



## Gestion de la distribution en ligne de ses hébergements depuis son outil Open Pro

Deux solutions de gestion de sa distribution multicanale sont proposées (en option) dans Open Pro (pour les hébergements) : la synchronisation iCAL ou le channel manager Eviivo. Retrouvez ici des précisions sur chacune d'entre elles afin de retenir celle qui correspond le mieux à votre besoin actuel, à votre budget... et de la mettre en place efficacement.

### SYNCHRONISATION iCAL OU CHANNEL MANAGER EVIIVO ?

La **fonctionnalité iCAL** est compatible avec la grande majorité des plateformes de réservation et outils de gestion d'agenda (Booking, Airbnb, Expedia, Trivago, HomeAway, TripAdvisor, Google Agenda, etc.) et permet aux hébergeurs de synchroniser automatiquement le calendrier de leurs hébergements sur différentes plateformes. Synchronisations unidirectionnelles ou bidirectionnelles au choix de l'utilisateur pour chaque hébergement.

Le **channel manager Eviivo** permet une diffusion vers une multitude d'agences en ligne : Booking, Expedia, Airbnb et beaucoup d'autres...

Un moyen pour les hébergeurs de mieux équilibrer et maîtriser leur distribution vers les agences en ligne. Avec le module de Channel Manager, le propriétaire peut choisir de piloter sa distribution vers les agences en ligne, depuis un seul et même stock, celui d'Open Pro.

## La Drôme Tourisme - Pro

### Aide à la commercialisation :

- Accroître sa visibilité
- Etre compétitif face à la concurrence
- Faciliter le parcours « client »
- Améliorer sa fréquentation
- Développer son chiffre d'affaires

### Contacts :

**Sylvie LOPEZ**

04 75 82 19 31

[slopez@ladrometourisme.com](mailto:slopez@ladrometourisme.com)

Et

**Bénédicte SEGURET**

04 75 82 19 20

[bseguret@ladrometourisme.com](mailto:bseguret@ladrometourisme.com)

[pro.ladrometourisme.com](http://pro.ladrometourisme.com)

**Note d'information et de vulgarisation réalisée par l'Agence de Développement Touristique**

Avril 2021

Les informations contenues dans ce document ne se substituent pas aux textes et à la documentation officielle en vigueur.

| COUTS DE L'OPTION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| iCAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | EVIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Dans sa <b>version gratuite</b> , le module comprend la possibilité de créer <b>1 synchronisation</b> (= 1 plateforme connectée). La gratuité avec une plateforme s'entend pour l'ensemble des hébergements d'un même propriétaire s'il le souhaite (ex : pour l'ensemble des chambres d'un hôtelier). Il est en effet possible pour l'hébergeur depuis son compte Open Pro de sélectionner les hébergements qu'ils souhaitent synchroniser. | Engagement minimum de 12 mois (voir <b>frais d'abonnement</b> ci-dessous).<br><b>Frais de connexion : 45 €/ établissement.</b><br>Frais d'activation et de formation : offerts (Si activation sous 14 jours après signature du contrat d'abonnement. Passé ce délai, les frais d'activation / formation sont facturés 95€).                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Offre eviivo Connect :</b> Agences de voyage en ligne (OTA) : Booking.com (et affiliés, à la discrétion de Booking.com dont Agoda), AirBnb, Expedia (et affiliés, à la discrétion d'Expedia dont Orbitz, Egencia, Ebooker, Hotels.com, Trivago, OUI.sncf), Abritel (uniquement pour les Gites / Villas / Appartements - et affiliés, à la discrétion d'HomeAway), TripAdvisor (uniquement les hôtels ou maisons d'hôtes) et Google (uniquement les hôtels ou maisons d'hôtes). |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Tarifs hors taxes :</b><br><b>A partir de 15 €/mois</b> (pack de 3 « chambres » incluses) ou, au-delà de 3 chambres, tarif mensuel unitaire à hauteur de <b>4 € / chambre</b> . Ex : De 1 à 3 chambres : 15 €/mois, 4 chambres : 16 €/mois, 6 chambres : 24 €/mois (0,50 €/réservation OTA confirmée sur HomeAway).                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Pour les meublés, le décompte se fait aussi par chambre et non par meublé.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Offre eviivo Solo :</b> valable pour <b>Abritel - HomeAway uniquement.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Tarif : forfait de 5 € par mois et par établissement +0,50 € par réservation confirmée sur HomeAway</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ou <b>4€ HT par mois et par compte Open Pro</b> (info 2021) <b>pour un nombre illimité de synchronisations</b> (avec autant de plateformes que possible).                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

