



Institute for Systemic Management
and Public Governance
Research Center for Tourism and Transport

University of St.Gallen

Hes·SO VALAIS
WALLIS

Haute Ecole de Gestion & Tourisme
Hochschule für Wirtschaft & Tourismus 

Numérisation: opportunités et défis

Christian Laesser
Université de Saint-Gall

Roland Schegg
HES-SO Valais-Wallis, Sierre

Allons droit à l'essentiel...

Il n'est pas évident de saisir les opportunités qu'offre la numérisation !



Laurent Sciboz

@laurentsciboz

Abonné



Amazon a décidé d'engager 50'000 informaticiens supplémentaires en 2018 -
[#waroftalents](#) [#DigitalTransformation](#)

Ordre du jour

- **Introduction**
- Thèmes de discussion
- Conclusions

La numérisation, concrètement, c'est:

4 facteurs-clés...

- **Mise en réseau** grâce à l'omniprésence de l'internet
 - Fibre optique, 4G -> bientôt 5G, dans les transports publics (train, avion), etc.
- **Miniaturisation** et applications mobiles et donc connectivité stationnaire et mobile
 - Internet des objets, Smart City/Destination
- **Réduction** massive du **coût** des **capteurs**
- **Augmentation** considérable de la **puissance de calcul** et de l'**intelligence artificielle**
 - Traduction, Chatbots, Marketing Automation, etc.



Google Pixel Buds: Personal Translator in Real Time

... avec 5 effets majeurs dans le tourisme.

- **Modification de la production**

Mots-clés : Service 4.0 avec processus régis par l'informatique, objets connectés (internet des objets, *smart destination*), optimisation de la maintenance et de l'exploitation des installations: robotique/machines/processus automatisés remplaçant l'interaction humaine

- **Rupture des chaînes de valeur traditionnelles**

Mots-clés : externalisation de prestations partielles (économie de plateformes), usage efficace de biens d'investissement décentralisés, économie peer-to-peer, meilleure qualité et prix moindres, économie du coût marginal zéro

- **La disruption comme caractéristique des nouvelles chaînes de valeur**

Mots-clés : nouveaux processus, dilution de la propriété, propriété et utilisation (Airbnb, Uber), redéfinition des règles de transaction (blockchain)

- **Émancipation / autonomisation des clients**

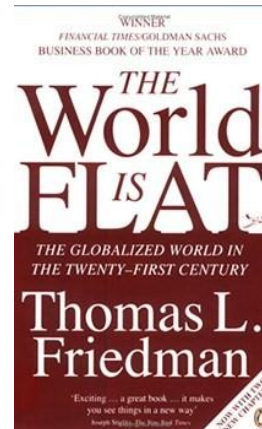
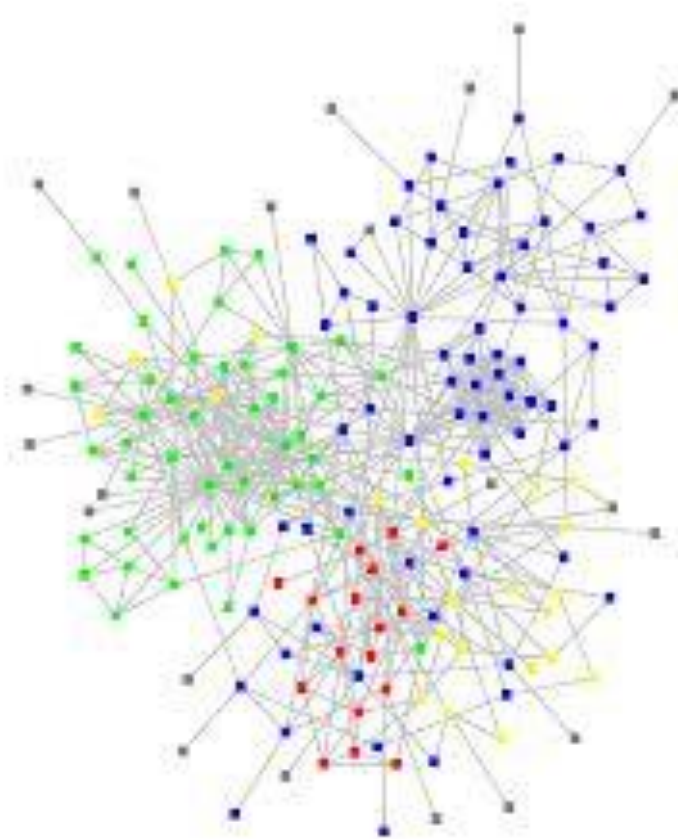
Mots-clés : accès individuel à des prestations partielles, possibilité constante de s'informer et de faire des réservations n'importe où dans le monde (n'importe où, n'importe comment, n'importe quand)

