

LUCERNE - LAC DES QUATRE-CANTONS

# PLACE DE MARCHÉ : PLUS QU'UNE BOUTIQUE EN LIGNE

Réunir et proposer à la réservation l'offre diverse de la région Lucerne - Lac des Quatre-Cantons sur un portail : c'est avec cette vision que Lucerne Tourisme a fait un grand pas vers la numérisation en 2019.

André Gabriel, responsable de la numérisation et membre de la direction de Lucerne Tourisme SA



www.isaknips.ch

La place de marché numérique développée par Lucerne Tourisme permet aujourd'hui de réserver les services de partenaires clés comme les chemins de fer de montagne, les sociétés de navigation ou les transports publics de la région Lucerne - Lac des Quatre-Cantons.

Depuis l'été 2021, Lucerne Tourisme dispose d'une plateforme de distribution reposant sur Alturos Destination OS. Plus qu'une boutique en ligne pour les touristes, cette place de marché numérique constitue un outil stratégique pour la numérisation et le développement de l'offre ainsi que pour la revente par des prestataires partenaires, tels que les hôtels.

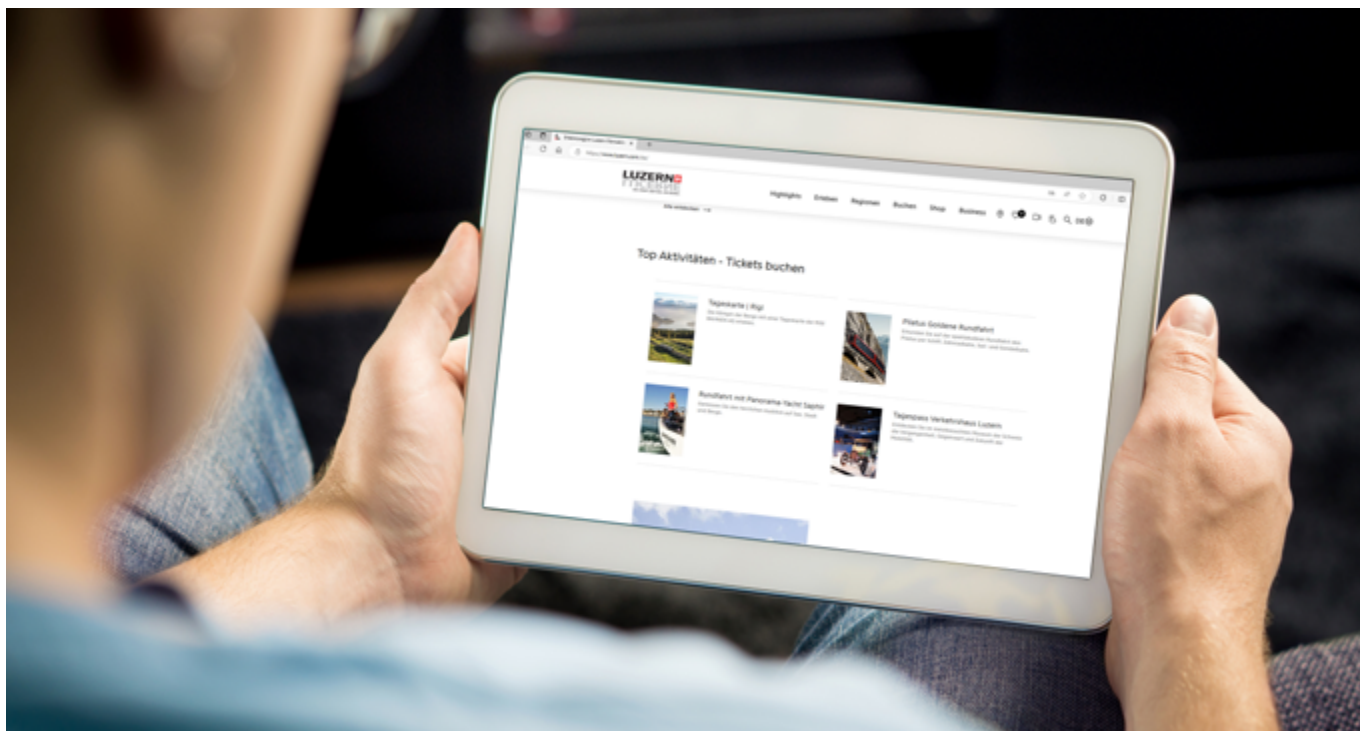
Lancée avec une poignée d'offres, la plateforme rassemble aujourd'hui les partenaires clés – chemins de fer de montagne, sociétés de navigation, transports publics, partenaires et événements de la région touristique Lucerne - Lac des Quatre-Cantons – et permet de faire des réservations directes. Les offres peuvent être ache-

tées seules, avec d'autres offres (panier mixte) ou par forfaits (prestations liées). Les clients peuvent payer avec les moyens de paiement courants tels que les cartes de crédit, TWINT ou Apple-Pay. Le reversement aux partenaires est entièrement automatisé.

