

Nouveaux modèles et processus commerciaux dans le secteur touristique

Forum Tourisme Suisse 2017
Exploiter les opportunités du numérique

Prof. Dr. Andreas Liebrich
Institut d'économie touristique

Tél. direct +41 41 228 42 34
andreas.liebrich@hslu.ch

Berne, 13.11.2017



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,
de la formation et de la recherche DEFR
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Direction de la promotion économique

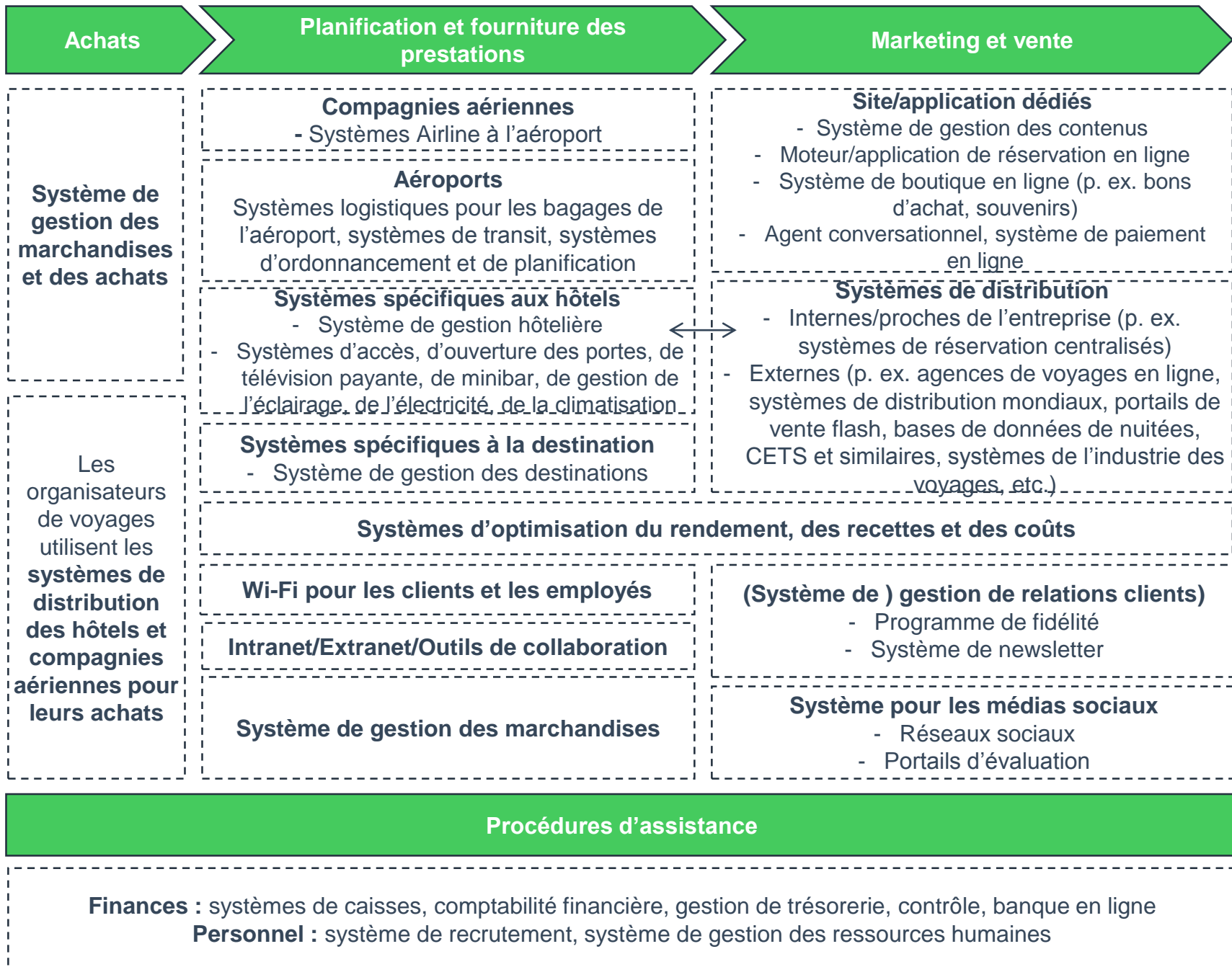


Tourismus Forum Schweiz
Forum Tourisme Suisse
Forum Turismo Svizzera
Forum Turissem Svizra
Tourism Forum Switzerland

