

## Organisation, marketing, mise en marché & Internet : Pays Basque, *Res@Net System*

Internet au service de la vente de produits locaux et interfacé avec un site portail de la destination : le « Net plus ultra »

	Stratégie orientations	Outils marketing	Partenariats	Structuration de l'offre	Autres
Pays Basque, Res@net	X		X		Outil de commercialisation de l'offre

### Présentation

- **Res@Net System : une solution de réservation et de disponibilités touristiques**
  - Le Comité Départemental du Tourisme Béarn – Pays Basque a développé un système innovant, sur une logique de **réseau fédérant des territoires et des professionnels**, basé sur un **concept global de mise en marché et de vente en ligne d'une destination touristique** et de ces places de marché locales.
- **Res@Net System** est un **outil marketing** qui facilite la **gestion simultanée de plusieurs stratégies de mise sur le marché de la destination**, grâce à une gestion globale des circuits de vente directs et indirects.
- **Res@Net System** est l'une des trois solutions interfacées avec **FranceGuide.com** à travers **Resinfrance** son moteur de réservation.
  - Ainsi, la même location de vacances, pourra être réservée depuis le site E-commerce d'Anglet, ou depuis le portail du CDT Béarn - Pays Basque, ou encore depuis Franceguide.com serveur national de de Maison de la France.
- **Res@Net System** facilite l'organisation de tous les acteurs professionnels des services publics ou privés du du Tourisme qui apportent de la valeur ajoutée à l'offre touristique à travers un outil collaboratif et structurant.
- Le modèle économique en ASP (Hébergement + maintenance) est adapté à toutes les tailles d'organisation.

**La société Midiway est la société qui a créé cet outil.**

**Personnes contactées :**

Gérard Cazalis et Nicolas Graf – CDT Béarn Pays Basque Basque

• Contact : 05 59 46 52 52

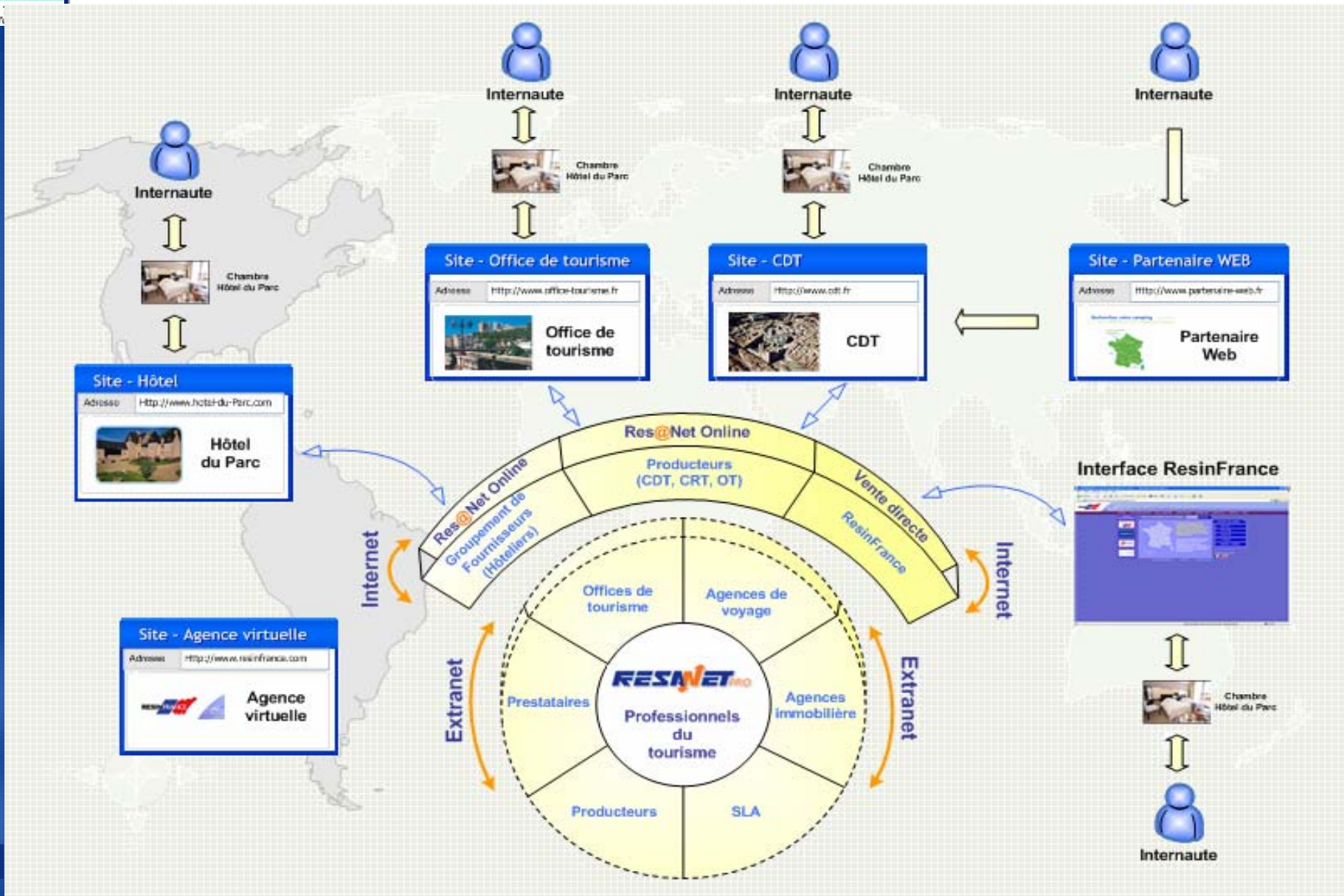
## Comité Départemental du Tourisme Béarn – Pays Basque Res@Net System

