



Retour sur Investissement (ROI)

L'investissement xPlan a généré plus de revenus dès le très court terme. Jeroen nous explique :

- 2 euros de plus en Moyenne par visiteur
- 20% d'augmentation des ventes de bons cadeaux
- 10% de marge en plus sur le F&B
- 20.000 Eur /an en moins de pertes dues à des erreurs, etc.
- 10% d'augmentation des ventes adhérents
- Augmentation de 400% du CA des abonnements annuels ou semi-annuels
- Diverses améliorations en efficacité de travail
- Augmentation de divers CA induits par la réduction des coûts applicatifs

BUSINESS CASE XPLAN AU SAUNA SWOLL

En 2012, le Sauna Swoll Finissait juste de grosses rénovations et des extensions qui ont nécessité des fonds. Notamment de nouveaux saunas, des bains et des aires de relaxation.

La crise les a frappés de plein fouet alors qu'ils terminaient juste leurs investissements. Ce qui a eu un effet direct sur les dépenses clients, et donc sur les revenus.

L'entreprise a donc été forcée de se concentrer sur son cœur de métier dans les années qui suivirent en ne laissant aucune place pour les gros investissements.

Fin 2017, une nouvelle équipe de direction avec un regard nouveau se constitue.

Cette nouvelle équipe de management met en évidence l'investissement nécessaire dans les technostructures, et ceci pour optimiser le cœur de son activité. Il fallait augmenter les marges.

La direction a effectué une analyse des souhaits/besoins auxquels xPlan répondait en tous points. xPlan a été mis en place mi 2018. Grâce à une vraie synergie avec les consultants xPlan pour définir une gestion opérationnelle entre nos conseils expérimentés et leurs souhaits, les processus optimaux ont pu être définis pour le Sauna Swoll. Cela a ensuite pu être intégré et configuré dans xPlan.

"Optimiser le système en se basant sur les opérations commerciales doit être fait régulièrement par chaque entreprise et par elle-même. Et je travaille aussi sur d'autres choses continuellement. Par exemple, en regardant ce que l'on peut faire avec xPlan et en adaptant ces possibilités à notre environnement." ; explique Jeroen van Weeghel of Sauna Swoll.



Les informations de gestion comme fondement

Les informations de gestion d'xPlan en particulier sont une importante valeur ajoutée et éprouvée pour le Sauna Swoll.

Les processus commerciaux ont été ajustés plusieurs fois en fonction des rapports xPlan pour obtenir des réductions de coûts ou pour améliorer les marges.

"Il y a environ 300 rapports de données de gestion de base dans xPlan. Avec xPlan, vous pouvez mesurer ce que vous voulez, sans avoir à modifier trop de rapports par vous-même, et vous obtenez les données comme vous les voulez. Je dois tout de même ajouter une petite remarque. Pour avoir une bonne image de vos données, vous devez travailler avec xPlan sur une période plus longue. Sinon, votre période de recherche est trop courte et il vous faut extraire des données de l'ancien système (où il y a souvent des divergences). Nous avons fait ce choix sur 6 mois. Une fois cela fait, xPlan a été notre ligne directrice et notre guide pour ses données de rapports qui nous a incité à faire tous ces changements jusqu'à présent."; nous rapporte Jeroen.



Exemples de ROI possibles avec xPlan

Packages et Promos– "Nous avons revu nos packages avec l'aide d'xPlan. Le fait d'avoir des packages qui se vendent bien ou pas a été simple à constater avec xPlan. Suite à cette analyse (et en en parlant avec nos clients), nous avons compris chaque cas de package.

De plus, nous avons pu revoir les tarifs des packages.

Dans xPlan, vous pouvez calculer un tarif séparé par prestation intégrée au package et lier cette prestation à différents comptes de la comptabilité. Il est arrivé que certains packages soient mal tarifés, et donc mal ou trop imputés. "

Données Clients – " Construire une base de données clients numérique a été très facile avec l'arrivée d'xPlan. Cela nous a incité à être critiques sur les données à collecter de nos clients. Cela a été fait d'après différents points de vue et besoins pour cette collecte."

Par exemple: D'un point de vue marketing, Il est très intéressant de savoir d'où viennent nos clients. Nous préférons maintenir nos relations avec une approche personnalisée en appelant les clients.

Nous avons aussi maintenant les bonnes données clients qui sont basées sur les diverses actions faites par nos clients dans nos principales activités. Ce n'était pas possible auparavant.

Le grand avantage est vous pouvez un lien marketing à cette collecte de données, ce qui crée une synergie entre opérationnel et marketing. Je travaille actuellement la-dessus. Penser par exemple à mettre un lien automatisé à la messagerie pour pouvoir envoyer un Cadeau d'anniversaire à nos clients. C'est bien car les clients apprécient mais aussi bien sur intéressant pour le marketing.

