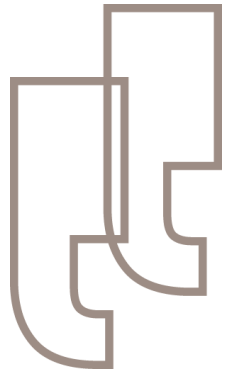




**Charente
Maritime
Tourisme**

Réunion Réseau MOPA - 31/03/2016 - Dax
<< Gestion de la relation client >>



Une Stratégie de collecte mutualisée avec les DTs et les Perspectives d'exploitation des données clients

Sandrine SICOT

Chef de projet digital



© Studio Lézard Graphique

la
Charente
Maritime

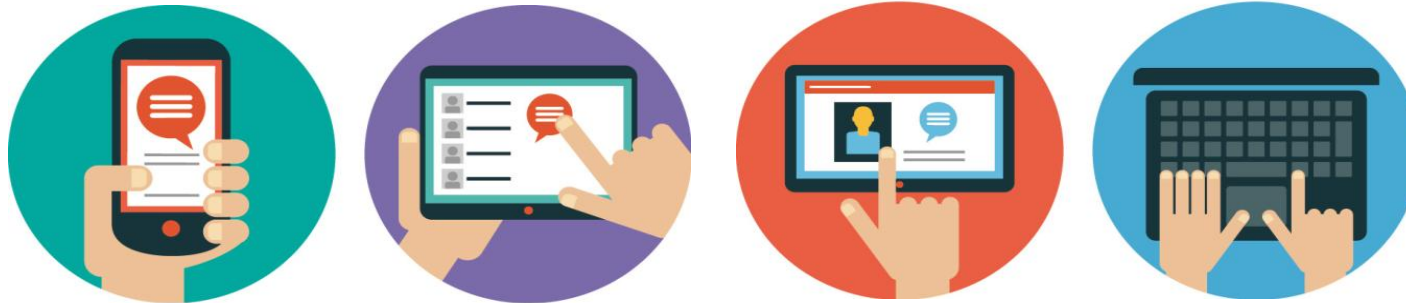
Une stratégie de collecte mutualisée avec les OTs et les perspectives d'exploitation des données clients

La stratégie CMT

UNE INTELLIGENCE COLLECTIVE POUR UNE PERFORMANCE ET EXCELLENCE NUMÉRIQUE

Tous les outils et services sont construits de façon collégiale avec l'ensemble des partenaires pour répondre au plus près à leurs besoins et au client final : le touriste.

15 COPIL Numériques



Performance économique
des prestataires locaux



Définition d'une nouvelle
relation client



La Charente-Maritime
"ma préférence"

**Charente
Maritime
Tourisme**

Une stratégie de collecte mutualisée avec les OTs et les perspectives d'exploitation des données clients

1 / L'EXISTANT : panorama des points de collecte



**Charente
Maritime
Tourisme**

2011 : création de la plateforme e-tourisme

Gestion de la relation client : le constat de départ

- Bases multiples : plusieurs fichiers divers (Excel...)
- Des outils et process peu professionnalisés
- Problématique de doublons
- Aucune visibilité analytique à l'échelle du territoire (reporting des demandes d'info, nbr de contacts...)



Avril 2011

Création d'un outil de **GRC mutualisée** pour les offices de tourisme
et des **web formulaires** de collecte d'informations



aYaline

Quels supports et méthodes de collecte ?

Ecosystème digital

Mode

Cibles

CRM

Plateforme e-tourisme

plateforme.en-charente-maritime.com

GRC (saisie OT demandes guichet/courrier/tél/import fichiers), Webforms, Appli tactile Guichet, Mini-sites

GP/Pro

Espace Pro

pro.en-charente-maritime.com

Formulaire de contact, création de compte

Pro

Site grand public

www.en-charente-maritime.com

Formulaire de contact, espace perso, commentaire, inscription newsletter

GP

Sites étrangers

Anglais, Néerlandais

Formulaire de contact, inscription newsletter

GP

Sites évènementiels

Onmetlesvoiles.fr

Jeu concours

GP

Site de réservation

reservation.en-charente-maritime.com

Comptes OpenSystem

GP

Site mobile

www.charente-maritime.mobi

Formulaire de contact, inscription newsletter

GP

Point central

Fonctionnel

En cours de connexion

Enregistrement
sur le CRM vTiger



Quelles données collectées ?

