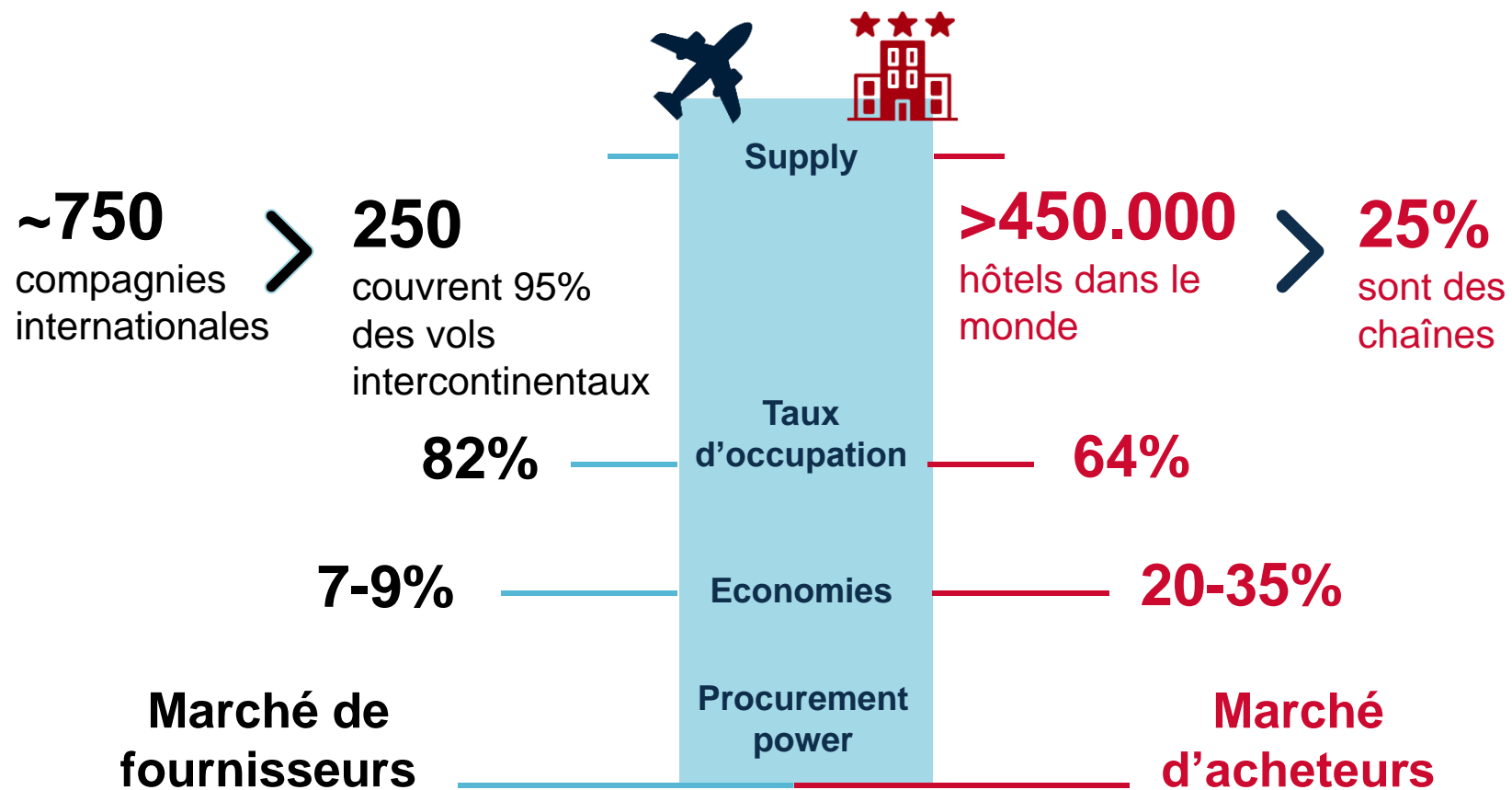


Consolidation des chaînes
& nouvelle politique
d'annulation



Désintermédiation de
la distribution

Par rapport à l'aérien, l'industrie hôtelière est très fragmenté et plus bien plus complexe

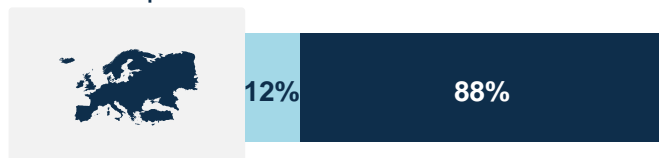


Les programmes voyages ne reflètent pas le marché

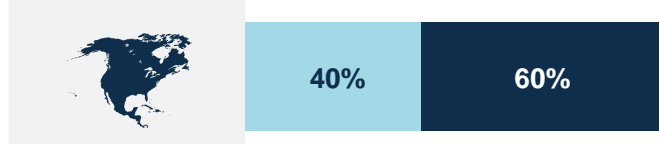
Offre hôtelière globale

Chaînes Indépendants

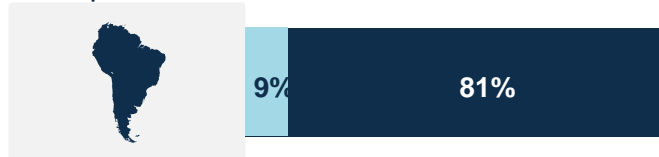
Europe



Amérique du Nord



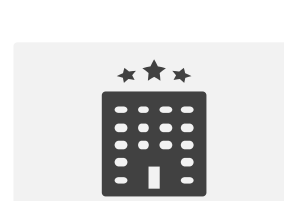
Amérique du Sud



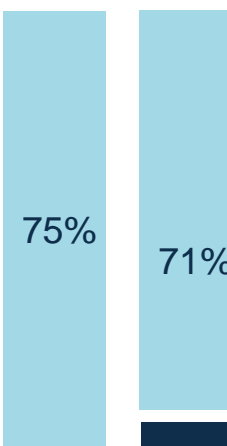
Asie



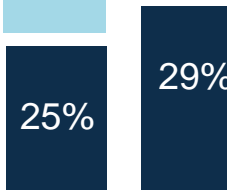
Répartition dans les programmes hôtels des entreprises



Chaînes



Indépendants



Reconnecter les entreprises aux hôtels indépendants pour ré-équilibrer le marché



Benefits due to individual hotels in program



	Chaînes	Indépendants
★★★★★	7,42	7,48
★★★★☆	7,92	7,93
★★★★★	8,25	7,74



★★★★★	- 15%
★★★★☆	- 10%
★★★★★	- 8%

2nd challenge



Fragmentation de l'industrie

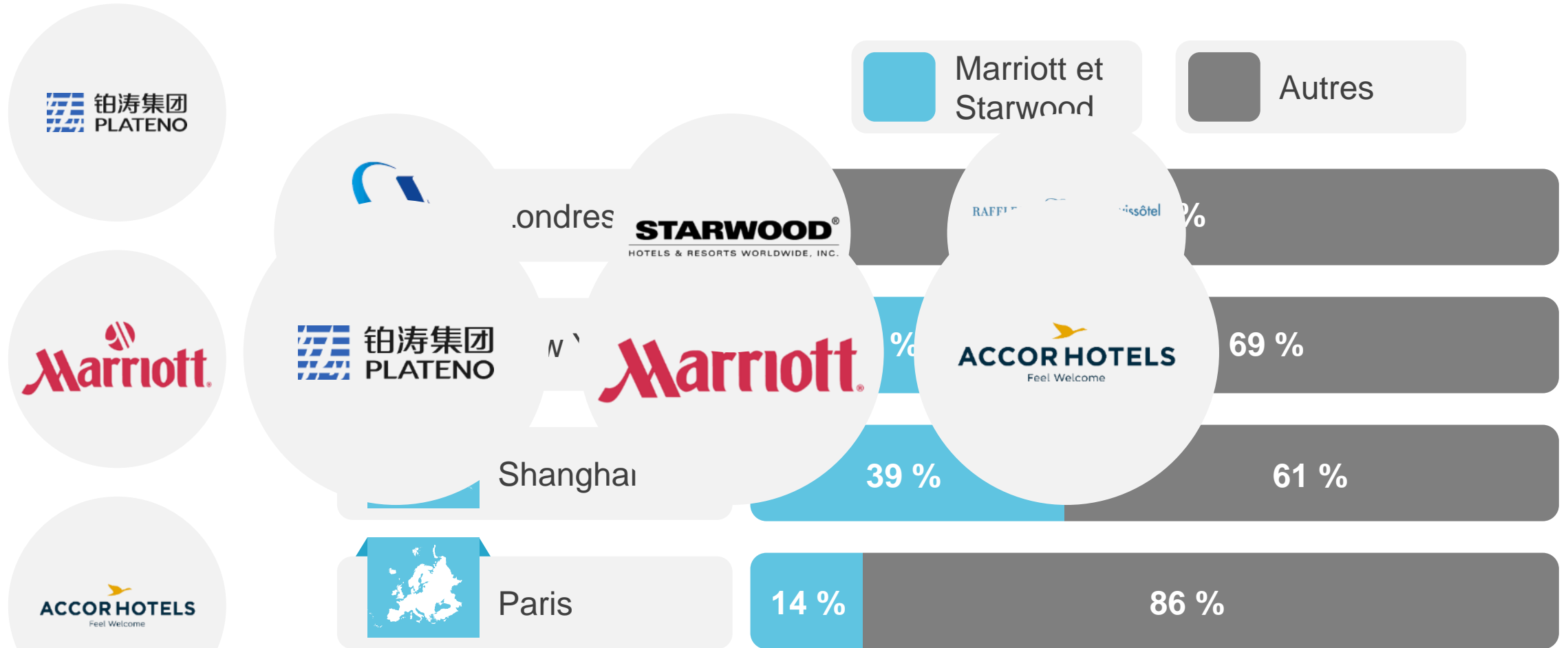


**Consolidation des chaînes
& nouvelle politique
d'annulation**



Désintermédiation de
la distribution

La consolidation du marché et ses conséquences



Part des dépenses hôtels pour voyages d'affaires

La modification des politiques d'annulation par les grandes chaînes hôtelières ont un impact financier sur les programmes corporate

Les corporates préfèrent la flexibilité...

17%

... des réservations professionnelles sont annulées*

5%

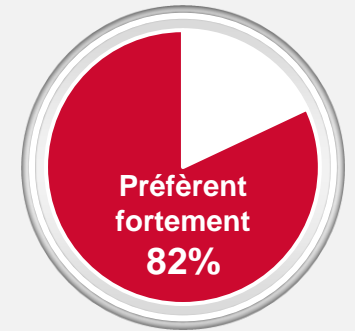
... dans les 48h avant l'arrivée à l'hôtel



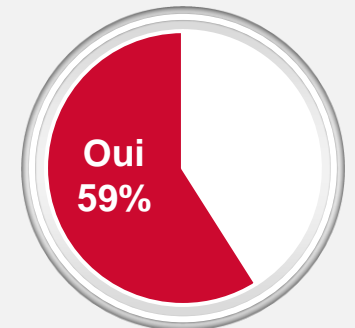
Cette nouvelle politique peut conduire à une augmentation des coûts jusqu'à 3% du volume total de réservations

...et choisissent des hôtels avec des conditions flexibles

Compte tenu du choix entre des hôtels de même localisation et de même qualité, préférez-vous celui qui offre à vos voyageurs une annulation flexible jusqu'à 18 heures le jour de l'arrivée pour votre programme d'hôtel?



