

SÉANCE N°11 – INTRODUCTION AUX SYSTÈMES D'INFORMATION

Ressource 3.10 : Management des Systèmes d'Information

CHANGEMENT DU SYSTÈME D'INFORMATION

Cas d'Application : Les Hôtels ALTÉO

Source : Steven Alter dans *"Information Systems, a Management Perspective"*

Lors d'une de ses fréquentes visites à ses hôtels, le président de la compagnie ALTEO, monsieur Jacques Marti, en était venu à une constatation importante. Il s'était trouvé derrière le comptoir lorsqu'un employé avait refusé un client qui était prêt à payer 50 € pour une nuit. Ce soir là, toutes les chambres à 50 € étaient réservées. Quelques chambres à 70 € étaient vacantes et le resteraient sans doute. Les hôtels ALTEO venaient donc de perdre 50 € et Jacques Marti se demandait quelle était la politique de la compagnie qui avait amené l'employé à refuser l'accès au client alors qu'il restait des chambres disponibles.

Jacques Marti demanda à l'employé s'il n'était pas possible d'ajuster le tarif des chambres dans ces circonstances. L'employé lui répondit que personne ne lui avait dit de le faire et qu'il n'en aurait sûrement pas pris l'initiative sans instruction claire. L'employé pensait que le prix était le prix et qu'il n'avait pas l'autorité pour le changer.

Le président se demanda alors s'il ne serait pas intéressant d'adopter une politique de prix plus flexible pour accroître les revenus. Ceci pourrait être possible en utilisant l'information contenue dans le nouveau système informatique de réservation qui venait d'être installé. Les employés à la réservation du central téléphonique utilisaient ce système pour les réservations faites d'avance. Les employés des hôtels l'utilisaient également aux comptoirs pour les réservations sur place. Le système comprenait plusieurs informations notamment sur les tarifs standards, par saison, pour chacun des 5 types de chambres. Les réservations spécifient le type de chambre, les chambres sont assignées lorsque les clients arrivent. Le système comprend aussi des informations sur les rabais de quantité pour certaines grandes entreprises.

Pour rendre la tarification plus flexible, le prix des chambres dans le système de réservation pourrait être considéré comme un prix maximum. Si le système de réservation montrait à un moment donné que les chambres les moins chères seraient toutes occupées mais qu'il resterait des chambres plus coûteuses, il serait sensé de louer certaines des chambres de la catégorie supérieure au tarif le plus bas. Ceci pourrait amener à l'hôtel des gens qui auraient logé ailleurs autrement. Cela semblait une bonne idée mais Jacques Marti ne savait pas comment ce système fonctionnerait dans son organisation.

Questions

1. Quel problème majeur rencontre cet hôtel ?
2. Définissez le système d'information avant puis après en utilisant le modèle d'ALTER.
3. Quels risques peut rencontrer cet hôtel en adoptant ce nouveau système d'information ?

CONTENU EXTRA

Prochainement...