

Projet Smart Tourism: modélisation de l'itinéraire d'expérimentation

White Paper

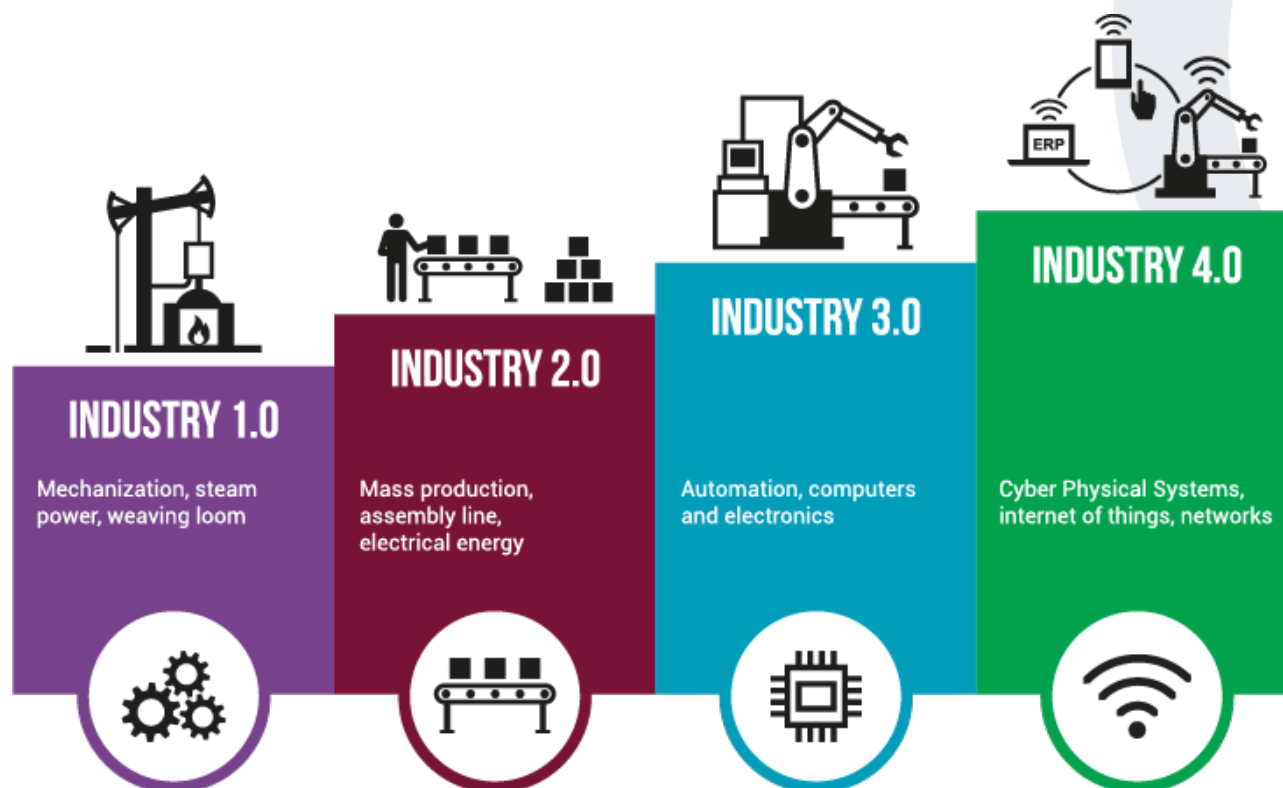
T.3.3.1

*Ce document est le résultat de l'analyse des résultats obtenus par le projet
"Smart Tourism".*

*Le but du livre blanc est d'encourager la capitalisation sur les outils créés par
une modélisation du parcours d'expérimentation.*

Le livre blanc s'appuie sur la "TOOLKIT" créée par le projet "Smart Destination".

NOUVEAUX MODÈLES D'AFFAIRES POUR LES PME TOURISTIQUES 4.0



NOUVEAUX MODÈLES D'AFFAIRES POUR LES PME TOURISTIQUES 4.0

La voie de la transformation numérique du tourisme conduira à l'émergence d'entreprises de tourisme 4.0.

Quel que soit le secteur, chaque entreprise travaille aujourd'hui dans un monde numérique, où tous les processus sont interconnectés avec les logiciels, le web, les médias sociaux, les e-mails, etc.

Le monde numérique présente des caractéristiques qui ont un impact de plus en plus impactant sur les processus des entreprises : rapidité, annulation des distances, évolution constante, personnalisation.

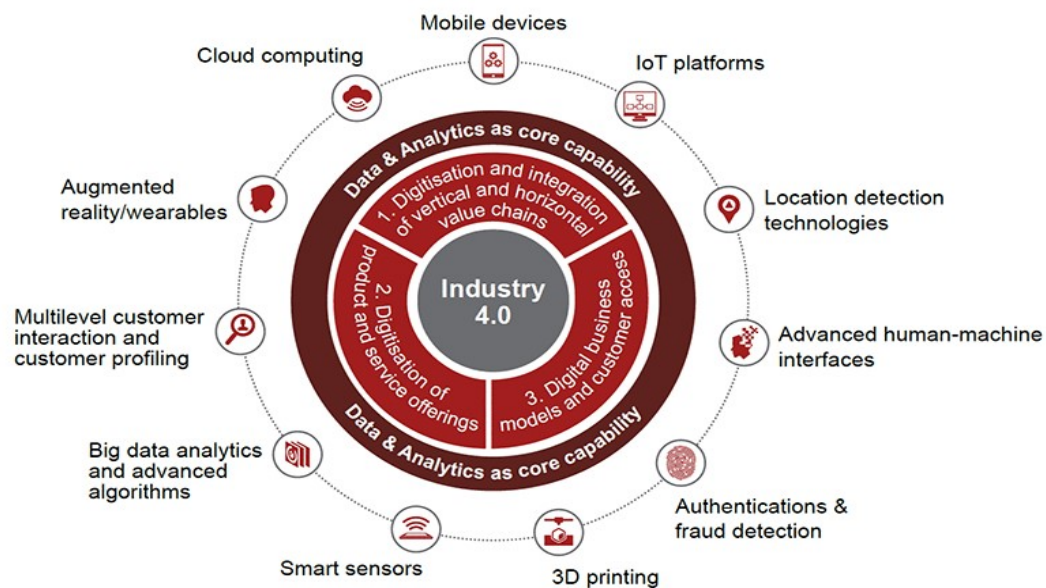
La révolution numérique et les technologies spécifiques au 4.0 ont un impact sur tous les secteurs et la transformation numérique est un défi pour toutes les entreprises.

