



Présenté par
Chris Donga
Data Analyst /
Chief Data Officer /
ICT Specialist /
IT Support

Projet 33

Thème : Hôtellerie / Hospitality

Contexte de l'étude

HOTEL GROUP possède plusieurs hôtels 5 étoiles, principalement situés en zones urbaines. Cependant, l'entreprise enregistre une baisse de son chiffre d'affaires et de sa part de marché, notamment dans les segments **affaires** et **luxé**. Face à cette situation, le Directeur Général a fait appel à moi, en tant que **Senior Data Analyst**, pour analyser les causes de ce recul et proposer des actions concrètes afin de regagner sa position sur le marché..

Study Background

HOTEL GROUP owns multiple 5-star hotels, primarily located in major cities. However, the company is currently experiencing a decline in both **market share** and **revenue**, especially within the **business** and **luxury** hotel segments. To address this issue, the Managing Director has requested my expertise as a **Senior Data Analyst** to understand what is happening in the market and to recommend strategies to regain competitive advantage.

Contexte & Problèmes



Hotel Group une chaîne hôtelière qui existe depuis 20 années déjà et qui possède plusieurs hôtels cinq étoiles à travers l'Afrique

Pays : Kenya , Sénégal , Egypte, Cameroun

Propriétés : Genesis, Maxus, Matrix, Escape, Maserati; Infinity, Shelby



Baisse de leur CA et de leur part de marché

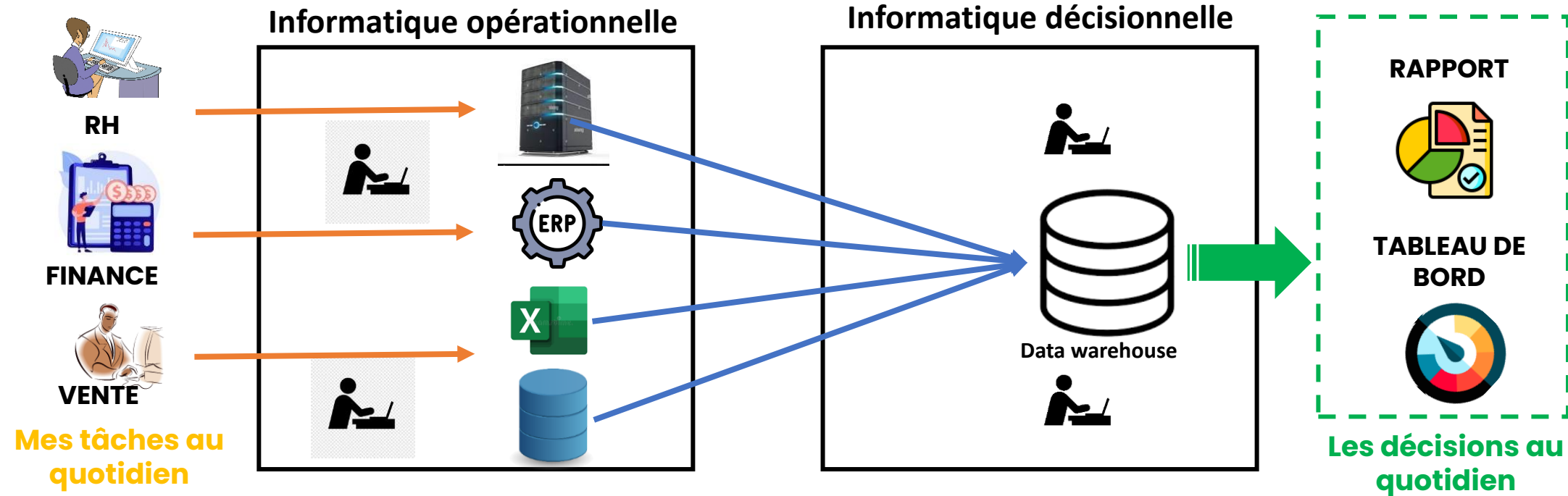
Dû à

**l'inefficacité de la prise de décision de sa direction
&
mouvements stratégiques d'autres concurrents**

La direction décide :

- intégrer la « Business Intelligence » pour regagner des parts de marché et son Chiffre d'affaire.
- embaucher un fournisseur de services tiers pour leur fournir des informations à partir de leurs données historiques.

