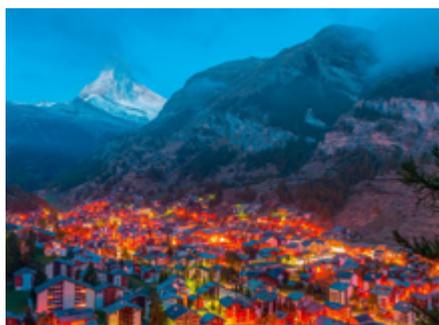


PLACE DE MARCHÉ NUMÉRIQUE

# GARANTIR À CHAQUE HÔTE LA MEILLEURE EXPÉRIENCE

Proposer la bonne offre au bon moment et de manière personnalisée au client, tel est le but visé par la société Bonfire en numérisant entièrement l'offre de la destination Zermatt-Matterhorn.

Andreas Mazzone, ancien directeur de Bonfire AG



zermatt.ch

Les 22 projets numériques de Bonfire sont tous interconnectés et peuvent interagir ensemble.

Une réservation adaptée aux besoins et intérêts du client, aussi simple, rapide et intuitive que possible: voici ce qui distingue la place de marché numérique de la destination Zermatt-Matterhorn d'autres projets similaires. Loin de devoir être considérée de façon isolée, cette place de marché se doit d'être comprise globalement, comme un élément intégré au paysage numérique créé par la société Bonfire avec les prestataires partenaires de la destination.

Entreprise commune de Zermatt Tourisme et de Zermatt Bergbahnen, Bonfire compte aujourd'hui 22 projets

de numérisation dans son plan stratégique, dont les deux tiers ont déjà pu être mis en œuvre. Leur particularité est d'être interconnectés et d'interagir tous ensemble.

Deux raisons motivent l'interconnexion de ces projets et outils. D'une part, l'hôte doit pouvoir s'informer et réserver par le même canal. D'autre part, toutes les données collectées par le projet sont saisies dans une base de données centrale afin d'identifier les intérêts et besoins de la clientèle. Si l'hôte donne son accord et si les différentes lois sur la protection des données le permettent, l'hôte peut être approché de manière personnalisée grâce aux nouvelles connaissances acquises. Le parcours client, c'est-à-dire toutes les étapes par lesquelles passe un hôte avant l'achat du produit, devient alors une expérience de réservation unique.

## DÉFIS TECHNIQUES ET SOCIAUX

Les projets Bonfire sont confrontés à deux catégories de défis: techniques et sociaux. D'une part, l'intégration d'une trentaine de systèmes ne peut être mise en œuvre qu'en appliquant des méthodes de travail agiles. D'autre part, avec une structure de groupes d'intérêts aussi divers que ceux supposés par un environnement touristique,

seules la persévérance, la patience et la motivation peuvent fédérer une action commune vers une approche innovante.

Au-delà de l'aspect financier, le soutien d'Innotour facilite également le travail de persuasion au sein de la destination. Cela permet aussi de montrer aux parties prenantes que la proposition de projet des spécialistes externes a été examinée sous toutes ses coutures et considérée comme innovante. La place de marché numérique de Zermatt sera lancée au printemps 2024.

## PANORAMA

### Atout

La facilité d'utilisation et la centralisation de toutes les offres réduisent considérablement le risque de renoncement à l'achat.

### Contact

Conny Schmiedehaus, directrice Bonfire AG  
conny.schmiedehaus@zermatt.swiss

AUTRES IMPULSIONS :  
TOUS LES PROJETS  
INNOTOUR SOUS  
[www.seco.admin.ch/innotour](http://www.seco.admin.ch/innotour)

#### Adresse

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO  
Politique du tourisme, Innotour  
Holzikofenweg 36  
3003 Berne  
tourismus@seco.admin.ch



#### Contact

Christoph Schlumpf  
Chef de programme Innotour  
christoph.schlumpf@seco.admin.ch  
058 462 27 15



#### Contact

Mireille Corger-Lattion  
Cheffe suppléante  
de programme Innotour  
mireille.corger@seco.admin.ch  
058 463 40 21



#### Contact

Lea Pirovino  
Collaboratrice scientifique  
lea.pirovino@seco.admin.ch  
058 463 47 74