Vous attendez-vous à une augmentation des coûts en raison de la nouvelle politique d'annulation des grandes chaînes hôtelières? *



* Source: HRS Corporate Bookings, 08/2016 – 08/2017

** Source: HRS Travel Manager Survey, 2017, n=97

3ème challenge



Industry fragmentation

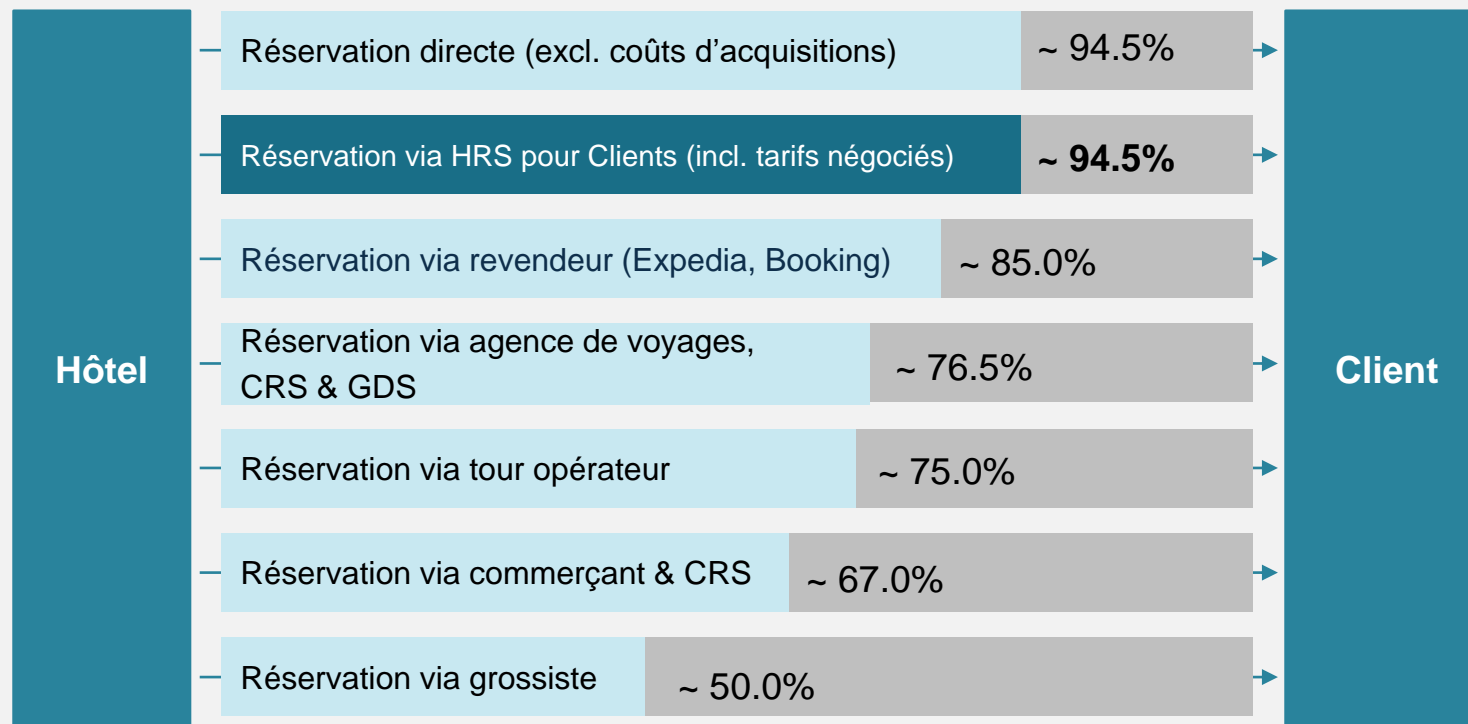


Consolidation des chaînes
& nouvelle politique
d'annulation



Désintermédiation de
la distribution

Les hôtels font face à de forts coûts de distribution



Source: Spalteholz Hotelkompetenz GmbH & CO KG

Privilégier une connexion directe a de nombreux avantages



Plus de
disponibilité



Meilleurs tarifs



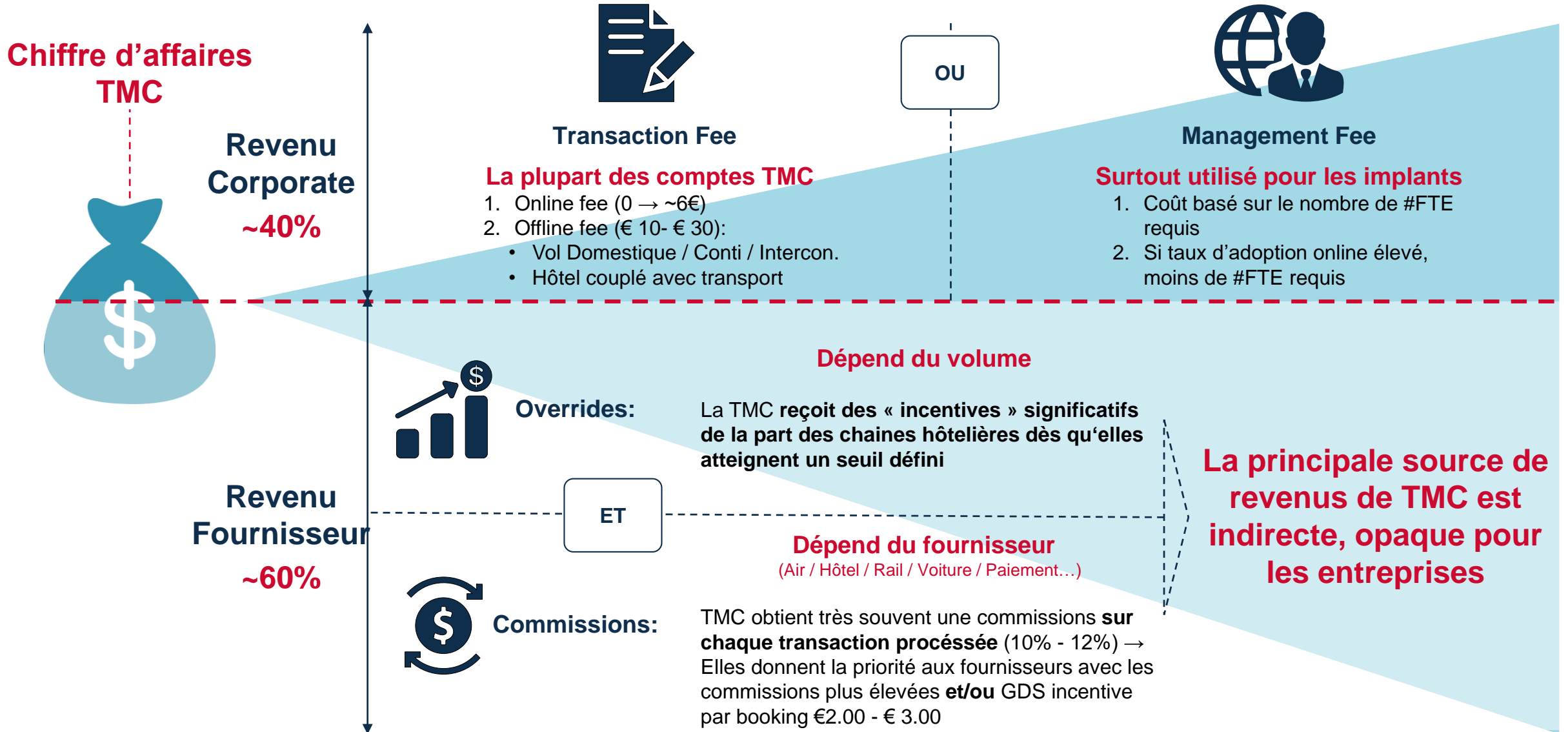
Ajout simplifié
de l'option
petit-déjeuner



Réponses
techniques plus
rapides

TMC business model

Comment une TMC gagne de l'argent? Le concept de l'iceberg

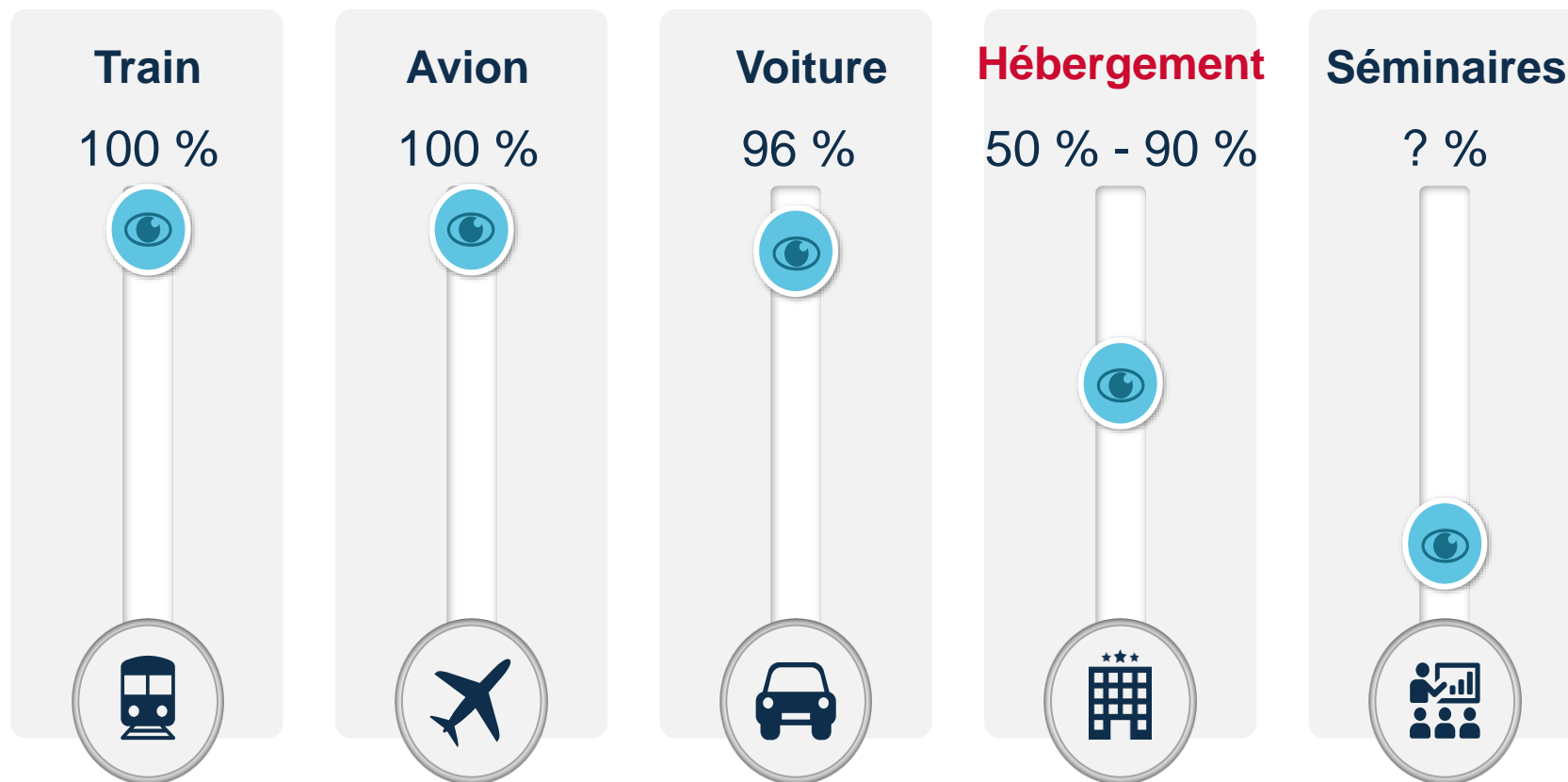


2.

L'optimisation et la gestion des dépenses

Qui pense avoir une stratégie hôtel optimisée ?

Un constat simple mais frappant



3 piliers

1

Le programme hôtel : source d'économies

2

La distribution : source d'optimisation

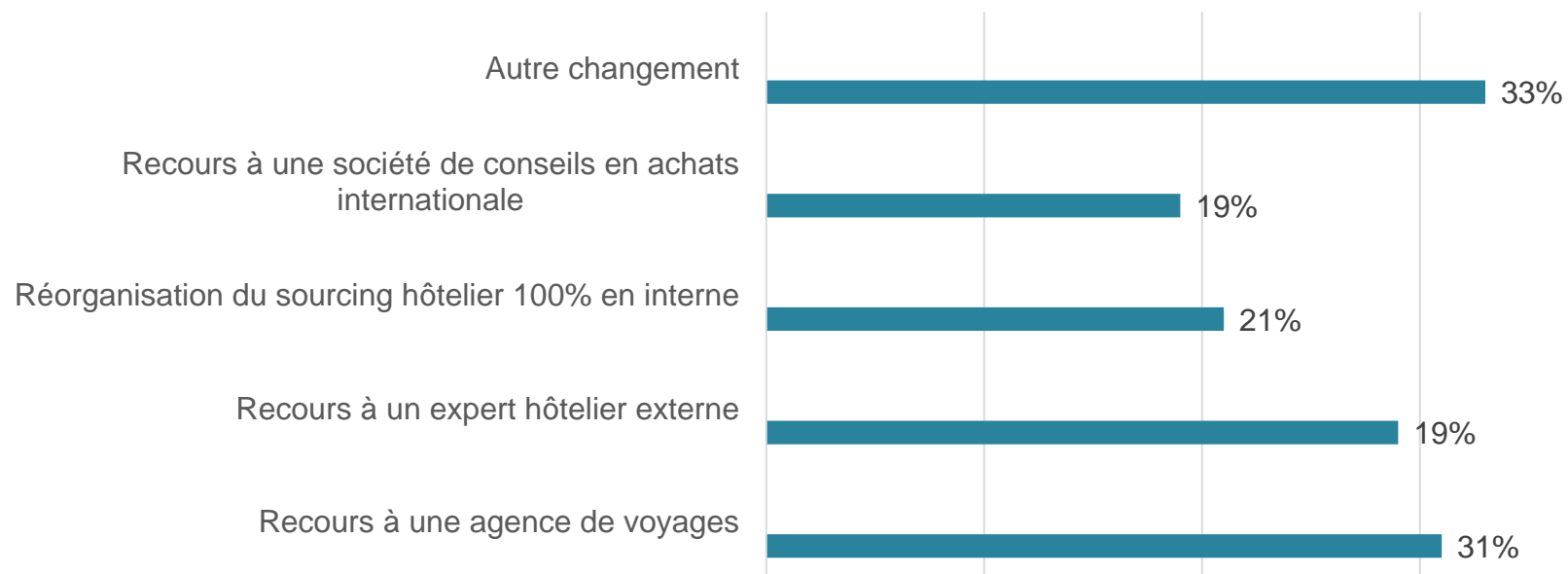
3

Le paiement : source d'adoption

Le programme hôtels

Comment est géré votre sourcing hôtelier ?