- **Importance des effets de réseau**

Mots-clés : baisse des coûts marginaux du fournisseur, hausse de l'utilité marginale du demandeur; «The winner takes it all»

Omniprésence virtuelle:

Pour le tourisme, la mise en réseau et la miniaturisation signifient avant tout l'omniprésence virtuelle des personnes et des objets, dans le temps et dans l'espace, à zéro coût et donc les mêmes avantages de proximité potentielle pour tous.



**Les données sont mobiles,
pas les personnes...**

Ordre du jour

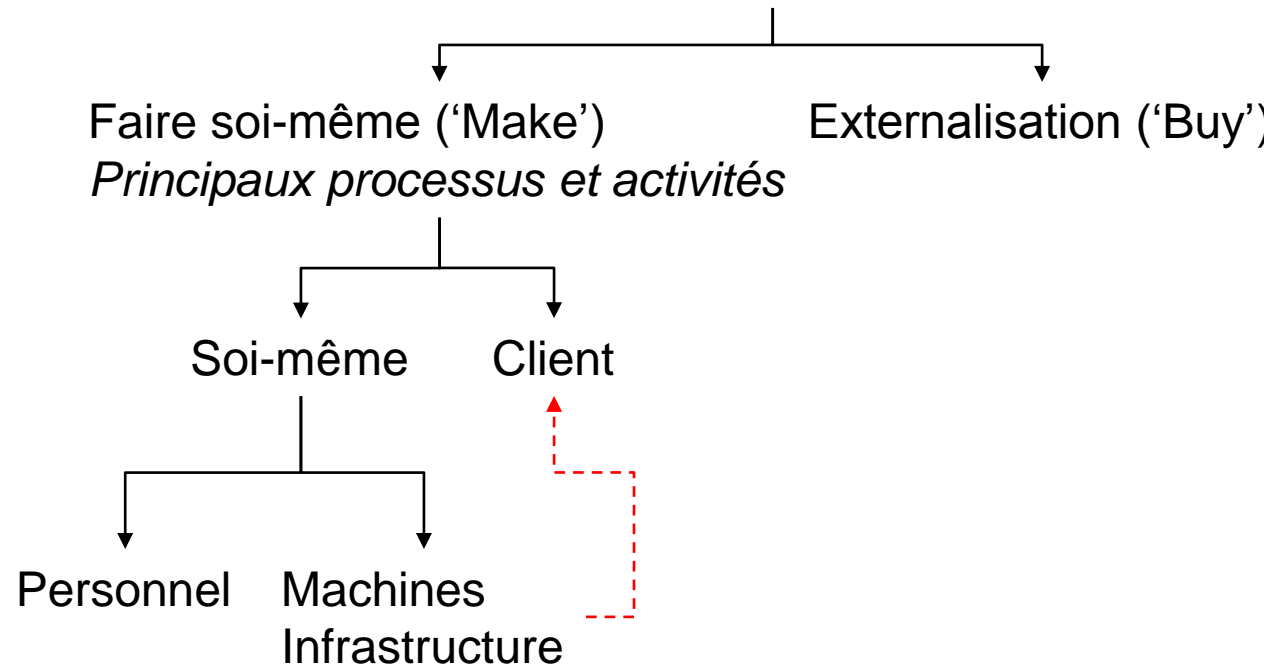
- Introduction
- **Thèmes de discussion**
- Conclusions

Thème 1: La numérisation est source de nouvelles options, moins chères et plus utiles, à de nombreuses étapes de divers processus d'affaires.

