

# Mieux accueillir et augmenter sa profitabilité

## Les hôtels Wyndham ouvrent la voie du e-learning et du travail collaboratif

---

### Etude de cas de retour sur investissement



### Récapitulatif des résultats enregistrés

#### **Economies : 329 % de retour sur investissement au cours de la première année**

Les résultats ont été calculés en n'intégrant que les frais de voyage des employés et des instructeurs, les frais d'installations du logiciel, et les dépenses d'assistance technique. L'investissement dans Centra a été remboursé en 5 mois et le retour sur investissement a atteint de 329 % au cours de la première année.

#### **Des avantages stratégiques**

Outre les économies réalisées, Wyndham a identifié des avantages stratégiques potentiels pouvant découler de l'utilisation de Centra. Entre autres avantages-clés :

##### **- Les économies réalisées en 2001 dépasseront les 2 millions de dollars**

en utilisant des sessions Centra enregistrées afin d'atteindre plus efficacement une importante population d'employés géographiquement dispersés, sans pour autant augmenter le nombre d'instructeurs ou engendrer de nouveaux frais de déplacement.

##### **- Une distribution rapide de l'information**

en recourant à Centra, Wyndham peut fournir au personnel de ses hôtels des mises à jour concernant les programmes clients en quelques jours seulement au lieu des semaines qui étaient nécessaires à la coordination des voyages et des plannings de réunions, améliorant ainsi le degré de satisfaction des clients.

##### **- Compression du temps de formation de 40%**

Par rapport à la formation traditionnelle en présentiel, 40 % de temps de formation en moins est nécessaire pour les élèves participant aux sessions Centra.

## Les hôtels Wyndham : Etude de cas de retour sur investissement

Assurer la formation de 7500 employés sur 200 sites en moins de deux ans relève de la gageure. Pourtant, c'est justement ce que Wyndham International, dont le siège est à Dallas, au Texas, est en train de faire. Wyndham propose un hébergement en hôtels et lieux de villégiature haut de gamme et de luxe. Avec plus de 200 propriétés aux Etats-Unis, au Canada, au Mexique, dans les Caraïbes et en Europe, un niveau de prestations constant est essentiel pour maintenir la position de la marque et son avantage concurrentiel et ainsi garantir la fidélité des clients.

Wyndham avait plusieurs projets nécessitant des solutions efficaces et permettant de limiter les coûts et de délivrer un message uniforme à l'ensemble de ses employés du monde entier :

- Un vaste projet actuellement en cours consiste à mettre à niveau le système de réservation et de gestion des propriétés. Ce projet implique la formation de plus de 3500 employés. Wyndham s'est donc mis en quête d'une solution permettant non seulement de limiter le coût et la logistique de ce considérable effort de formation mais aussi de fournir une expérience positive aux employés. Wyndham savait que le déplacement des instructeurs et l'importance des efforts qu'ils auraient à fournir pour former un aussi grand nombre d'employés entraînerait une pression considérable sur les instructeurs. En effet, chacun d'eux aurait alors eu à diriger 84 sessions pour que tous les employés soient formés avant la fin de l'année 2002. La solution devait donc permettre de faire participer davantage d'élèves à chacune des sessions, optimisant ainsi la disponibilité des instructeurs et réduisant le temps qu'ils auraient à passer loin de chez eux.
- Wyndham avait aussi besoin d'une solution lui permettant de former à son programme stratégique appelé "Wyndham ByRequest". ByRequest est un programme inédit de reconnaissance des clients. Il rend uniques les séjours dans les hôtels Wyndham en permettant aux clients membres de présélectionner les services qu'ils souhaitent à chacun de leurs séjours, quelle que soit la propriété Wyndham retenue. Wyndham avait besoin de fournir, en temps et en heure, formation et mises à jour à chacune de ses propriétés, et de garantir ainsi que chacun de ses hôtels fournisse aux clients une prestation constante.
- En 2001, un autre important projet a consisté en un suivi de formation après la récente adoption de SAP. Wyndham utilise les applications financières de SAP dans l'ensemble de ses propriétés et devait former du personnel dans chacune d'elles. La société avait besoin d'une solution limitant les frais associés à cette formation et permettant de délivrer les cours de façon plus flexible et plus rapide que la traditionnelle formation en présentiel.

Centra a répondu aux attentes de Wyndham et a lancé sa solution en février 2001. Selon Mark Eggers, directeur de la formation en ligne, et également doyen de l'« eLearning University » de Wyndham : « Dans cette économie, Centra est le partenaire dont nous avons besoin. Il nous permet de délivrer les informations plus rapidement et de façon plus économique. Par ailleurs, cette solution permet à nos employés d'améliorer leurs compétences sans avoir à subir les désagréments des déplacements. » En 2001, Wyndham utilisera Centra pour former à la mise à jour de son système de gestion des propriétés. Centra supporte aussi le programme « ByRequest » de Wyndham en fournissant simultanément des informations à tous ses hôtels. En parallèle, la formation SAP a commencé en mai 2001.

## Des résultats éloquentes

Centra a contribué à l'atteinte des résultats escomptés par Mark Eggers. Au cours de l'année 2001, le retour sur investissement s'éleva à 329 %, avec un remboursement de l'investissement initial en à peine 5 mois. Ces résultats ont été obtenus en additionnant les frais de déplacement des employés et des instructeurs et les coûts d'installation du logiciel et d'assistance technique. Ces économies seront encore en nette progression au cours des 18 prochains mois, au fur et à mesure de l'adoption de cette solution par les employés. D'après Mark Eggers, 25 % des employés de Wyndham, soit quasiment tous ceux qui ont besoin d'une formation, utiliseront Centra avant la fin 2002. Ce qui se traduira par 30% d'économies supplémentaires par an.