L'organisation du sourcing hôtelier



51%
des entreprises
interrogées ont changé
leur stratégie de
négociation hôtelière
au cours des 3
dernières années

Négocier un programme hôtel en phase avec les besoins des voyageurs est essentiel pour éviter les réservations hors canaux

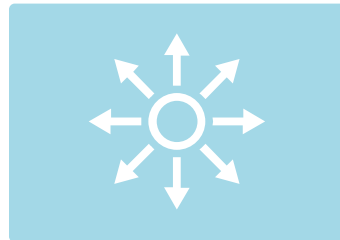
Bénéfices du sourcing



9% économies potentielles*
grâce à l'outsourcing hôtelier



Catalyse la **fragmentation de l'industrie hôtelière**



Economies indirectes

*en moyenne avec le service sourcing HRS par rapport à une gestion interne

Source: GBTA, HRS / ACTE Global Survey 2016

Peu d'entreprises en profitent

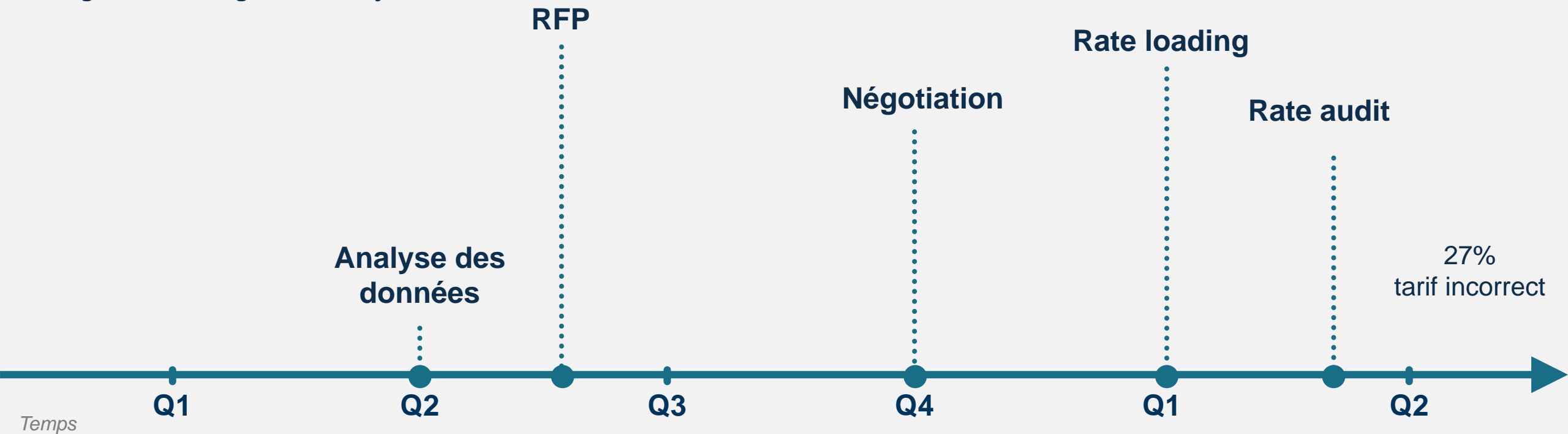


Outsourcé
38%

Interne
62%

Le sourcing hôtelier est actuellement inefficace et ne reflète pas le marché et les besoins actuels des entreprises

Stratégie de sourcing hôtels – Aujourd'hui



Pour contracter **1** hôtel, vous devez en contacter **3**

Trois principaux besoins font évoluer le sourcing hôtelier au niveau mondial



**Réduction du
temps nécessaire
pour un RFP**



**Gestion plus
efficace et
sophistiquée des
fournisseurs**

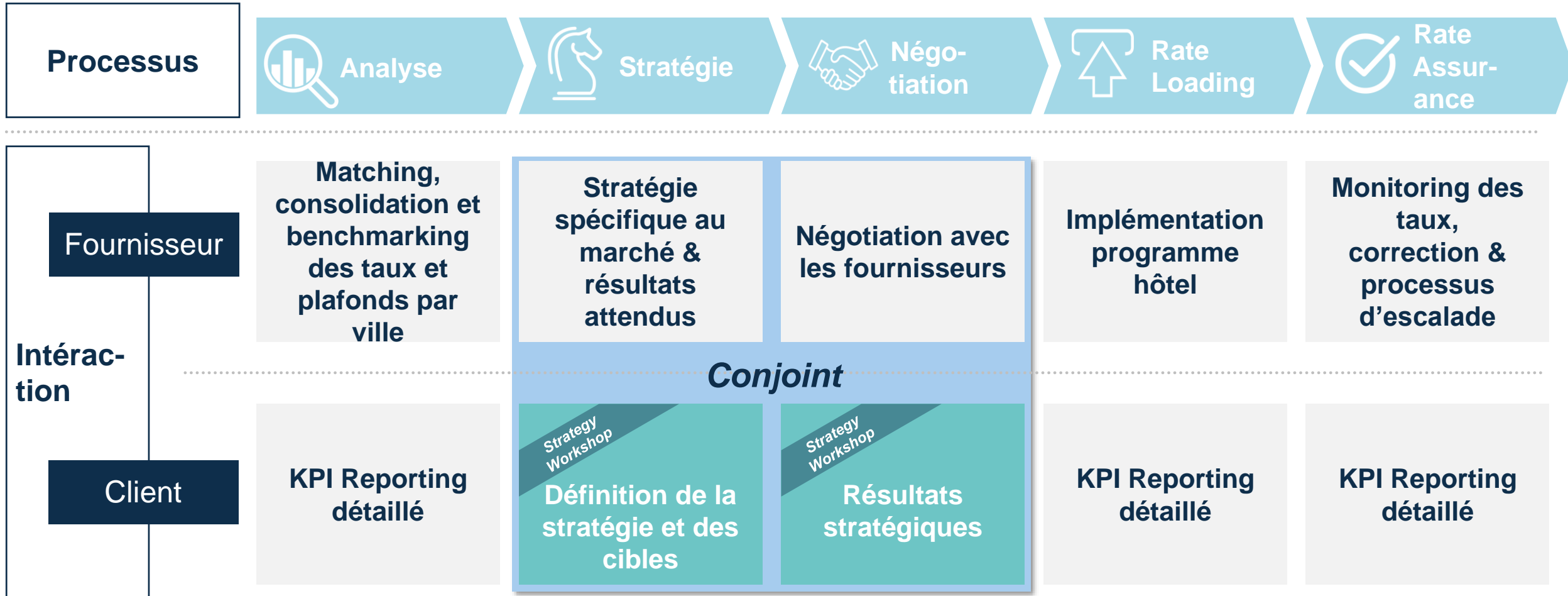


**Limitation de la
charge de travail**

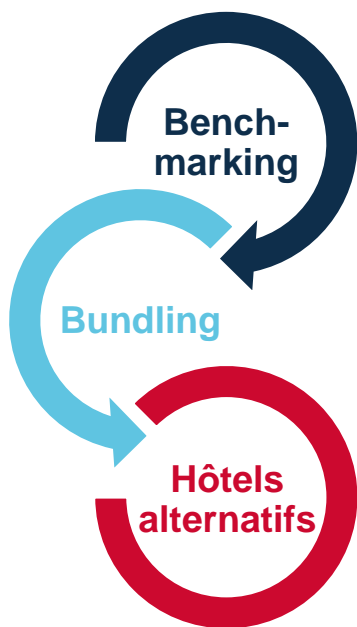


D'ici 2022, 50% des logiciels d'analyse classique des dépenses seront retirés du marché et remplacés par des solutions cloud basées sur l'intelligence artificielle (Source: Gartner 2017)

Le sourcing offre une transparence totale et permet de se concentrer sur la stratégie achat à mettre en place



L'analyse comparative permet de découvrir le potentiel d'économies



Tarif	Peu coûteux	Très bon	Bon	OK
		Bon	OK	Pauvre
	Coûteux	OK	Pauvre	Très pauvre
		Faible	Medium	Fort
		Nombre de nuitées		

Corporate

850 000 tarifs négociés

Marketwatch

5.2 million de tarifs par semaine

Multisource

6.3 millions de tarifs par semaine

Même les négociations les plus réussies n'ont pas de valeur si vous ne vérifiez pas vos taux et disponibilités

Taux & disponibilités des tarifs négociés

Non
disponible

31%

Prix
incorrect

27%

Conséquences



Augmentation de l'ADR
selon destination de 8%



Ø 13% d'écart de prix

Pour maximiser l'effet du sourcing, il est nécessaire d'utiliser une solution dynamique

Process Sourcing Continu

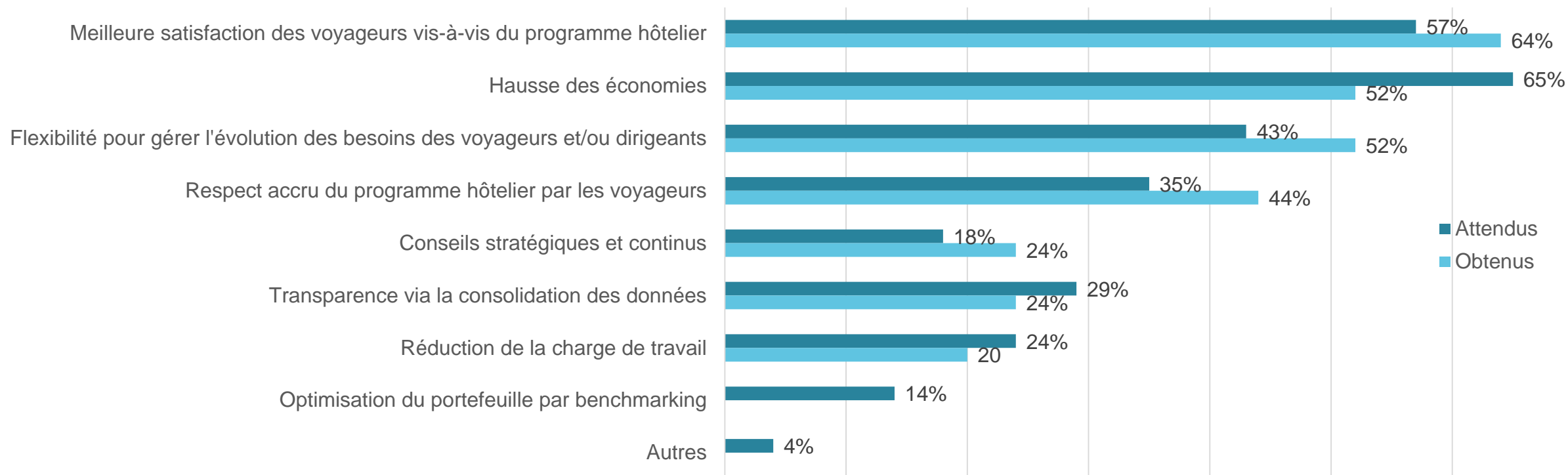


★ Mis à jour tous les trimestres

- ⊕ Le Sourcing dynamique **réduit** significativement les **délais d'exécution** des cycles de RFP
- ⊕ Le Sourcing dynamique **optimise** continuellement le **programme hôtelier** existant
 - **Préqualification continue du marché** pour identifier l'offre appropriée pour le client
 - **Système d'e-enchères** appliqué pour générer des économies supplémentaires
 - **Optimisation** basée sur l'analyse des données de dépenses délivrées
 - **Guidé** par des **objectifs stratégiques** alignés entre les **besoins locaux et globaux**
 - **Implication limitée** des parties prenantes et **gain de temps** – **sourcing exécuté automatiquement**

Réduit le processus de 8 semaines

Avantages du sourcing continu



Amériques 17%

Europe 7%

Asie 13%

La distribution

L'hôtel, une entreprise comme une autre. Choisir son mix clients / Canaux de distribution

