



La croissance des groupes
d'accueil en plein air, simplifiée



CASTLE 
RESORTS & HOTELS

Ce que Castle Resorts cherchait, et avait déjà

Castle Resorts & Hotels gère l'hospitalité hawaïenne depuis 1993 et exploite aujourd'hui 19 établissements sur 5 îles hawaïennes, à Auckland et au Nevada. Après un bref détour par d'autres solutions, Castle est revenu vers Maxxton et a regroupé ses hôtels, condo-tels et locations de vacances sur un PMS unique qui pilote désormais tout, de la présentation de l'inventaire aux relevés destinés aux propriétaires.



Trente ans d'hospitalité hawaïenne

Spécialisé dans la gestion innovante d'hôtels et de resorts depuis 1993, Castle Resorts & Hotels s'est imposé en trois décennies comme l'une des sociétés hôtelières à la croissance la plus rapide du Pacifique, profondément ancrée dans les îles hawaïennes.



"Évoluer. Innover. Adapter." comme mantra opérationnel

Le mantra de Castle "évoluer, innover, s'adapter" se traduit concrètement dans sa lecture des tendances, son implantation sur de nouvelles destinations et son renouvellement technologique continu.



Trois modèles opérationnels sous un même toit

Castle gère des hôtels en service complet, des condo-tels et des locations de vacances — chacun avec sa propre structure de propriété et ses flux opérationnels. Cette capacité à piloter les trois en parallèle fait partie de son ADN.



Une présence sur cinq îles hawaïennes et au-delà

Le portefeuille s'étend sur Oahu, Maui, Kauai, Molokai et l'île d'Hawaï, ainsi qu'Auckland et le Nevada : 19 établissements et plus de 1 000 unités (chambres, condos, townhouses et villas) sous une seule marque.



Une hospitalité insulaire authentique et un service personnalisé

Derrière l'échelle opérationnelle, Castle cultive une hospitalité insulaire authentique portée par plus de 600 collaborateurs. Comme le résume le CEO Matt Bailey : "Les gens vous racontent comment le personnel est allé au-delà de leurs attentes et les a reconnus par leur nom."

CASTLE
RESORTS & HOTELS

Castle Resorts & Hotels est l'une des sociétés de gestion hôtelière les plus établies d'Hawaï, spécialisée dans les hôtels, les condo-tels et les locations de vacances sur cinq îles hawaïennes, ainsi qu'en Nouvelle-Zélande et au Nevada. Avec 19 établissements et un portefeuille en croissance rapide, Castle est reconnu comme l'une des sociétés de gestion hôtelière à la croissance la plus rapide du Pacifique.

Sites

Oahu, Maui, Kauai, Molokai et l'île d'Hawaï, plus Auckland (Nouvelle-Zélande) et Tahoe-Reno (Nevada)

Taille

19 établissements, plus de 1 000 unités, plus de 600 collaborateurs

Types d'hébergement

hôtels en service complet, condo-tels, locations de vacances, townhouses et villas

Partenariat avec Maxxton

depuis 2014 (initialement sur Newyze)

Gestion innovante et hospitalité insulaire authentique

Fondé en 1993, en pleine croissance dans le Pacifique

Castle Resorts & Hotels s'est spécialisé dans la gestion innovante d'hôtels et de resorts depuis 1993. En plus de trois décennies, l'entreprise s'est développée de façon organique à travers les îles hawaïennes, puis en Nouvelle-Zélande et au Nevada, en construisant un portefeuille qui combine hôtels en service complet, condominiums de villégiature, townhouses et villas. Le siège, situé à Honolulu, coordonne un réseau d'établissements qui conservent chacun leur propre caractère.

Une vision : devenir le leader de l'hospitalité dans le Pacifique

La vision affichée de Castle est de devenir la société de gestion hôtelière de référence dans le Pacifique. L'équipe y travaille en suivant les tendances locales et mondiales et en s'adaptant rapidement. Trois principes guident l'entreprise : évoluer, innover et s'adapter. Comme le formule Matt Bailey, Président et CEO : "C'est grâce à notre innovation, notre flexibilité et notre engagement en faveur d'un service personnalisé que nous sommes devenus l'une des sociétés de gestion hôtelière à la croissance la plus rapide du Pacifique."