« Dans cette économie, Centra est le partenaire dont nous avons besoin. Il nous permet de délivrer les informations plus rapidement et de façon plus économique. Par ailleurs, cette solution permet à nos employés d'améliorer leurs compétences sans avoir à subir les désagréments des déplacements. »

**Mark Eggers,**  
directeur de la formation en ligne des hôtels  
Wyndham

Chez Wyndham, le soutien de la solution Centra émane aussi des plus hautes sphères. Ted Teng, le Président et Directeur des Opérations et Fred Kleisner, le Président Directeur général, ont été conquis par la solution Centra dès que les avantages financiers qu'elle implique leur ont été exposés. En raison du ralentissement de l'économie, Wyndham accorde une attention particulière à la réduction des coûts. Or, le e-learning joue désormais un rôle de plus en plus important dans le cadre de cet effort. L'un des postes de dépenses sérieusement réduit grâce à cette solution est celui des frais de déplacement des employés. En 2000, Wyndham a dépensé quelque 375 000 dollars en frais de déplacement pour formation. Pour 2001, selon les prévisions de Mark Eggers, ces frais seront réduits de 262 000 dollars.

Centra est la plate-forme utilisée dans la stratégie de e-learning de Wyndham et la tâche de Mark Eggers le place au centre de l'importante entreprise de réduction des dépenses de Wyndham. En 2001, les avantages apparaîtront clairement. A la fin de l'année, la formation dispensée sur 30 propriétés comptant chacune entre 10 et 1000 employés sera achevée. Le coût de cette même formation donnée de façon traditionnelle en présentiel serait trois fois plus élevé qu'avec les cours virtuels.

En recourant à Centra, les mises à jour du programme « ByRequest » sont rapidement envoyées à quelque 150 sites. De plus, les sessions de formation étant enregistrées, les nouveaux employés peuvent accéder aux enregistrements pour se familiariser avec le programme. Par le passé, cette formation et les mises à jour du programme étaient dispensées lors de réunions, de roadshows et de conférences. En fonction du sujet, la distribution de l'information pouvait nécessiter la coordination du voyage des cadres ou la planification de réunions, auxquelles les participants devaient se rendre par avion. Trois à quatre semaines pouvaient être nécessaires à l'organisation. Désormais, l'information peut parvenir sur les sites en quelques jours. Par ailleurs, le message est global et permet de garantir aux clients des prestations constantes.

La compression du temps nécessaire à la formation est un autre avantage dont Wyndham a fait l'expérience en faisant appel à Centra. Par exemple, lors d'une récente séance de formation SAP, 40 personnes ont été formées en même temps. Dans une salle de classe normale, on devrait compter normalement 14 participants, ce qui implique la tenue de trois sessions. Par ailleurs, la classe en ligne peut être conçue de façon à répondre aux besoins spécifiques des participants, ce qui permet d'en réduire la durée globale et de travailler de façon plus ciblée. Les participants ont la possibilité de sélectionner les sujets dont ils ont besoin. Cela leur évite de se retrouver dans une salle de classe pendant une durée définie et de participer à un cours dont ils connaissent peut-être déjà en partie le contenu. Leur formation peut donc être plus approfondie et sur une plus courte période de temps. « Le temps de formation a été réduit de 40 %, ce qui s'ajoute à des économies de transport et d'hébergement déjà importantes », commente Mark Eggers. Certains cours sont enregistrés à l'attention de ceux qui ne peuvent pas participer à la session, afin de leur permettre de la suivre à leur convenance. Ainsi, personne n'est oublié.

### **Une abondance de formations**

Wyndham continuant à accroître sa bibliothèque de cours, qui en contient déjà plusieurs dizaines, ses employés peuvent mettre leur connaissances à jour beaucoup plus rapidement. « En utilisant Centra, nous sommes en mesure de proposer une abondance de formations », explique Mark Eggers. Il n'y a aucun frais de transport et d'hébergement, et la possibilité de suivre un cours « à la volée » permet aux employés de faire entrer la formation dans leurs emplois du temps surchargés sans qu'il leur soit nécessaire de la prévoir des semaines à l'avance. Plus seront nombreuses de personnes utilisant les classes virtuelles de Centra, plus l'information sera diffusée efficacement et rapidement aux employés des différents sites.

Lorsque l'on compare les cours en présentiel à la formation virtuelle, L'avantage va sans conteste à Centra. « Il est possible de faire virtuellement 97 % de ce que l'on fait en présentiel », explique Mark Eggers. La différence réside essentiellement dans la réduction continue des dépenses. La capacité de faire profiter d'une formation une importante population d'employés, sans qu'elle ait à voyager et sans augmenter le nombre d'instructeurs, ainsi que la possibilité de repasser des sessions enregistrées constituent des différences essentielles. En 2001, les économies réalisées par Wyndham dépasseront les 2 millions de dollars.

Les employés de Wyndham ont réagi de façon très favorable à la solution de classes virtuelles de Centra. Le taux d'adoption de Centra augmentant de façon exceptionnelle, les bénéfices vont également croissants. Wyndham conservera son avantage concurrentiel grâce à son programme stratégique de transfert de savoir et aux opportunités d'apprentissage fournies par Centra.