Chaînes

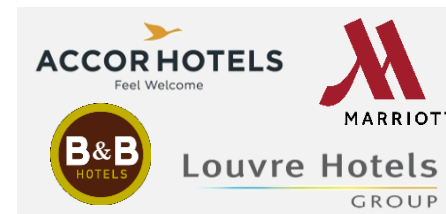


Indépendants

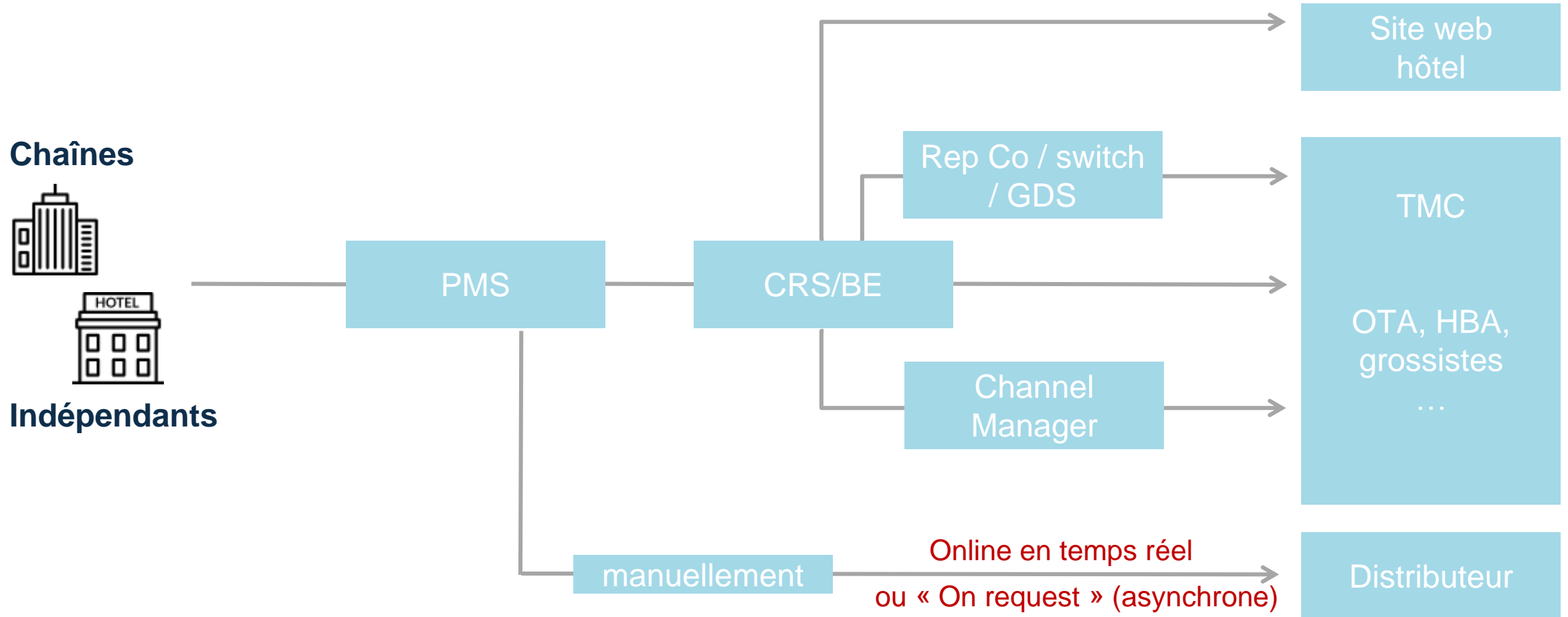
EN DIRECT:



Voyageur
d'affaires



Comment fait l'hôtel pour gérer ses différents canaux de distribution? A quels coûts ?





Quizz

Selon vous, quel est le
coût de distribution pour une
réservation provenant des

GDS

GDS

13 à 27%

Selon vous, quel est le
coût de distribution pour une
réservation provenant de

Booking.com

Booking.com

17 à 25%

Selon vous, quel est le
coût de distribution pour une
réservation provenant de

Expedia

Expedia

19 à 29%

Selon vous, quel est le
coût de distribution pour une
réservation provenant de

AccorHotels

AccorHotels

3 euros

Selon vous, quel est le
coût de distribution pour une
réservation provenant d'un

Grossiste

Grossiste

-20% sur le best buy

Selon vous, quel est le
coût de distribution pour une
réservation provenant du

Site de l'hôtel

Site de l'hôtel

De 2 à 5%

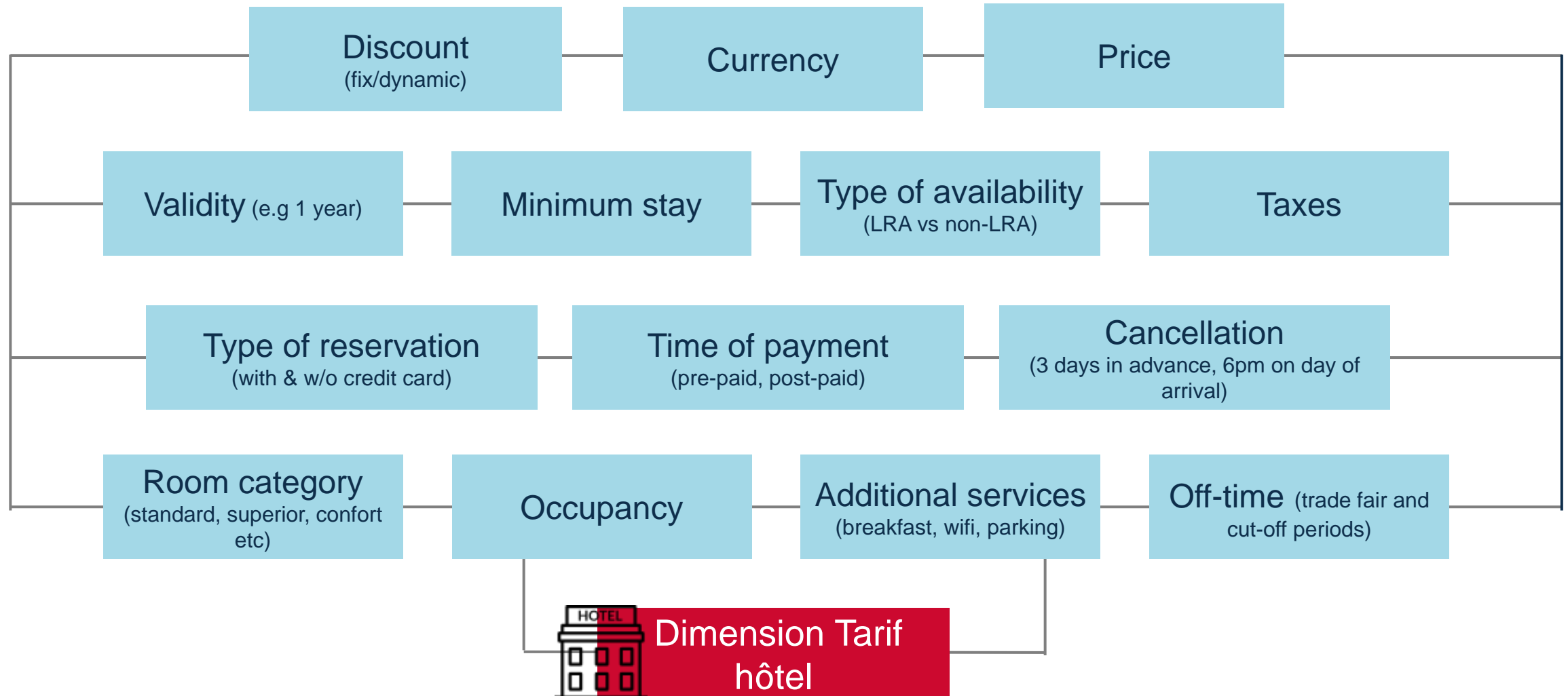
Comment un hôtel définit-il son prix?



Analyse des performances passées

Analyse portefeuille réservations
+
Prix concurrents
+
Indicateurs d'activité

Performance hôtel et tarif négocié: comment et sur quelle base arbitre l'hôtelier?



Performance hôtel et tarif négocié: comment et sur quelle base arbitre l'hôtelier ?



**Le volume
de nuitées à
l'année
(le potentiel)**



**Le coût du
canal de
distribution
utilisé**

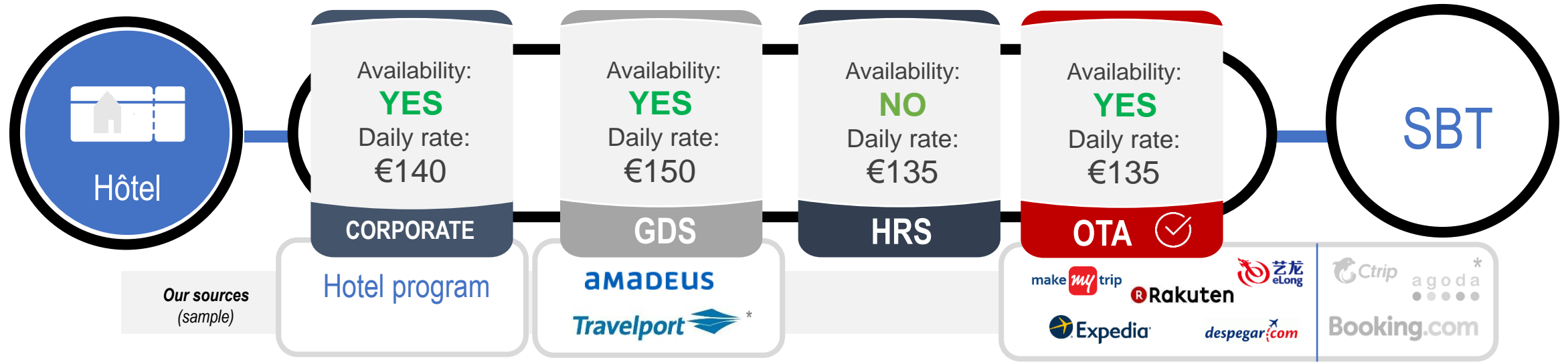


**La mise à
disposition
du tarif
(LRA/NLRA)**



**Le mix client
(loisir,
corporate,
allotement,
groupe...)**

Les nouveaux usages : MULTISOURCING



Proprietary API integrations and matching technology:

- 125 channel managers
- 30+ hotel chain & OTA connects
- 10+ GDS/Switches
- 500.000 suppliers
- 220 countries & territories
- 40+ languages



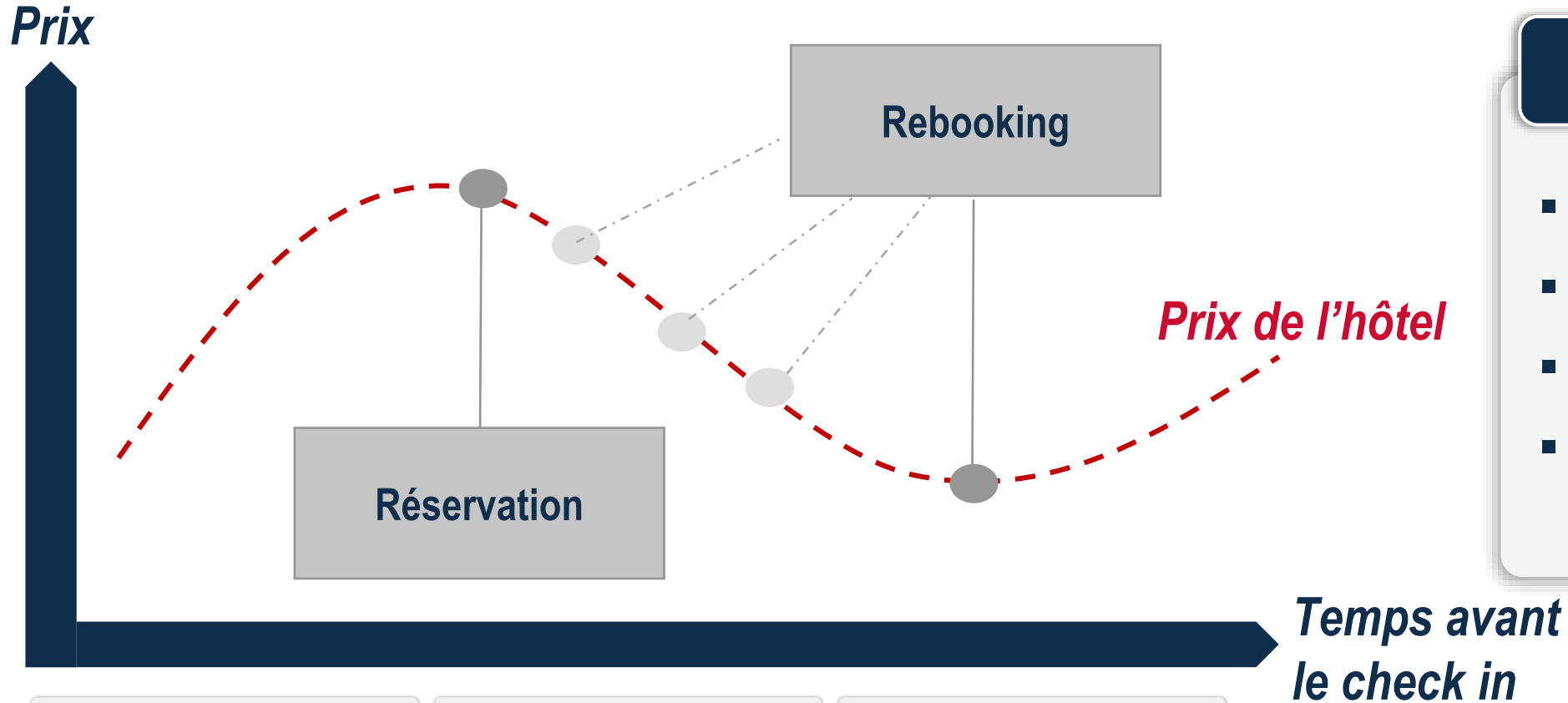
Cost savings of **11%** vs. bar



10% more availability

Dashboard

Les nouveaux usages : ReBooking



Dépolement centralisé

- **Totalement automatisé**
- **Sur tous les hôtels**
- **Sur tous les canaux**
- **Totalement gratuit**