Pourquoi Castle est revenu vers Maxxton

La relation entre Castle et Maxxton a démarré en 2014 sur la plateforme Newyse. Entre 2022 et 2023, l'équipe avait lancé un appel d'offres pour un nouveau PMS et signé avec Track, une solution dédiée à la location de vacances. Après le démarrage de l'implémentation chez l'une des entités de location de vacances de Castle, les limites sont vite apparues : l'outil ne fonctionnerait pas dans l'univers hôtelier. La reprise du dialogue avec Maxxton a révélé à quel point la plateforme avait évolué en une décennie, et la flexibilité de Maxxton sur les trois modèles d'activité de Castle a fait basculer la décision.

"Je ne pourrais pas être plus satisfait de la façon dont la relation a évolué. Une fois que nous avons mis les mains sur ces autres systèmes, nous avons réalisé que ce que nous avions était meilleur que tout ce que nous étions en train de regarder."

— Matt Bailey, **Président et CEO, Castle Resorts & Hotels**

Les défis liés à la gestion simultanée de trois modèles d'activité

Un seul PMS pour les hôtels, les condo-tels et les locations de vacances

L'activité de Castle couvre des hôtels purs, des condo-tels et des locations de vacances, chacun avec sa propre structure de propriété, son profil client et ses flux opérationnels.

Trouver un PMS unique capable de gérer les trois était, selon Matt Bailey, "une tâche presque impossible parce que les modèles d'activité sont si différents."

- Hôtels, condo-tels et locations de vacances reposant sur trois logiques opérationnelles différentes
- Propriétaires, clients et partenaires attendant chacun des flux sur mesure
- Risque de fragmenter la pile technique entre les lignes d'activité

Une plateforme historique personnalisée jusqu'à l'impasse

Castle utilisait Newyse depuis 2014 et la plateforme n'avait jamais été mise à jour. Au fil du temps, elle avait été tellement personnalisée pour refléter les processus internes existants qu'il devenait difficile de la moderniser, et les flux de travail qui s'étaient construits autour s'étaient figés.

- Une version de la plateforme vieille de dix ans, jamais mise à jour
- Une personnalisation lourde qui reflétait de vieilles habitudes plutôt que de les améliorer
- Une modernisation bloquée par l'accumulation de configurations sur mesure

Un travail manuel sur la finance et les relevés propriétaires

En coulisses, Castle utilisait un contournement manuel pour générer les relevés propriétaires: les données étaient extraites de Newyse vers des tableurs puis remises en forme. Ce processus était chronophage, sujet aux erreurs et bâti sur trois décennies d'habitudes accumulées.

- Données exportées du PMS vers des tableurs
- Reformatage manuel avant l'envoi des relevés propriétaires
- Des flux suivis par tous parce que "c'est ainsi que nous procédions depuis 30 ans"

Un bref détour par un autre PMS

Lorsque Matt Bailey est arrivé en 2023, Castle déployait déjà Track, un produit purement orienté location de vacances, à l'issue d'un appel d'offres complet. L'outil fonctionnait pour une partie de l'activité mais pas pour le reste, ce qui a créé de l'incertitude sur la plateforme qui devait porter le groupe.

- Track adapté aux locations de vacances mais pas aux hôtels
- Risque de revirement en pleine implémentation
- Un appel d'offres en cours qui devait être réévalué

Comment Maxxton accompagne Castle



Une plateforme unique pour les hôtels, les condo-tels et les locations de vacances

La plateforme actualisée de Maxxton gère désormais les réservations, les check-ins, l'inventaire et les enregistrements pour tous les modèles d'activité de Castle dans un seul environnement. Là où Track ne convenait qu'aux locations de vacances et où Newyse était figé dans le temps, Maxxton s'adapte à chaque modèle selon le client et l'établissement. "Maxxton, c'est le cheval de trait", dit Matt Bailey. "Il peut s'adapter au modèle hôtelier ou au modèle de location de vacances en fonction de l'origine du client."



