La Drôme Résa (plateforme de réservation en ligne) et la solution Open Expériences®

L'Agence d'Attractivité de la Drôme accompagne les professionnels du tourisme qui souhaitent maîtriser leur stratégie de commercialisation et d'e-distribution, en leur mettant à disposition et en assurant auprès d'eux la prise en main et l'utilisation des **outils Open Expériences®**.

Ces outils permettent, de plus, la vente d'offres touristiques variées sur son site internet www.ladrometourisme.com

OBJECTIFS DE CETTE STRATEGIE E-COMMERCE :

- **Faciliter les recherches et achats clients** en temps réel sur internet d'offres touristiques variées
- **Optimiser les réservations** notamment grâce au paiement sécurisé et à la possibilité de panier multi-vendeurs
- **Fédérer l'ensemble des prestataires** touristiques du département engagés dans le e-commerce
- **Permettre à des partenaires institutionnels de créer leur propre place de marché** (locale) avec les offres des adhérents La Drôme Résa.

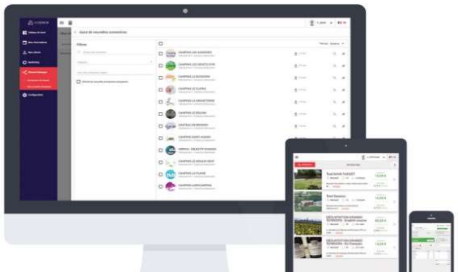
La technologie choisie (depuis 2004) : OPEN EXPERIENCES®
par Alliance Réseaux, société du groupe MICHELIN

DES OUTILS DE VENTE EN LIGNE, ADAPTES A CHAQUE METIER DU TOURISME

Solutions de gestion et de réservation en ligne pour les Hébergeurs

- Gérez votre planning en temps réel, où que vous soyez
- Démultipliez vos ventes directes sur votre site et vos sites partenaires
- Gérez vos contrats, vos promotions de dernière minute, vos codes promos
- Votre planning connecté à l'ensemble de vos distributeurs

Solutions de vente locale et de réservation en ligne pour les Loisirs



- Une réponse à chacun de vos besoins : gestion des activités, matériel, stock, visites, équipes, entrées, etc.
- Démultipliez vos ventes directes sur votre site et vos sites partenaires
- Vendez au comptoir grâce au module de caisse intégré
- Votre planning connecté à l'ensemble de vos distributeurs

Agence d'Attractivité de la Drôme - Pro

Aide à la commercialisation :

- Accroître sa visibilité
- Être 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@drome-attractivite.com

Note d'information et de vulgarisation réalisée par l'Agence de Développement Touristique
Février 2024

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

COMMENT CA MARCHE ?

Notre plateforme de réservation en ligne assure une relation de **vente directe entre le professionnel et l'internaute**.
Le professionnel gère son planning dans son outil OPEN PRO (hébergements) ou ADDOCK (activités) et les dates disponibles sont ouvertes à la réservation en ligne sur différents canaux de distribution.
L'internaute à la recherche d'un hébergement ou d'une activité de loisirs peut ainsi faire sa réservation en temps réel.
Si l'offre est réservée sur un de ces canaux, le prestataire en est automatiquement informé par email et la date est bloquée dans son planning (premier arrivé, premier servi).

Plusieurs canaux de distribution :
Lorsqu'un professionnel adhère au système de réservation en ligne OPEN EXPERIENCES®, son offre est visible et peut être réservée sur plusieurs sites internet :

- son propre site internet*(widgets gratuits)
- le site départemental www.ladrometourisme.com
- le site de l'office de tourisme auquel il est adhérent*
- le site du pays touristique dont il fait partie*

*Si celui-ci intègre un moteur de réservation

La convergence de multiples canaux de distribution vers un même outil (planning) favorise le développement d'une stratégie de **diffusion multicanale**.

POURQUOI CHOISIR LA DROME RESA ?