Les principales méthodologies de développement commercial les plus utilisées aujourd'hui reposent toutes sur des principes de base communs :

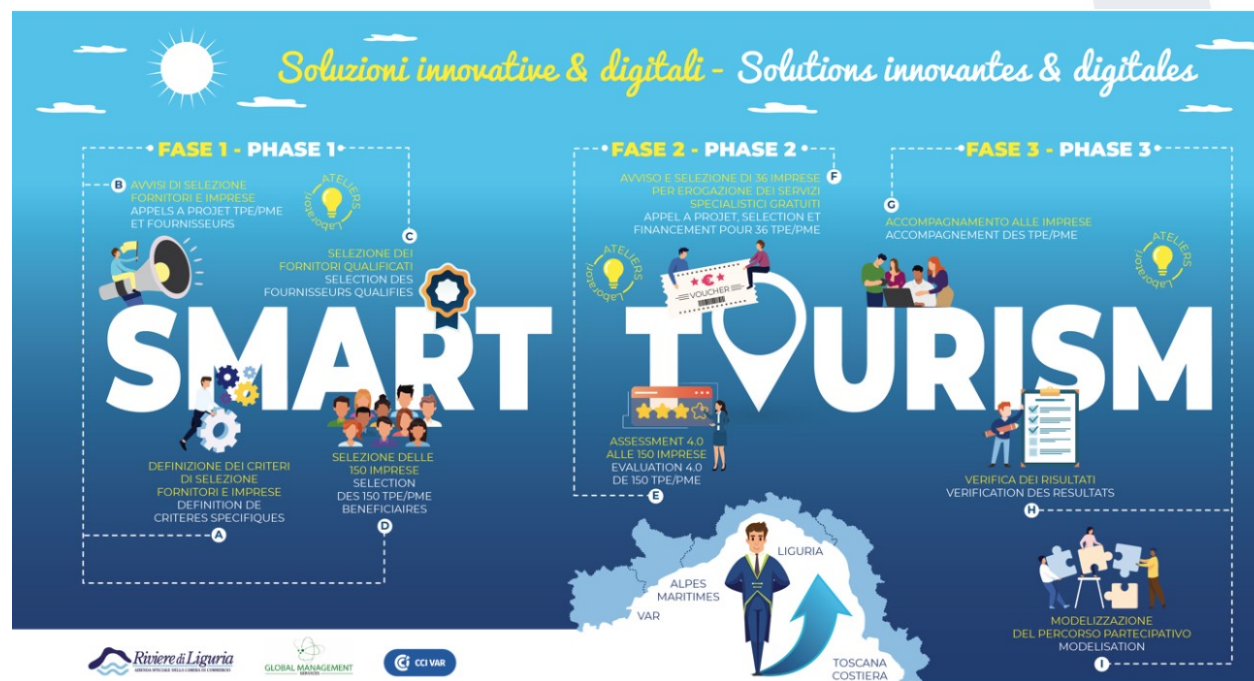
- Itération continue
- Boucles de rétroaction rapide
- Centré sur l'utilisateur/consommateur
- Prise de décisions fondées sur des données collectées auprès des clients

NOUVEAUX MODÈLES D'AFFAIRES POUR LES PME TOURISTIQUES 4.0

Par rapport aux technologies spécifiques au modèle d'entreprise 4.0 et à la transformation numérique des entreprises, il n'y a pas de solution «4.0» toute faite, valable pour toutes les entreprises, vous devez donc partir d'une compréhension claire de votre entreprise et d'une évaluation 4.0 de vos enjeux puis vous devez définir votre propre chemin de changement

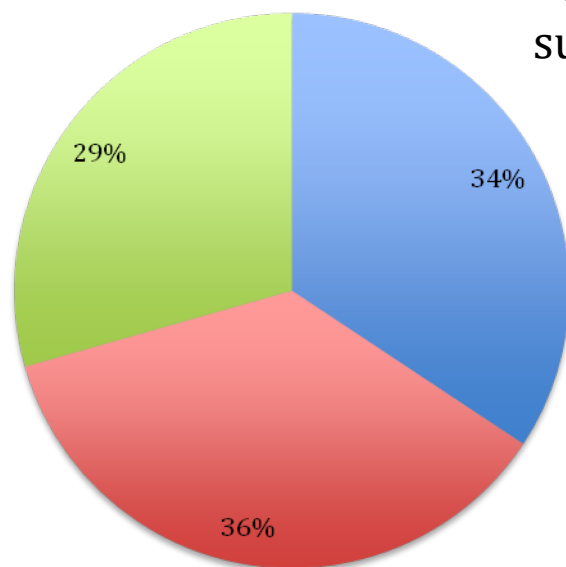


LA VOIE OUVERTE PAR LE PROJET "SMART TOURISM" ET PRINCIPAUX PRODUITS RÉALISÉS

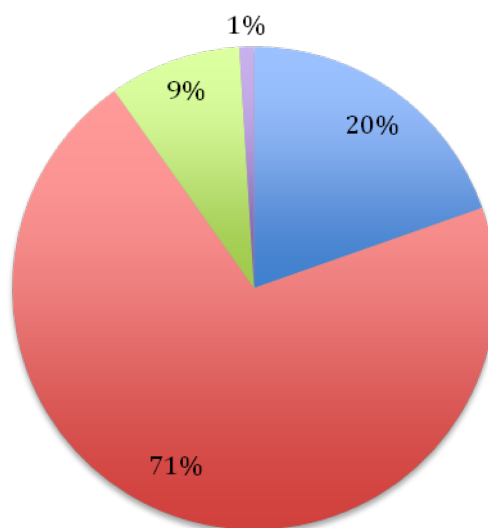


LA VOIE OUVERTE PAR LE PROJET "SMART TOURISM"

Participants : Une centaine de PME avec les caractéristiques suivantes:



- ricettività/hébergements
- bar e ristoranti / bars et restaurants
- altri servizi turistici/ autres services touristiques



- Ditte individuali/ entreprises individuelles
- micro impresa / micro-entreprise
- piccola impresa / petite entreprise
- media impresa / moyenne entreprise