Dorénavant vous pouvez voir les clients qui sont venus par catégorie d'âge de votre groupe cible (pas seulement via des outils d'analyses en ligne)."



Continuité du process

"Optimiser un système en se basant sur les opérations commerciales est une chose que chaque entreprise doit elle-même faire. Et c'est aussi une chose sur laquelle je travaille encore et je n'arrêterai pas, en vue d'utiliser tout le potentiel d'xPlan pour notre entreprise.

Par exemple, en regardant toutes les possibilités proposées par xPlan et en adaptant celles-ci à notre contexte. ";

Jeroen van Weeghel, General Manager du Sauna Swoll.

Exemples de ROI possibles avec xPlan

Terminaux mobiles – "Un autre grand changement fut la mise en place du check-out de nos clients. Nous avons une grande marge d'erreurs pour la partie F&B. Les commandes étaient manuelles et ressaisies dans le système. Avec la mise en place des terminaux mobiles, la marge d'erreur a été réduite à zéro (quasiment).

Comme il n'y a pratiquement plus de perte de revenus (la suppression d'articles étant presque nulle), le panier moyen F&B a augmenté. Bien sûr, cette augmentation est aussi due aux délais de traitements plus courts, et la mise en place de menus plus optimisés grâce aux données clients. La vente incitative à la prise de commande contribue aussi à augmenter le chiffre d'affaires."

Achats – "Le retour des données F&B nous a incité à plus analyser nos achats. D'un point de vue du résultat, la marge a augmenté de 10%, et il y a plus de ventes de boissons et de repas."

Réservations en ligne – "Grâce au module de réservation en ligne, nous avons une meilleure approche du nombre de clients qui vont venir chaque jour. Nous pensons qu'il est important pour des clients sans réservation de soins de venir profiter directement de nos bains, mais si vous, en tant qu'entreprise, avez décidé qu'il n'y aurait que des réservations, vous pouvez alors organiser les planning des équipes, faire vos achats, etc. en conséquence.

La réservation en ligne nous a pris beaucoup de temps à la réception. Maintenant, par exemple, les promotions peuvent être réservées en ligne. Et la réception perd moins de temps à entrer les informations clients."

Membres – " Nous avons la possibilité de vendre nos abonnements via internet et ils sont ainsi payés directement. Cela a considérablement augmenté nos ventes sur les périodes promotionnelles. Egalement, la mise en place du prélèvement automatique a permis d'étaler les revenus sur la durée du contrat d'abonnement, et de doubler le chiffre d'affaires de certaines cartes abonnés."



Partenaire professionnel

Un bon système de gestion ne peut être utilisé de manière optimale que s'il est correctement utilisé. C'est pour cette raison que les bons conseils lors de la mise en place d'xPlan, mais aussi après, sont essentiels !

Nos consultants vous accompagnent tout au long de la mise en place depuis la configuration jusqu'à la mise en service. Leurs connaissances du secteur d'activité combinées avec xPlan en font une précieuse source de connaissances pour tous nos clients.

Le support est toujours prêt pour aider nos clients rapidement pour toute question ou dysfonctionnement.

Exemples de ROI possibles avec xPlan

Bons Cadeaux – "Par ailleurs, notre système de gestion des bons cadeaux est devenu plus fiable et acheter un bon cadeau est devenu très facile pour nos clients. Résultat, notre chiffre d'affaires des bons cadeaux a fortement augmenté.

Par exemple, en vendant nos bons cadeaux en ligne, nos ventes ont augmenté de 20%. De plus, aucune action supplémentaire n'est nécessaire pour la vente en ligne, et les ventes de bons cadeaux sur site nécessitent aussi beaucoup moins d'actions de la part du client."

"Dans l'ensemble ce sont quelques-uns des changements que nous avons opéré avec la mise en place d'xPlan. Bien d'autres choses se sont passées que celles décrites ci-dessus et sur lesquelles xPlan a eu un effet positif.

D'une planification plus facile, des remises automatiques des abonnés, à une meilleure coordination entre services...

... des confirmations automatiques par email, un aperçu pour les membres des états de leurs abonnements, et, d'une manière générale, nous avons économisé beaucoup de temps et d'efforts.

La collaboration avec xPlan a été très agréable. Nous avons été bien aidés et conseillés. Non seulement lors de la mise en place, mais aussi après.

Compte tenu du retour sur investissement qu'il est possible de faire avec xPlan, et les retombées positives avérées pour le Sauna Swoll, je ne peux que recommander fortement xPlan à tout le monde !"