



SPEED DATING N°5 : L'UTILISATION DE TOURINSOFT LORS DE L'ACCUEIL DES VISITEURS

Eric BRENDLE, Conseiller en séjour à l'OT de Marseillan

OBJECTIFS / CONTEXTE:

Le Système d'Informations touristiques de l'Hérault (SIT 34) fédère les acteurs institutionnels du tourisme de l'Hérault autour d'un projet de base de données partagée permettant de mutualiser l'information touristique (principe de la saisie unique) et de répondre aux besoins métier de chacun. L'objectif est d'avoir une information de qualité grâce à un réseau de collecte organisé et de mieux diffuser l'information sur l'offre touristique.

Dans le cadre du projet SIT 34 et du déploiement de la base de données Tourinsoft dans les OT de l'Hérault, animée par l'ADT Hérault Tourisme, l'OT de Marseillan s'est impliqué en 2008 dans le projet :

- 2008 : début des formations
- 2009 : collecte et saisie de l'offre touristique locale dans la base de données
- 2010 : utilisation de Tourinsoft à l'accueil pour la gestion des demandes des visiteurs à distance (tel, courrier, mail)
- 2010 : extraction des données pour le guide hébergement

Sur les 4 salariés que compte l'OT (dont 3 à l'accueil) :

- 1 personne est chargée d'administrer le système
- 2 personnes sont formées pour la saisie des informations
- Toutes les personnes sont formées à l'utilisation de tourinsoft lors de l'accueil des visiteurs

L'OT a surtout travaillé sur l'utilisation de tourinsoft lors de l'accueil des contacts à distance (mail, courrier, téléphone). L'objectif est de personnaliser la réponse par rapport aux besoins du visiteur.

RESULTATS :

Résultats :

× Réponse aux demandes à distance :

- Enregistrement et traitement des contacts et de leur demande (par thème).
- Personnalisation maximum des réponses, que ce soit par mail ou par courrier :
 - message personnalisé
 - informations communiquées répondant à la demande : extraction de données depuis tourinsoft et/ou création de documents répondant à des demandes récurrentes auxquelles aucune brochure ne répond).

Exemple : traitement d'une demande :

- ❖ Saisie des coordonnées mail ou adresse dans l'interface dédiée
- ❖ Choix du mode de réponse (mail ou courrier)
 - + autres critères secondaires mais intéressants pour statistiques
- ❖ Sélection des doc ajoutés :
 - Courrier : Brochures en stock + .pdf éventuels à imprimer
 - Mail : Doc .pdf uniquement (préparation des .pdf par scan, par export)
- ❖ Impression de la lettre (et/ou étiquettes) ou envoi du mail

× Statistiques :

Grâce à l'enregistrement de toutes les données et de tous les clics effectués sur le module d'accueil, 3 types de données sont exploitables :

- les prospects (provenance...),
- les demandes (types, thèmes, dates...)
- les documents envoyés
- Toutes les statistiques sont générées en un clic.

× e-Mailing :

Avec l'enregistrement des données des prospects mail, l'OT a la possibilité de mieux cibler ses campagnes emailing.



Avantages de Tourinsoft :

- × **Avantage 1 lettre ou mail personnalisés**
 - Sur la forme (charte graphique, logo de l'OT etc.)
 - Sur le fond :
 - Coordonnées du prospect directement intégrées
 - Date
 - Texte en lui-même
 - Documents sélectionnés pour répondre à demande
 - Signature spécifique si besoin

- × **Avantage 2 tout reste modifiable**

Tout reste modifiable juste avant l'envoi ou l'impression (si besoin d'ajouter qqch de spécifique dans le texte)

- × **Avantage 3 tout est mémorisé**

Prospects, demandes, documents... tout est mémorisé : Statistiques / Recherches ultérieures

Travail préalable :

Il est nécessaire de prendre un certain temps de préparation, de manière à ce que par la suite, au moment de l'utilisation, tout puisse se dérouler en un clic.

L'exemple parfait illustrant ce principe est celui des demandes récurrentes (au comptoir ou à distante), pour lesquelles il n'existe pas de brochures ou de documents édités. Il convient donc de préparer un document de réponse (format pdf), via tourinsoft ou autre, de l'enregistrer dans la médiathèque tourinsoft et de le rendre disponible pour l'accueil. Puis, en un clic, ce document est imprimable et/ou envoyable au demandeur (cf exemple des campings aux abords du Canal du Midi ci-joint).

EVOLUTIONS / MISES A JOUR:

L'OT souhaite utiliser en 2011 toutes les fonctionnalités de Tourinsoft, notamment pour le traitement des demandes en accueil comptoir.

ANNEXE :

Document « Campings le long du Canal du Midi aux abords de Marseillan (hors Marseillan) » - document réalisé par l'OT depuis Tourinsoft