- **Être visible 24h/24** sur une plateforme de réservation à une échelle départementale*, voire locale, et bénéficier des campagnes de promotion / communication de ces sites diffuseurs

*Le site Internet de l'Agence d'Attractivité de la Drôme www.ladrometourisme.com est une très belle vitrine de la Drôme, complet et exhaustif. Il répond aux désirs de week-end, de séjours, d'idées de sorties, d'expériences nouvelles par une large offre thématique et la possibilité de réserver directement en ligne.
Des rubriques activités de loisirs complètent l'offre d'hébergements et proposent à l'internaute d'enrichir son panier pour bien préparer ses futures vacances dans la Drôme : fêtes nocturnes à Grignan, descente de la Drôme en canoë, cours de céramique, raquettes sur les hauts plateaux du Vercors, sorties, …

Des campagnes de communication, des parrainages Météo, de l'affichage dans le métro de Lyon, des campagnes régulières autour des pages thématiques ... sont développés tout au long de l'année par l'Agence d'Attractivité de la Drôme, ce qui permet aux adhérents La Drôme Résa d'être visibles et valorisés dans une communication départementale dont l'impact en terme de visiteurs est important.

- **Bénéficier d'un tarif négocié** très intéressant, pour un outil performant et complet (Abonnement de 180 € TTC/an – info 2024) permettant la :
  - Gestion des plannings et des disponibilités : Facilité d'accès (WebApp), un seul planning visible sur plusieurs sites, blocage automatique (premier arrivé, premier servi), planning optimisé et pas de risque de surbooking,…
  - Gestion relation client : Mail automatique, envoi du contrat, fichier clients, consultation simple et rapide des arrivées / départs
  - Gestion de politique tarifaire : Prix modulables, codes promo, remises, …

- **Maîtriser sa commercialisation** (**ZERO commission sur les réservations**, hors ventes via Channel Manager) et être « propriétaire » de sa clientèle

- **Intégrer une solution de paiement en ligne sécurisée** pour les clients - Exemple : One Shot Pay.

- **Disposer de différents moteurs de réservation pour son propre site Internet** afin d'optimiser les ventes directes : Plusieurs widgets au choix - Faciles à intégrer

- **Disposer d'une fonctionnalité ou d'un outil** pour recevoir des ventes provenant des grandes plateformes de réservation en ligne, tout en maîtrisant son stock et sa stratégie de distribution

  En option et à tarif négocié :
  - **Synchronisation ICAL intégrée** dans les outils Open Pro. Cette fonctionnalité permet aux hébergeurs de synchroniser automatiquement le calendrier de leurs hébergements sur différentes plateformes.
  - ou **Channel Manager intégré** dans les outils Open Pro (il s'agit du channel manager Eviivo)

- **Bénéficier de l'expertise, de l'expérience et des conseils** de l'Agence d'Attractivité de la Drôme et d'Alliance Réseaux en matière de e-commerce : formation et assistance offertes !

JE SOUHAITE ACQUERIR UN OUTIL OPEN (CAS N°1)

Modalités
Après une prise de rendez-vous, un technicien de l'Agence d'Attractivité de la Drôme demande un accès (login et mot de passe) à la société Alliance Réseaux, puis se déplace chez le professionnel pour aider à la prise en main et aux diverses étapes de configuration initiale du compte Open Pro. Cet accompagnement nécessite 2 à 3 heures de temps. Ensuite, le planning géré par le professionnel peut être diffusé sur son propre site et sur le site www.ladrometourisme.com.

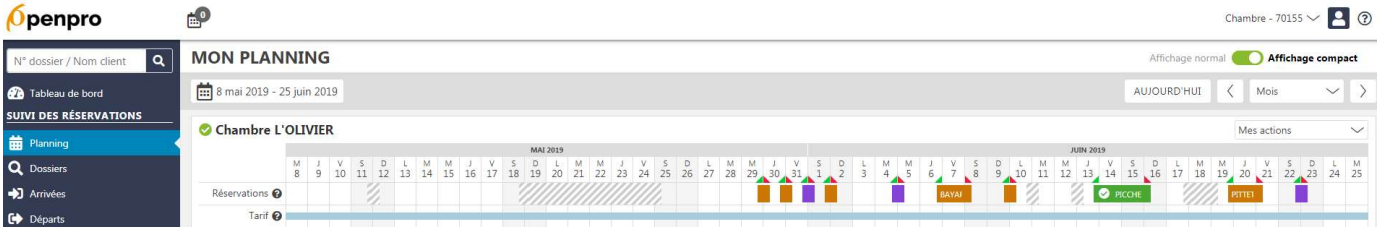
Conditions tarifaires
L'accompagnement par l'équipe de l'Agence d'Attractivité de la Drôme, la mise en ligne et la possibilité d'intégrer un widget sur votre site Internet coûtent **180 € TTC par an** (info 2023) pour l'ensemble des outils **Open Pro** Hébergements et pour l'outil **Addock,** la solution globale dédiée aux professionnels des loisirs. Seule cette adhésion annuelle est demandée.