LE PARCOURS D'EXPERIMENTATION PORTEE PAR LE PROJET SMART TOURISM

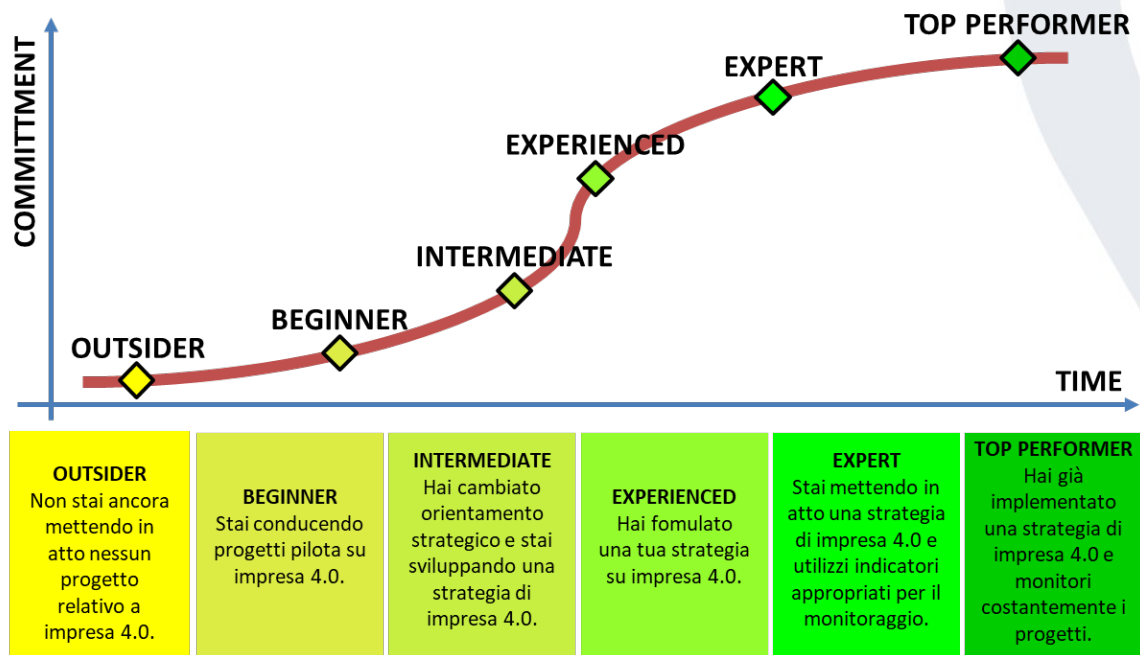
ÉTAPE DE SOUTIEN À LA NUMÉRISATION DES PME:

- ① ***Evaluation 4.0** pour aider les PME du tourisme à mesurer sur leur niveau de maturité numérique*
- ② *Définition d'une **Feuille de Route 4.0** - un parcours argumenté d'actions visant à accroître la compétitivité de l'entreprise par la numérisation.*
- ③ *Services de conseil pour soutenir la mise en œuvre de **projets de numérisation et d'innovation sur la base de la feuille de route***

PRINCIPAUX PRODUITS DÉVELOPPÉS

- *Un Questionnaire d'Evaluation 4.0 spécifique au secteur du tourisme*
- *Un Format pour les rapports d'Evaluation 4.0 et la définition d'une Feuille de Route 4.0 spécifique au secteur du tourisme.*
- *Un Catalogue transfrontalier des fournisseurs spécialisés dans le secteur du tourisme*
- *Un Catalogue transfrontalier de services qualifiés spécifiquement destinés aux PME du tourisme
(co-conçu par 70 acteurs, consultants et PME du tourisme)*

LE QUESTIONNAIRE ASSESSMENT 4.0



**Questionnaire d'évaluation
pour le secteur du tourisme**

Nom de l'entreprise: _____ Date: _____
Nom du répondant: _____ Signature: _____

Présentation de l'entreprise

- D001** Quel est la fonction de la personne en charge de l'auto-évaluation ?
 Propriétaire de l'entreprise
 Associé(e) de l'entreprise
 Directeur/Directrice Générale
 Autre
- D002** Quelle est la forme juridique de votre entreprise ?
 SARL
 SA ou SAS
 ENTREPRISE INDIVIDUELLE
 MICRO-ENTREPRENEUR
 Autre
- D003** Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ? (En cas de plusieurs secteurs, indiquez le code NAF principal)

- D004** Le nombre total de salariés se situe entre (quelle que soit le type de contrat) ?
 Entre 1 et 9 salariés
 Entre 10 et 24 salariés
 Entre 25 et 49 salariés
 Entre 50 et 149 salariés
 Plus de 150 salariés

- D011** Parmi les fonctions/services suivants, lesquels sont présents dans votre entreprise ?
 Marketing et communication
 Activités opérationnelles (prestation d'un service, fabrication d'un produit fini éventuel, accord...)
 Gestion des ressources humaines
 Achats
 Ventes
 Magasin et logistique (ex. magasins et produits de nettoyage, etc.)
 Installations / machines (ex. charnières, freins, véhicules pour le déplacement dans un village de vacances, chaises d'un hôtel etc.)
 Entretien (par exemple : nettoyage, révision, réparation etc.)
 IT - Technologie de l'information
 Qualité
 Sécurité
 Administration et comptabilité
 Direction
 Planification
 Suivi

- D012** Parmi les fonctions/services suivants, lesquels sont externalisés par votre entreprise (contez ses entreprises externes) ?
 Marketing et communication
 Activités opérationnelles (prestation d'un service, fabrication d'un produit fini éventuel, accord...)
 Gestion des ressources humaines
 Achats
 Ventes
 Magasin et logistique (ex. magasins et produits de nettoyage, etc.)
 Installations / machines (ex. charnières, freins, véhicules pour le déplacement dans un village de vacances, chaises d'un hôtel etc.)
 Entretien (par exemple : nettoyage, révision, réparation etc.)
 IT - Technologie de l'information
 Qualité
 Sécurité
 Administration et comptabilité
 Direction
 Planification
 Suivi

D005 Quelle est la part des saisonniers dans votre entreprise (en % de nombre de salariés) ?
 _____ %

D006 Au dernier bilan, le chiffre d'affaires de votre entreprise se situe ?
 <500 000 €
 Entre 500 000 et 1 M€
 Entre 1 M€ et 2 M€
 Entre 2 M€ et 5 M€
 Entre 5 M€ et 10 M€
 Entre 10 M€ et 25 M€
 Entre 25 M€ et 50 M€
 Plus de 50 M€

D007 Quel est le nombre moyen de clients au cours d'une année (en cas de plusieurs prestations à la même personne physique, considérez le nombre de prestations, par exemple pour un hôtel le nombre d'arrivées) ?
 1-50
 50-500
 500-5 000
 5 000-10 000
 10 000-50 000
 Plus de 50 000

Organisation et marchés de l'entreprise

- D008** À quels type(s) de marché s'adresse(nt) votre entreprise ?
 Business to Business - Vente à d'autres entreprises (par exemple dans le cas d'un voyageur qui vend par le canal des agences de voyages)
 Business to Consumer - Vente directe au client final
 Les deux
- D009** Au cours des trois dernières années, combien de nouveaux types de services ont été mis à la disposition de vos clients ?

