



Comment Duve et Igloohome unissent leurs forces pour optimiser les check-ins et les expériences des clients pour OYO.

[OYO](#) est une plateforme mondiale qui permet aux hôtels et logements de se développer en fournissant des produits et des services à la pointe de la technologie afin d'augmenter les revenus et de faciliter les opérations, en proposant des logements faciles à réserver, abordables et fiables à des clients du monde entier. OYO propose plus de 40 produits et solutions intégrés à ses clients qui gèrent plus de 175 000 hôtels et logements dans plus de 35 pays, dont l'Inde, l'Europe et l'Asie du Sud-Est.

Au Royaume-Uni, l'entreprise propose une gamme d'hôtels et de résidences loués et franchisés. L'objectif principal d'OYO est d'offrir une solution complète à ses partenaires, en les aidant à se concentrer sur l'expérience de leurs clients tout en minimisant la charge de travail administratif. Le réseau britannique d'OYO comprend plus de 200 hôtels dans plus de 65 villes, avec Londres, Birmingham, Torquay, Great Yarmouth et Manchester comme principaux marchés.

Afin de rationaliser davantage le processus de check-in et d'améliorer l'efficacité opérationnelle, OYO s'est associé à Duve et Igloohome pour implémenter une solution d'auto-check-in entièrement automatisée. Cette étude de cas se penche sur l'intégration d'Igloohome et de Duve, en examinant son impact positif sur les opérations d'OYO et les avantages qui en résultent pour les clients et les partenaires hôteliers.





Défis

— **Processus de check-in manuel :**

Le processus de check-in existant des partenaires OYO dépendait fortement d'une présence humaine, le personnel appelant les clients pour confirmer le check-in avant l'arrivée. Il n'y avait pas de moyen centralisé de gérer les communications avec les clients sur plusieurs plateformes, ce qui rendait difficile pour les responsables d'hôtels de maintenir un flux continu d'informations et de communiquer avec les clients sur une base individuelle autre que les appels.

— **Des méthodes d'accès aux chambres obsolètes :**

Avant l'intégration, 99 % des établissements OYO n'utilisaient pas de serrures numériques et se contentaient de clés physiques. Cela entraînait des remplacements de clés fastidieux, des risques pour la sécurité et des coûts opérationnels supplémentaires. Le processus était manuel, ce qui créait des inefficacités et des défis opérationnels pour les partenaires d'OYO.

— **Difficultés à gérer les communications entre les canaux :**

Les gérants devaient jongler avec la communication entre plusieurs systèmes (agences de voyage, réservations directes, etc.), ce qui entraînait des retards et des incohérences dans les interactions avec les clients et dans les informations fournies.



Solution

En intégrant la plateforme d'expérience client de Duve à la technologie de verrouillage numérique d'Igloohome, OYO a pu rationaliser son check-in et l'ensemble de l'expérience client dans toutes ses propriétés. Duve a permis de centraliser les communications avec les clients, permettant aux hôteliers de communiquer directement avec eux via une plateforme unique, quel que soit le canal de réservation. Les codes d'accès d'Igloohome sont activés à partir des informations du client et des détails de sa carte de crédit, ce qui constitue une solution sécurisée et automatisée pour l'accès aux chambres. L'intégration a permis d'éliminer le remplacement manuel des clés et d'améliorer à la fois la satisfaction des clients et l'efficacité opérationnelle.

Résultats :

- **Processus de check-in simplifié :** Grâce aux capacités de messagerie automatisée de Duve, les clients d'OYO reçoivent désormais instantanément les codes d'accès aux chambres d'Igloohome en fonction de paramètres prédéfinis. Par exemple, une fois que les clients ont rempli les formalités préalables à l'arrivée dans le système de check-in en ligne de Duve, notamment en fournissant des informations valides sur leur carte de crédit, Duve envoie un message programmé contenant le code d'accès généré par Igloohome. Cette automatisation a considérablement réduit la charge de travail du personnel, libérant du temps pour des interactions plus significatives avec les clients, au lieu de gérer les clés ou d'effectuer des appels manuels pour le check-in. L'ensemble du processus est transparent, garantissant que les clients puissent entrer dans leur chambre sans attendre ni se compliquer la vie.
- **Amélioration de l'efficacité opérationnelle :** Les dispositifs de verrouillage numérique d'Igloohome, mis en place dans plusieurs établissements et dans plus de 670 chambres, constituent une solution d'accès aux chambres plus sûre et plus efficace. Ces serrures Igloohome sont conformes aux réglementations de sécurité incendie et éliminent le besoin de clés physiques, minimisant ainsi les risques de sécurité et les tracas opérationnels liés au remplacement des clés perdues. En outre, des boîtiers de verrouillage sont à l'étude pour les propriétés dotées de serrures existantes, ce qui offre une plus grande flexibilité. L'intégration entre Duve et Igloohome garantit que les codes d'accès sont automatiquement générés en fonction de l'heure d'arrivée indiquée par le client et qu'ils sont valables pendant toute la durée de son séjour. Si l'heure d'arrivée prévue du client change ou si un late check-out est demandé, le système met automatiquement à jour les heures d'accès, ce qui offre à la fois une flexibilité opérationnelle et une meilleure expérience pour le client.



- **Amélioration de la satisfaction des clients :** L'intégration de Duve a Igloohome a considérablement amélioré l'expérience des clients dans les établissements OYO. Les clients bénéficient désormais d'un processus de check-in transparent et sans stress, avec une communication en temps réel tout au long de leur séjour. Les partenaires d'OYO ont signalé une augmentation de la satisfaction des clients, citant une meilleure communication et des commentaires plus positifs de la part des clients. En simplifiant le check-in et en améliorant la communication, l'intégration a amélioré l'expérience globale des clients, les laissant plus satisfaits et confiants dans leur séjour.



