

Check-in digital à l'hôtel : piloter 30 jours avant de déployer

Une méthode concrète pour mesurer ce qui change à la réception, traiter les exceptions et décider sur des résultats observés.

01 Définir

Choisir un périmètre et une période de référence comparables.

02 Observer

Suivre adoption, temps de traitement et qualité de service.

03 Ajuster

Corriger les blocages et documenter la décision de déploiement.

Ce kit fournit des définitions d'indicateurs et des grilles vierges. Il ne présente pas de gains universels : chaque résultat dépend de l'établissement, du parcours et des intégrations.

1. Cadre du pilote

Avant de lancer les invitations, notez le périmètre : établissement, dates, catégorie de réservations, horaires, nombre de chambres et outils utilisés. Consignez les mêmes éléments pour la période de référence.

Parcours retenu

Cochez les étapes activées : coordonnées, occupants, contrôle éventuel d'identité, taxe de séjour, paiement, préférences, consignes d'accès, clé digitale. Précisez qui traite les dossiers incomplets et quand un accès devient actif.

Calendrier de travail

Période	Travail à réaliser
Jours 1 à 7	Tester sur petit groupe ; relever chaque blocage ; corriger les consignes.
Jours 8 à 21	Mesurer les mêmes indicateurs chaque jour ; classer les reprises.
Jours 22 à 30	Comparer au point de départ ; décider quoi corriger et retester.

À tester avant ouverture

Lien non reçu ; information manquante ; paiement à reprendre ; changement de chambre ; téléphone déchargé ; arrivée hors horaires ; accompagnants séparés. Pour chaque cas, désignez un responsable et une solution de secours.

Périmètre et exclusions à renseigner

Établissement : _____

Période de référence : _____ Pilote : _____

Réservations concernées : _____

Cas exclus et motifs : _____

2. Indicateurs et formules

Conservez le nombre brut à côté du taux. Utilisez la même définition avant et pendant le pilote. Séparez les dossiers simplement commencés des dossiers prêts pour l'arrivée.

Adoption

Dossiers commencés / réservations invitées

Une invitation délivrée compte dans le dénominateur ; documentez les échecs d'envoi.

Complétion

Dossiers prêts avant arrivée / réservations invitées

Définissez « prêt » selon les étapes exigées par votre établissement.

Reprise

Dossiers repris manuellement / dossiers commencés

Classez le motif ; une ressaisie dans le PMS compte comme reprise.

Traitement

Médiane des minutes par arrivée comparable

Mesurez accueil, saisie et résolution ; regardez les journées chargées.

Service

Appels, incidents d'accès et retours client

Comptez volumes et délais de résolution, pas seulement les incidents.

Lecture prudente

Une hausse du taux de complétion ne prouve pas une baisse de charge si les informations sont ressaisies. Un gain de temps apparent ne compense pas une hausse des incidents. Comparez des arrivées similaires et signalez les changements de contexte.

3. Grille de suivi et décision

Copiez cette grille pour chaque semaine. Notez aussi les irritants décrits par la réception et les voyageurs.

Mesure	Référence	S1	S2	S3	S4
Arrivées observées					
Invitations envoyées					
Dossiers commencés					
Dossiers prêts					
Dossiers repris					
Temps médian (min)					
Appels / incidents					

Deux principales causes de reprise :

1. _____
2. _____

Décision à la fin des 30 jours

Étendre si le parcours fonctionne et que les exceptions restent maîtrisées. Corriger et retester si un blocage récurrent fausse la mesure. Limiter le périmètre si certains profils nécessitent une autre forme d'accueil.

Action et responsable : _____

Date de nouvelle mesure : _____

Pour approfondir : sesame-technology.fr/pilote-check-in-digital-hotel.html

Découvrir les solutions : sesame-technology.fr/service/check-in-hotel/