Enregistrement des DEMANDES



- **Contact** (Origine géographique, typologie)
- **Objet et origine des demandes** (mode de contact, point d'accueil)
- **Informations de séjour** (durée, lieu, période, zone, mode d'hébergement)
- **Recherche** (thèmes départementaux et locaux, brochures)

NB : GRC connectée au SIT (envoi de fiches touristiques en pièce jointe d'une réponse à une demande de contact)

Enregistrement des CONTACTS



- **Données personnelles** (civilité, nom, prénom, raison sociale, email)
- **CSP**
- **Date de naissance**
- **Coordonnées postales, tél, web**
- **Mentions de confidentialité** (Téléphone, Email)
- **Champ « Divers »**

Appli Tactile



- **Commune, Département, Pays**
- **Typologie de clientèle**
- **Type de demandes**
- **Nombre de personnes**
- **Zone de séjour**
- **Infos personnelles** (Email, Tél)
- **Mode d'hébergement**
- **Lieu et durée du séjour**

Webform



- **Typologie** (Particulier/Professionnel)
- **Données personnelles** (civilité, nom, prénom, raison sociale, email)
- **Coordonnées postales**
- **Téléphone**

Total des demandes

+ 3 573 500

Total des contacts

+ 776 000

Total des saisies

+ 81 660

Total des formulaires

+ 200

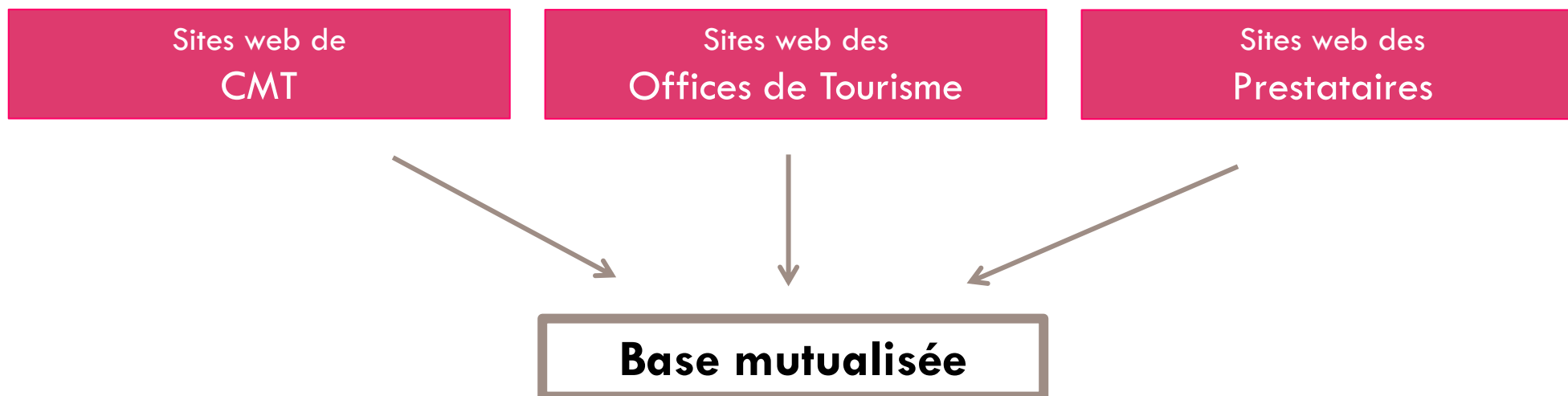
Qualification

Volume

Un support de collecte : les sites internet

Une collecte centralisée via les « webform »

Webform = formulaire en ligne relié au CRM vTiger



Propriété des contacts : un contact devient la propriété d'une entité dès lors qu'il entre en contact avec cette dernière. Co-propriété des partenaires des contacts et leur exploitation validée en commission juridique)

Exemple : Un client A contacte l'OT de La Rochelle. S'il contacte demain l'OT de l'Île de Ré, ces 2 entités sont co-proprétaires du contact.

Cadre de la collecte et qualification de la base

Régie sous la convention cadre OT ↔ CMT

✓ **Plateforme GRC mutualisée**

✓ **Création d'une base commune de contacts/prospects qualifiés**

Obligation d'au minimum 15% des contacts qualifiés (c'est-à-dire à remplir les champs définis comme stratégiques : *Département ou Pays d'origine, Mode de contact, Mode de réponse, Durée du séjour, Période, Nombre de personnes, Type de contact, Thèmes*)

✓ **Obligations des partenaires et de CMT**

Collecte et exploitation des données personnelles & publiques, responsabilités

+ Déclarations CNIL des données collectées



**Charente
Maritime
Tourisme**

Une stratégie de collecte mutualisée avec les OTs et les perspectives d'exploitation des données clients

2/ ZOOM : exemples de collecte partagée avec les OTs

Cas d'application pour les offices de tourisme

Mise en ligne Juillet 2015

L'appli tactile GRC

✓ Web App accessible sur **PC & Tablette**

✓ **Mode hors connexion** pour des saisies en extérieur (plages, stand d'un salon, borne sur des manifestations...)

