

ONOMO modernise et harmonise l'expérience client à l'échelle panafricaine



Le groupe hôtelier panafricain [ONOMO](#) poursuit sa stratégie d'innovation en modernisant son parcours client à travers une digitalisation complète de ses opérations. Présent dans 13 pays avec un réseau de 23 établissements, du segment *midscale* au haut de gamme, ONOMO s'impose comme un acteur clé de l'hôtellerie africaine, déterminé à offrir à chacun de ses clients une expérience fluide, cohérente et résolument personnalisée.

Dans cette dynamique, le groupe s'est associé à [D-EDGE Hospitality Solutions](#), référence mondiale en matière de gestion de la relation client (CRM) et de distribution digitale. Ce partenariat stratégique marque une nouvelle étape dans la transformation d'ONOMO, qui ambitionne de s'aligner sur les standards internationaux tout en renforçant son identité de marque et la fidélisation de sa clientèle.

Une marque forte et une expérience unifiée

En harmonisant son parcours client à travers tous ses établissements, ONOMO renforce la cohérence et la reconnaissance de sa marque. L'objectif : garantir à chaque client, qu'il séjourne à Dakar, Abidjan, Kigali ou Casablanca, la même qualité d'accueil, de confort et de service. Cette expérience homogène favorise la fidélité et positionne ONOMO comme la marque hôtelière de référence du continent.

La digitalisation au service de l'expérience client

Grâce à la plateforme D-EDGE CRM (anciennement LoungeUp), ONOMO déploie un parcours client 100 % connecté :

- Envoi automatisé et personnalisé de communications avant, pendant et après le séjour via e-mail ou WhatsApp.
- Guest App intuitive permettant de réserver des services, interagir avec la réception ou découvrir les offres du moment directement depuis son téléphone.
- Outils de marketing digital (Digital Media) développés avec D-EDGE pour renforcer la visibilité en ligne et attirer de nouveaux voyageurs grâce à des campagnes ciblées.

« Pour un groupe hôtelier, un outil spécialisé dans la gestion multisites est essentiel. Le déploiement sur la vingtaine d'établissements s'est déroulé simplement, nous avons confiance en D-EDGE CRM pour proposer un parcours client moderne et évolutif, mais aussi supporter le développement que nous prévoyons », souligne Julien Renaud, CEO d'ONOMO.

Une gestion multilingue et multidevises adaptée au continent

Le CRM D-EDGE permet une vision unifiée de la clientèle sur l'ensemble du réseau ONOMO. Chaque établissement peut désormais reconnaître et accueillir un client déjà venu dans un autre hôtel du groupe, même pour un simple repas ou un événement.

La plateforme consolide les rapports de performance dans une devise unique, tout en intégrant automatiquement les taux de change lors du check-out, simplifiant ainsi la gestion des opérations dans un environnement multilingue, multidevise et conforme aux règles en vigueur en termes de gestion et de sécurité des données personnelles.

Une infrastructure interconnectée et moderne

Au cœur de cette transformation, l'interconnexion des outils informatiques joue un rôle crucial. ONOMO Hotels a mis en place un écosystème technologique qui relie D-EDGE (CRM et distribution en ligne) aux PMS (Property Management System) et à l'infrastructure Wi-Fi.

Les informations client sont centralisées et transmises dans leur tableau de bord interne, assurant ainsi une gestion fluide et efficace, de la réservation au départ. Cette infrastructure moderne garantit une expérience client harmonieuse et sans accroc à chaque point de contact.

Capturer et fidéliser tous les publics

ONOMO développe également une stratégie innovante de captation des clients non-résidents : visiteurs des restaurants, participants à des événements ou conférences, ou simples utilisateurs du Wi-Fi de l'hôtel.

Leurs coordonnées sont intégrées au CRM afin de leur proposer des offres exclusives et de renforcer leur attachement à la marque. Cette approche diversifie les revenus et valorise les nombreux espaces de vie des hôtels ONOMO.

Une première étape vers une fidélisation à grande échelle

Cette transformation digitale marque le début d'une stratégie ambitieuse de fidélisation. En plaçant la technologie au service de l'humain, ONOMO affirme sa volonté d'offrir une hospitalité panafricaine moderne, inclusive et connectée.

En conjuguant innovation, cohérence et ancrage culturel, ONOMO confirme sa position de pionnier d'une nouvelle génération d'hôtellerie africaine : ouverte sur le monde, portée par la technologie et profondément enracinée dans l'art de vivre du continent.

À propos d'ONOMO



ONOMO

Depuis sa fondation en 2009, le groupe Onomo s'est imposé comme le leader panafricain de l'hôtellerie lifestyle. Composé de trois marques (Onomo Hotels, Onomo Allure et Onomo Collection) offrant une large gamme d'hébergements du milieu au haut de gamme, ainsi que de marques de restauration, le groupe a connu une croissance remarquable, passant à 23 établissements répartis dans 13 pays différents où il offre une expérience unique alliant confort moderne et authenticité africaine.

Onomo incarne un style de vie authentique et holistique, puisant ses racines dans les traditions locales tout en s'ouvrant aux influences du monde entier. De l'hôtellerie à la gastronomie, l'enseigne englobe tous les aspects de l'art de vivre et crée des espaces où les cultures africaines rayonnent. Ces lieux dynamiques, en phase avec les aspirations contemporaines, offrent aux voyageurs en quête d'authenticité un cadre idéal pour se rencontrer et partager des moments de convivialité.

www.onomohotels.com

À propos de D-EDGE



D-EDGE est une société SaaS qui propose des solutions e-commerce de pointe basées sur le Cloud à plus de 17 000 hôtels répartis dans plus de 150 pays. Associant excellence technologique et expertise en marketing digital, D-EDGE regroupe une infrastructure technologique hôtelière complète sous une seule et même marque. La gamme intégrée de solutions — Central Reservation System (CRS), Customer Relationship Management (CRM), Data Intelligence, Connectivity Hub, Digital Media et sites web — couvre toutes les étapes de la distribution hôtelière et du parcours client. Grâce à son équipe de 500 experts présents dans plus de 25 pays, D-EDGE offre une assistance, des services et des outils localisés. Son réseau international de plus de 550 partenaires fait de cet écosystème en constant développement un environnement favorable pour développer son entreprise, et propice à la croissance. D-EDGE est une filiale d'Accor, un leader mondial de l'hospitalité fort de plus de 5 700 hôtels et de 10 000 espaces de restauration et bars implantés dans 110 pays.

www.d-edge.com