20%
Re-réservés

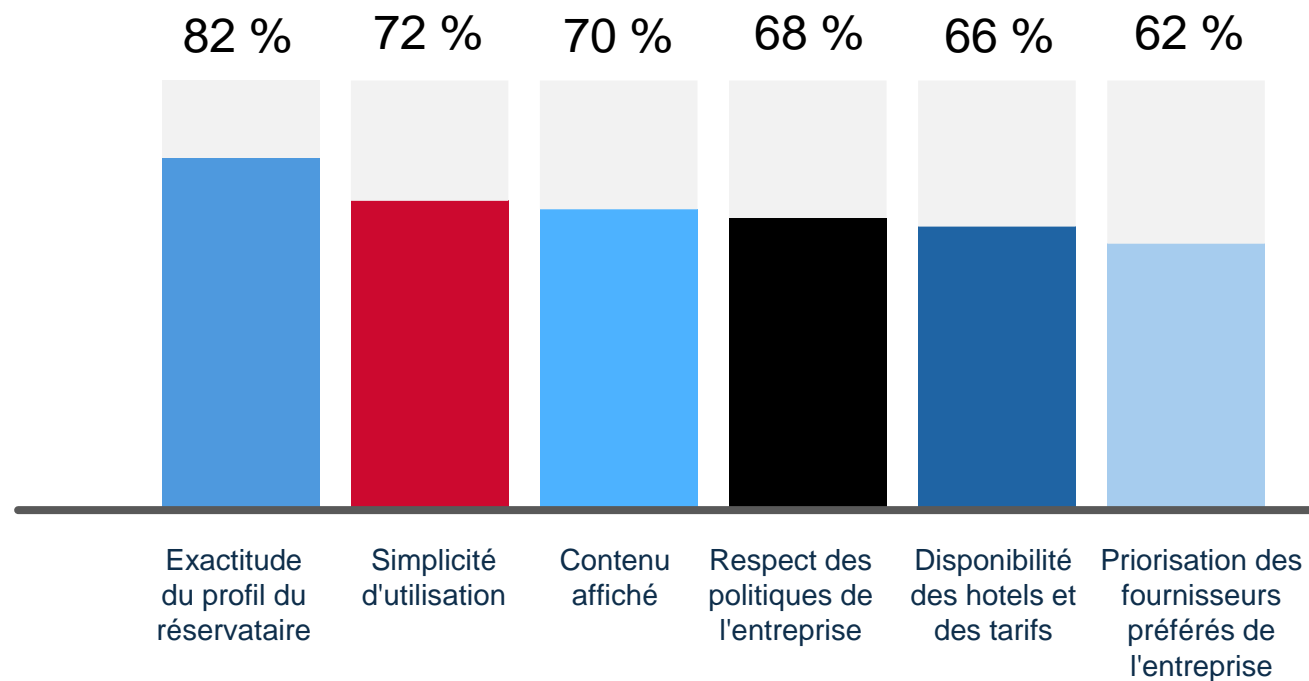
10%
d'économie en moyenne

2%
D'économies totales

Le paiement

Les attentes des voyageurs d'affaires

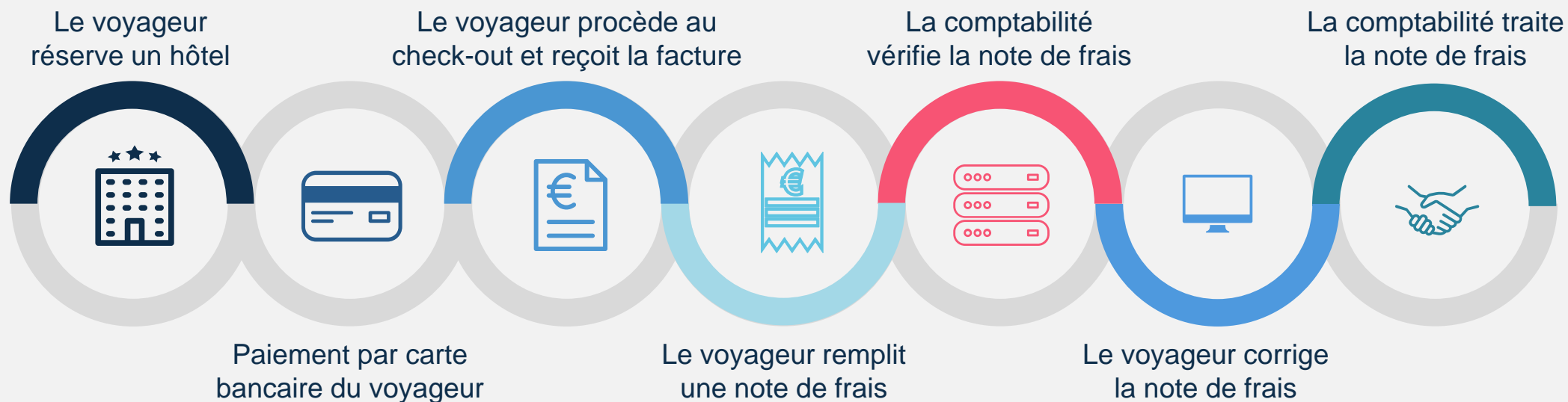
Motifs de réservations hors canaux autorisés



Source : GBTA, 2017

La gestion des paiements et des dépenses est longue et coûteuse

Processus de paiement traditionnel



Optimiser le processus complet est un gage de satisfaction

Processus de paiement dématérialisé optimisé

Le voyageur réserve un hôtel



La réservation est garantie grâce à une carte virtuelle

Au check-out, le voyageur n'a pas à payer ni à récupérer la facture



Le voyageur n'a plus de note de frais hotel à remplir



La comptabilité reçoit automatiquement les factures dématérialisées



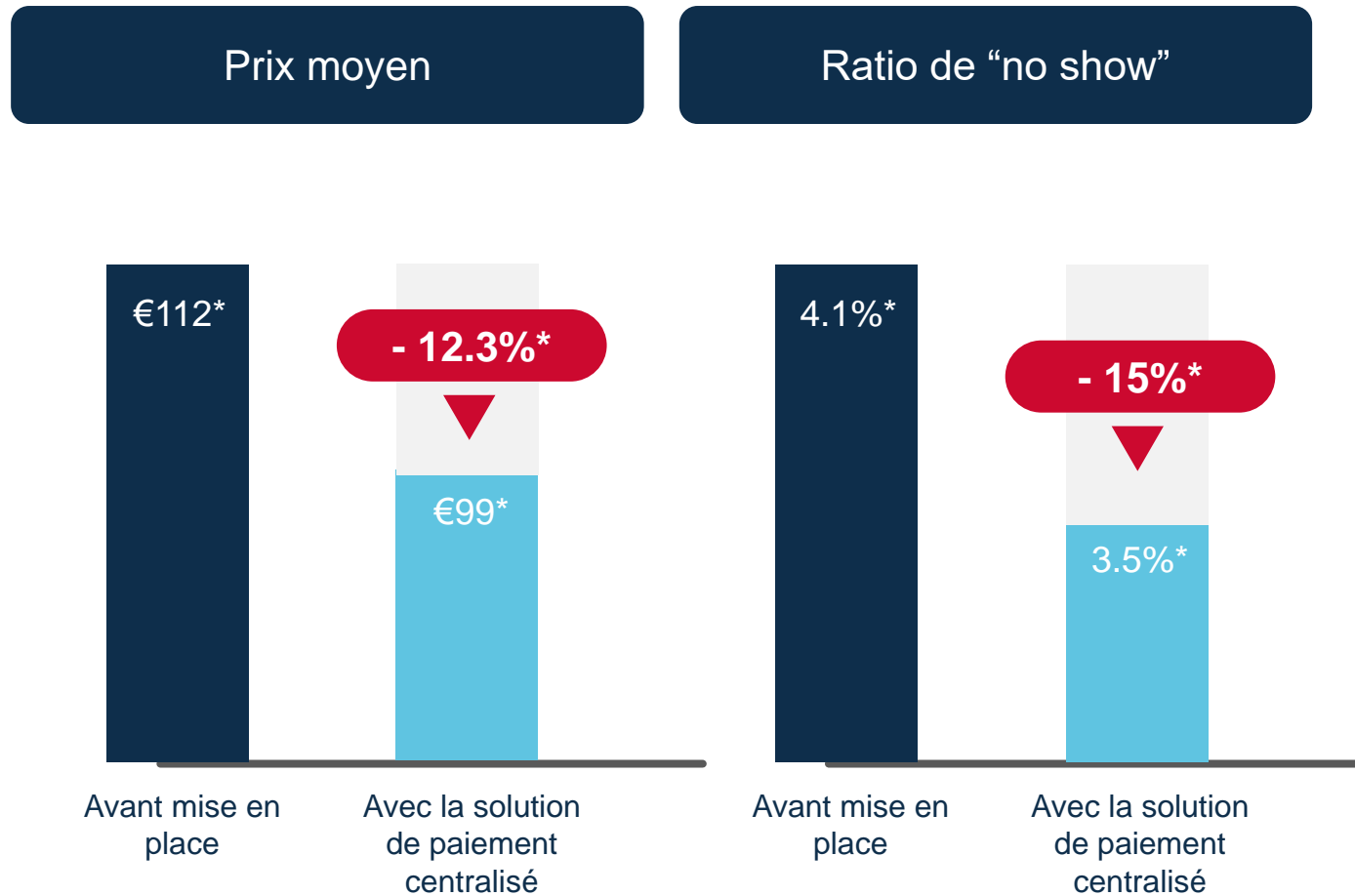
Le relevé de paiement est automatiquement intégré



La reconciliation est automatique



Les effets du paiement centralisé sur le prix moyen et les “no show”



* Analyse HRS sur 30 000 réservations

Transparence accrue, processus fiables et sources d'économies par rapport aux processus manuels des agences de voyages hors ligne

Transparence et fiabilité absolues

✓ Sécurité des données basée sur la norme **PCI DSS**

✓ Processus **automatisés et fiables**

✓ Fonctionne sur les réservations **non-GDS**



Avantages économiques

Récupération de **TVA 100 % automatisée** ✓

Pas de frais de réservation ✓

Pas de frais de transaction pour les paiements hors ligne ✓

Le paiement automatisé simplifie la vie de vos voyageurs pendant et après le séjour

Le taux d'adoption est amélioré grâce à des solutions centrées sur le voyageur



Pas de paiement à l'avance



Check-out rapide, simple et sans paperasse



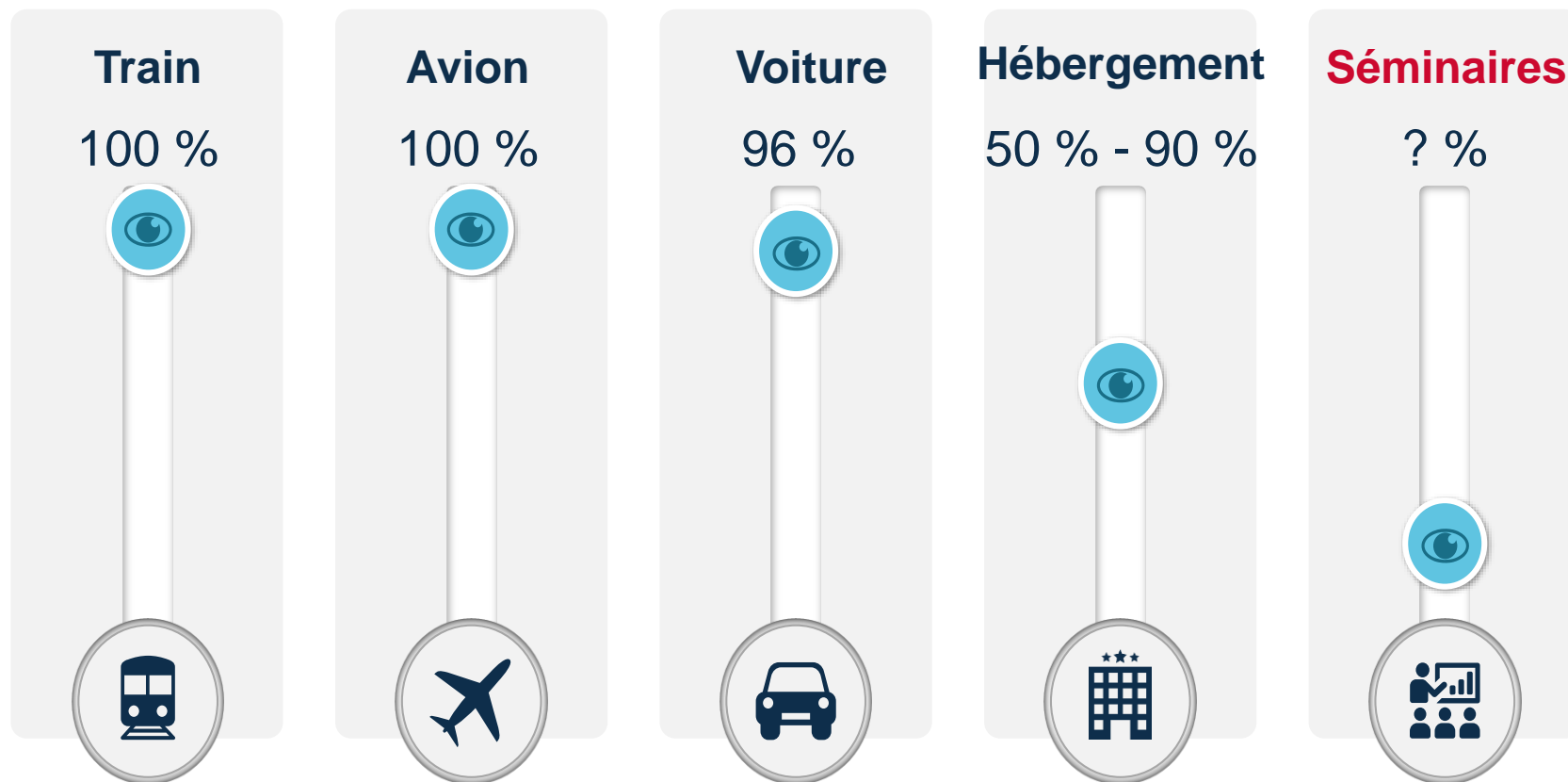
Évite la saisie manuelle des notes de frais

+30%

de taux d'adoption en plus grâce à
une meilleure expérience utilisateur,
dès les premiers mois

Et le MICE dans tout ça ?

