

ACCOMPAGNER LES ORGANISATIONS TOURISTIQUES

Les coûts de la numérisation professionnelle sont élevés, et les défis, à l'avenant. La plateforme discover.swiss transmet le savoir-faire nécessaire à cette transition et assiste des entreprises de toute taille.



Thomas Senf / Switzerland Tourism

Les prestataires mettent à disposition des utilisateurs des informations concernant leurs offres, des lieux à découvrir et des expériences disponibles via la plateforme discover.swiss.

Stephanie Werner, responsable du marketing et de la communication et Gaudenz Thoma, responsable de la distribution et de la coordination des associations chez discover.swiss

La transformation numérique concerne les entreprises de toute taille – petite ou grande – dans tous les secteurs. Les coûts et défis qu'elle représente sont toutefois élevés : elle nécessite d'avoir un savoir-faire en matière de systèmes et de processus, d'assurer la sécurité lors de la conservation, de l'analyse et de la mise à disposition des données, ainsi que d'établir des exigences réglementaires.

Durant l'été 2017, Janine Bunte, CEO des Auberges de Jeunesse Suisses, Jon Erni, alors membre de la direction de Microsoft Suisse, Andreas Züllig, directeur de l'hôtel Schweizerhof de Lenzerheide et Urs Wagenseil, professeur à la Haute

École de Lucerne, ont développé l'idée d'une plateforme de service backend pour le tourisme suisse qui soit professionnelle, sûre, ouverte et abordable pour les utilisateurs. La plateforme devait permettre aux prestataires et sociétés technologiques de la branche d'optimiser la numérisation afin que la clientèle puisse s'informer plus facilement, retrouver l'ensemble des offres de prestations touristiques, s'inspirer et effectuer des réservations.

La coopérative discover.swiss a été fondée en 2018 et en juin 2020, la toute nouvelle plateforme de service backend a été lancée à l'intention de tous les prestataires touristiques.

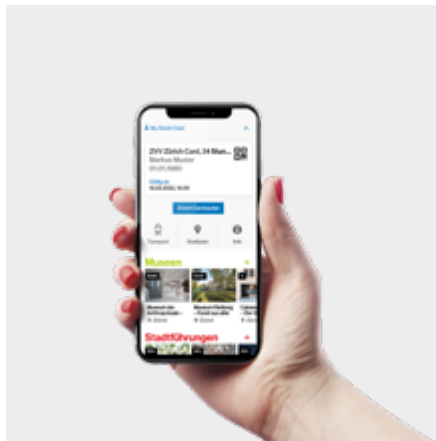
La phase de construction a été intensive et ponctuée de nombreux événements inattendus comme la pandémie de coronavirus. Cette dernière a, d'une part, ralenti la numérisation et, d'autre part,

AUJOURD'HUI, UNE TRENTAINE D'UTILISATEURS ONT RECOURS AUX SERVICES DE LA PLATEFORME DISCOVER.SWISS, ET PLUS DE 70 PRESTATAIRES Y PROPOSENT LEURS OFFRES, SERVICES ET INFORMATIONS.

conduit les établissements touristiques à prioriser d'autres thématiques. Certains d'entre eux ont aussi dû réduire leurs dépenses et n'ont donc pas pu avancer comme ils le souhaitaient sur la numérisation. Le projet a demandé beaucoup de courage, de persévérance et de passion de la part des parties prenantes.

TROIS SERVICES DISPONIBLES

Aujourd'hui, la plateforme, développée en tant qu'écosystème ouvert, regroupe trois services : un centre d'information, une place de marché et un compte client. Le centre d'information est le point central de la plateforme discover.swiss.



Le service propose des processus d'achat directs pour la clientèle.

Les prestataires tels que les organisateurs de visites ou d'événements, ou les établissements d'hébergement de Suisse mettent à disposition des utilisateurs des informations concernant leurs offres, des lieux à découvrir et des expériences disponibles, mais aussi des contenus touristiques pertinents via la plateforme. Ces contenus peuvent être obtenus directement grâce à l'interface API pour être mis ensuite à la disposition des hôtes via les interfaces utilisateurs (applications ou sites internet). Il peut s'agir aussi bien d'informations sur les produits mis en vente que de simples objets d'information.

La place de marché de discover.swiss propose un panier mixte : il est possible de mettre à disposition et de vendre les offres de différents prestataires. Les clients peuvent ainsi couvrir tous

leurs besoins en un seul processus d'achat, ce qui rend la place de marché particulièrement intéressante. D'une part, le service propose des processus d'achat directs pour la clientèle (modèle B2C). D'autre part, les offres des prestataires de la plateforme peuvent également être transmises à des partenaires disposant déjà de leur propre boutique ou solution de place de marché (modèle B2B).

Le compte client à l'échelle de la Suisse pour la gestion fiduciaire des données des visiteurs favorise une expérience client continue, au-delà des limites des organisations. Après une seule inscription, le client a accès à toutes les applications des partenaires, dans le respect permanent de toutes les prescriptions pertinentes relatives à la protection des données et à la sécurité.

DES ÉCHOS POSITIFS

Aujourd'hui, une trentaine d'utilisateurs ont recours aux services de la plateforme discover.swiss, et plus de 70 prestataires y proposent leurs offres, services et informations. De grands acteurs touristiques comme Zurich Tourisme et Grisons Tourisme utilisent aussi la plateforme. De plus en plus de solutions innovantes sont développées dans le cadre de projets communs avec plusieurs prestataires technologiques, à l'instar de la numérisation de la Zürich Card et du lancement de l'application Zürich City Guide, de la plateforme de sortie scolaire d'Aargau Tourismus ou de la réservation de res-

taurants sur les sites de Basel Tourismus et de la destination Arosa/Lenzerheide. Les retours sont très positifs.

Grâce au financement initial permis par la subvention d'Innotour, cet ambitieux projet a pu être mis en œuvre dans les délais prévus. Le chemin a toutefois été long, de l'idée initiale à sa concrétisation. Le soutien essentiel du SECO a permis d'établir discover.swiss sur une base solide et viable, d'optimiser la gamme de produits, d'élaborer des modèles de collaboration innovants, de conclure des partenariats au sein de la branche et de mettre le projet sur le marché.

Durant la phase de construction, discover.swiss a pu établir les éléments importants de la plateforme, qu'il s'agit désormais de compléter par des services, des informations et des offres. Objectif : permettre une utilisation encore plus large de la plateforme, tout en la valorisant.

LA PLACE DE MARCHÉ DE DISCOVER.SWISS PROPOSE UN PANIER MIXTE, QUI PERMET DE METTRE À DISPOSITION ET DE VENDRE LES OFFRES DE DIFFÉRENTS PRESTATAIRES.

PANORAMA

Atout

La plateforme de service backend numérique discover.swiss permet à la clientèle de couvrir ses besoins en un seul processus d'achat.

Contacts

Stephanie Werner, responsable du marketing et de la communication
stephanie.werner@discover.swiss

Gaudenz Thoma, responsable de la distribution et de la coordination des associations
gaudenz.thoma@discover.swiss



Le compte client à l'échelle de la Suisse pour la gestion fiduciaire des données des visiteurs favorise une expérience client continue, au-delà des limites des organisations.