

CAS CLIENT

# STARWOOD HOTELS AND RESORTS

Anticipation, gestion des crises  
et amélioration de l'expérience client.

## PROBLÉMATIQUE

Reconnu comme étant un des plus importants groupes hôteliers et de loisirs au monde, Starwood Hotels & Resorts est composé de 9 marques d'hôtels de renommées internationales, toutes dotées d'un programme de fidélité client. Bien que sa stratégie Social Media ait une emprise internationale, les équipes qui la gère sont disséminées au niveau local. Afin de répondre efficacement tous les mois aux **300.000 messages entrants** qui proviennent des 10 marques du groupe, Starwood a eu besoin de coordonner sa stratégie sociale multi-marques sur l'ensemble des régions du globe et à travers les différents départements du groupe hôtelier. L'objectif : proposer un service client 5 étoiles en répondant avec réactivité et pertinence à l'ensemble des demandes clients. Pour ce faire, Starwood a eu besoin d'une solution évolutive qui puisse répondre à l'ensemble des besoins de son organisation. Une solution suffisamment puissante pour mesurer la performance de sa stratégie sociale et assez simple pour le monitoring au quotidien de plus de 1200 comptes sociaux des différentes chaînes d'hôtels de la marque.



Etre une entreprise sociale, c'est organiser une structure collaborative en interne pour répondre au mieux aux attentes de ses clients en externe. En améliorant le processus d'automatisation des tâches en interne, la marque concentre son attention sur les demandes clients en provenance des médias sociaux. Effectivement, les gains de temps résultant du partage en interne des conversations sociales et de leur couplage avec les données recueillies sur les clients, permettent à Starwood de concentrer ses efforts et d'améliorer sa communication envers ceux qui comptent le plus : ses clients.

Starwood a compris qu'un service client hors pair est la clé de la réussite d'un groupe quel qu'il soit. Comment ? En animant les conversations sociales des marques du groupe sur tous les continents et en les gérant dans l'ensemble de l'organisation interne, Starwood est capable d'anticiper les crises potentielles et de proposer des expériences de réservation et de voyage mémorables pour chacun de ses clients.

## LA SOLUTION

Starwood a opté pour la solution Sprinklr qui permet à ses équipes de monitorer l'ensemble de ses actifs sur les médias sociaux dans 15 langues différentes, et cela 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. L'entreprise a fondé son choix d'une plateforme de gestion des réseaux sociaux autour de 3 principes clés : la mesure de l'efficacité, le monitoring sur les médias sociaux et le workflow. Afin d'appréhender l'impact des conversations sociales sur le service client, il a fallu mesurer ses effets et les comparer avec les autres canaux traditionnels de la relation client tels que le téléphone, l'email et le tchat. Ensuite, l'intégration du monitoring de l'ensemble du web social au workflow de Starwood, lui a fourni la capacité d'évaluer et de structurer la tonalité des conversations et d'affecter les messages entrants aux bons interlocuteurs en interne. Enfin la mesure granulaire du volume de messages reçus, du nombre de plaintes ou de messages de satisfaction, du nombre de réponses envoyées au travers de Sprinklr a permis à Starwood de distinguer en interne ses champions du service à la clientèle.



Starwood monitor  
l'ensemble de ses  
actifs sur les médias  
sociaux dans 15 langues  
différentes, 24 heures  
sur 24, 7 jours sur 7.

## Processus

Il était essentiel d'élaborer et de définir le workflow (l'automatisation des processus) en amont de l'utilisation de la plateforme Sprinklr. L'idée principale étant d'améliorer la réactivité des équipes afin d'offrir des expériences clients plus satisfaisantes. Jadis, le système d'approbation des différentes parties prenantes à la conversation sociale (agences, SAV, juristes, etc.) reposait sur l'email et était stocké sous Excel. Avec Sprinklr, ces processus ont été définis dans la plateforme permettant d'accorder aux équipes de publier les messages dès lors qu'elles avaient reçu la validation du Manager. Ainsi, tous les processus chers à Starwood, de la répartition des messages entrants aux réponses apportées en passant par la validation ont été intégrés dans la plateforme Sprinklr pour faciliter la collaboration entre les services, les équipes et les régions. Ceci afin d'accélérer et d'améliorer l'assistance aux clients.