Technologies et outils présents dans l'entreprise

Systèmes informatiques et technologies utilisés

- D013** Votre entreprise :
 N'utilise aucun logiciel de gestion (passez à la question 16)
 N'utilise qu'un logiciel dédié à une seule fonction d'entreprise (ex. réservation, encaissement)
 N'utilise que quelques modules d'un logiciel de gestion (ex. pour réserver ou gérer un village de vacances, fonctionnalités permettant de gérer l'inventaire des services de l'entreprise)
 Utilise les modules les plus communs d'un logiciel de gestion (ex. ERP)
 Utilise tous les modules d'un logiciel de gestion (ex. ERP) relatifs aux fonctions d'entreprise principales
 Utilise des logiciels différents pour des fonctions d'entreprise différentes

D014 En cas d'utilisation de modules/logiciels de gestion, quels fonctions/services de votre entreprise sont couverts par ceux-ci ?

- Marketing et communication
 Activités opérationnelles (prestation d'un service, fabrication d'un produit fini éventuel, accord, réalisation logistique, contrôle de véhicules etc.)
 Gestion des ressources humaines
 Achats
 Ventes
 Magasin et logistique (ex. magasins et produits de nettoyage, etc.)
 Installations / machines (ex. charnières, freins, véhicules pour le déplacement dans un village de vacances, chaises d'un hôtel etc.)
 Entretien (par exemple : nettoyage, révision, réparation etc.)
 IT - Technologie de l'information
 Qualité
 Sécurité
 Administration et comptabilité
 Direction
 Planification
 Suivi

D010 Est-ce que votre entreprise a déjà participé à des appels d'offres publics pour l'attribution de financements ?

Type d'appel	OUI	NON	Dans l'affirmative, est-ce qu'elle en a gagné au moins un ?	Lequel(s)quel(s) ?
Régional				
National				
Européen				

D015 Si à la question D014 vous avez sélectionné au moins une option, comment jugez-vous le degré d'intégration des modules/logiciels dans la fonction ou le service concerné ?

- Haut, les logiciels sont interconnectés via le réseau et se communiquent mutuellement les données sans aucun intermédiaire humain (personnel de l'entreprise, développeur)
 Supérieur à la moyenne, moins de la moitié des logiciels utilisés à bason pour se connecter entre eux d'un intermédiaire qui fournit un input et reçoit un output.
 Inférieur à la moyenne, plus de la moitié des logiciels utilisés ont besoin pour se connecter entre eux d'un intermédiaire qui fournit un input et reçoit un output.
 Bas, presque tous les logiciels utilisés dans l'entreprise ont besoin d'une personne dans l'entreprise qui sert d'intermédiaire pour la transmission.

D016 Existence de systèmes de communication formelle/tragable dans votre entreprise ?
 Oui, la communication est réalisée à l'aide de logiciels, collection, etc.
 Non, la communication s'effectue par courrier électronique, téléphone, courrier papier, etc.

D017 Dans l'affirmative, quel est le logiciel utilisé pour la communication ?

D018 Récapitulez les logiciels utilisés par les différentes fonctions/services de votre entreprise ?

Fonction/Service	Type de logiciel	OUI	Non	Ai quel lequel ?
Réservation	Moteur de réservation			
	Gestionnaire de Caraux			
	SMD (Système Mondial de Distribution)			
Revenus Management	Système central de réservation			
	Système de gestion des revenus			

41 questions

ZONES DE RECHERCHE :

Données de base

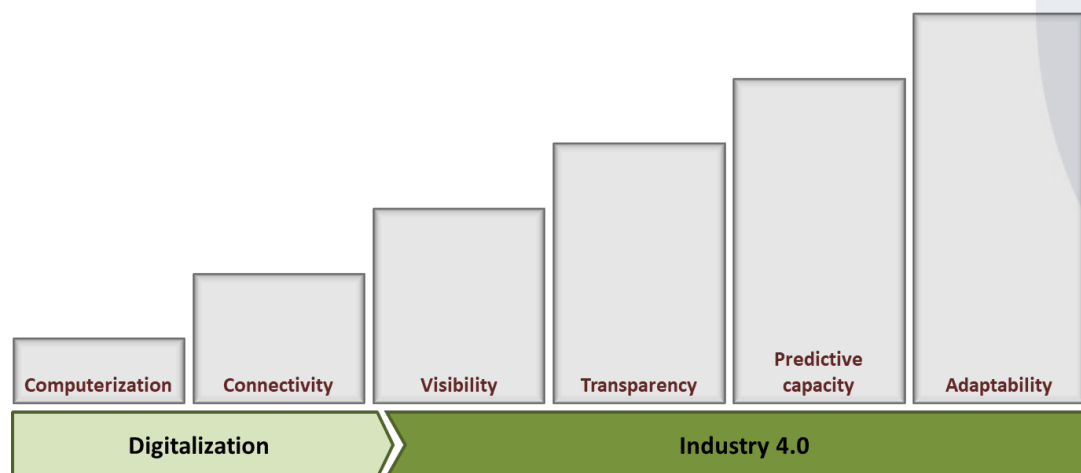
Organisation

Technologies et outils

Fonctions de l'entreprise

Culture et relations

DEGRE DE MATURITE PAR RAPPORT A L' EVALUATION 4.0



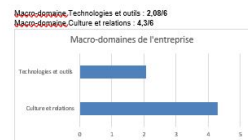


Rapport Évaluation et Feuille de Route 4.0
 Mesure du niveau de maturité de l'entreprise
 YOUR TRAVEL EXPERIENCE par rapport aux thèmes d'Industrie 4.0

Introduction
 Le présent document rend compte des résultats de l'évaluation effectuée par le Cabinet 4V en date du 10 septembre 2021.
 L'évaluation a été réalisée afin de mesurer le degré de maturité de l'entreprise par rapport aux thèmes de la numérisation et de l'Entreprise 4.0.

Méthodologie
 L'évaluation a été effectuée dans le but d'analyser le niveau de numérisation de chaque service de l'entreprise à partir d'un questionnaire d'évaluation rempli par Béatrice AUTHIEU.
 L'évaluation a été menée sur les deux principaux macro-domaines de l'entreprise et l'univers « culture et relations » sur lesquelles elle est fondée. L'évaluation porte dans les détails de chaque fonction ou services présent dans l'entreprise.