✓ **Interface simple, ludique et ergonomique**

✓ **Critères principaux sur l'écran 1** pour une saisie rapide en période de forte affluence

The screenshot shows the GRC mobile application interface. At the top, it displays the time '18:01 lundi 21 mars - 0,0' and a status 'Vous êtes connecté'. Below this, there are several input fields and buttons:

- Commune / CP:** A text input field containing '86490 - Beaumont'.
- Pays:** A selection area with flags for the United Kingdom, Germany, Spain, France, and Italy, along with a '+' button.
- Nombre de personnes:** A numeric keypad with buttons for digits 1-9 and 0.
- Type de personnes:** A list with options: 'Non renseigné', 'Personne seule', 'Couple', 'Famille', 'Groupe', and 'Population locale', plus an 'Autres +' button.
- Type de demandes:** A list with options: 'Pratique', 'Vente Boutique/Billetterie', 'Agenda/Animations', 'Hébergement', 'Activités et Patrimoine', and 'Infos touristiques', each with a right-pointing arrow.
- Buttons:** Three large buttons at the bottom right: 'Valider' (purple), 'Annuler' (light blue), and 'Suivant >' (teal).
- Zone de séjour:** A section at the bottom with buttons for 'Hyperlocal', 'Local', and 'Autre'.

+ de 81 000 demandes enregistrées en 6 mois

84% des OTs l'utilisent et 82% sont satisfaits

Cas d'application sur les sites internet (OT/Presta)

Les « webform »

- ✓ **Champs obligatoires** et optionnels
- ✓ **Kit d'intégration** fournit



Demande d'informations

Informations personnelles

- Raison sociale :
- Civilité :
- Nom :
- Prénom :
- Email :
- Téléphone :
- Adresse :
- Code postal :
- Commune :
- Pays :

Informations sur la demande

- Mode de réponse
 - Email
 - Guichet
 - Téléphone
 - Courrier
 - Fax
 - SMS
- Objet de la demande :
- Complément d'information 1 :
- Complément d'information 2 :
- Complément d'information 3 :
- Complément d'information 4 :
- Ne souhaite pas communiquer son E Mail

NOUS CONTACTER

Office de Tourisme de l'île d'Oléron et du bassin de Marennes

Civilité * Mme Mr

Nom * Prénom *

Courriel * Téléphone *

Adresse postale *

Code postal * Commune * Pays

Objet *

Votre commentaire *

NOS COORDONNÉES

Tourist Office
of Oléron Island
and Marennes Basin

22 rue Dubois Meynardie
17320 Marennes
Tél. : +33(0)5 46 85 65 23

Opening Hours

Monday to Sunday
9 am - 12 pm
&
2 pm - 5 pm
(until 8 pm in high season, according
to the tourist board)

Les demandes sont ainsi stockées dans la GRC de l'office de tourisme

Cas d'application pour un prestataire

La solution « mini-sites »

✓ Module obligatoire : le webform



+ 225 mini-sites réalisés



☰ > Contact

Pour toute question ou demande d'information, n'hésitez pas à nous contacter en utilisant le formulaire ci-dessous :

Particulier Professionnel

M. Mme Mlle

Nom* Prénom*

E-mail** Téléphone**

Adresse appt., n° bât., étage

Commune Code postal

Tél. mobile France

Message :

J'accepte d'être contacté(e) par les partenaires de Charente Maritime Tourisme

Question de sécurité : 7 - sept =

Valider

* : obligatoire.
** : remplir au moins un des champs.

En conformité avec les dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le traitement automatisé des données nominatives réalisé à partir du site a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL - www.cnil.fr) sous le numéro de dossier en cours de déclaration. Nous vous rappelons que vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour exercer ce droit, adressez-vous à : Charente-Maritime Tourisme - Conseil Général - 85 Bd de la République - 17076 La Rochelle Cedex 9 - Tel 05 46 31 71 71 - Fax : 05 46 31 71 70 - Courriel : info@en-charente-maritime.com.