Aucune commission n'est prélevée sur les réservations reçues.

Aide pour l'utilisation des outils Open Pro
Pour faciliter la prise en main et l'utilisation quotidienne des outils Open Pro, le descriptif des étapes de configuration est accessible à tout moment depuis son compte Open Pro, ainsi que des tutoriels vidéos. Si vous ne trouvez pas de réponse à vos questions, ou si vous avez besoin d'aide pour un paramétrage particulier de votre outil de réservation en ligne, l'équipe de l'Agence d'Attractivité de la Drôme est à votre disposition !

Prise en main et mise à jour du planning
La configuration d'un compte Open Pro ou d'un compte Addock nécessite de renseigner différents onglets : tarifs, taxes, suppléments, photos, descriptifs… Une mise à jour régulière du planning (nouveaux tarifs, réservations locales, interdictions de vente, promotions éventuelles...) est par la suite indispensable afin de donner des informations au plus juste pour l'internaute et favoriser les ventes.

Suivant le type de produits à mettre en ligne, **il existe différents outils** : **Open Pro** Chambre d'hôtes, Open Pro Hôtel, Open Pro Meublé, Open Boutique… et **Addock** pour les activités.



JE SOUHAITE ACTIVER UNE PASSERELLE (CAS N°2)

Pour les prestataires utilisant déjà un système de réservation en ligne, Alliance Réseaux a développé des passerelles avec plusieurs éditeurs de solutions de réservation en ligne ; ceci afin d'alimenter nos sites de réservation directement depuis votre planning habituel.

En résumé : Un seul et même planning pour alimenter plusieurs canaux de distribution.

Pour les hôtels : passerelles avec les logiciels ReservIT, D-EDGE, Misterbooking…
Pour les campings : passerelles avec les logiciels WEBCAMP et CTOUTVERT
Pour les chambres d'hôtes et meublés de tourisme : passerelles avec ITEA, CLEVACANCES, EVIIVO, AMENITIZ, KE BOOKING…
Liste non exhaustive, veuillez nous contacter pour vérifier la connectivité de votre outil avec l'environnement Open Expériences.

Il existe 2 types de passerelles : les **passerelles directes** et les **passerelles indirectes**. Ces dernières fonctionnent par l'intermédiaire d'une API : **API Open Pro Hébergement** ou **Multi-Tarifs** et nécessitent la configuration initiale d'un compte Open Pro par l'hébergeur puis la synchronisation avec son compte « maître » (planning habituel).

La mise en place de connexions directes, tout comme les passerelles indirectes par l'intermédiaire d'une API, est gratuite (Alliance Réseaux ne facture aucun frais pour l'ouverture de compte Open Pro, ni pour la mise en place de la connexion). La remontée sur l'ensemble de nos supports web (l'Agence d'Attractivité de la Drôme, Office de Tourisme...) est également **gratuite (sans aucune commission sur les réservations).** Certains éditeurs peuvent en revanche appliquer des frais de développement, mise en place technique… auprès de leurs clients.

La liste des éditeurs ayant effectué les développements permettant d'exploiter les API Open Pro et de connecter leur solution aux places de marché Open System® est évolutive.
Les API sont mises à disposition des éditeurs qui souhaitent les exploiter et assurent ainsi les développements nécessaires, afin d'offrir la possibilité à leurs clients (propriétaires d'hébergements…) de connecter leur planning maître aux canaux de vente d'Alliance Réseaux : places de marché départementale et locales. Un Centre de Ressources est mis à disposition des éditeurs et des référents territoire pour ce faire.