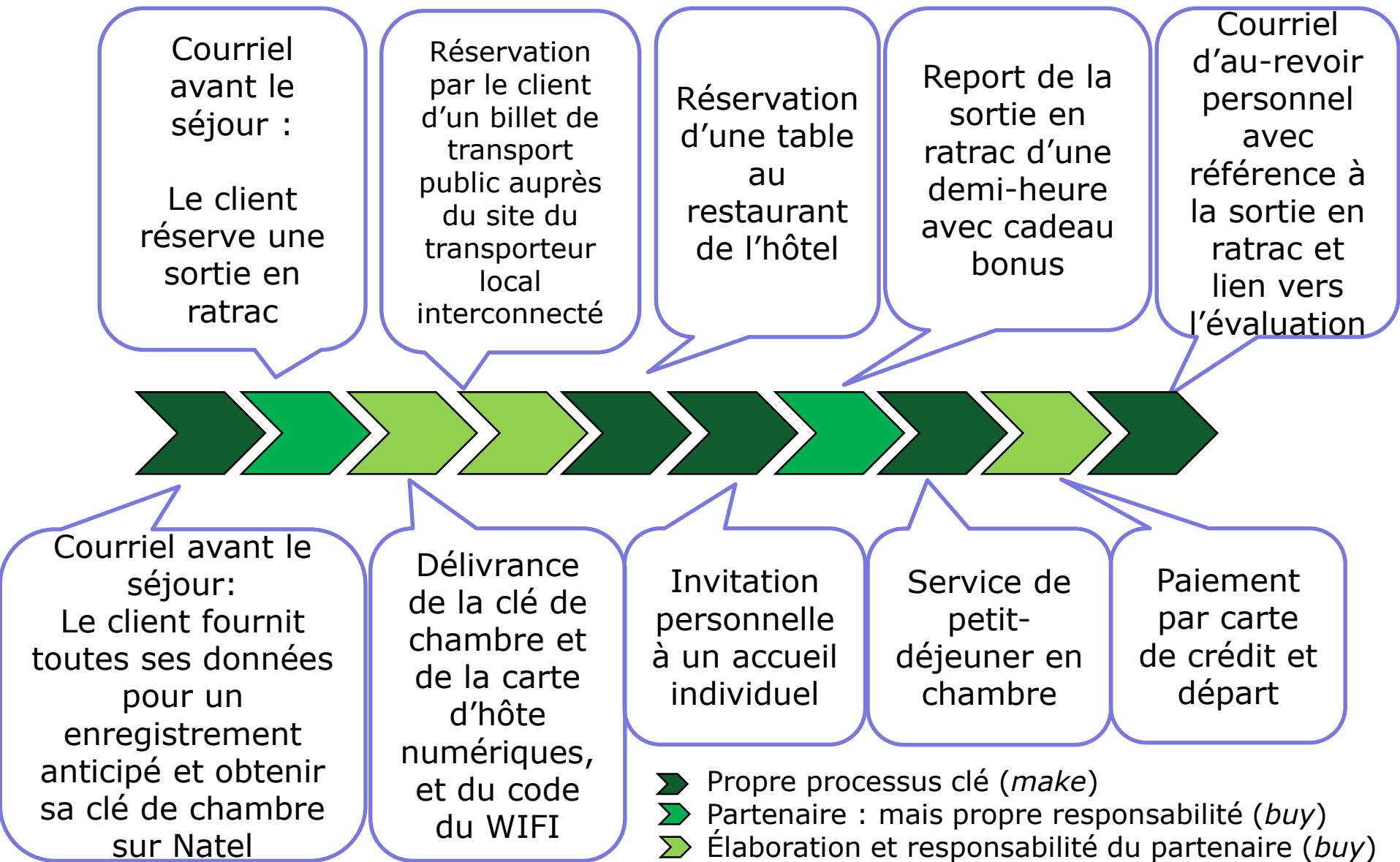
Déroulement de l'atelier

- (1) Objectifs (A. Liebrich) 5'
- (2) Chaînes de services et présentation des thèses (A. Liebrich) 5'
- (3) Exposé de Pascal Jenny, directeur d'Arosa Tourismus
Numérisation et destinations de demain (5')
- (4) Exposé de Philippe Lathion, président de Mountain Resort Real Estate Fund SICAV
Place de marché numérique et destination (5')
- (5) Priorisation démocratique des thèses du document de travail (5')
- (6) Première discussion axée solutions sur 3 thèses au maximum (10')
- (7) Interventions :
Prof. Dr. Antonia Albani, cheffe de projet Mia Engiadina,
Daniela Boxler, Digital Business Development Specialist, Hotelplan Management AG (5')
- (8) Deuxième discussion axée solutions sur 3 thèses au maximum (15')
- (9) Résumé et conclusion (5')

Aujourd'hui : un système pour un ou peu de processus



Chaîne de services intégrée assistée par ordinateur (séquençage)



Thèses

- 1. Les potentiels d'innovation des processus centrés sur le client sont gâchés**
- 2. Manque d'orientation dans la jungle des systèmes informatiques (==> portail de comparaison)**
- 3. Les fournisseurs de systèmes informatiques sont coresponsables (du virage numérique du secteur touristique)**
- 4. Acheter des systèmes existants et les configurer (*buy*) ou développer des processus commerciaux centrés sur le client, assistés par ordinateur dans des réseaux existants (*make*)**
- 5. À l'avenir, les nouveaux modèles commerciaux numériques seront mis en place avec des partenaires**
- 6. Utiliser les effets de réseau de manière stratégique pour rester compétitif. Make or buy ?**
- 7. Les connaissances en matière de processus touristiques sont offertes à la concurrence via les fournisseurs de services informatiques**