Question: Comment puis-je créer ou soutenir ces options numériquement?



**Conduite (responsabilité)
Fourniture de prestations**



Quelle est

- ma compréhension de
- et ma contribution à **quelle** chaîne de prestations? (offre de valeur)

Qu'est-ce que je fais moi-même, et **comment?**

Qu'est-ce que je fais faire, et **comment?**

Qu'est-ce que je fais moi-même, et **comment?**

Qu'est-ce que je délègue aux clients, et **comment?**

Où est-ce que j'affecte du personnel?

Où est-ce que j'emploie des **machines** ou des **robots?**

Le self-service pour optimiser les processus et les coûts:

Dans un pays cher, comme la Suisse, on peut par exemple déléguer au client tout ce qui lui fournit un gain d'utilité et génère de faibles coûts pour le fournisseur.



Contrôle automatisé des passeports



Automates pour le check-in



Check-in mobile



Smartgate Immigration



Shop self-service à l'hôtel
(facturation automatique)

Thème 2: le micro-entrepreneuriat et les relations de particulier à particulier rompent les structures et les processus traditionnels.

Question: Comment définir et délimiter les branches à l'avenir?

- Autres notions:
 - **Consommation:** économie de partage/consommation collaborative
 - **Production:** Gig Economy
- En principe: «**Partage**» de (l'**excédent de**) **ressources** à des fins lucratives ou non
 - lucratif: utilité monétaire
 - non lucratif: utilité non monétaire (émotionnelle, éducative, etc.)
 - l'attachement et l'implication décident de l'orientation du modèle



Freelance services for the lean entrepreneur



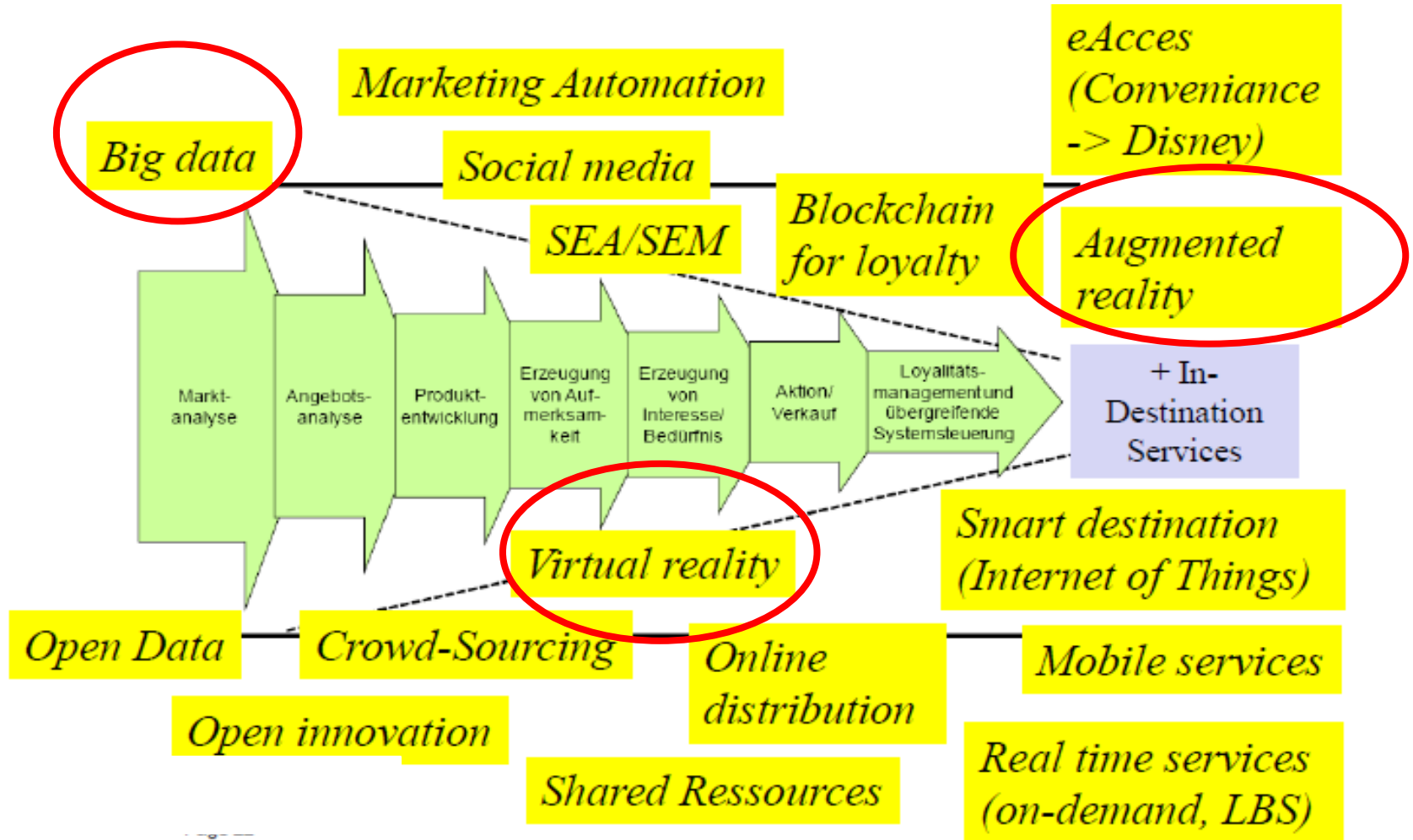
Conséquences de la convergence:

On peut tirer toute une série d'enseignements et de conséquences. Exemple de l'hébergement.

- **Convergence de diverses industries**; il existera à l'avenir des prestataires (=entreprises, particuliers) chez qui je peux passer la nuit ou vivre/utiliser certains services.
- Exemple de **structure d'hébergement** selon
 - La qualité et la quantité de l'infrastructure, activité principale (chambres)
 - La qualité et la quantité de l'infrastructure, activité accessoire
 - Le niveau de service (qualité) et la taille (quantité)
 - Le type de propriété (entreprise, particuliers, etc.)
- Autres exemples:
 - Écoles de ski
 - Guide de montagne, guide touristique
 - Chauffeur
 - F&B (manger à domicile)...

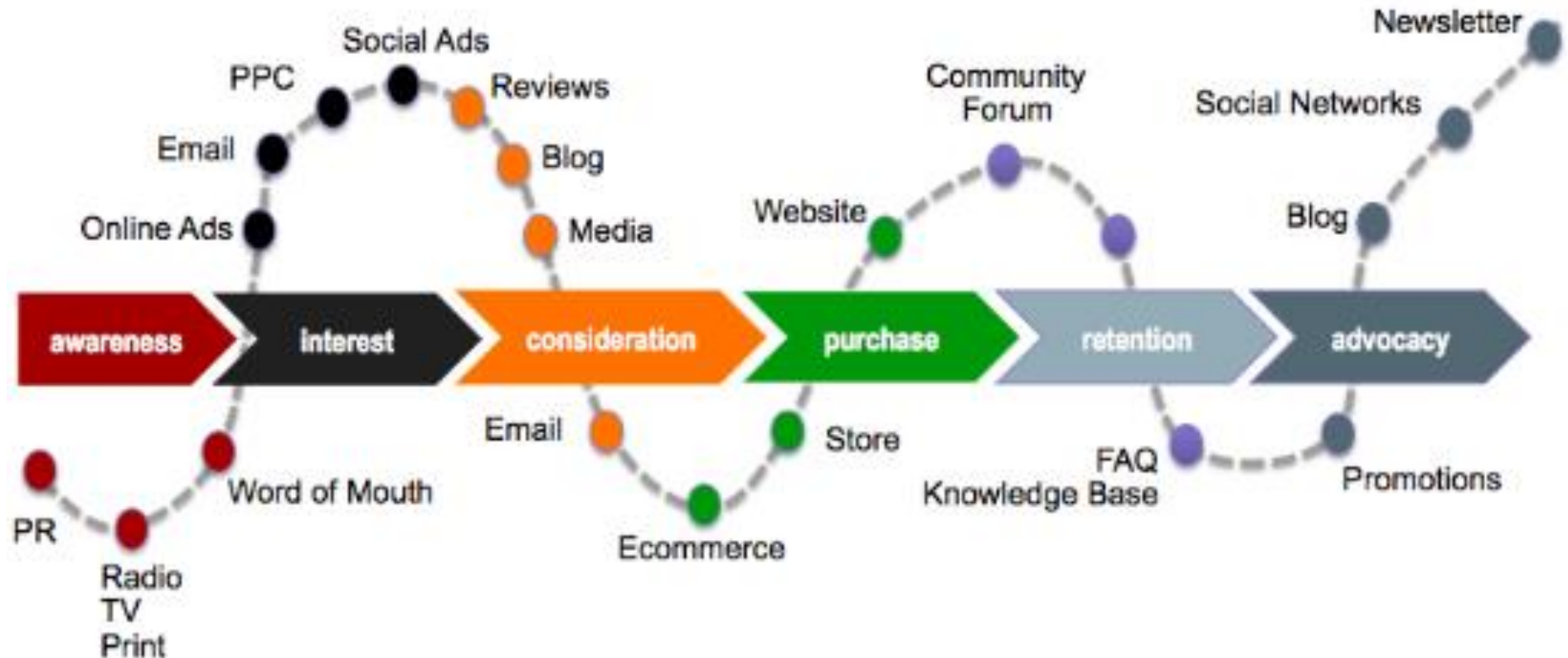
Thème 3: Nous avons aujourd'hui des possibilités de numérisation à chaque étape du processus de marketing, y c. du séjour (interaction constante possible).