Définition BI : Business intelligence ou informatique décisionnelle est un ensemble d'outils informatiques (logiciel et matériel) permettant de répondre aux questions des décideurs, sur la base des données dont ils disposent.



La BI offre de nombreux avantages pour les entreprises tels que:

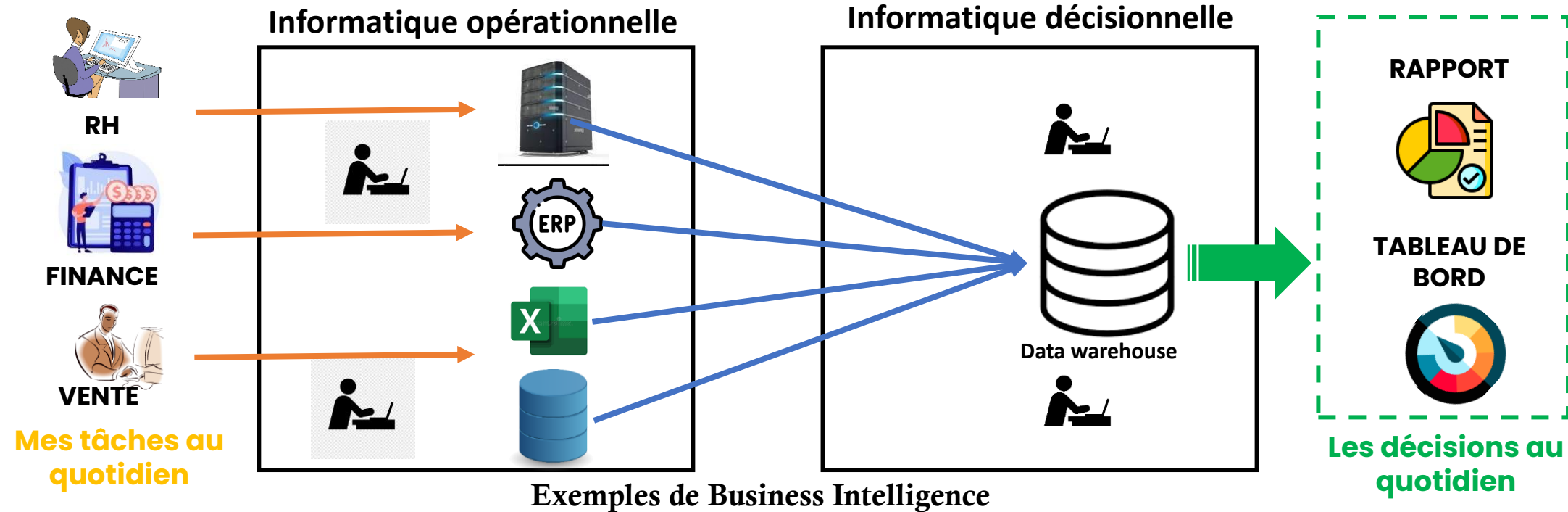
- ✓ l'amélioration de la prise de décision,
- ✓ l'augmentation de l'efficacité opérationnelle,
- ✓ la détection d'opportunités commerciales
- ✓ l'optimisation des coûts et des marges bénéficiaires

Les limites de la BI:

- Coûts élevés de mise en place et d'entretien
- Complexité des technologies et des outils de BI
- Délais nécessaires pour obtenir des résultats significatifs

C'est
quoi La
BI ?

Définition BI : Business intelligence ou informatique décisionnelle est un ensemble d'outils informatiques (logiciel et matériel) permettant de répondre aux questions des décideurs, sur la base des données dont ils disposent.



- **Vente au détail** : une entreprise de vente au détail peut utiliser la BI pour analyser les habitudes d'achat de ses clients et identifier les produits les plus populaires.
- **Soins de santé** : dans le secteur de la santé, la BI peut aider les hôpitaux à améliorer la qualité des soins aux patients.
- **Finance** : dans le secteur financier, la BI peut aider les entreprises à prendre des décisions d'investissement éclairées.