La **fonctionnalité iCAL** est une fonctionnalité un peu moins poussée que le **channel manager**. Consultez le tableau ci-dessous pour comprendre ce qu'il en est exactement.



| ICAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | EVIIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TYPE DE SYNCHRONISATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>Type de synchronisation voulue à paramétrer dans Open Pro – plusieurs choix possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exporter les réservations Open Pro vers une autre plateforme de réservation</li> <li>- Importer dans Open Pro les réservations créées dans une autre plateforme de réservation</li> <li>- Exporter les réservations Open Pro vers une autre plateforme de réservation <u>et</u> importer dans Open Pro les réservations créées dans cette autre plateforme = les 2</li> </ul> <p><u>Synchronisation des calendriers / plannings uniquement</u><br/>La synchronisation a pour vocation simplement de bloquer le planning : <b>pour obtenir le détail d'une réservation faite sur une plateforme, le prestataire devra se connecter à son compte sur cette plateforme.</b></p> <p>Les contrats avec les clients issus des plateformes (OTA) ne pourront pas être modifiés ni édités depuis open pro et il ne sera pas possible d'y ajouter des règlements.<br/>Il s'agit uniquement d'une synchronisation et d'un blocage afin d'éviter les surbooks et <b>chaque dossier client doit être géré depuis l'outil / la plateforme correspondante.</b></p> <p>Les tarifs applicables sur les plateformes ne sont pas non plus concernés par cette synchronisation.</p> | <p>Un compte eviivo connecte une propriété (un ou plusieurs hébergements - chambres, meublé de tourisme, unité de location de courte durée... - vendus sur une même annonce) à une annonce sur des canaux de vente tels que Booking.com ou Expedia.</p> <p>Depuis l'onglet «Paramètres» de son espace eviivo, le propriétaire peut gérer les caractéristiques de chacun de ses biens, retrouver les conditions des agences en ligne et activer ses connexions. L'inscription sur les sites de distribution partenaires est gratuite et peut être organisée par eviivo sur certaines plateformes. Ces sites de vente se rémunèrent par une commission (variable de 7% à 18% environ) sur les réservations qu'ils vous amèneront. Dans aucun cas, eviivo n'altère ou apportera des modifications à un contrat existant entre un prestataire et une agence de voyage en ligne.</p> <p>eviivo se connecte avec les annonces existantes concernant la propriété sur les sites de distribution en ligne partenaires de l'offre Eviivo Connect, sauf pour Abritel (sur cette plateforme, Eviivo génère de nouvelles annonces à partir du contenu renseigné par le propriétaire dans eviivo. Les annonces HomeAway préexistantes doivent être suspendues.)</p>        |
| DELAIS DE SYNCHRONISATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>Il y a un délai de mise à jour des réservations dans le cadre de la synchronisation ICAL. Les calendriers sont synchronisés à fréquence régulière :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les réservations effectuées sur les autres plateformes sont <b>importées dans Open Pro en moyenne toutes les 2h00</b></li> <li>- <b>les autres plateformes de réservations ne récupèrent pas en temps réel les réservations créées dans Open Pro.</b> La fréquence de mise à jour des réservations peut varier selon les plateformes de réservation.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>Synchronisation instantanée des tarifs, des disponibilités et des réservations</b> (dans un sens comme dans l'autre).<br/>Les mises à jour sont instantanées en terme de disponibilités, de tarifs et de réservations (de l'ordre de quelques secondes).<br/>Quand il est mis à jour sur Eviivo, le contenu photo, descriptions, équipements..., est mis à jour sur les plateformes une à plusieurs fois par jour.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| REMONTEE DES RESERVATIONS DANS OPEN PRO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>Les dossiers de réservation remontent dans open pro de manière très succincte avec peu d'informations. Les réservations issues des plateformes ne comportent pas les coordonnées complètes du client, ni le montant des réservations (ces informations ne sont pas transmises par les plateformes).</p> <p>En revanche, elles sont visibles automatiquement sur le planning Open Pro. Et apparaissent également dans l'onglet DOSSIERS du menu Open Pro : dans la liste déroulante "Origine du dossier" le prestataire peut sélectionner "Internet - iCal" pour retrouver les réservations issues de plateformes. En entrant dans un de ces dossiers, il visualisera la plateforme concernée par cette réservation, puis ensuite le nom de l'hébergement concerné, ainsi que les dates.</p> <p>Selon la plateforme, le propriétaire visualisera également le nom ou le prénom du client, mais cela n'est pas systématique.<br/>Le prestataire n'a pas la main sur les dossiers créés dans Open pro via une plateforme connectée par ICAL. Tout doit se faire depuis la plateforme d'origine. Si un dossier est supprimé sur la plateforme, il ne fera plus parti de l'import et sera alors supprimé automatiquement d'Open pro.</p>                                                                   | <p>Depuis son espace eviivo, le propriétaire peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gérer et ajuster ses tarifs (depuis l'onglet «tarifs») * ;</li> <li>• retrouver le récapitulatif de ses ventes réalisées sur les agences en ligne (depuis l'onglet «liste») - La gestion des réservations peut ensuite se faire sur eviivo ou directement sur l'agence en ligne concernée dépendant de ce que le prestataire cherche à faire.</li> </ul> <p>Informations transmises des OTA : nom, prénom &amp; adresse et mail du client, nombre de personnes, tarif &amp; charges associées, numéro de CB si la réservation n'est pas prépayée, notes et commentaires.<br/>Eviivo n'envoie pas de contrat de location lorsqu'une réservation est effectuée puisqu'en réservant sur l'une des OTA connectées, un voyageur accepte par défaut les conditions de vente stipulées sur l'annonce et paramétrés depuis le compte eviivo.</p> <p>Toute réservation vendue sur une agence de voyage en ligne doit être honorée. 2 exceptions (plus de précisions sur ces cas de figure dans la FAQ eviivo – open pro disponible sur simple demande). A noter : l'annulation à répétition de réservations sur les OTA fait baisser l'annonce sur le classement.</p> |
| GESTION DES INTERDICTIONS DE VENTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>Pour les hébergements sans gestion de stock, les ical générés contiennent les réservations locales et celles provenant des sites OS, ainsi que les interdictions de vente.<br/>Pour les hébergements avec gestion stock, les ical générés contiennent uniquement les réservations locales et celle provenant des sites OS, mais pas les interdictions de ventes. Car maintenir l'état du stock (le nombre de lots restants) via l'export de ical n'est pas gérable.<br/>Donc, <b>les interdictions de vente créées dans open pro pour les hébergements en gestion de stock ne vont pas bloquer les plannings des autres plateformes.</b> Les blocages doivent être réalisés manuellement sur chaque plateforme. La synchronisation ICAL permet uniquement la synchronisation des plannings en fonction des réservations effectuées.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Du moment qu'un prestataire ferme ses disponibilités sur son Open Pro, celles-ci seront également fermées sur Eviivo, et donc sur les sites de vente.</p> <p>Le propriétaire peut également « bloquer sa maison » pour l'ensemble des canaux depuis l'onglet « liste » de son espace eviivo (et laisser uniquement des disponibilités sur son Open pro), mais il ne peut pas fermer un seul canal de vente en laissant les autres ouverts (cette option n'est pas disponible dans la formule Eviivo Connect).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