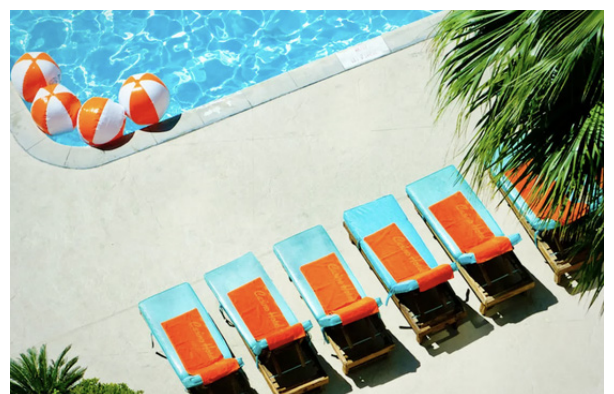
Fabian Vaughan, responsable de la gestion des grands comptes au Royaume-Uni chez OYO Rooms, déclare :

“L'intégration avec Duvé et Igloohome a complètement transformé la façon dont nous gérons les expériences des clients. Nos partenaires ont désormais plus de temps pour se concentrer sur la création d'un service exceptionnel, tandis que nos clients bénéficient d'un check-in transparent, sécurisé et sans difficulté. L'utilisation de Duvé et d'Igloohome nous donne un niveau de flexibilité que nous n'avions pas auparavant. Nous pouvons affirmer en toute confiance que nous offrons désormais une solution complète, du début à la fin, qui contribue non seulement à simplifier les opérations, mais aussi à améliorer le soutien que nous accordons à nos partenaires.”



Conclusion

La collaboration entre OYO, Duve et Igloohome a considérablement amélioré l'efficacité opérationnelle d'OYO et l'expérience des clients. En automatisant le processus de check-in et en centralisant la communication, OYO a été en mesure de faciliter la réduction des tâches administratives et de se concentrer sur la garantie d'une expérience harmonieuse pour les clients.





À propos de Duve

Duve révolutionne l'expérience client en offrant une suite d'expérience client véritablement personnalisée. Duve aide les hôteliers à créer un parcours numérique sur mesure pour chaque client : des procédures de check-in en ligne qui répondent précisément aux besoins de chacun, une Guest App basée sur le web avec un contenu pertinent dans la langue maternelle du client, ou encore des promotions personnalisées qui augmentent le potentiel des revenus et la satisfaction du client. Duve s'associe à plus de 150 intégrations partenaires, parmi les principaux PMS (système de gestion des établissements), agences de voyages en ligne, prestataires de service de paiement, fournisseurs de clés numériques et vendeurs tiers. Duve aide ainsi à transformer la façon dont l'expérience client est assurée dans des milliers d'hôtels et de locations de vacances à travers le monde.

Produits igloohome utilisés par OYO

Rim Lock

For wooden doors



Keybox 3

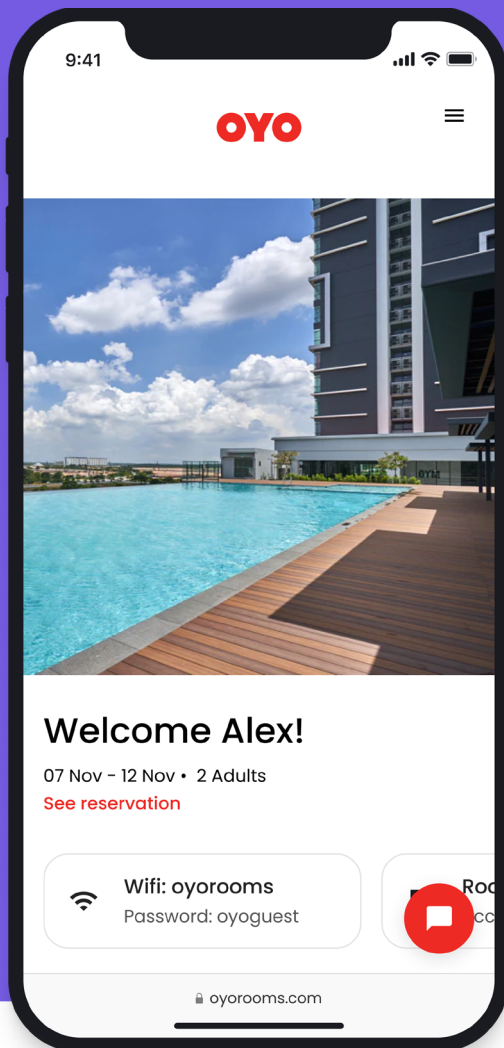
The smart lock box for
hassle-free key handovers



Smart Access Technology That Just Works.

Anytime. Anywhere.

Produits Duve utilisés par OYO



- ✓ Check-in en ligne
- ✓ Guest app
- ✓ Messages programmés
- ✓ Hub de Communication
- ✓ Upsell
- ✓ Intégration du code d'accès
- ✓ Check-out en ligne
- ✓ QR Codes

Ne vous contentez pas de moins.
Adoptez Duve dès maintenant !

Avec le check-in en ligne de Duve, plus de 83 % des clients effectuent le processus d'enregistrement avant leur arrivée, ce qui laisse à votre personnel le temps d'offrir à chaque client une expérience vraiment personnelle.

Réservez une démo

www.duve.com