N'hésitez pas à nous contacter pour échanger sur votre cas.

LA RESERVATION EN LIGNE SUR LE SITE WEB DU PROFESSIONNEL

Pour tout professionnel adhérent Open Expériences® auprès de l'Agence d'Attractivité de la Drôme, son offre apparaît dans le moteur de réservation intégré sur le site départemental www.ladrometourisme.com. Mais ce n'est pas tout !

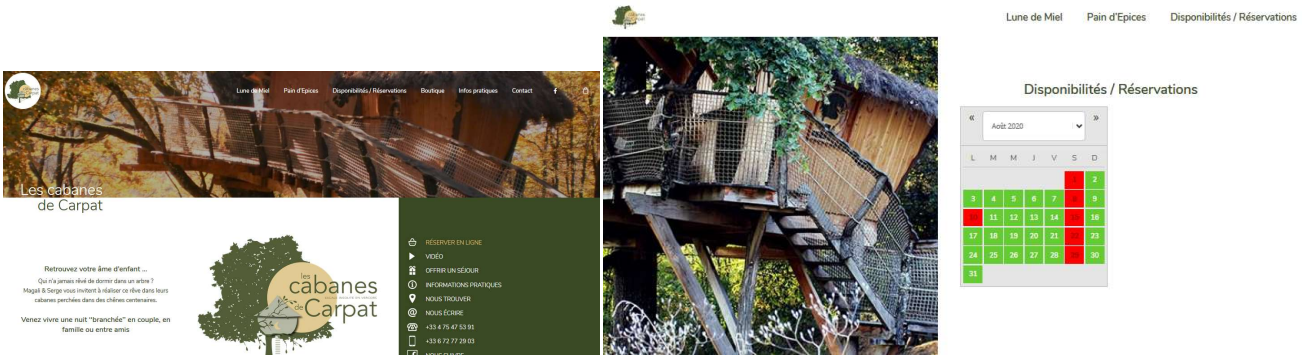
Vous avez un site internet ?
Nous vous recommandons très fortement de proposer la réservation en ligne à vos propres visiteurs. Le planning en ligne, sur lequel sont indiquées vos disponibilités, peut-être inséré facilement sur votre site internet.

Cela vous permet de :
- capter les internautes qui ont cliqué sur votre site web à partir d'un site diffuseur (www.ladrometourisme.com,...) et de les garder jusqu'à la réservation,
- donner à votre site web une image plus professionnelle et plus moderne,
- compléter les modes de réservation classiques (téléphone, e-mail,...) et de contribuer à accroître vos ventes.

Pour plus d'efficacité, un lien doit être intégré dès la page d'accueil, être mis en valeur par un bouton coloré, bien visible et peut être complété par des widgets (recherche de disponibilités, planning par chambre…) placés à différents endroits de votre site internet (pages Tarifs ou Chambres ou Contact et réservation, par exemple) de manière à ce que l'internaute ait accès rapidement à votre moteur de réservation tout au long de sa navigation sur votre site internet.

Plus de 80% des réservations proviennent des moteurs de réservation présents sur le site du professionnel.
Alors n'hésitez pas à l'intégrer sur votre site internet…
C'est un service compris dans votre adhésion !!

Exemple d'insertion d'un widget Planning:*www.cabanes-carpat.fr*
Rubrique « Disponibilités / Réservations » sur le site internet du professionnel



LES SOLUTIONS DE PAIEMENT EN LIGNE

Chaque prestataire adhérant à la plateforme de réservation peut choisir la manière dont il souhaite commercialiser ses produits : la **pré-réservation** avec paiement différé (règlement par chèque ou virement le plus souvent) ou la **réservation instantanée** (**paiement en ligne sécurisé**). Pour chacun de ces choix, le montant est paramétrable (%) à la convenance du propriétaire.