Un constat simple mais frappant



3 piliers

1

Le programme hôtel : source d'économies

2

La distribution : source d'optimisation

3

Le paiement : source d'adoption

Marché & enjeux : les chiffres à retenir



29% du marché du voyage d'affaires
28 milliards d'euros en France

10% aux frais d'agence

25% aux activités et soirées



23% au transport

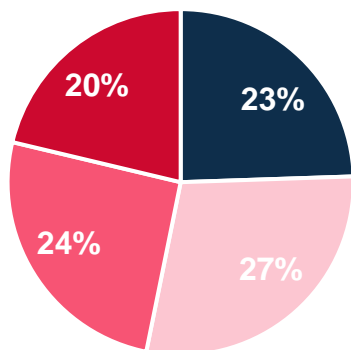
42% à l'hébergement (nuitées,
location de salles pour les
réunions, restauration)

Qui utilise une solution de réservation MICE ?

Qui peut estimer sa dépense MICE ?

Malgré l'appui des gestionnaires de voyages, d'importants obstacles freinent la mise en place de la consolidation des dépenses Groupes et Séminaires

Programme d'événements et de voyages consolidé

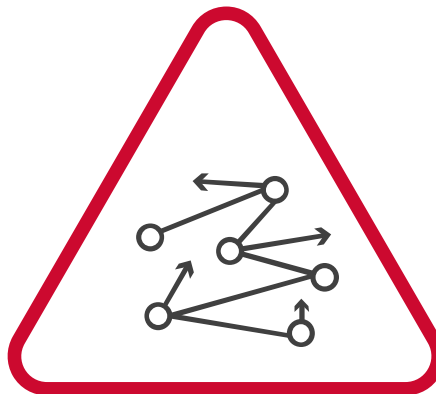


Aucun programme

Mis en place

À l'étude

En développement



Plusieurs départements

Multiples formats de données

Absence de programme centralisé

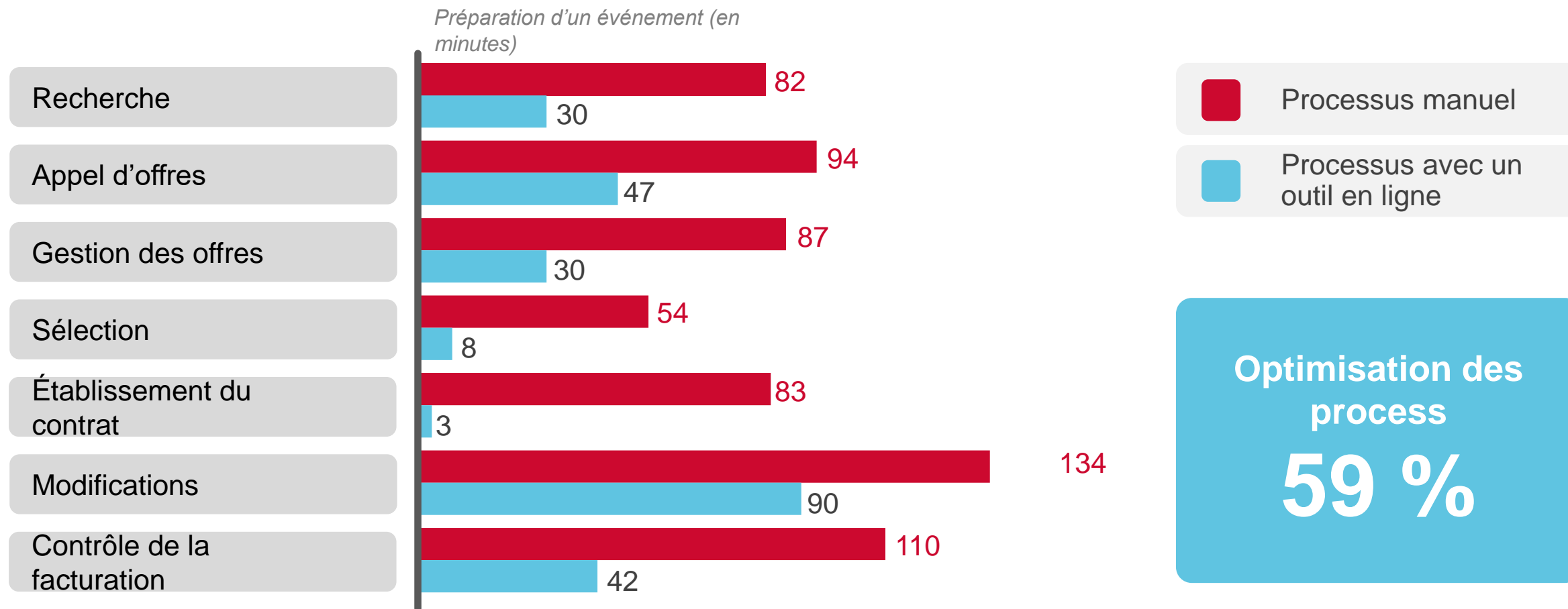


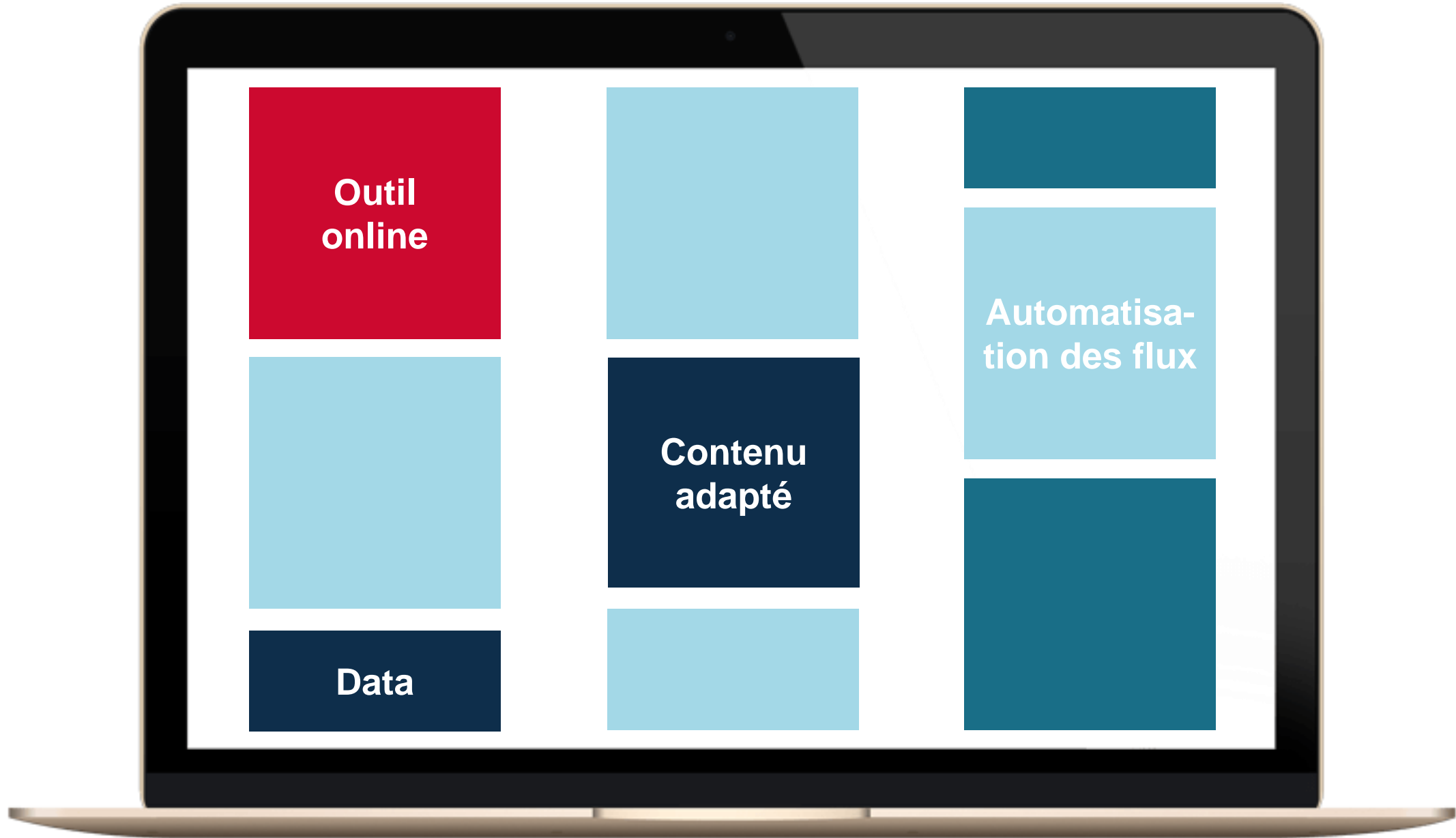
Pilotage et adhésion des parties prenantes