Un parcours de bout en bout, de l'inventaire au relevé propriétaire

Maxxton peut accompagner Castle du moment où l'inventaire est présenté à un prospect jusqu'au relevé financier, y compris ceux destinés aux propriétaires de condominiums et de locations de vacances. Cette couverture de bout en bout est ce qui rend possible la migration "back of house" sur laquelle Castle a travaillé, incluant le module propriétaire et le module finance. "Maxxton peut nous emmener du moment où l'on présente l'inventaire à un prospect jusqu'au relevé financier. En particulier avec les propriétaires de condominiums, les propriétaires de locations de vacances, jusqu'à leur relevé", explique Matt Bailey.



Les modules Revenue Management et Customer Care

Castle s'est engagé à déployer les modules Revenue Management et Customer Care de Maxxton, tous deux soutenus par l'IA. L'objectif est d'optimiser la tarification sur l'ensemble des établissements, d'automatiser la communication avec les clients par SMS et e-mail, et d'assurer une qualité de service homogène entre les services, sans perdre la touche personnelle qui définit la marque.



Un groupe utilisateurs transversal et un déploiement “train-the-trainer”

Pour soutenir le déploiement, Castle a constitué un groupe de parties prenantes regroupant opérations, finance, marketing et revenue management, et les a intégrés tôt dans la formation et les tests. En complément, Castle a développé des experts métier au niveau des établissements pour porter l'adoption localement. “Nous formons un expert métier dans différentes disciplines et également sur certains établissements, afin qu'ils puissent former les nouveaux collaborateurs”, dit Matt. “Nous avons des power users sur les sites, dont les représentants participent aux réunions de stakeholders et connaissent très bien le fonctionnement du système.”



Le ticketing Jira à la place d'une décennie de fils Skype

Castle est passé d'un support par Skype, où les conversations s'étendaient sur dix ans à travers des fils interminables, à un système de ticketing Jira. Les sujets peuvent désormais être suivis individuellement et confiés à des experts métier côté Maxxton et côté Castle, avec une traçabilité claire.



Une relation qui touche ceux qui définissent la stratégie

Ce qui a marqué Castle, c'est l'accès aux ressources senior de Maxxton. L'éditeur a envoyé des collaborateurs senior à Hawaï pour travailler aux côtés des équipes de Castle pendant l'implémentation renouvelée. “Si nous travaillions avec Opera ou Springer-Miller ou un autre grand PMS, nous n'aurions pas affaire aux personnes qui définissent la politique de l'entreprise. Nous aurions affaire à un commercial situé plusieurs échelons en dessous. Et cela change tout”, dit Matt Bailey.

Résultats : un partenariat retrouvé, une plateforme unifiée

À retenir

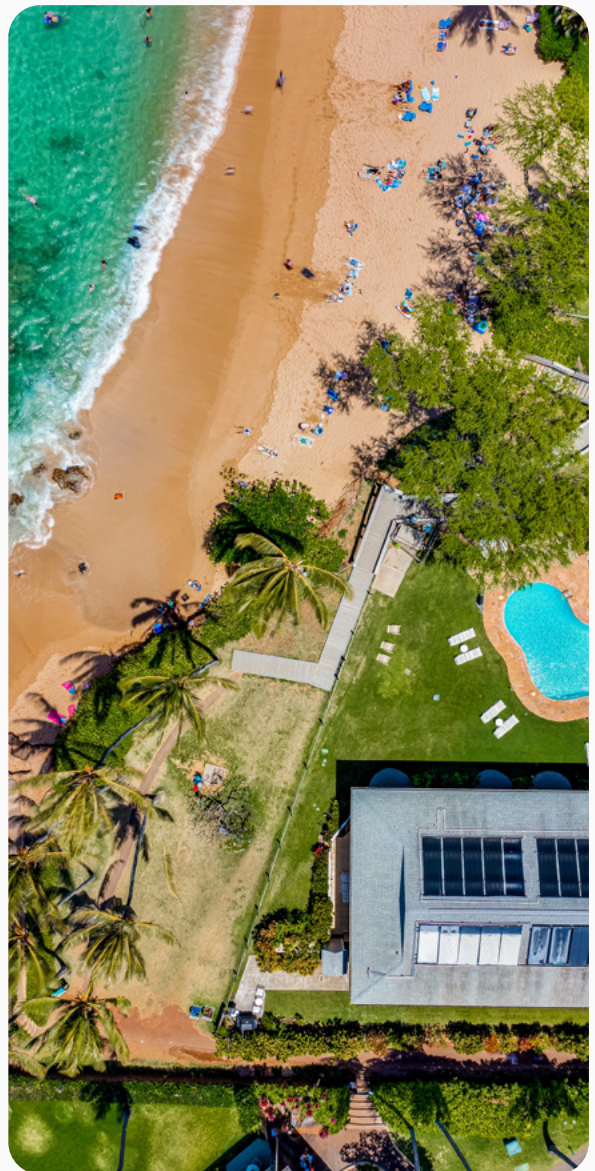
- Le front office a migré vers la plateforme Maxxton actualisée, et le back office suit
- Le travail manuel en finance et en opérations est en train d'être éliminé à mesure que les modules propriétaire et finance se déploient
- Une interface moderne et un cadre de formation plus clair ont renforcé l'adhésion des équipes
- Maxxton pilote désormais l'ensemble des condo-tels de Castle, et le reste du portefeuille est en considération