## Social Monitoring

Dans ce contexte, les missions quotidiennes d'un employé consistent à monitorer l'ensemble des médias sociaux, à écouter les mentions et à remonter l'information auprès de tous les services engagés dans la stratégie sociale. Le service juridique, les relations publiques, le département marketing Starwood ainsi que les chaînes d'hôtels sont mis à contribution pour traiter l'information et répondre aux clients dans les meilleurs délais. Un code couleur affecté aux messages entrants en fonction de leur tonalité et de leur importance permet aux équipes de structurer les demandes et d'affecter des actions pour chacun d'eux sur les tableaux de bord de modération. Les équipes sont plus réactives dans le traitement des plaintes des clients et participent également à la construction d'expériences mémorables en procurant surprise et personnalisation à des moments charnières de la relation client.



Starwood répond aux  
plaintes des clients et  
participe également  
à la construction  
d'expériences  
mémorables en  
procurant surprise et  
personnalisation à des  
moments charnières de  
la relation client.

Une expérience client négative pourra être codée en rouge et automatiquement acheminée vers l'équipe de l'hôtel. Les mots clés à forte connotation négative sont répartis vers des files d'attente appropriées et sont traités en conséquence. En revanche, des moments propices à une expérience client positive se verront attribuer un code vert et automatiquement adressés au service client. Avec Sprinklr, la collaboration au sein de Starwood se fait plus simple. Par exemple, lorsqu'une chaîne d'hôtel répond directement à un client qui utilise une mention @Starwood ou tweet à propos d'elle, le service client sera à même d'enrichir le profil du client sur la base de son code de réservation afin de mieux cerner ses attentes.

## Mesurabilité

Starwood utilise largement les données analytics dans sa gestion opérationnelle et stratégique du web social. Plutôt que d'analyser les métriques séparément par canaux, Starwood utilise les rapports Sprinklr à partir d'une seule plateforme sur l'ensemble de ses points de contact. Les indicateurs de performance tels que le temps moyen de réponse, la durée moyenne de traitement, le nombre de clients mécontents, l'analyse des sentiments et le nombre d'expériences clients positives déclenchées, révèlent les ajustements nécessaires pour atteindre les objectifs fixés.

## BÉNÉFICES

« Le succès est total lorsque le client est satisfait. Il l'est d'autant plus lorsque l'on sait que les équipes Starwood créent des expériences clients exceptionnelles quel que soit le média social tout en améliorant le gain de temps dans la modération. » déclarent Sandra Henriques, Global Social Media Manager de Starwood Hotels & Resorts.

**Alors qu'il fallait consacrer un jour par mois à l'élaboration des tableaux de bord mensuels pour suivre l'activité sociale de l'entreprise, aujourd'hui, avec Sprinklr, 20 minutes seulement sont nécessaires.**

Ces gains de temps ont permis à Starwood de dégager plus de ressources pour les consacrer à des sujets d'avenir tels que l'analyse prédictive et bien évidemment à s'efforcer de construire des expériences clients de classe mondiale.

### TOP 3 PRIORITÉS

Monitoring  
Workflow  
Mesurabilité



### Contactez-nous

tel: +33 (0) 1 43 41 97 60

email:  
info\_france@sprinklr.com

web: [www.sprinklr.com](http://www.sprinklr.com)

twitter: @SprinklrFrance

### Nos bureaux

New York City (HQ)  
Austin  
San Francisco  
London  
Paris  
Bangalore  
Delhi  
Hamburg  
Tokyo