



Groupe B&B Hotels
Brest, France
www.hotel-bb.com

Secteur d'Activité:

Industrie hôtelière

Chiffre d'Affaire:

132M€

Effectif:

1400

Produits & Services

Oracle:

Siebel CRM On Demand

Intégrateur:

Oracle Consulting

“Grâce à Siebel on Demand, nous avons pu offrir à notre service client très rapidement, un outil CRM convivial, partageable par tous, et permettant de suivre plus facilement les réclamations de nos clients.” – Jean-Jacques Loheac, Directeur des Systèmes d'Information

Le groupe B&B Hotels réduit de 70% le temps de réponse de son service client.

Depuis plus de 10 ans, le groupe B&B Hôtels conçoit et développe des structures d'accueil hôtelières au concept novateur conjuguant low cost et qualité. Disposant d'un parc de 185 hôtels en France et en Allemagne, et d'un développement international en cours, le groupe B&B attache une valeur particulière à satisfaire les exigences de sa clientèle au travers d'un programme de fidélité et à suivre en permanence la qualité de service de ses hôtels.

Les Défis

- Disposer d'une solution CRM efficace, rapide à mettre en œuvre, simple à utiliser, partageable par tous les collaborateurs.
- Offrir aux agents du service « réclamation » une base de résolution, leur permettant d'automatiser, en mode multi canal (mail, courrier) les réponses aux courriers des clients.
- Optimiser la qualité de service rendue aux clients par la production de rapports ad hoc (ventilation des réclamations/ chambres vendues, rapports sur les dysfonctionnements ...)

La Solution

- Déploiement en moins de 2 mois d'une solution CRM en mode ASP aux standards du marché en lieu et place d'un développement interne spécifique, et au budget consenti
- Toutes les demandes clients sont numérisées, historisées et qualifiées dans le système et peuvent être consultées à tout moment par les agents d'un seul clic de souris
- Les agents disposent d'une base client unique et fiable, leur permettant de mieux qualifier les réclamations
- Capacité à répondre aux réclamations clients en 2-3jours contre 15 jours auparavant.
- Mise à jour des données du programme de fidélité client (carte club) B&B au sein de l'application Siebel On Demand
- Déploiement prévu de l'outil «email marketing on demand » pour les opérations de prospection de mailing de masse et de mailing ciblé par Internet, et pour garder une traçabilité des contacts via une base client unique
- Réflexion sur la mise à disposition de l'outil CRM auprès du service développement afin de mieux vendre le concept B&B auprès des municipalités