Travail manuel et erreurs réduits en finance et en opérations

Les cycles manuels d'export et de reformatage autour des relevés propriétaires sont en voie de disparition à mesure que Castle migre les modules propriétaire et finance vers Maxxton. L'engagement de l'équipe est d'utiliser Maxxton à plein potentiel et d'éliminer tout travail manuel qui peut l'être. "Nous nous sommes engagés à arriver au point où nous utilisons Maxxton au maximum de ses capacités et où nous éliminons tout travail manuel qui peut être éliminé", dit Matt Bailey.

Les équipes préfèrent l'interface moderne

Les équipes de réservation et de réception préfèrent l'interface et l'ergonomie actualisées de Maxxton, tant au legacy Newyse qu'au PMS testé brièvement. Cette préférence compte parce que l'adoption détermine le reste : elle raccourcit l'onboarding, rend efficace le modèle de formation des formateurs et protège les moments de service personnalisé auxquels Castle tient le plus.



Un cadre interne clair pour la formation et l'adoption

La combinaison d'un groupe de parties prenantes transversal au centre et d'experts métier au niveau des établissements a donné à Castle une structure reproductible pour l'adoption. Les nouveaux collaborateurs sont formés localement par des personnes qui connaissent déjà le système, et le feedback remonte au groupe central via Jira et des discussions régulières.

Maxxton pilote tous les condo-tels, et d'autres en perspective

Maxxton fait désormais tourner tous les condo-tels de Castle et est à l'étude pour le reste du portefeuille. Avec l'ajout des modules Revenue Management et Customer Care, et le déploiement de housekeeping et maintenance, Castle empile davantage de capacités sur la plateforme plutôt que de faire tourner des systèmes en parallèle.

Un partenariat que Castle ne s'attendait pas à reprendre

Le résultat le plus marquant est plus difficile à mesurer, mais lourd de sens : un partenariat que Castle envisageait de quitter est aujourd'hui plus solide qu'auparavant. L'équipe est revenue, a évalué les alternatives en détail, et a choisi Maxxton à nouveau, ce qui constitue une forme de validation à part entière. Pour la suite, l'équipe voit aussi la plateforme comme un moyen de prolonger la culture du service personnalisé de Castle, et non de la remplacer. "Nous utilisons de plus en plus la technologie pour créer des points de contact avec le client. Maxxton offre des opportunités d'automatiser la communication par SMS et par e-mail", dit Matt. "Si cela arrive au point où le 'faites-le vous-même' minimise ou élimine le contact personnel, ce n'est pas mon client."



À propos de Matt Bailey, Président et CEO



Matt Bailey, Président et CEO, Castle Resorts & Hotels

Matt Bailey est un dirigeant chevronné de l'hospitalité avec plus de 40 ans d'expérience, principalement dans des établissements quatre et cinq étoiles. Il combine d'excellentes qualités de communication, un sens marqué du marketing et une solide compréhension du reporting financier, avec un historique d'amélioration des résultats financiers, du moral des équipes et de la satisfaction client dans toutes les entreprises qu'il a dirigées. Ses spécialités comprennent les lancements, les situations de redressement, les resorts de luxe, les résidences en copropriété et la gestion de propriétés en multipropriété. Il a rejoint Castle Resorts & Hotels en tant que Président et CEO en 2023 et pilote depuis le renouvellement du partenariat du groupe avec Maxxton.



La croissance des groupes
d'accueil en plein air, simplifiée