## MISE EN PLACE D'UNE SYNCHRONISATION ICAL DEPUIS OPEN PRO

Depuis Open Pro, dans l'**onglet SYNCHRONISATIONS ICAL**, vous avez la liste de vos hébergements. Vous devez cliquer sur **DETAIL** pour chacun d'entre eux, puis sur **AJOUTER SUR SYNCHRONISATION**.

Vous devez ensuite choisir le type de synchronisation que vous souhaitez mettre en place.

Choisissez ensuite les hébergements concernés et renseignez le nom de la plateforme concernée (exemple: Booking.com ou Clevacances). Cliquez enfin sur **VALIDER**, les synchronisations seront alors en place.

La synchronisation vers une seule plateforme est gratuite pour l'ensemble de vos hébergements. Si vous souhaitez mettre en place cette synchronisation vers d'autres plateformes, il faudra alors nous le préciser en cliquant sur le bouton **CONTACTEZ NOUS** présent dans la nouvelle entrée Open Pro (**SYNCHRONISATION ICAL**) afin que nous puissions vous faire parvenir un contrat pour ce module illimité.

## LA SYNCHRONISATION ICAL AVEC BOOKING

**Pour importer dans Open Pro les réservations créées dans Booking.com par exemple, vous devez renseigner l'adresse de calendrier récupérée sur cette plateforme.**

C'est dans le champ **ADRESSE DU CALENDRIER A IMPORTER** qu'il faut intégrer l'URL du calendrier Booking.