Macro-domaines
 Les macro-domaines de l'entreprise ont été évalués de la manière suivante :






 La coopération au cœur del Mediterraneo
 La cooperazione al cuore de la Mediterraneane



Macro-domaine Technologies et outils

Le macro-domaine "Technologies et outils" se divise en deux domaines distincts qui ont été mesurés individuellement :

- "Systèmes informatiques et technologies" : couvre l'évaluation des types de logiciels et technologies dont l'entreprise dispose ou dans lesquels elle a l'intention d'investir à court terme
- "Fonctions d'entreprise" : couvre l'évaluation du niveau d'utilisation des données relatives aux différentes fonctions et ressources de l'entreprise

 La note moyenne obtenue dans le macro-domaine "Technologies et outils" est : **2,086**.

Systèmes informatiques et technologies
 La section "Systèmes informatiques et technologies" porte sur la présence et l'intégration du logiciel de gestion dans les différentes fonctions de l'entreprise touristique. En outre, la section vise à comprendre les types de logiciels et technologies typiques du secteur touristique qui sont utilisés dans l'entreprise, et dans quels types de logiciels et technologies l'entreprise a investi ou souhaite investir.
 La note moyenne obtenue dans le volet "Systèmes informatiques et technologies" est : **2,418**.

En particulier, le logiciel de gestion, la première technologie qui permet la collecte, la gestion, le partage et l'analyse des données d'entreprises, est utilisé dans 8 fonctions de l'entreprise. La fonction d'entreprise "Réservation" utilise les types de logiciels suivants :

- Logiciel d'agence de voyage.

 La fonction d'entreprise "Revenus" utilise les types de logiciels suivants :

- Pas de logiciel

 La fonction d'entreprise "Marketing" utilise les types de logiciels suivants :

- SaaS/Edp, Oneto.

 La fonction d'entreprise "Technologie de l'information (TI)" utilise les types de logiciels suivants :

- Logiciel du site internet

 La fonction d'entreprise "Comptabilité" utilise les types de logiciels suivants :

- Logiciel Suite Office

 La fonction d'entreprise "MICE (réunions, congrès, conventions et voyages de profession)" utilise les types de logiciels suivants :

- Pas de logiciel

 La fonction d'entreprise "Front office" utilise les types de logiciels suivants :

- Logiciel Suite Office




 La coopération au cœur del Mediterraneo
 La cooperazione al cuore de la Mediterraneane



ERREQUADRO

La fonction d'entreprise "Service à la clientèle" utilise les types de logiciels suivants :

- Pas de logiciel

 La fonction d'entreprise "Aliments et Boissons" utilise les types de logiciels suivants :

- Pas de logiciel

 De plus, l'entreprise utilise également d'autres types de logiciels ne se situant dans aucune des fonctions ci-dessus :

- Pas de logiciel

 Enfin, l'entreprise dispose déjà des technologies suivantes :

- Technologies de cybersécurité, Technologies de réservation en ligne des services

 L'entreprise a réalisé des investissements au cours des 3 dernières années dans les technologies suivantes :

- Pas d'investissement

L'entreprise a l'intention de réaliser des investissements au cours des 3 prochaines années dans les technologies suivantes :

- Technologies de réalité virtuelle ou augmentée, Technologies de collecte de données, Technologies d'analyse de données, Technologies pour la prévision des événements futurs sur la base des données disponibles, Technologies d'automatisation, Technologies de travail mobile

Suggestions pour accroître la maturité numérique
 Pour passer au niveau supérieur de numérisation, il est suggéré à l'entreprise de :

- poursuivre la numérisation des données dans les fonctions commerciales et front office
- Avoir les investissements sur les technologies typiques d'Industrie 4.0 telles que les technologies d'analyse des données et l'acquisition de la formation correspondante



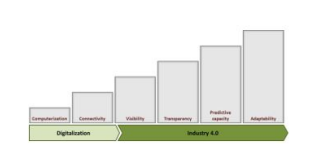

 La coopération au cœur del Mediterraneo
 La cooperazione al cuore de la Mediterraneane

Les résultats de l'évaluation domaine par domaine et le niveau global de maturité numérique sont présentés, accompagnés de suggestions d'action.



Fonctions d'entreprise

Un modèle développé par **scapto** (Académie allemande des sciences et de l'ingénierie) a été publiée en 2017 pour décrire un état d'ades des entreprises pour mesurer leur niveau de maturité par rapport au paradigme 4.0 et construire leur parcours à cet égard. Le système permet aux entreprises d'identifier des mesures concrètes visant à la réalisation d'un niveau de maturité plus élevé et à la maximisation des avantages économiques découlant de la numérisation. Le modèle fournit une évaluation de l'entreprise à 4 niveaux :




Les niveaux représentent des stades successifs du parcours à suivre par les entreprises pour mettre en œuvre concrètement le paradigme d'Industrie 4.0 et dériver les caractéristiques spécifiques des actions menées par les entreprises. Les niveaux sont :

- 0 – Absence d'information
- 1 – Informatisation : numérisation initiale par des investissements dans des technologies d'information isolées
- 2 – Conscience : provision des technologies permettant la connexion des composants
- 3 – Usabilité : opportunité pour la collecte de données dans des bases de données avancées
- 4 – Transparence : technologies d'analyse des données
- 5 – Capacité Prédictive : capacité de anticiper des scénarios futurs
- 6 – Adaptabilité : automatisation du processus décisionnel afin de pouvoir s'adapter aux changements

Ce modèle a servi de référence pour organiser les questions et concevoir le système d'attribution des notes aux différents niveaux. Dans cette optique, la section "Fonctions d'entreprise" analyse le niveau d'utilisation des données relatives aux différentes fonctions et ressources d'entreprise.

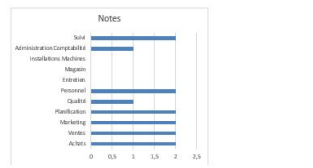



 La coopération au cœur del Mediterraneo
 La cooperazione al cuore de la Mediterraneane



ERREQUADRO

La note moyenne obtenue dans le volet "Fonctions d'entreprise" est : **1,816**.
 Le graphique ci-dessous présente en détail les résultats obtenus par chacune des fonctions et ressources d'entreprise analysées.



