

## Étude de cas / AccorHotels

### HÔTELLERIE

# AccorHotels fluidifie l'expérience de paiement pour ses clients aux quatre coins du monde



“ Sans les experts d’Ingenico ePayments, nous n’aurions jamais pu aller si loin pour révolutionner l’expérience de paiement pour nos clients. Notre partenariat sur la durée a compté de nombreux projets, tous plus innovants les uns que les autres. ”

**Bertrand Kleimberg** / Directeur des solutions de paiement, AccorHotels

**Afin de rester un des leaders mondiaux de l’hôtellerie, le groupe AccorHotels entame d’ambitieux projets pour proposer une expérience client toujours plus fluide, toujours plus moderne et toujours plus personnalisée. Dans un tel contexte, le paiement en ligne se place désormais au cœur de cet enjeu.**

Tous les trois jours, deux hôtels du groupe AccorHotels ouvrent dans le monde. C’est dire la forte croissance du groupe aux 250 000 collaborateurs. Pour autant, malgré cette dynamique sans précédent, les dirigeants du groupe n’entendent pas s’arrêter en si bon chemin. Dans leur ligne de mire : la simplification de l’expérience client. Le groupe AccorHotels s’engage alors dans un vaste programme de transformation numérique qui vise, notamment, à optimiser le parcours de ses clients afin de rester le leader de l’hôtellerie. Dans ce cadre, plusieurs initiatives innovantes sont mises en place qui visent à révolutionner l’expérience client.

## De nouvelles exigences et de nouveaux défis

Le challenge est de taille pour le groupe hôtelier. À l’heure où 65 % des voyageurs effectuent leurs réservations d’hôtels en ligne, selon un sondage Ipsos de 2016, AccorHotels veut proposer une expérience innovante et fluide, capable de surpasser la concurrence. Les attentes des clients – notamment ceux issus des nouvelles générations Y et Z – sont désormais très importantes en matière de vitesse et de services en ligne. Pour ne prendre qu’un exemple, 49 % des internautes aimeraient pouvoir régler en ligne en un clic, d’après une étude du cabinet Accenture de 2016. Autant d’exigences qui demandent de fluidifier l’étape du paiement, au cœur du parcours client. « Nous travaillons avec Ingenico ePayments depuis 2008. Ses experts du paiement ont toujours fait preuve d’un grand professionnalisme et d’une constante capacité à innover. Il nous a donc paru naturel de nous tourner vers eux pour nombre de nos projets autour de l’expérience client digitale », relate Bertrand Kleimberg.

## Un partenariat au service de l'expérience utilisateur

Première initiative : le programme Welcome qui entend faciliter le *check-in* et le *check-out* dans les hôtels du groupe. En quelques clics, les clients qui le souhaitent s'enregistrent en ligne la veille de leur séjour et récupèrent leur clé dès leur arrivée, sans aucune autre formalité. Et la logique est identique pour le *check-out* puisque les clients reçoivent simplement par e-mail leur facture, le matin de leur départ. Si bien que le programme, réalisé main dans la main avec les spécialistes d'Ingenico ePayments pour l'étape de paiement, représente un pas de géant en matière de fluidité de services. Les clients n'ont plus d'attente à l'accueil des quelque 3 000 établissements dans lesquels le programme Welcome est déployé.

Et les équipes d'AccorHotels ne se sont pas arrêtées en si bon chemin. Leur prochain défi ? Faciliter le paiement en ligne – qui représente déjà 40 % des ventes directes du groupe, une transaction toutes les 7,3 secondes – en proposant aux clients leurs modes de règlement préférés dans un portefeuille virtuel, un *wallet*, accessible sur mobile, tablette et ordinateur. Ils ont pu ainsi simplifier encore davantage l'expérience d'achat des clients. Pour le dire autrement, les futurs hôtes enregistrent leur mode de paiement favori et règlent ensuite en quelques clics lors de leurs réservations. Ce *wallet* évite aux clients – notamment les plus fidèles – de ressaisir leurs informations de paiement à chaque transaction. Ils gagnent en confort et réservent plus facilement. Un élément phare du programme customer-centric du groupe.

Au-delà de ces nouveaux services innovants, les équipes d'AccorHotels et d'Ingenico ePayments mettent en place de nombreuses initiatives pour se rapprocher des habitudes d'achat des clients ainsi que des réglementations locales. Pour les Pays-Bas, Ingenico ePayments a installé ainsi la méthode de transfert bancaire très prisée des Hollandais iDeal. Idem en Pologne avec Przelewy 24 qui a permis de capter une clientèle ne disposant pas de carte bancaire et jusqu'à maintenant non éligible aux offres prépayées.

Côté mobile, le groupe AccorHotels décide de regrouper ses services au sein d'une application simple et ergonomique. Là encore, Ingenico ePayments répond présent pour intégrer le paiement aux différentes fonctionnalités de l'application (réservation de repas, programmes d'activités, points fidélité, etc.). Les réservations via mobile représentent une part significative et croissante des ventes d'AccorHotels. Faciliter les transactions sur ce canal s'avère donc crucial, notamment pour les réservations de dernière minute qui s'effectuent en grande partie sur smartphone.

## Séduire, fidéliser, innover

À tel point que la nouvelle application mobile est rapidement plébiscitée par les clients. « *Nous avons dépassé les 4 millions de téléchargements de l'application et les taux de conversion paiement ont également bondi à 84%. Nous fidélisons davantage nos clients et cela tient en grande partie à tout le travail que nous avons effectué avec Ingenico ePayments pour fluidifier et simplifier l'étape de paiement* », se félicite Bertrand Kleimberg.

Fortes de ces premiers succès, les équipes d'AccorHotels poursuivent d'ores et déjà le travail avec Ingenico ePayments. Leur prochain challenge ? Passer d'un modèle Gateway dans lequel Ingenico joue seulement le rôle de prestataire technique à un modèle Collecting pour les méthodes de paiement alternatives dans lequel Ingenico gère les flux techniques et financiers de bout en bout sans recours à un tiers acquéreur. À la clé : un réel gain en matière de simplification et de productivité pour les équipes qui n'auront plus qu'un seul interlocuteur pour le paiement en ligne sans avoir à gérer de lourds processus de contractualisation à chaque fois qu'AccorHotels ouvre dans un pays.

## Les principaux avantages

- Augmentation du taux de conversion
- Capacité à innover et à faire évoluer la solution
- Prise en main facilitée pour les équipes d'AccorHotels
- Couverture géographique paneuropéenne
- Fiabilité et sécurité de la solution



AccorHotels est bien plus qu'un leader mondial. Le Groupe comprend 250 000 hôteliers à partager une même passion : l'accueil. Dans ses 4 200 adresses, plusieurs millions d'hôtes sont accueillis. Objectif ? Faire rayonner la plus forte des promesses hôtelières : Feel Welcome.

Plus d'informations sur : [www.accorhotels.com/fr/france/index.shtml](http://www.accorhotels.com/fr/france/index.shtml)