Il existe **plusieurs systèmes de paiement en ligne compatibles** avec les outils Open Expériences®:
- ONE SHOT PAY : solution de paiement en ligne spécifiquement conçue pour la commercialisation touristique. Sans frais d'ouverture ou d'abonnement, accessible aux particuliers comme aux professionnels, pas de souscription préalable d'un contrat de vente à distance avec une banque, pas d'engagement de durée, un espace en ligne dédié à la gestion et au suivi des flux financiers, une solution compatible avec toutes les banques, un règlement des montants par virements SEPA, l'intégration à l'ensemble des canaux de commercialisation, un paiement sécurisé…
Tarif Standard One Shot Pay : 2,4 % + 0,25 € par transaction
Pour simplifier la compréhension du mode de paiement «One ShotPay», voici une vidéo de présentation générale : https://www.youtube.com/channel/UCTIFX0LOfCnZby3N32bARGq
Veuillez trouver ci-après deux liens pour expliquer le processus d'inscription au paiement en ligne OSP:
Particulier : https://youtu.be/v4-3QORr9OY
Professionnel : https://youtu.be/ec1SwnQIE5k

- Systèmes proposés par les banques (contrat VAD obligatoire)

- Systèmes alternatifs : PAYZEN, PAYPAL (une commission est prélevée lors de la transaction)

- Pour l'Outil Addock, le mode de paiement STRIPE est intégré dans l'outil incluant les frais bancaires et les frais d'annulation. **Tarif : 2,4 % + 0,25 € par transaction**

Nous tenons à votre disposition le guide des solutions de paiement sécurisé en France, édité par Alliance Réseaux.

LA SYNCHRONISATION ICAL POUR LES OTA DANS OPEN PRO

Ce module, compatible avec la grande majorité des plateformes de réservation et outils de gestion d'agenda *(Booking, Airbnb, Expedia, Trivago, HomeAway, tripAdvisor, Google Agenda, etc.)*, 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 :
- Mettre automatiquement à jour le planning Open Pro avec les réservations créées dans une autre plateforme
- Mettre automatiquement à jour le planning des autres plateformes avec les réservations créées dans Open Pro
- ou, les deux !

Dans sa **version gratuite**, le module comprend la possibilité de créer **1 synchronisation** (= 1 plateforme connectée) **par hébergement**.
Et, pour 4€ HT/mois (info 2024) par compte Open Pro, le nombre de synchronisations par hébergement est illimité.

La fonctionnalité ICAL permet uniquement une synchronisation des calendriers, c'est donc une fonctionnalité un peu moins poussée que le channel manager. Les dossiers de réservation remonteront dans open pro mais de manière très succincte avec peu d'informations. Dans le dossier, on aura uniquement connaissance des dates et de l'hébergement concernés. Egalement, une notion ORIGINE sera indiquée et correspondra à la plateforme qui a été saisi par le prestataire lors de la mise en place de la synchronisation. Les contrats ne pourront pas être modifiés ni édités depuis open pro et il ne sera pas possible d'y ajouter des règlements. Il s'agit uniquement d'une synchronisation et d'un blocage afin d'éviter les surbooks, mais chaque dossier doit être géré depuis l'outil / la plateforme correspondante.

LES CHANNEL MANAGERS

Le channel manager Eviivo, en option dans les outils Open Pro (Hébergements), 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.

Offre Eviivo Connect : Agences de voyage en ligne (OTA) : Booking.com (et Agoda.com), AirBnb, Expedia (et Orbitz, Egencia, Ebooker, Hotels.com, Trivago, OUI.sncf), HomeAway (et Abritel, Homelidays), Tripadvisor, Google Hotel, Ryanair rooms.
Tarifs hors taxes : **A partir de 15 €/mois** (pack de 3 chambres incluses)
Tarif mensuel unitaire : 4 € / chambre (Pour les meublés, le décompte se fait aussi par chambre et non par meublé)
Ex : De 1 à 3 chambres : 15 €/mois, 4 chambres : 16 €/mois, 6 chambres : 24 €/mois (0,50 €/réservation OTA confirmée sur HomeAway)
Engagement minimum de 12 mois - Frais de connexion : 45 €/ établissement
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 et de formation sont facturés 95 €)

Offre eviivo Solo : Agences de voyage en ligne (OTA) : **Abritel - HomeAway uniquement**
Tarif : forfait de 60 € / an par établissement +0,50 € par réservation OTA confirmée sur HomeAway
Abonnement de 12 mois - Frais de connexion : 45 € / établissement
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 et de formation sont facturés 95 €)