Suggestions pour accroître la maturité numérique
 Pour passer au niveau supérieur de digitalisation, il est suggéré à l'entreprise de :

- Poursuivre l'intégration logicielle sur les fonctions non couvertes




 La coopération au cœur del Mediterraneo
 La cooperazione al cuore de la Mediterraneane



ERREQUADRO

Macro-domaine Culture et relations
 La section "Culture et relations" se divise en quatre domaines distincts qui ont été mesurés individuellement :

- "Compétences" : couvre l'évaluation des types de compétences liées au paradigme 4.0 présentes dans l'entreprise ou dont l'entreprise a expressément besoin
 - "Culture" : couvre l'évaluation de l'appréhension au changement de l'entreprise
 - "Relations avec les clients" : couvre l'évaluation du niveau de collaboration sociale de l'entreprise avec ses clients
 - "Relations avec le secteur" : couvre l'évaluation du niveau de collaboration sociale de l'entreprise avec les autres acteurs du secteur ou avec des acteurs de secteurs différents

La note moyenne obtenue dans le macro-domaine "Culture et relations" est : **4,316**. Le graphique ci-dessous présente en détail les résultats obtenus par chacune des fonctions spécifiques qui ont été analysées.



En détail, les compétences 4.0 présentes dans l'entreprise sont les suivantes :

- U Utilisation d'outils numériques de base (ex. logiciel office)
- U Gestion de bases de données
- U Gestion d'un système informatique
- U Analyse de données
- U Marketing web
- U Réalisation de sites Internet
- U Réseaux sociaux (utilisation de pages et réseaux, lecture d'analyses d'audience, gestion de pages, etc.)

Tandis que l'entreprise a expressément besoin des compétences 4.0 suivantes :

- U Business intelligence
- U Marketing web
- U Web design
- U Réalité augmentée




 La coopération au cœur del Mediterraneo
 La cooperazione al cuore de la Mediterraneane

LE CATALOGUE DES SERVICES QUALIFIÉS



La cooperazione al cuore del Mediterraneo
 La coopération au cœur de la Méditerranée



7 macro services de référence



La cooperazione al cuore del Mediterraneo
La coopération au cœur de la Méditerranée

1. **SUPPORTO ALL'INNOVAZIONE DELL'OFFERTA**
SOUTIEN À L'INNOVATION DE L'OFFRE
2. **SUPPORTO AL CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO E DIGITALE E ALL'AGGREGAZIONE DI MPMI**
SOUTIEN AU CHANGEMENT ORGANISATIONNEL ET NUMÉRIQUE ET À L'AGRÉGATION DE TPME
3. **FORMAZIONE PER L'ELABORAZIONE DI STRATEGIE AZIENDALI DI INNOVAZIONE**
FORMATION À L'ÉLABORATION DE STRATÉGIES D'INNOVATION DANS L'ENTREPRISE
4. **INNOVAZIONE NELLA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I CLIENTI E PROGETTAZIONE/SVILUPPO DI STRUMENTI DIGITALI**
INNOVATION DANS LA GESTION DES RELATIONS CLIENTS ET CONCEPTION/DÉVELOPPEMENT D'OUTILS NUMÉRIQUES
5. **STRUMENTI E STRATEGIE DI BUSINESS INTELLIGENCE**
OUTILS ET STRATÉGIES DE BUSINESS INTELLIGENCE
6. **STUDIO, PROGETTAZIONE E IMPLEMENTAZIONE DI CAMPAGNE PROMOZIONALI**
ÉTUDE, CONCEPTION ET MISE EN ŒUVRE DE CAMPAGNES PROMOTIONNELLES
7. **SUPPORTO SPECIALISTICO ALL'INTERNAZIONALIZZAZIONE**
SOUTIEN SPÉCIALISÉ À L'INTERNATIONALISATION



Questo catalogo di servizi di innovazione è stato coprogettato insieme a imprenditori rappresentativi della filiera turistica (ricettività, ristorazione, altri servizi turistici) e a professionisti specializzati del settore.

Ogni servizio è presentato tramite una descrizione e dei contenuti (da intendersi non come esaustivi ma esemplificativi delle azioni riconducibili al servizio).

Ce catalogue de services d'innovation a été conçu avec des entrepreneurs représentatifs de la filière touristique (hébergement, restauration, autres services touristiques) et des professionnels spécialisés du secteur.

Chaque service est présenté par une description et un contenu (qui ne doivent pas être considérés comme exhaustifs mais plutôt comme des exemples des actions liées aux services).

SERVICE

INNOVATION DANS LA GESTION DES RELATIONS CLIENTS ET CONCEPTION/DÉVELOPPEMENT D'OUTILS NUMÉRIQUES

DESCRIPTION

Services de conseil visant à l'intégration opérationnelle et informatique entre l'entreprise et ses clients, selon un modèle orienté vers le client. Par exemple:

- Services d'accompagnement à la mise en application de logiciels de CRM (Customer Relationship Management, gestion des relations clients)
- Soutien à l'approche à canaux multiples et aux approches omnicanales
- Croissance et valorisation de la réputation en ligne
- Outils et stratégies pour la désintermédiation
- Systèmes innovants de fidélisation de la clientèle
- Développement de la gamification (ludification)

Ils comprennent également la conception et le développement informatique des outils numériques (CRM, site Internet, Appli, Chatbot, Réseau Social etc.)

CONTENU

- Soutien à l'introduction dans l'entreprise de logiciels de CRM ou d'autres logiciels pour l'innovation des relations avec les clients (logiciels de marketing par courriel etc.);
- Soutien à l'approche à canaux multiples et aux approches omnicanales (par exemple : développement d'un écosystème numérique intégré SITE INTERNET propriétaire-RÉSEAU SOCIAL avec l'introduction d'un Moteur de Réservation, Gestionnaire de Canaux, Commerce Électronique etc.);
- Conception et développement informatique de solutions numériques (CRM, Applis, Chatbot etc.)
- Reconception dans une optique SEO (Search Engine Optimization, optimisation pour les moteurs de recherche) de la présence en ligne : site Internet propriétaire, Médias Sociaux, Google Business
- Optimisation des activités de génération de leads
- Soutien au développement de la gamification dans les relations avec les clients

La **DESCRIPTION** illustre les besoins des entreprises touristiques

Les **CONTENUS** sont une indication des interventions possibles en fonction du service, répondant aux besoins identifiés