- **Res@Net System, solution de réservation et de disponibilités touristiques** : le Comité Départemental du Tourisme Béarn – Pays Basque a développé un système innovant, sur sur une logique de réseau fédérant des territoires et des professionnels, basé sur un concept concept global de mise en marché et de vente en ligne d'une destination touristique et de et de ces places de marché locales.
- **Res@Net Online** une **plateforme de vente en ligne grand public**.
- **Res@Net System** est l'une des trois solutions interfacées avec le **site portail de Maison de Maison de la France (FranceGuide.com)** à travers **Resinfrance** son moteur de réservation.
- Grâce à une **gestion globale des circuits de vente directs et indirects**, le système garantit une non concurrence entre les différents circuits et modes de distribution mis en en place, qu'il s'agisse de relations B to B ou B to C.
- **Un outil gratuit** : aujourd'hui gratuit, mais il est prévu de demander une participation de 1 % de 1 % du chiffre d'affaires pour cofinancer l'hébergement du système.
- **Mise en place et fonctionnement du système** : 10 ans pour arriver à un concept mature et mature et viable. 150 000 € d'investissement initial. 30 à 50 000 € d'investissement annuel. 1 annuel. 1 personne en mi-temps pendant les 4 premières années, puis 1 jour par semaine. semaine. L'animation, la formation de ce système est plus fastidieux et long que la création création technique de l'outil. Une personne à mi-temps est dédiée à l'animation de ce système.
- **Une démarche qualité : respect des cœurs de métier. Garantie du client** : système de paiement en ligne sécurisé. **Un plan qualité. Un Club Utilisateurs.**

**OPT → Internet au service de la vente de produits locaux et interfacé avec un site portail de la destination : le « Net plus ultra »**

# Comité Départemental du Tourisme Béarn – Pays Basque

## Res@Net System



### 1. Un outil puissant composé de 3 modules

- **Res@Net Pro** qui intègre de puissantes **fonctionnalités de gestion de la réservation** avec:
  - Phase de mise en réseau : création des intervenants et des produits dans le système ; système ; création des accords de vente entre les différents acteurs
  - Phase de vente / de production : gestion de la vente - création des dossiers
  - Phase de suivi : éditions des documents (BI, BE, Facture, ...), statistiques
- **Res@Net Online** une **plateforme de vente en ligne grand public**, qui peut fédérer toutes toutes les offres, quelle que soit leur mode de gestion (intervention ou non d'un producteur producteur)
  - Plusieurs versions existent (Portail de destination, Portail thématique, module de réservation fournisseur, ...)
- **Res@Net Com** qui regroupe l'ensemble des fonctions d'échanges de données qui permettent l'interopérabilité avec d'autres applications

## 2. Une plateforme de vente en ligne

**Res@Net Online** permet à un territoire (station, pays, regroupement d'offices de tourisme, ...) tourisme, ...) d'adosser à son site Internet, une plateforme de consultation de **disponibilités et disponibilités et de réservation en ligne** pour les **hébergements** locatifs (meublés, résidences de tourisme, chalets, ...) ou hôteliers (hôtels, chambres d'hôte, résidences hôtelières, ...).