Question: Où investir et pourquoi dans le processus client?



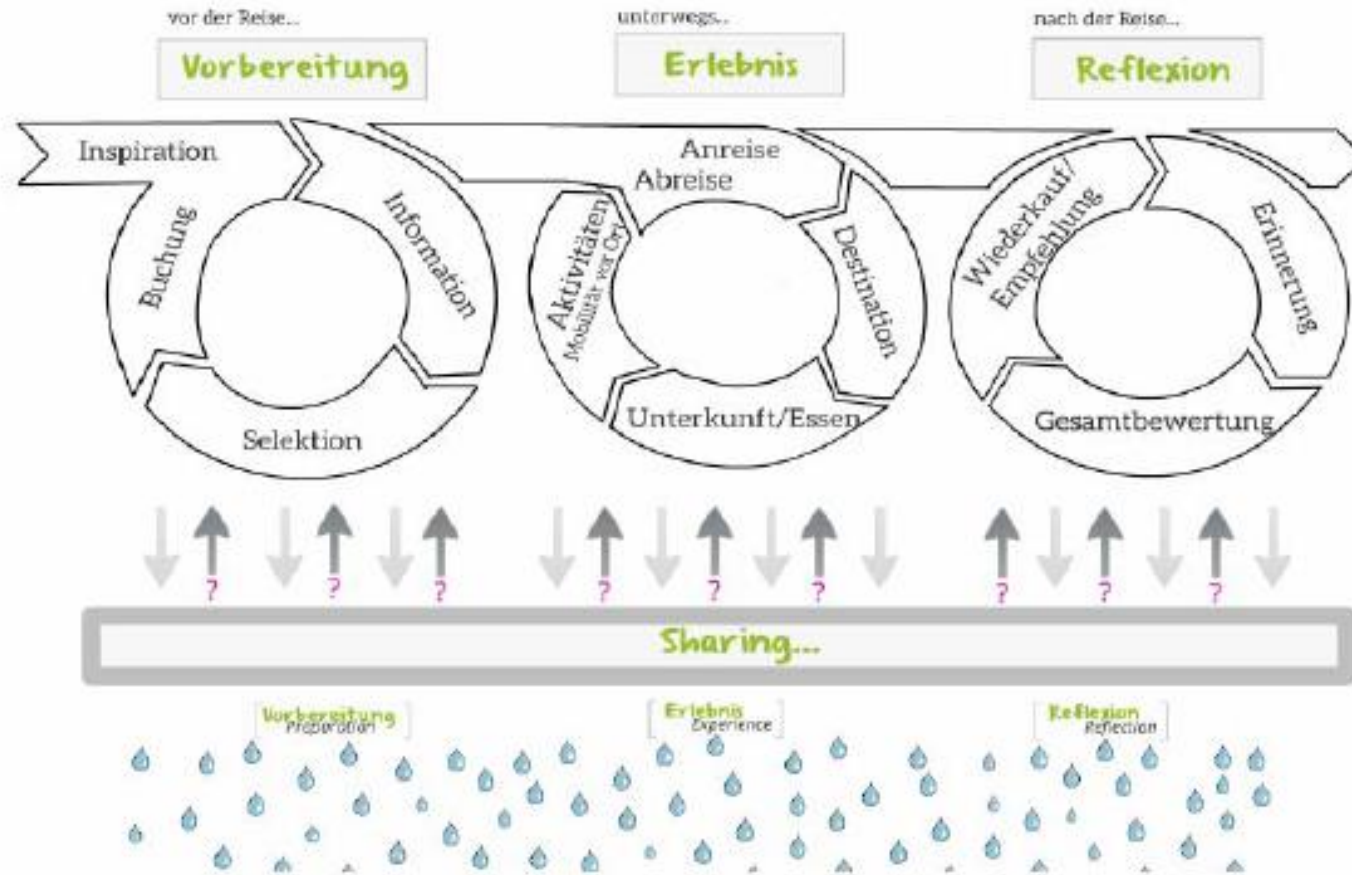
Marketing 4.0:

Nous baser systématiquement sur les processus clients nous aide à décider quels jeux marketing numériques nous jouons et où, et comment nous influons ce faisant sur les flux de clientèle.



Thème 4: Les hôtes produisent et distribuent le contenu (UGC), ce qui en fait des personnes d'influence (Market Mavens).

Question: La promotion touristique aura-t-elle toujours une raison d'être à l'avenir?



Les récits à l'ère du numérique:

***L'industrie du tourisme vise la création de récits.
Les récits se propagent dans l'écosystème (numérique) tourisme.
Nous devons promouvoir ces récits générés par les clients.***

- L'industrie du *tourisme* repose sur le vécu d'expériences qui peuvent être racontées.
- Investissements dans la fabrication de récits sur des prestations et des produits/offres.
Récits = processus (design des prestations = processus)
- Les lieux touristiques sont le théâtre où se conçoivent les récits des hôtes.

« Tourist experiences are essentially stories about events, places and people » (McCabe and Foster, 2006)



Thème 5: Les exploitants de plateformes (mondiales) cherchent à accaparer les clients. Les effets de réseau jouent... The winner takes it all (or most).

Question: Quelles plateformes nous reste-t-il? Quelle est «notre» distribution?



L'appropriation de la clientèle en Suisse:

En Suisse aussi on observe des mesures locales allant dans le même sens. L'appropriation de la clientèle ouvre un grand nombre de nouveaux cash-flow. Question centrale: Quelle est ma part du portefeuille (share of wallet)?



Thème 6: L'internet des objets et les technologies créent des potentiels d'amélioration de processus/gains de confort en permettant des économies

Question: Quels processus déléguons-nous aux clients et comment?



La technologie, source de nouveaux potentiels :

La localisation peut être appliquée à l'homme, ce qui ouvre de nouveaux potentiels de recettes.

Question centrale: Comment savoir où se trouvent les gens?