LE CATALOGUE DES FOURNISSEURS QUALIFIÉS



SCHEDE FORNITORI - FICHES FOURNISSEURS

DENOMINAZIONE/NOME	ADONEO
E - MAIL	bcollaudin@adoneo.com
SITO WEB /PROFILO LINKEDIN	https://adoneo.com/ https://fr.linkedin.com/in/bernard-collaudin-9ab48b8/fr
SEDE LEGALE	2 Bd Marius Vivier Merle 69003 Lyon
REGIONI DI INTERVENTO	➤ ALPI MARITTIME - VAR
SERVIZI FORNITI	<input type="checkbox"/> 1. Supporto all'INNOVAZIONE dell'OFFERTA <input type="checkbox"/> 2. Supporto al CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO e DIGITALE ed all'aggregazione di MPMI <input type="checkbox"/> 3. Formazione per la elaborazione di STRATEGIE AZIENDALI d'innovazione <input type="checkbox"/> 4. Innovazione nella GESTIONE delle RELAZIONI con i clienti e progettazione/ sviluppo di strumenti digitali <input type="checkbox"/> 6. Studio, progettazione e implementazione di CAMPAGNE PROMOZIONALI <input type="checkbox"/> 7. Supporto specialistico alla INTERNAZIONALIZZAZIONE
MPMI SUPPORTATE	<input type="checkbox"/> STRUTTURE RICETTIVE <input type="checkbox"/> BAR E RISTORANTI <input type="checkbox"/> ADV <input type="checkbox"/> ALTRI SERVIZI TURISTICI
PRESENTAZIONE	ADONEO è specializzata in attività alberghiera, ristorazione, commercio, turismo, consulenza, gestione, vendita.

NOM DU FOURNISSEUR	ADONEO
E - MAIL	bcollaudin@adoneo.com
SITE WEB / PROFIL LINKEDIN	https://adoneo.com/ https://fr.linkedin.com/in/bernard-collaudin-9ab48b8/fr
SIÈGE SOCIAL	2 Bd Marius Vivier Merle 69003 Lyon
RÉGIONS D'INTERVENTION	➤ ALPES MARITIMES - VAR
SERVICES FOURNIS	<input type="checkbox"/> 1. Support à la conception de produits innovants <input type="checkbox"/> 2. Accompagnement aux changements organisationnels, à la digitalisation et à la mise en réseau des entreprises <input type="checkbox"/> 3. Formation en stratégie d'entreprise à l'ère de la transformation digitale <input type="checkbox"/> 4. Innovations dans la gestion des relations avec le clients, conception / développement d'outils digitaux <input type="checkbox"/> 6. Conception et mise en œuvre de campagnes promotionnelles numériques <input type="checkbox"/> 7. Soutien à l'internationalisation
SOUTIEN AUX MPME	<input type="checkbox"/> HEBERGEMENTS TOURISTIQUES <input type="checkbox"/> BARS ET RESTAURANTS <input type="checkbox"/> AGENCES DE VOYAGES ET RECEPTIVES <input type="checkbox"/> AUTRES SERVICES TOURISTIQUES
BREVE PRESENTATION	ADONEO spécialisée hôtellerie, restauration, commerce, tourisme, et conseil, gestion, commercial.

Présentation des fournisseurs avec leurs coordonnées

Indication des services fournis et des types d'entreprises touristiques soutenues

DENOMINAZIONE/NOME	AGENCE HASHTAG
E - MAIL	direction@agence-hashtag.fr
SITO WEB /PROFILO LINKEDIN	www.kook-agency.fr www.agence-hashtag.fr
SEDE LEGALE	54 AV DE LA STATION 83000 TOLONE
REGIONI DI INTERVENTO	➤ ALPI MARITTIME - VAR
SERVIZI FORNITI	<input type="checkbox"/> 2. Supporto al CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO e DIGITALE ed all'aggregazione di MPMI <input type="checkbox"/> 3. Formazione per la elaborazione di STRATEGIE AZIENDALI d'innovazione <input type="checkbox"/> 4. Innovazione nella GESTIONE delle RELAZIONI con i clienti e progettazione/ sviluppo di strumenti digitali <input type="checkbox"/> 6. Studio, progettazione e implementazione di CAMPAGNE PROMOZIONALI
MPMI SUPPORTATE	<input type="checkbox"/> STRUTTURE RICETTIVE <input type="checkbox"/> BAR E RISTORANTI <input type="checkbox"/> ADV <input type="checkbox"/> ALTRI SERVIZI TURISTICI
PRESENTAZIONE	Agence Hashtag si posiziona come agenzia di comunicazione digitale dedicata ai ristoratori e all'industria del turismo. Soddisfa tutte le esigenze digitali degli attori di questo mercato.

NOM DU FOURNISSEUR	AGENCE HASHTAG
E - MAIL	direction@agence-hashtag.fr
SITE WEB / PROFIL LINKEDIN	www.kook-agency.fr www.agence-hashtag.fr
SIÈGE SOCIAL	54 AV DE LA STATION 83000 TOULON
RÉGIONS D'INTERVENTION	➤ ALPES MARITIMES - VAR
SERVICES FOURNIS	<input type="checkbox"/> 2. Accompagnement aux changements organisationnels, à la digitalisation et à la mise en réseau des entreprises <input type="checkbox"/> 3. Formation en stratégie d'entreprise à l'ère de la transformation digitale <input type="checkbox"/> 4. Innovations dans la gestion des relations avec le clients, conception / développement d'outils digitaux <input type="checkbox"/> 6. Conception et mise en œuvre de campagnes promotionnelles numériques
SOUTIEN AUX MPME	<input type="checkbox"/> HEBERGEMENTS TOURISTIQUES <input type="checkbox"/> BARS ET RESTAURANTS <input type="checkbox"/> AGENCES DE VOYAGES ET RECEPTIVES <input type="checkbox"/> AUTRES SERVICES TOURISTIQUES
BREVE PRESENTATION	L'agence Hashtag, se positionne comme l'agence de communication digitale dédié au restaurateurs et aux métiers du tourisme. Elle répond à tous les besoins digitaux des acteurs de ce marché.

LES INTERVENTIONS MISES EN ŒUVRE ET LES RÉSULTATS OBTENUS



LES INTERVENTIONS MISES EN ŒUVRE

Les services les plus demandés étaient :

- "Campagnes promotionnelles"
- "Innovation dans la gestion de la relation client et conception/développement d'outils numériques".
- "La formation au service des stratégies d'entreprise".
- Soutien aux changements organisationnels et numériques

Les services soutenant des innovations plus profondes (innovation de l'offre...) ont été moins demandés.

Les micro et petites entreprises touristiques, qui sont encore à un niveau de numérisation faible, ont besoin en priorité d'un soutien à l'amélioration de leurs outils numériques de base (site web et réseaux sociaux) ainsi qu'à la conception et gestion plus professionnelle des campagnes de marketing numérique.