Analyse du système de gestion

1^{ère} étape

Prise de contact

Objectif

Analyse de
l'existant et faire
des propositions

Prise de contact avec le top management

Analyse de comment se collecte, stocke et gère les différents services de l'entreprise: la réservation, l'hébergement, les finances, la relation client

Rencontre avec les parties prenantes pour évaluer les expériences utilisateurs face à leur système de gestion

Constat

Plusieurs tâches se font encore
manuellement

Les données collectées ne sont
pas organisées et centralisées

Le système tel qu'il est, ne permet
pas un suivi en temps réel



Mettre en place un logiciel de gestion hôtelière complète

- Un logiciel de gestion hôtelière est une plateforme digitale permettant à un hôtel ou à un groupe hôtelier de gérer ses fonctions de réception, de réservation et de ressources humaines etc,,
- Il permettra d'éliminer les processus manuels à forte intensité de main-d'œuvre et rendra la collecte de données plus rapide et plus précise. Il va aider aussi à éviter les réservations en double, gérez vos annonces, vos prix et bien plus encore avec un système centralisé et offrir à vos clients le meilleur service possible.



- **Cubilis** : Logiciel spécialisé dans la gestion hôtelière, offrant des fonctionnalités d'optimisation de réservation, de tarification et de distribution.



- **Hotello PMS** : Gérez votre hôtel efficacement avec un logiciel de gestion tout-en-un. Optimisez les réservations, la facturation et la gestion des chambres.



- **Novohit**: Solution complète pour la gestion hôtelière. Gérez les réservations, la facturation et les opérations en temps réel

**Solution
opérationnelle**

Comment la BI vient aider la solution opérationnelle ?

Notre but sera de **concevoir un tableau de bord** qui offre des **informations clés** sur l'activité de Hotel Group en suivant les indicateurs essentiels dans le domaine de l'hôtellerie.

L'objectif est **d'identifier les domaines** dans lesquels Hotel Group perd des revenus et de **fournir des informations et des recommandations exploitables** pour récupérer sa part de marché.



Equipe projet BI

Notre équipe



Chef de projet BI

Il est le lien entre les décideurs et les équipes techniques. C'est lui qui porte la vision des activités à mesurer



Consultant MOA BI

Il est le lien entre les responsables opérationnelles et les équipes techniques. C'est lui qui analyse les processus métiers et identifie les activités à mesurer et les traduit en solutions informatiques.



Ingénieur des donnée

conçoit et construit des systèmes informatiques pour stocker, gérer et traiter de grandes quantités de données.



Data Analyst

Il a pour rôle d'exploiter et interpréter les données issu de l'activité de l'entreprise afin d'y dégager les observations utiles

Recueil de besoin

KPI

- RevPAR
- ADR
- DSNR
- % occupation

2^{ème} étape

Recueil de besoin

Recueil de besoin auprès du top management, comprendre le business, recherches approfondies, Comprendre les exigences de l'entreprise sur la base des données

Objectif

Rédiger les SFD et dictionnaire KPI

Rencontre des parties prenantes, identification des processus métiers et activités

le dictionnaire des KPI, Maquette proposée par le métier

les KPI les plus importants pour l'hôtellerie

RevPAR (Revenue Per Available Room) | Revenu par chambre disponible

Le RevPAR représente le chiffre d'affaire généré par pièce disponible, qu'elle soit occupée ou non. Le RevPAR aide les hôtels à mesurer leurs performances génératrices de revenus pour fixer avec précision le prix des chambres.

Recueil de besoin

KPI

- **RevPAR**
- **ADR**
- **DSNR**
- **% occupation**

2^{ème} étape

Recueil de besoin

Recueil de besoin auprès du top management, comprendre le business, recherches approfondies, Comprendre les exigences de l'entreprise sur la base des données

Objectif

Rédiger les SFD et dictionnaire KPI

Rencontre des parties prenantes, identification des processus métiers et activités

le dictionnaire des KPI, Maquette proposée par le métier

les KPI les plus importants pour l'hôtellerie

ADR (Average Daily Rate) | Tarif Journalier Moyen

cette mesure reflète le prix moyen qu'un hôtel reçoit par chambre occupée chaque jour., Les hôtels peuvent utiliser l'ADR pour évaluer l'efficacité des promotions tarifaires ou identifier les opportunités d'augmenter les tarifs pendant les saisons de pointe.