Geo-Locator

I WIT DIGITAL CO., LTD Tools

★★★★☆ 3

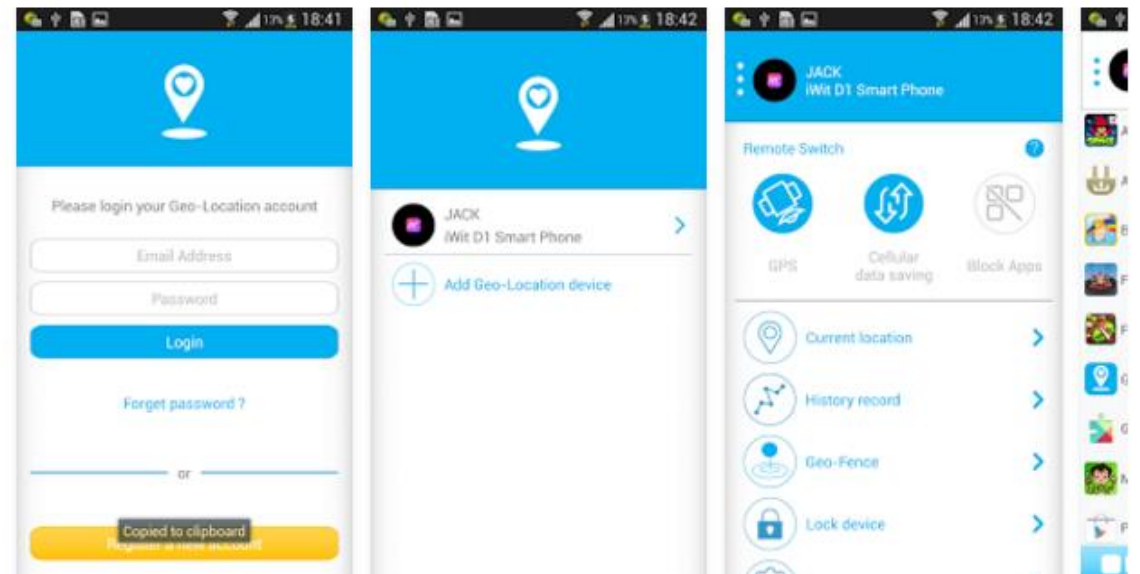
3+

Zur Wunschliste hinzufügen

Installieren

Location-based Services (LBS)

Quelle: <http://www.branchentrendscout.de/>



Thème 7: Deux facteurs de production importants promeuvent cette évolution: les hommes (travail) et les données (ressources)

Question: Quelle forme doivent-ils prendre à l'avenir? Quel usage en faire?



Processus de travail (conception)
Compétences (analytiques, créatives, sociales)
Management (souplesse)

-> Formation et perfectionnement



Données = ressources importantes
Intérêt de leur utilisation
Intérêt de leur protection

-> Cadre réglementaire

Ordre du jour

- Introduction
- Thèmes de discussions
- **Conclusions**

**Nous commençons seulement notre apprentissage.
Chaque réponse soulève deux nouvelles questions.**

Question: Comment rester aptes à apprendre rapidement?

- Comment le **recours à la technologie dans la fourniture de prestations est-il accepté** dans une industrie somme toute émotionnelle?
- Quel impact la numérisation aura-t-elle sur nos **modèles de coopération hiérarchisés ou par coopératives**?
- Quelles implications la numérisation a-t-elle sur nos **schémas mentaux** (la manière dont nous appréhendons les choses)?
- Comment mesurerons-nous **la réussite et l'impact** à l'avenir, quand les limites se dissoudront?

**Nous commençons seulement notre apprentissage.
Chaque réponse soulève deux nouvelles questions.**

Question: Comment rester aptes à apprendre rapidement?

- À l'avenir, **qui génèrera des données**, et comment, et qui y aura accès, et à quelles conditions?
- Comment réagir face aux **monopoles naturels ou aux oligopoles** qui ont vu le jour du fait des effets de réseau?
- Comment assurer à l'avenir un **substrat fiscal et les systèmes sociaux** dans un monde de flux monétaires virtuels illimités plutôt que stationnaires?
- À quels **effets** devons-nous nous attendre sur le **marché du travail**? Et comment appréhender les gagnants et les perdants?
- Comment tous **passer à l'heure du numérique**?

Perspectives et potentiels dans le tourisme: nous traiterons ces sujets dans le cadre de 4 ateliers.



- Atelier 1: **Prospection du marché** à l'ère numérique
(Christian Laesser)



- Atelier 2: **Marché du travail et de la formation dans le domaine du tourisme** – compétences de demain
(Monika Bandi Tanner et Therese Lehmann Friedli)



- Atelier 3: **Mutation structurelle** – nouveaux processus et modèles d'affaires
(Andreas Liebrich)



- Atelier 4: **Données et statistiques**
(Roland Schegg)

Merci!