Pour les partenaires ne disposant pas d'une boutique en ligne, la plateforme entièrement intégrée comprend toutes les fonctions nécessaires à la distribution numérique, de la saisie à la validation. Les offres peuvent être saisies de manière exclusive ou en tant que canal de distribution supplémentaire sur le portail en libre-service, ou être intégrées à la place de marché via des interfaces. Ce processus d'intégration inclut aussi une transmission de savoirs, avec des

conseils et astuces lors de la création et de la saisie des offres, de la représentation optimale de la présence en ligne à l'organisation du processus de réservation. Les partenaires profitent également d'un service de traduction et d'assistance gratuit pour les visiteurs ainsi que pour les questions techniques. Après l'intégration (onboarding), une offre d'assistance variée est disponible sous la forme d'un centre de compétences numérique.

Le soutien d'Innotour a permis à Lucerne Tourisme d'offrir à de petits partenaires un accès au monde de la distribution en ligne à des conditions intéressantes. Grâce à un modèle tout compris basé sur des commissions et sans frais fixes, l'obstacle à la présence en ligne est réduit.



Excursions, expériences, visites guidées, musées et expositions, transports, événements ou bons d'achat : une large variété d'offres ont déjà été mis en ligne sur la place de marché numérique.

## LA PLACE DE MARCHÉ NUMÉRIQUE AUJOURD'HUI

Une large variété de thèmes ont été mis en place : excursions, expériences, visites et visites guidées, musées et expositions, transports, événements, bons d'achat et thèmes spécifiques tels que la réservation de places assises sur la ligne Lucerne-Interlaken.

Les objectifs de ventes fixés au départ ont dû être partiellement revus pour répondre aux nouvelles conditions liées à la pandémie et au changement du rythme de mise en œuvre lors de l'intégration des partenaires. La dépendance aux évolutions techniques a aussi joué un rôle. Avec le retour des

voyageurs internationaux et le moteur de chiffre d'affaires que représentent les exclusivités, le trafic et les réservations connaissent toutefois une évolution très positive depuis le début de l'année 2023.

## PROCHAINES ÉTAPES

La phase de construction terminée, une base technique similaire à celle d'une boutique régionale est en place. Des secteurs thématiques comme la restauration, l'hébergement et les souvenirs sont en cours de planification afin de proposer des combinaisons de produits supplémentaires. Il s'agit désormais de développer le service et des forfaits attrayants, en les mettant en valeur pour qu'ils soient vus et réservés.

Les modèles commerciaux numériques sont exigeants et ressemblent à ceux d'une start-up :

- Les organismes de gestion des destinations doivent concilier les diverses attentes de leurs partenaires. Les approches vont d'une plateforme publicitaire et d'inspiration à un canal de distribution numérique.
- Les processus doivent être repensés et les structures existantes telles que l'information à destination des touristes ou la carte d'hôte adaptées au nouveau canal de distribution.

- L'uniformisation des informations assure la qualité. Les données doivent être structurées dans le cadre de la numérisation, et leur fiabilité doit être garantie.
- La numérisation implique de gérer l'expérience client tout au long des points de contact avec les hôtes. Les attentes vis-à-vis des prestations numériques augmentent et, si le processus n'est pas simple, la réservation n'a pas lieu.
- Le manque de personnel et de ressources financières chez les exploitants de boutiques et prestataires nécessite d'unir les forces.

Lucerne Tourisme continue de s'investir avec ses partenaires dans la collaboration et pour l'optimisation technique afin de proposer une place de marché compétitive. Priorité est donnée à l'approfondissement des coopérations et à la promotion du développement de produits numériques ainsi qu'à la mise en œuvre d'un mix marketing moderne. Les inspirations doivent être plus liées à la vente afin de mettre davantage en valeur l'offre diverse de la région touristique Lucerne - Lac des Quatre-Cantons et d'en faciliter la réservation. Ces mesures doivent permettre d'offrir aux visiteurs des expériences uniques, d'augmenter le trafic et le chiffre d'affaires, et d'exploiter au mieux le potentiel de création de valeur sur place.

## PANORAMA

### Atout

De la saisie des offres au contrôle, en passant par la commercialisation, la plateforme entièrement intégrée dispose de toutes les fonctions nécessaires à la distribution en ligne.

### Contacts

André Gabriel, responsable de la numérisation et membre de la direction de Lucerne Tourisme SA  
andre.gabriel@luzern.com