### • Les principes de fonctionnement

- Une gestion des descriptifs par l'office de tourisme.
- Une gestion par le professionnel de ses plannings, et de ses dossiers de réservation.
- Une mise en relation de l'offre et de la demande via un portail de recherche et de réservation en temps réel.

### • Les avantages pour l'office de tourisme

- Renforcer l'attractivité de sa destination en apportant plus de réactivité au prospect qui souhaite séjourner séjourner sur son territoire.
- Proposer un nouveau service à ses adhérents, qu'il peut éventuellement facturer (perception d'une commission sur les dossiers concrétisés).
- Éviter une gestion lourde et peu fiable des disponibilités sur un support "papier".

### • Les avantages pour le professionnel

- Disposer gratuitement d'un accès à l'outil de réservation en ligne (module de gestion des plannings et de et de suivi des dossiers).
- Intégrer à son propre site Internet les formulaires de recherche et de réservation.
- Proposer le paiement sécurisé en ligne (en option, service payant).
- Améliorer sa visibilité sur Internet et répondre aux demandes de dernière minute.

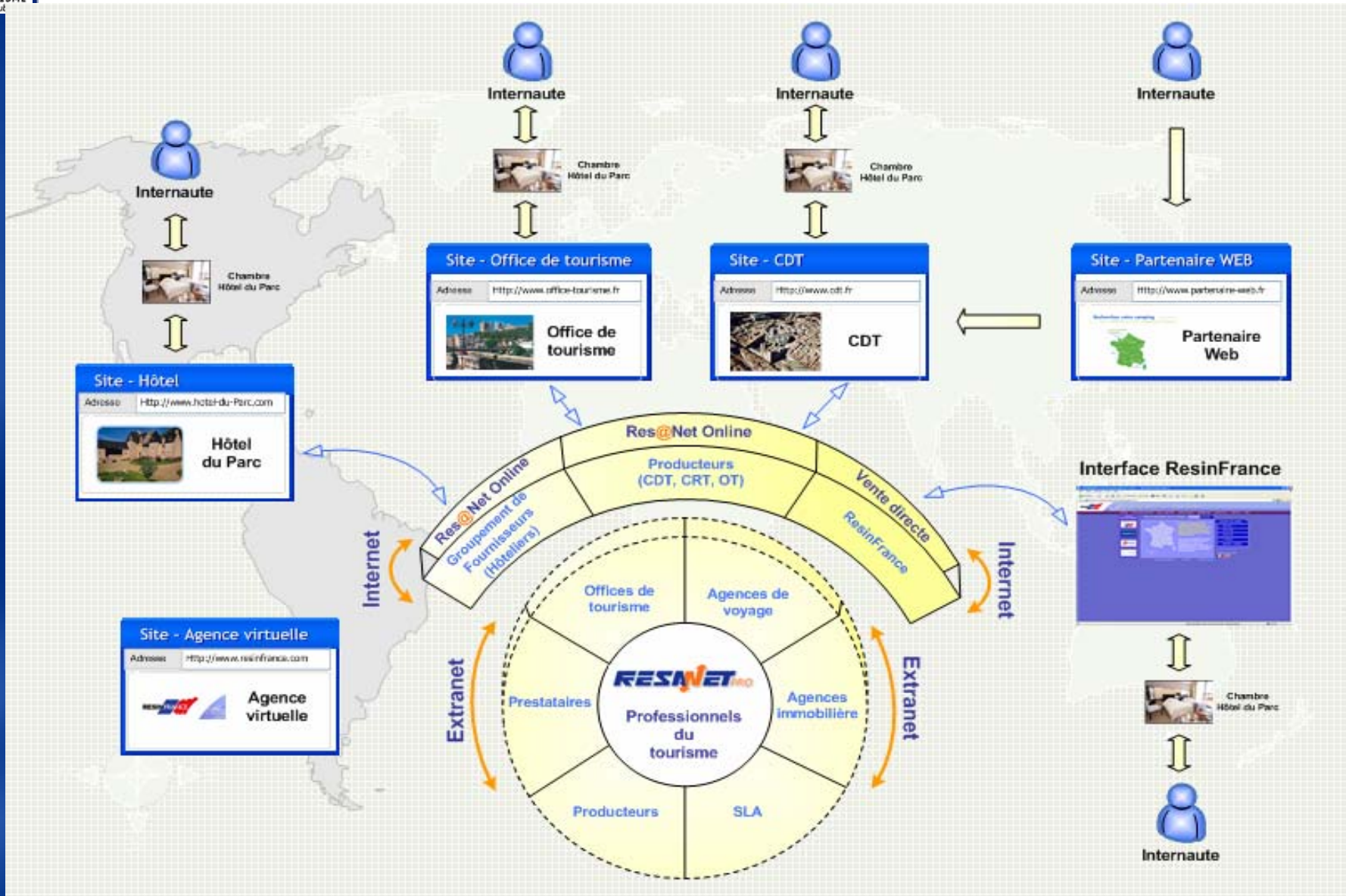
### 2. Une plateforme de vente en ligne (suite)