Recueil de besoin

KPI

- RevPAR
- ADR
- DSNR
- % occupation

2^{ème} étape

Recueil de besoin

Recueil de besoin auprès du top management, comprendre le business, recherches approfondies, Comprendre les exigences de l'entreprise sur la base des données

Objectif

Rédiger les SFD et dictionnaire KPI

Rencontre des parties prenantes, identification des processus métiers et activités

le dictionnaire des KPI, Maquette proposée par le métier

les KPI les plus importants pour l'hôtellerie

DSRN : Daily Sellable Room Nights | Nuits de chambre vendables quotidiennement

Cette mesure indique en moyenne combien de chambres sont prêtes à être vendues pour une journée en tenant compte d'une période donnée, Connaître le nombre de chambres vendables aide les hôtels à déterminer leur stratégie de prix

Recueil de besoin

KPI

- RevPAR
- ADR
- DSNR
- % occupation

2^{ème} étape

Recueil de besoin

Recueil de besoin auprès du top management, comprendre le business, recherches approfondies, Comprendre les exigences de l'entreprise sur la base des données

Objectif

Rédiger les SFD et dictionnaire KPI

Rencontre des parties prenantes, identification des processus métiers et activités

le dictionnaire des KPI, Maquette proposée par le métier

les KPI les plus importants pour l'hôtellerie

Taux d'occupation :

Cette mesure reflète le pourcentage de chambres d'un hôtel qui sont occupées un jour donné ou sur une période spécifique.

• Un taux d'occupation élevé indique une forte demande et la capacité à générer des revenus par chambre.