Les demandes sont ainsi stockées dans la GRC de l'office de tourisme référent



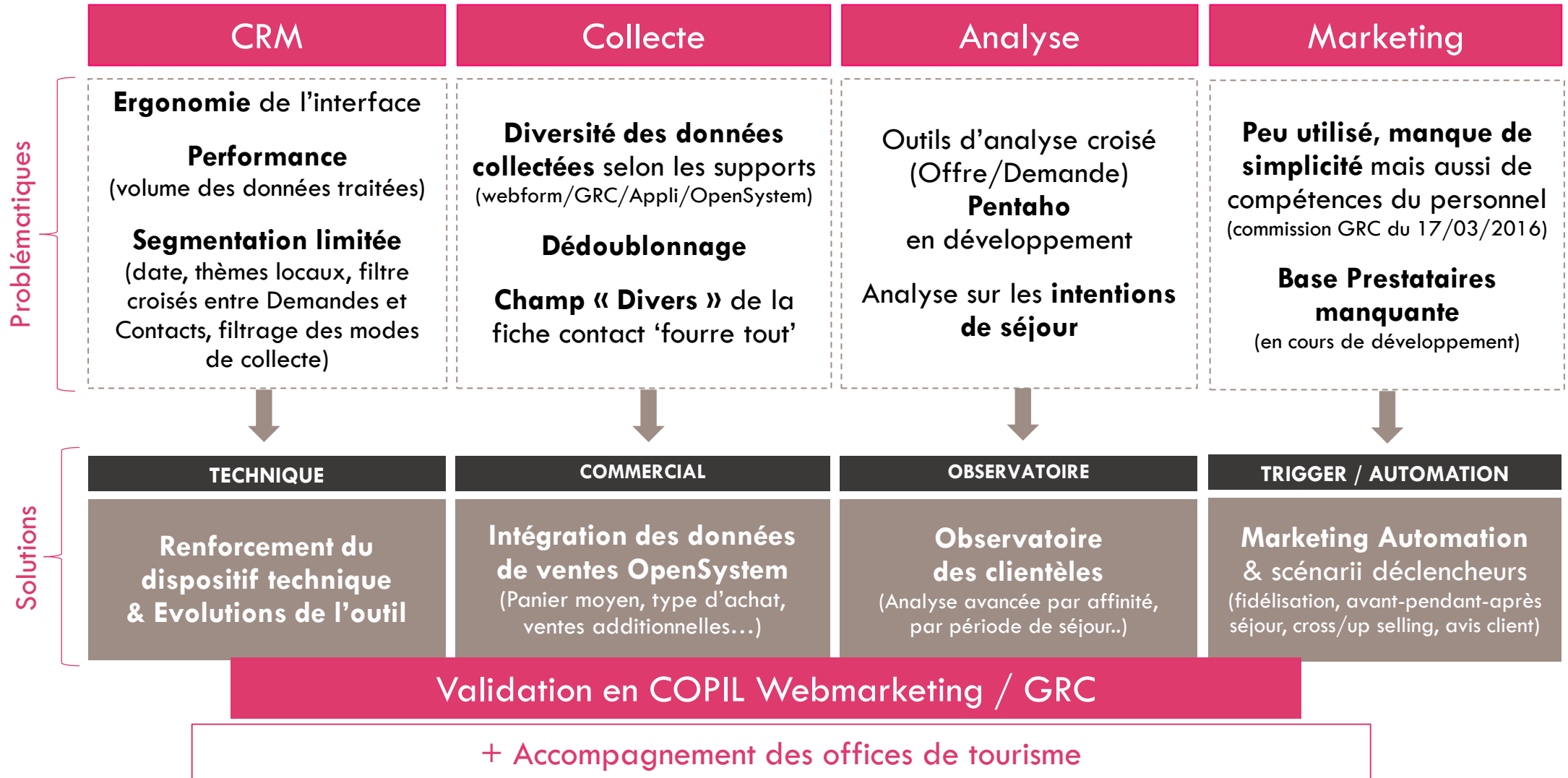
La Charente-Maritime
"ma préférence"

**Charente
Maritime
Tourisme**

Une stratégie de collecte mutualisée avec les OTs et les perspectives d'exploitation des données clients

3/ PERSPECTIVE : définition d'une nouvelle stratégie

Bilan et orientations





**Charente
Maritime
Tourisme**

Une stratégie de collecte mutualisée avec les OTs et les perspectives d'exploitation des données clients

Merci de votre attention

Sandrine SICOT – Chef de projet digital

Tél direct : **05.46.31.76.58**

Email : **sandrine.sicot@en-charente-maritime.com**