- Res@Net Online est adossé à Res@Net System qui garantit la **cohérence globale de la stratégie marketing d'un territoire**.  
Chaque territoire gère sa propre organisation dédiée à la promotion et la mise en marché de marché de son offre touristique, en définissant les relations :
  - **Entre les acteurs du territoire** : office de tourisme, professionnels, producteurs (agence réceptive, centrale de résa, agences immobilière, ...),
  - **Avec les partenaires extérieurs** : CDT, apporteurs d'affaire (autres offices de tourisme, ResinFrance, autres partenaires web), revendeurs (agences de voyages indépendantes, réseaux, ...).
- **Le schéma d'organisation est paramétré** dans un module d'administration : gestion des droits d'accès, de partage de planning, paramétrage des fonctionnalités accessibles.

### 3. Circuits de commercialisation de l'offre

- Grâce à une gestion globale des circuits de vente directs et indirects.  
***Le système garantit une non concurrence entre les différents circuits et modes de distribution mis en place, qu'il s'agisse de relations B to B ou B to C***
  - A prestation identique, un prix de vente public unique, quelque soit le circuit de vente, vente,
  - Les modes de rémunération des intervenants sont gérés : commission apport d'affaire / d'affaire / revendeur, gestion des marges, prix nets négociés, ...,
  - L'administrateur gère l'attribution des droits d'accès aux plannings (disponibilités temps temps réel, requêtes, allotements),
  - Un module de gestion et de paramétrage des promotions permet d'adapter au fil du du temps les politiques des ventes.

### 3. Circuits de commercialisation de l'offre (suite)



### 4. Fonctionnement

#### Res@Net System est une solution globale pour le tourisme :

- C'est un outil qui permet de gérer simultanément plusieurs stratégies de mise en marché : marketing direct, plate forme E-commerce, réseau de distribution...
- C'est à la fois :
  - **un outil de mise en réseau** : créer et paramétrer un réseau de partenaires (fournisseurs, revendeurs...).
  - **un outil de production** : enregistrer et formater des offres de séjours pour une meilleure lisibilité (produits simple ou pack...).
  - **un outil de réservation en ligne** : accessible aux professionnels et au grand public public
  - **un outil de gestion** : grâce à des fonctionnalités de back-office post-réservation étendue.
- **Mise en place et fonctionnement du système :**
  - 10 ans pour arriver à un concept mature et viable.
  - 150 000 € d'investissement initial.
  - 30 à 50 000 € d'investissement annuel.
  - 1 personne en mi-temps pendant les 4 premières années, puis 1 jour par semaine.
  - L'animation, la formation de ce système est plus fastidieux et long que la création technique de l'outil. Une personne à mi-temps est dédiée à l'animation de ce système.