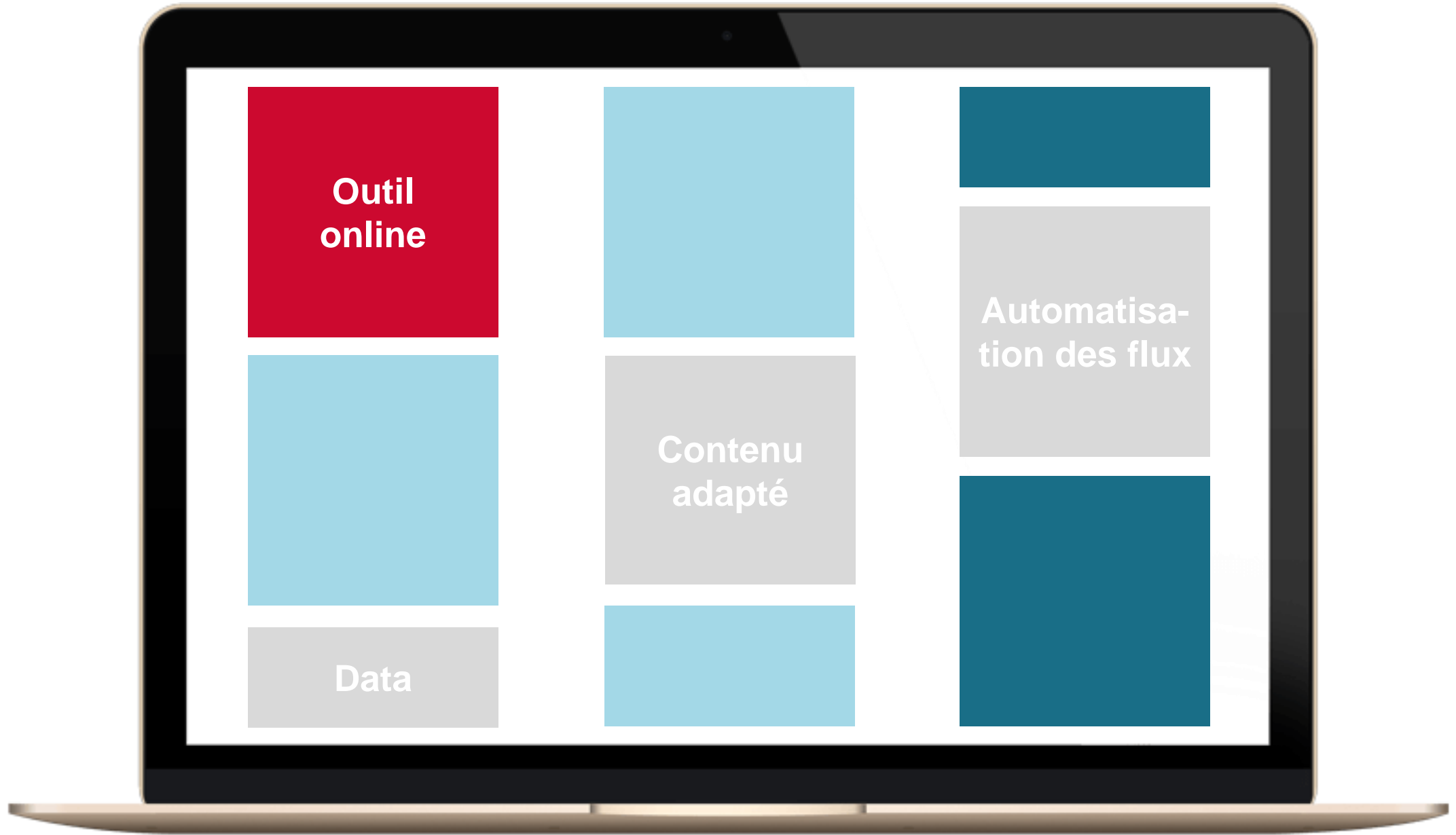


Manque de ressources

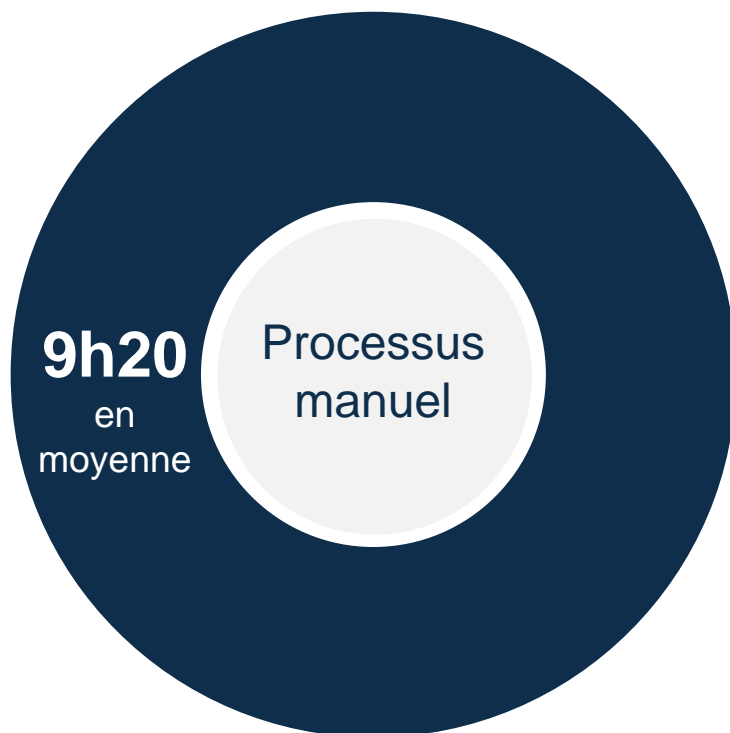
Réserver en ligne dans le cadre des séminaires permet une optimisation considérable des processus et des coûts







Avec notre outil en ligne, optimisez les processus de réservation des événements et réduisez les coûts internes en accédant à l'optimisation de vos process de près de 59 %



Optimisation des
process

59 %

Pas de temps perdu à
comparer des offres sous
de multiples formats

Pas de recherches sur
différents canaux

3h49
en
moyenne

meetago[®]
powered by
HRS

5h29
gagnées
en
moyenne

L'utilisation d'un outil en ligne permet d'uniformiser les processus

Définition des besoins

Recherche

Appel d'offres

Étude et renégociation

Établissement du contrat

Your search for

- Meetings & events
- Guest rooms & group travel
- Apartments

Milan

Start date: 14.11.2018 | End date: 15.11.2018

Search hotels

Advanced search

All hotel chains | All categories

Event data

Number of attendees	Event rooms	<input type="checkbox"/> no rooms required	Single Rooms	Double rooms
30	2		30	0

Disponible en 13 langues



Record: 665972

Title of request: meetago cytric

Date: 01. Sep 2016 until 02. Sep 2016

Event organiser: Prof. Dr. Oliver May

Comparison: [Download bid comparison \(PDF\)](#)

Follow-up questions: Message to/from the support team

Add additional type of event supplier

Hotel requests

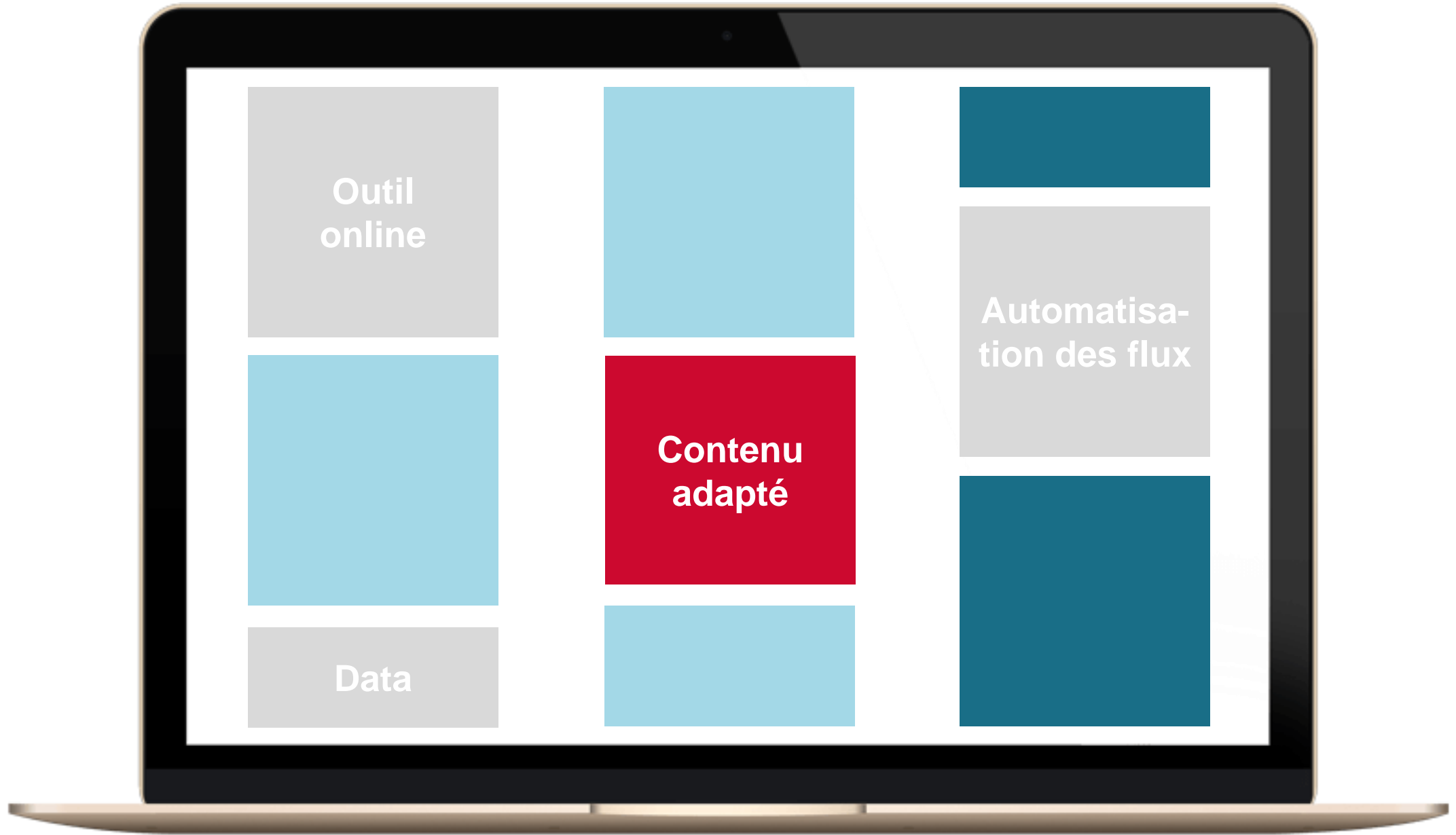
Request of 29. Mar 2016, 15:13 | Request from: Prof. Dr. Oliver May

Hotel	Option term	Total price	Status
meetago cytric Date: 01. Sep 2016 until 02. Sep 2016 Requirements: 2 Meeting facilities			
Dorint Hotel Frankfurt...	01. Jun 2016	5750 EUR	🔍 📄 ✓ ✗
Fleming's Conference Ho...	01. Jun 2016	7280 EUR	🔍 📄 ✓ ✗
Hilton Frankfurt	01. Jun 2016	8630 EUR	🔍 📄 ✓ ✗
Leonardo Frankfurt Airp...	01. Jun 2016	5930 EUR	🔍 📄 ✓ ✗