Pour récupérer l'adresse du calendrier Booking, consultez la rubrique "Exporter votre calendrier Booking.com" sur la page <https://partner.booking.com/fr/aide/tarifs-disponibilit%C3%A9s/comment-synchroniser-mon-calendrier-bookingcom-avec-dautres-calendriers>

**Pour exporter les réservations Open Pro vers Booking.com, vous devez copier l'adresse indiquée dans Open pro et l'intégrer sur cette plateforme.**

Dans Open Pro, le champ **ADRESSE DU CALENDRIER OPEN PRO** correspond à l'URL que le prestataire doit intégrer dans booking.com pour exporter les données open pro.

Pour savoir comment intégrer ensuite l'adresse du calendrier Open Pro sur votre compte Booking, consultez la rubrique "Importer les calendriers d'autres plateformes" sur la page <https://partner.booking.com/fr/aide/tarifs-disponibilit%C3%A9s/comment-synchroniser-mon-calendrier-bookingcom-avec-dautres-calendriers>

## PARCOURS D'INSCRIPTION A EVIIVO DEPUIS VOTRE OPEN PRO

Documentation détaillée sur simple demande auprès de votre contact La Drôme Résa.

Vous pouvez adhérer aux offres eviivo Connect ou eviivo Solo directement depuis votre compte Open Pro **rubrique «Channel Manager»**.

Cette inscription se fait en plusieurs étapes :

1. Connecter les « hébergements Open Pro »

A cette étape, vous choisirez le ou les logements à interfacier avec le channel manager.

NB: Il n'est pas possible ultérieurement de modifier ce choix.

« Les photos » : ignorez cette partie. Vous chargerez les photos dans la nouvelle galerie de eviivo.

2. Renseignez les informations sur vos chambres/logements

3. Renseignez vos informations personnelles (champs pré-remplis)

A noter : Les conditions de ventes seront paramétrées sur eviivo par compte eviivo et donc par propriété, elles seront ensuite envoyées auprès des agences de voyage en ligne connectées à eviivo. Les conditions générales de vente sont en revanche uniformes sur toutes les agences de voyage en ligne.

4. Sélectionnez les canaux de diffusion souhaités (agences qui vous intéressent)

5. Récapitulatif de l'abonnement, coordonnées de facturation et paiement

6. Finalisez votre inscription avec l'agent d'activation Eviivo en charge du suivi de la mise en ligne de votre compte. Contact établi par Eviivo sous 48H. Activation et mise en ligne sur vos agences sous 14 jours.

En cas de besoin de support **une fois votre compte Eviivo totalement mis en ligne**, le service technique Eviivo est joignable du lundi au vendredi de 9h00 – 18h00 par chat ou par e-mail dans la rubrique d'aide de la plateforme eviivo. Le service technique est également joignable par téléphone au 01 82 88 79 17.

### \* Précisions concernant la gestion des tarifs depuis votre espace Eviivo :

Tarifs eviivo = tarifs pour les agences de voyage en ligne commissionnées. Configuration en 2 étapes :

1. Tarification générale

2. Tarifs du jour. Eviivo supporte en effet des tarifs pouvant fluctuer tous les jours, permettant ainsi de créer des tarifs saisonniers. Le système permet également de créer des tarifs avec variation selon le niveau d'occupation de l'hébergement, en partant toujours d'un tarif de référence pour une occupation donnée, et en renseignant le tarif de chaque personne supplémentaire. Il n'est cependant pas possible de configurer plusieurs tarifs à la fois ; par exemple : tarif mid-week, 2 nuit, 3 nuits...

Un outil de « Promos » est disponible dans le channel manager eviivo, mais celui-ci permet uniquement de faire fluctuer un ou plusieurs tarifs sur une période donnée. Les agences de voyage en ligne reçoivent une information de modification de prix et non pas de « promotion ». Le tarif est donc bel et bien mis à jour, mais ce dernier n'est pas affiché comme tarif remisé.

Il n'est à ce jour pas possible de configurer un tarif par plateforme. A l'exception d'un tarif séparé destiné à HomeAway et Airbnb – configuré par un agent d'eviivo au moment de l'activation – qui ont un fonctionnement légèrement différent puisque ces deux plateformes ne peuvent recevoir qu'un tarif de la part des agences en ligne, et que leur taux de commissionnement est généralement plus bas que les autres agences de voyage en ligne.