### 5. Portails de réservation

De multiples scénarii de réservation sont ainsi rendus possibles avec Res@NetOnline :

- La même plateforme de vente en ligne peut fédérer toutes les offres, quelle que soit leur leur mode de gestion (intervention ou pas d'un producteur).
- Plusieurs versions existent :
  - **Portail de "destination"** : page d'accueil avec choix des typologies de produits, accès à des coups de cœurs et aux promotions actives.
  - **Portail thématique** : qui peut être dédié à une marque, un label, une thématique de de séjour (exemples : portail départemental de réservation des meublés Clé vacances, portail de réservation hôtelière d'une station, portail de réservation de de prestations liées à la randonnée, ...).
  - **Portail en marque blanche** : destiné à être intégré dans un site partenaire (avec une une gestion paramétrable des commissions et promotions tarifaires éventuellement éventuellement consenties).
  - **Module de réservation** : il permet à un fournisseur d'intégrer cette fonction sur son son site.

### 6. Les points clés à retenir

- **Du point de vue du client**
  - Il peut accéder par divers canaux à une même offre, seul son interlocuteur change.
  - Les conditions tarifaires peuvent varier en fonction de politiques de promotion spécifiques à chaque intervenant.
  - La navigation est simplifiée et accessible.
  - Il peut composer ses vacances "à la carte".
  - L'internaute est sécurisé, grâce à un système de paiement en ligne.
  - Il est autonome dans sa recherche, et si besoin il peut être assisté par l'aide contextuelle.
  - Il est impliqué et peut être fidélisé, grâce aux profils.
- **Du point de vue du prestataire (Hôtelier, ...)**
  - Il gère un seul planning partagé.
  - Il rémunère ou non le service en fonction du circuit de commercialisation qu'il aura accepté.
  - Il est visible et peut donc communiquer grâce à sa fiche.
  - La gestion des réservations et des paiements est simplifiée.
  - Le Back office est automatisé, ce qui facilite l'administration des clients.
  - Il peut modifier ses tarifs, avec un tiers de confiance, et mettre en ligne des promotions promotions selon sa disponibilité.

### 6. Les points clés à retenir (suite)

- **Du point de vue de l'office de tourisme**

- Il joue un rôle de facilitateur et / ou d'intermédiaire avec d'autres canaux de distribution, distribution.
- Il porte sur le marché ses propres produits formatés en fonction de sa stratégie marketing.
- L'ensemble des processus financiers est géré de façon automatique.

- **Du point de vue des apporteurs d'affaire et revendeurs**

- Ils sont rémunérés en fonction des accords passés avec l'office de tourisme.
- Ils bénéficient d'une plateforme de vente en ligne des produits de l'office de tourisme et des autres membres producteurs en "marque blanche".
- Ils permettent d'augmenter le trafic sur Res@Net System, et donc de toucher plus d'Internautas.

### 7. Une démarche qualité

- **Respect des cœurs de métier** des divers intervenants (son développement a fait l'objet l'objet d'un agrément par les représentants du SNAV, de la FNAIM et de la DCCRF),
- **Garantie du client** : transparence totale des circuits de commercialisation avec une responsabilité clairement définie; Maîtrise de l'information diffusée : gestion des informations informations relatives aux offres; Système de paiement en ligne sécurisé.
- **Un plan qualité**, bâti sur diverses expériences est fourni avec les systèmes : convention de convention de production, modèles de contrats, de bons d'échange, charte d'éthique du du réseau, convention de partenariat commercial, cahier des procédures de gestion des des ventes,
- **Un Club Utilisateurs** : Il se réunit au moins une fois par an. C'est un lieu d'échange d'expériences et de propositions d'améliorations fonctionnelles et de nouveaux développements.

### 8. Un outil au bel avenir

- **Les professionnels du tourisme qui utilisent ce système sont :**
  - Des agences immobilières
  - Des agences de voyages réceptives
  - Une centrale de gîtes
  - Une SEM (Société d'Économie Mixte)
  - Un établissement Pierre & Vacances
  - Des offices du tourisme
  - Des distributeurs
- **Un outil gratuit :**
  - Aujourd'hui gratuit, mais il est prévu de demander une participation de 1 % du chiffre d'affaires pour cofinancer l'hébergement du système.
- **Des résultats déjà probants :**
  - Depuis, la mise en service de la plateforme Res@Net Online, en mars, par la ville d'Anglet, les ventes en ligne se sont multipliées par 4.
  - L'accès direct aux professionnels était très attendu.
- **Statistiques :**
  - En 2006 : **3000 dossiers ont été traités par la plateforme**, pour 1,5 millions € de chiffres d'affaires, hors ventes directes.