Recueil de besoin

KPI

- RevPAR
- ADR
- DSNR
- % occupation

2^{ème} étape

Recueil de besoin

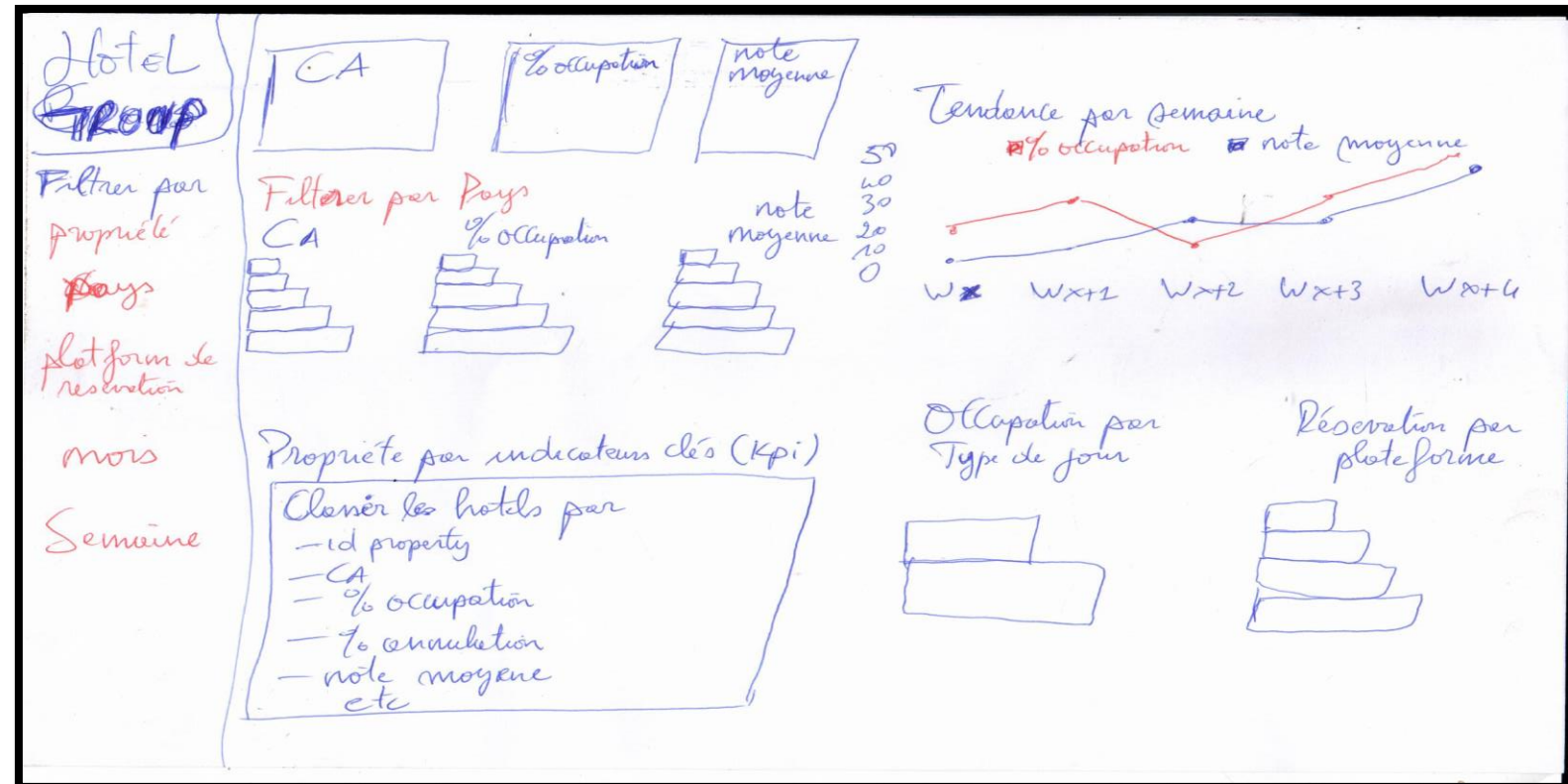
Objectif

Rédiger les SFD et dictionnaire KPI

Recueil de besoin auprès du top management, comprendre le business, recherches approfondies, Comprendre les exigences de l'entreprise sur la base des données

Rencontre des parties prenantes, identification des processus métiers et activités

le dictionnaire des KPI, Maquette proposée par le métier



Recueil de besoin

KPI

- RevPAR
- ADR
- DSNR
- % occupation

2^{ème} étape

Recueil de besoin

Objectif

Rédiger les SFD et dictionnaire KPI

Recueil de besoin auprès du top management, comprendre le business, recherches approfondies, Comprendre les exigences de l'entreprise sur la base des données

Rencontre des parties prenantes, identification des processus métiers et activités

le dictionnaire des KPI, Maquette proposée par le métier

Résultat

Spécifications fonctionnelles détaillées

- Modèle de donnée décisionnelle constitué des tables de faits et de dimensions (a remettre à l'ingénieur des données

Dictionnaire des KPI

- différentes règle de gestion ou formules
- Liste de mesures non exhaustive a remettre à l'analyste de données

Outils & Objectifs des rapports

Pour la conception d'un tableau de bord qui va offrir des informations clés sur l'activité de Hotel Group en suivant les indicateurs essentiels



Microsoft Power BI est une solution d'analyse de données de Microsoft. Il permet de créer des visualisations de données personnalisées et interactives avec une interface suffisamment simple pour que les utilisateurs finaux créent leurs propres rapports

Rapport d'analyse globale

- Comprendre ou afficher comment évolue l'activité leur entreprise selon les principaux KPI

Rapport d'analyse de performance

- Analysez les performances et les tendances par semaine et selon les pays

Démonstration



Recommandations

Sur la base des informations obtenues à partir du tableau de bord, il est évident que les chaînes hôtelières d' Hôtel Group perdent leur part de marché et diminuent leurs revenus parce qu'elles n'utilisent pas correctement les stratégies de tarification.

➤ Hôtel Group peut augmenter ses revenus en utilisant la tarification dynamique, ce qui signifie qu'ils ajustent les prix en fonction de la demande. Pendant les périodes de pointe, comme les vacances, les prix augmentent, et pendant les périodes plus creuses, ils baissent.

➤ Hôtel Group peut augmenter ses revenus en ajustant les prix pour les jours de semaine et les week-ends en fonction de la demande. Ils peuvent également promouvoir des offres de petit-déjeuner en semaine, souvent populaires pour les réunions d'affaires, afin d'améliorer leur stratégie de prix.

➤ Dans le paysage en ligne d'aujourd'hui, les évaluations des hôtels jouent un rôle crucial, car les clients choisissent souvent les hôtels en fonction des évaluations affichées. Pour les hôtels moins bien notés, il est essentiel de résoudre les problèmes directement en s'engageant auprès des clients, en comprenant leurs besoins et en résolvant les problèmes sur le terrain.

❖ ***La tarification dynamique** dans le secteur de l'hôtellerie consiste à ajuster les tarifs des chambres en temps réel en fonction de facteurs tels que la demande, le taux d'occupation, les prix des concurrents et le temps restant jusqu'à la date de réservation afin d'optimiser les revenus.*



MERCI DE VOTRE
AIMABLE ATTENTION