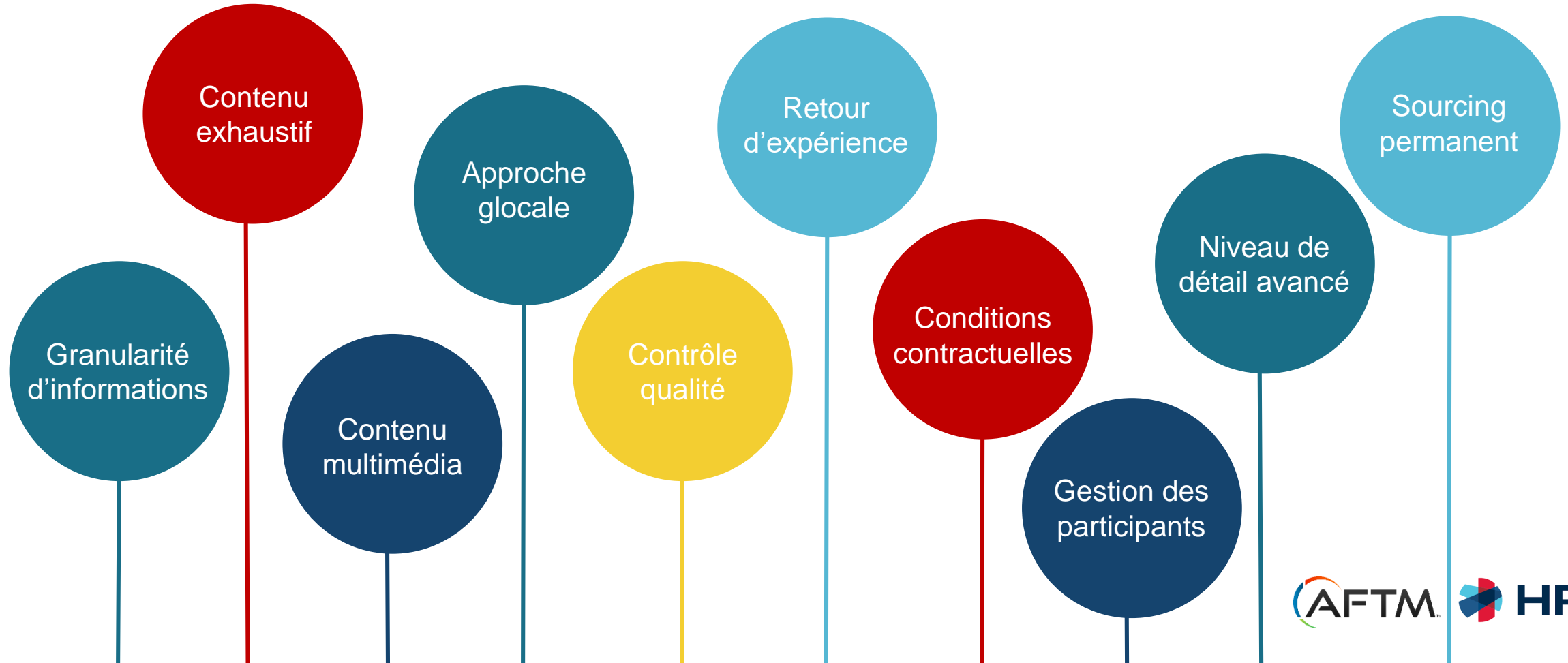
Select action | Compare hotel offers >>

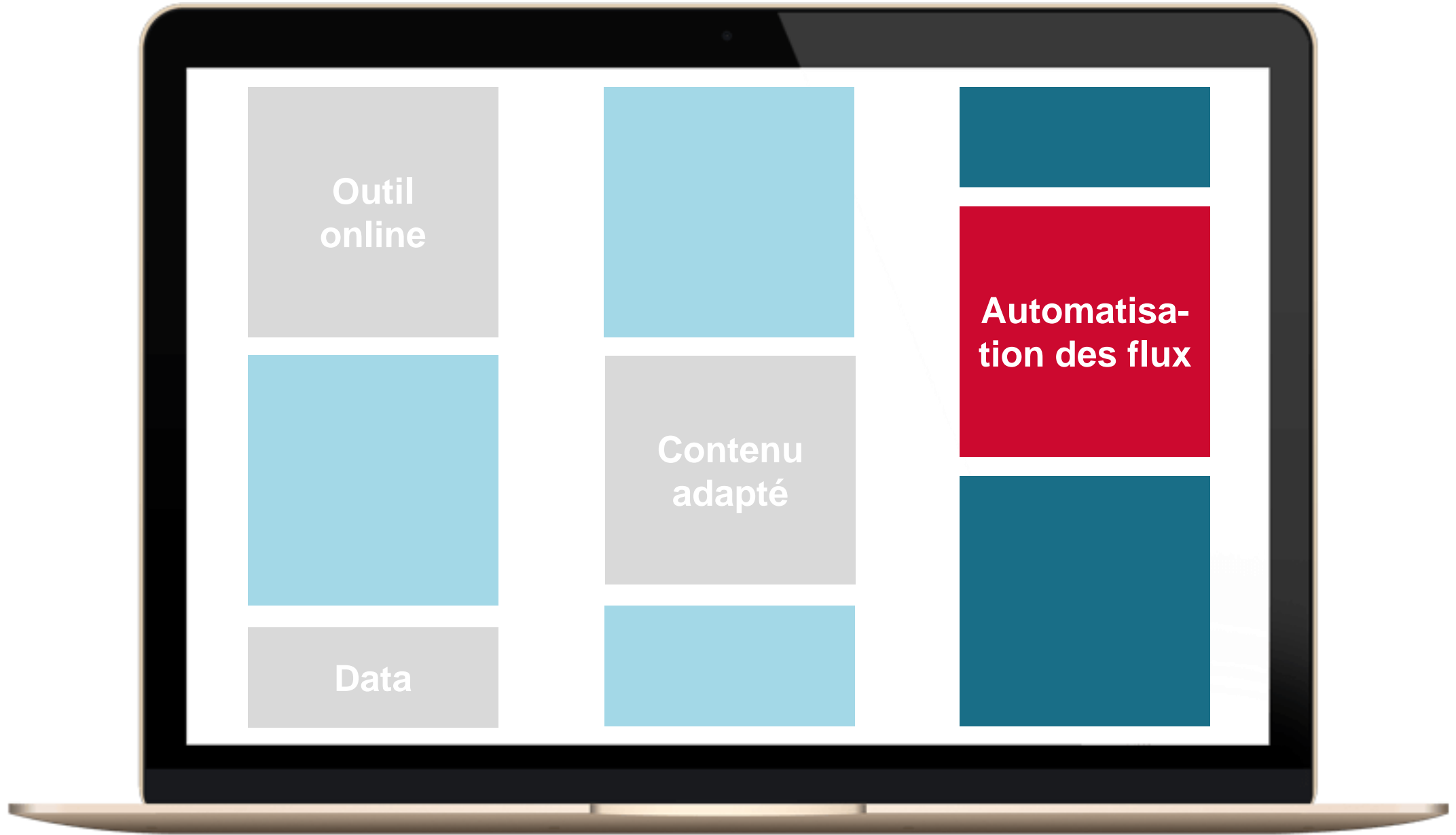
Contracted hotel

You can add new requests to this record with or without using a template. [New request >>](#)



Pour faire son choix, certains éléments sont clés





Intégration dans votre outil de réservation pour une gestion efficace des groupes et séminaires



Démarrage du processus de réservation



Réservation d'événements via l'outil



Réservation des voyages individuels dans l'outil



Envoi des données au service de gestion des dépenses

Consolidation des données de réservation dans l'outil

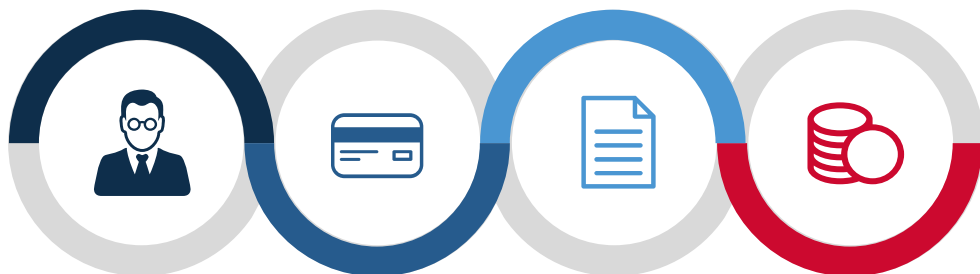
Processus complets uniques pour les réservations de G & S et les voyages individuels

Conformité accrue grâce aux processus de validation existants

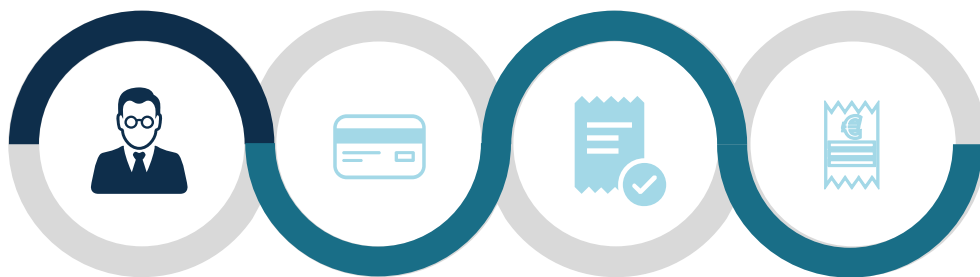
Intégration au sein de processus comptables existants

Avec les processus de paiement optimisés pour la réservation d'événements, réduisez considérablement les coûts indirects

Processus de paiement traditionnel

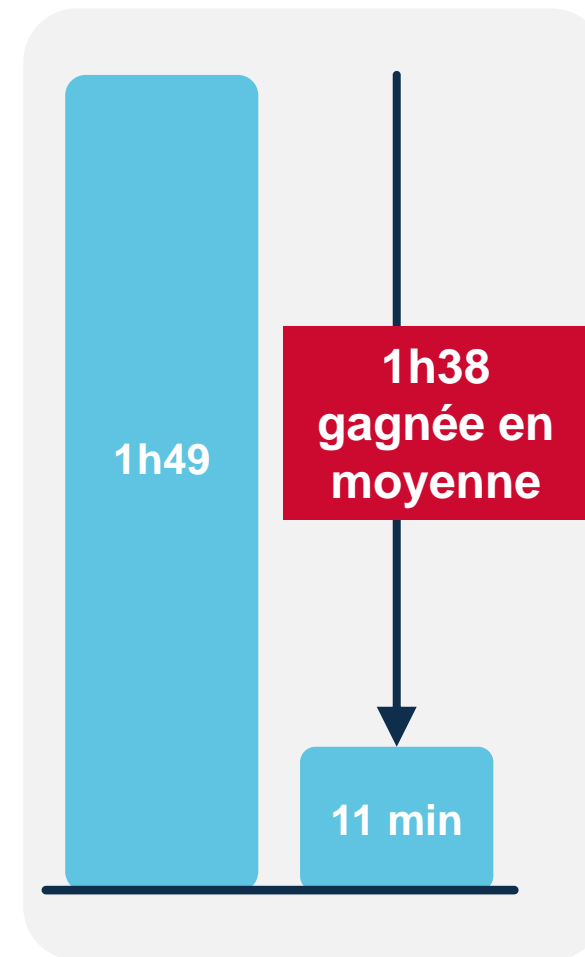


1h49
en moyenne



11 min
en moyenne

Processus de paiement dématérialisé



Le paiement dématérialisé permet aux entreprises de contrôler leurs dépenses liées aux événements et de réaliser des économies conséquentes

Processus internes optimisés

Plus de notes de frais à corriger

Récupération de TVA facilitée

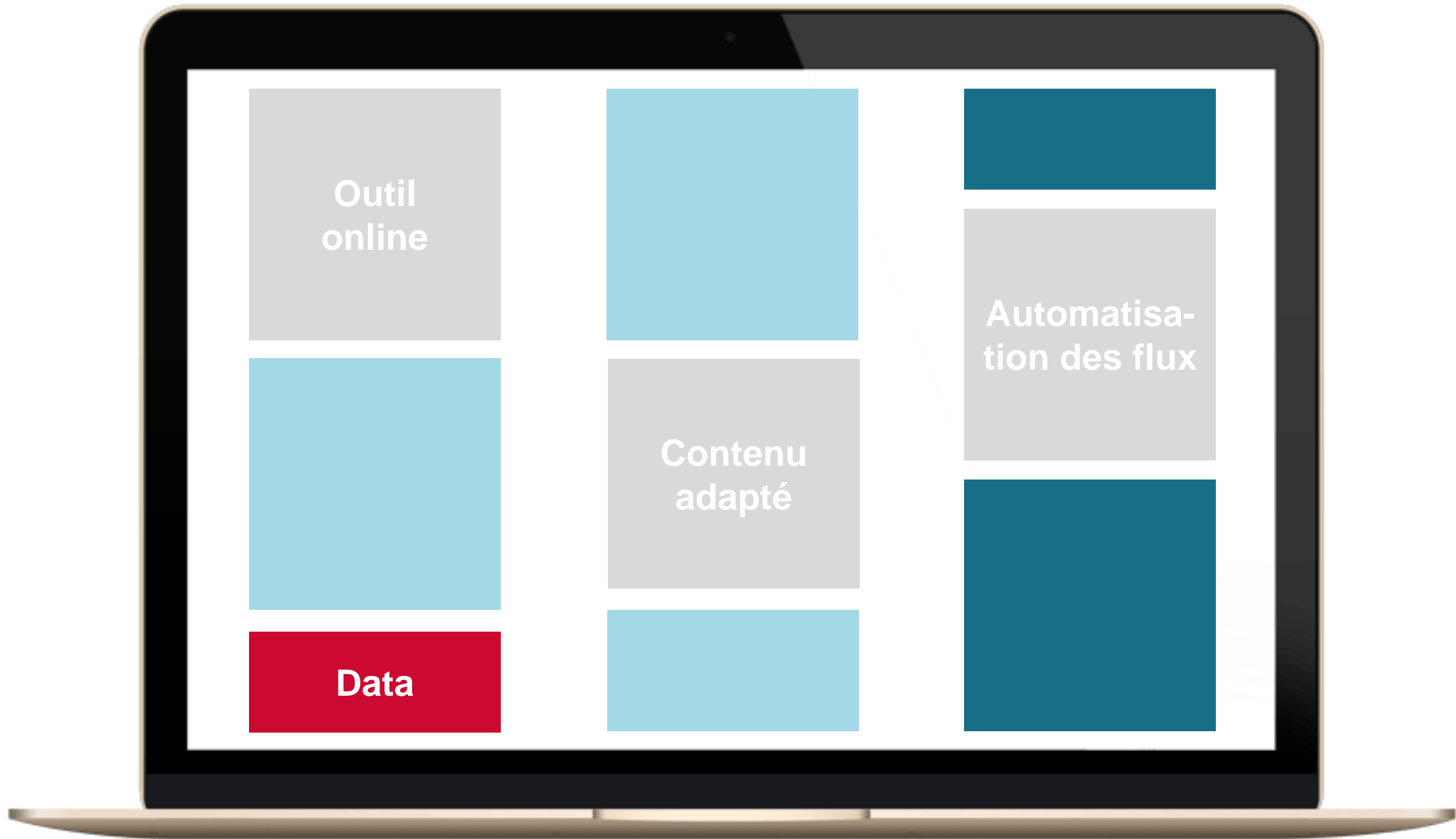
Transparence

Limite la fraude

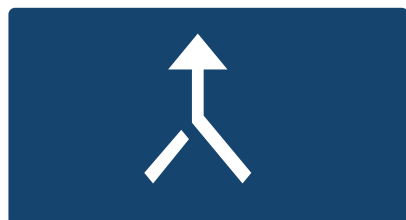
Meilleure gestion de la trésorerie

72% de gain de temps





Les Données Intelligentes offrent une meilleure visibilité grâce aux rapports consolidés



Rapports consolidés



Rapport sur les indicateurs de performance du client



Identification des coûts cachés



Développement progressif



Optimisation du portefeuille de contrats

📅 Total spend

	Previous Period	Current Period	Change (%)	HRS Rates	Comp Rates	Net Share
👤 Individual Booking	62			62	0	0.00%
👥 Group	1.6M	1.8M	17.1%	281.6 K	1.5 M	84.6%
🏢 Conference	2.4M	2.7M		674.5 k	2.0 M	74.7%

🏠 / 🏢 Average Booked Roomnights Per Booking

	Previous Period	Current Period	Change (%)	HRS Rates	Comp Rates
👤 Individual Booking	100			100	
👥 Group	31.64	30.75	-2.8%	30.34	30.82
🏢 Conference	8.14	8.11	-0.3%	7.71	8.44

Une meilleure visibilité grâce aux données

Rapports consolidés

Rapports sur les KPIs

Identification des coûts
cachés

Développement
progressif

Optimisation du portefeuille de contrats





Les 3 mots clés

Economies • Optimisation • Adoption

3 piliers

1

Le programme hôtel : source d'économies

2

La distribution : source d'optimisation

3

Le paiement : source d'adoption

Merci!

Le 21 Juin 2018
Hôtel l'Arbre Voyageur, Lille