De nombreux bénéficiaires sont des microentreprises qui, grâce à cet appui-conseil, ont non seulement entamé un processus structuré de transformation numérique, mais ont également expérimenté la logique des appels à projets régionaux

INTERVENTIONS RÉALISÉES

<i>SERVICE REQUIS</i>	<i>INTERVENTION RÉALISÉE</i>
<i>Campagnes promotionnelles</i>	<ul style="list-style-type: none"> •Analyse des avis, SWOT ; Développement d'un questionnaire d'entretien avec les clients. •Développement de l'identité de la marque (mission, vision, valeurs) et de son expression graphique optimisée sur les différentes plateformes utilisées •Création de vidéos/photos/textes promotionnels en accord avec l'identité de la marque •Conception et mise en œuvre de campagnes numériques sur les réseaux sociaux (FB et Instagram). •Réalisation de campagnes de marketing par courriel

Services classés par ordre décroissant de la demande

INTERVENTIONS RÉALISÉES

SERVICE REQUIS	INTERVENTION RÉALISÉE
<p><i>Innovation en matière de relations avec les clients et conception/développement d'outils numériques</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Nouveau site web avec optimisation du contenu (SEO)</i> - <i>Mise en œuvre de la gestion</i> - <i>Mise en œuvre du commerce électronique</i> - <i>Mise en œuvre de l'enregistrement en ligne</i> - <i>Mise en œuvre de la CRM</i> - <i>Création de canaux sociaux</i> - <i>Mise en place d'un système de newsletter</i> - <i>Mise en place d'un outil numérique pour l'enregistrement des réservations et pour le suivi et la transmission des commandes à la cuisine.</i> - <i>Création d'un menu numérique accessible par code QR</i> - <i>Mise en œuvre de Whatsapp Business pour l'envoi rapide de messages multilingues à des clients potentiels.</i>

INTERVENTIONS RÉALISÉES

SERVICE REQUIS	INTERVENTION RÉALISÉE
Formation	<ul style="list-style-type: none"> - Formation SMM - Google Analytics - Google ads - Instagram ads - Rédaction et communication persuasive, rebranding et réputation, stratégies de vente. - Rédaction de textes ; techniques d'optimisation du référencement ; campagnes SEM - Formation à l'utilisation du système de gestion de listes de diffusion et de bulletins d'information MAILCHIMP

INTERVENTIONS RÉALISÉES

SERVICE REQUIS	INTERVENTION RÉALISÉE
<p><i>Changement organisationnel et numérique</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Agrégation/mise en réseau dans les réseaux en ligne</i> • <i>Mise en réseau avec les entreprises de la chaîne d'approvisionnement dans l'écosystème de la destination touristique-territoriale</i> • <i>Analyse organisationnelle des processus par le biais d'entretiens avec le top management et l'observation directe des processus de travail ; Identification des points critiques relatifs au fonctionnement de la structure organisationnelle et identification des domaines à améliorer ; Rationalisation et remodelage des processus, définition des procédures et répartition des tâches et des responsabilités entre les membres du personnel; Elaboration d'un plan opérationnel pour la mise en œuvre du nouveau modèle organisationnel et des nouvelles procédures</i> • <i>Conception d'une fédération de maisons d'hôtes</i>

INTERVENTIONS RÉALISÉES

SERVICE REQUIS	INTERVENTION RÉALISÉE
<p><i>Innovation de l'offre</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Analyse du positionnement de l'entreprise et suggestions stratégiques et pratiques pour la présence sur le marché</i> • <i>Identification des «buyer personas»</i> • <i>Création de nouveaux produits expérientiels pour de nouveaux marchés (notamment étrangers)</i> • <i>Développement de forfaits touristiques spécifiques</i> • <i>Création d'une visite immersive et interactive et d'un atelier B to B entièrement numérique</i>

INTERVENTIONS RÉALISÉES

SERVICE REQUIS	INTERVENTION RÉALISÉE
<i>Internationalisation</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Identification d'une base de données de contacts (marcheurs français + voyageurs internationaux) pour l'envoi d'un mail de contact et de présentation en vue de la saison 2023.</i> • <i>Collaborations en réseau et accords de co-marketing.</i>
Business intelligence	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Analyse des types de données actuellement collectées et des caractéristiques des outils informatiques actuellement utilisés ; Identification d'un ensemble d'indicateurs (KPI) utiles tant pour le contrôle de gestion que pour la définition des stratégies ; Préparation de procédures organisationnelles visant à collecter et à traiter les données pour alimenter l'ensemble des indicateurs identifiés et identification des applications possibles, y compris les applications open source, pour améliorer le système d'information de l'entreprise ainsi que les modalités d'intégration parmi les différents logiciels ; Préparation d'un plan opérationnel pour la mise en œuvre des technologies identifiées.</i>

LES RÉSULTATS OBTENUS

Les PME du tourisme ont un niveau de maturité numérique inférieur à celui des autres secteurs
→ Leur transformation numérique est particulièrement urgente

MAIS pour les PME du secteur du tourisme, les appels d'offres pour leur numérisation sont souvent inaccessibles (difficulté à comprendre le langage technique des services proposés, etc.)
→ Le secteur du tourisme a besoin d'outils spécifiques

Le parcours

» Evaluation → Feuille de Route → Catalogue des services/fournisseurs qualifiés → Projet d'innovation".

s'est avéré très utile pour aborder ces questions cruciales

LES RÉSULTATS OBTENUS

Grâce au projet, les PME ont pu

- systématiser leur présence numérique (site web, réseaux sociaux)
- Améliorer leurs compétences spécifiques pour la gestion professionnelle des canaux numériques
- Renforcer leurs relations avec les clients en introduisant de nouveaux outils numériques (CRM, lettres d'information, questionnaires, menus numériques, etc.)
- Commencez à numériser les processus opérationnels (par exemple, l'enregistrement, la collecte des commandes, etc.)
- Innover l'offre de l'entreprise
- Innover sa propre organisation en travaillant en réseau avec les entreprises de la chaîne de valeur de son propre écosystème de destination touristique-territorial.
- Réfléchir à sa propre stratégie d'entreprise pour clarifier son positionnement par rapport à ses concurrents et mettre en évidence ses avantages concurrentiels.
- Identifier les clients cibles prioritaires en travaillant sur les buyer personas et développer une offre de produits cohérente.
- Transformer le modèle d'entreprise pour optimiser les marges sur les produits rentables