



Atelier St Emilion Tourisme - 17 juin 2020

Tour d'horizon technologique

En réponse à vos questions



Plan de notre discussion

Vos questions

- Paiement en ligne et par téléphone
- Choix d'une solution de réservation en ligne
- CRM, fichiers clients
- Emailing
- Bonnes pratiques

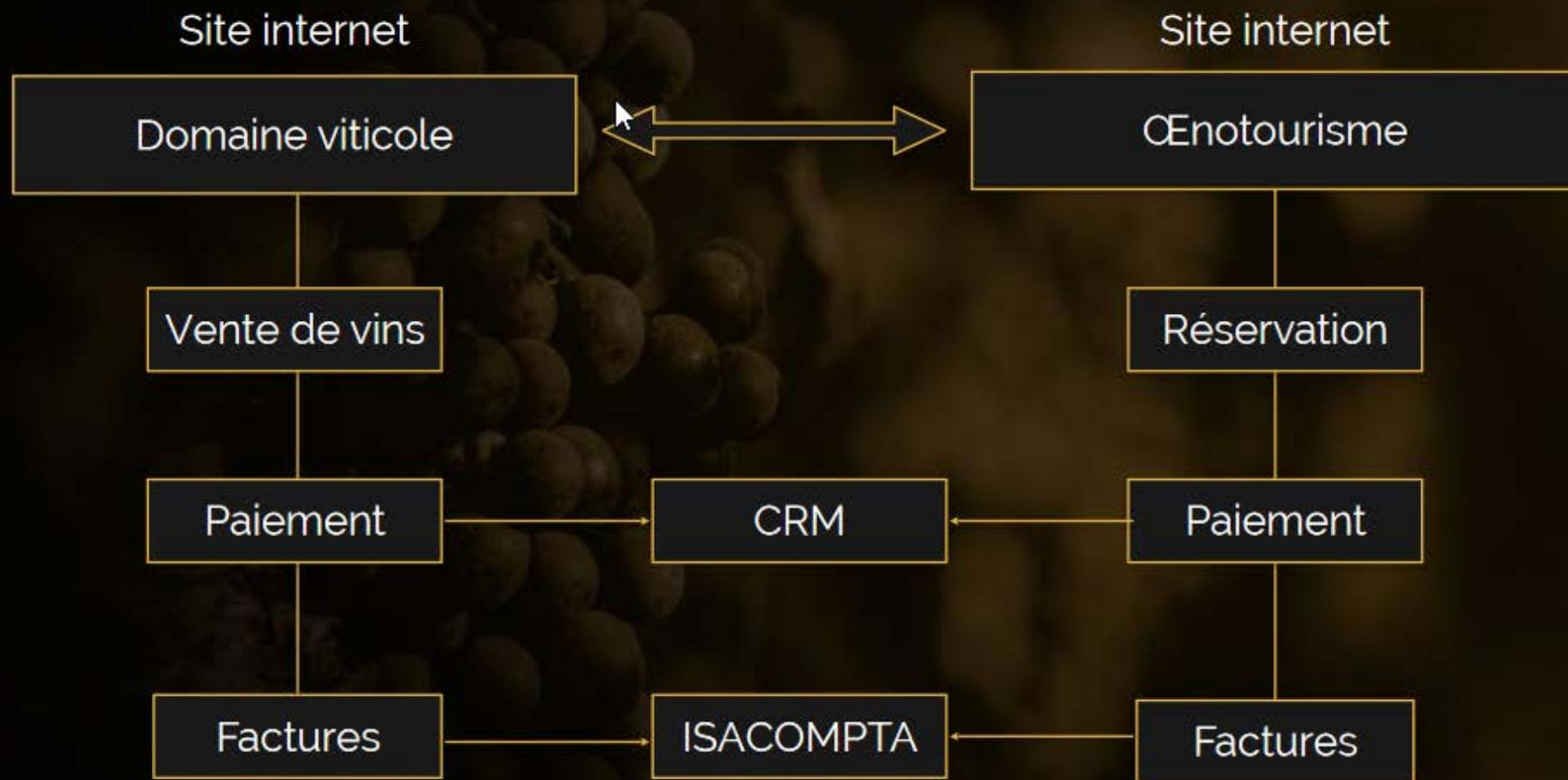
Nos réponses 😊

- Paiement en ligne sur votre site Web
- Paiement par téléphone
- Réservations en ligne
- CRM ? Quelques critères de choix ?
- Emailing : Solutions gratuites et interfacées
- Un logiciel de facturation légal
- Les liens entre les modules
- Bonnes pratiques pour planifier et déployer

- QUESTIONS / REPONSES



Exemple d'intégration





Paiement en ligne



Ouvrir un compte VAD

Bien dissocier les 2 comptes

Possibilité de solution indépendante de la banque avec des frais réduits mais un transfert différé

Exemple = Stripe.com

Attention aux évolutions tarifaires !!

Intégration CB via Paypal

DSP2 = double authentification obligatoire + certificat SSL EV





Paiement par téléphone

Technologie = Apple Pay et Android Pay.

Paiement via NFC (sans contact)

Solution 1 - Plateforme indépendante avec lien bancaire

Pour le payeur : Paylib <https://www.paylib.fr>

Pour le vendeur : i zettle <https://fr.izettle.com>

Solution 2 - Plateforme de votre banque

Se rapprocher de votre banque

TPE sans contact





Logiciel de gestion des réservations

Exemple : <https://www.ruedesvignerons.com>

Solution 1 = Logiciel en mode SAAS (Software As A Service)

Mise en route immédiate

Technologie Web : accessible de partout et sur tout support

Beaucoup de fonctionnalités puisque 1 logiciel est vendu à n utilisateurs

Pas de frais initiaux mais des frais récurrents et indexés sur les ventes

Pratique pour amener des visiteurs et réaliser des ventes annexes

Noyé dans la masse : standardisation de la présentation

Pas d'adaptation logicielle facile : il faut attendre les nouvelles versions

En cas de gros succès ou de rachat de la plateforme
risque d'être considéré comme quantité négligeable ou diminution de la qualité de services

Risque de disparition du produit pour des raisons stratégiques (rachat)



Logiciel de gestion des réservations

Solution 2 = Logiciel spécifique « sur mesure »

Plus cher initialement mais budget fixe ensuite

Vous en êtes propriétaire

Adapté à votre métier et vos process (pas d'options superflues)

Peut être adapté très spécifiquement pour défendre votre image

Possible de lui associer une valorisation SEO (référencement naturel)

Evolutions = bien poser les règles dès le début

Les nouveaux outils de développement permettent de développer avec moins de temps et moins de risques

Autre possibilité = do it yourself !! (après une période de formation)

Attention au choix du prestataire = demandez des comptes et des références



Logiciel de gestion des réservations

Grosse problématique = synchronisation des calendriers



Source : <https://www.weebnb.com>



Logiciel de gestion des réservations

Grosse problématique = synchronisation des calendriers



Sources multiples

Booking

Saisie manuelle dans Outlook

Rue des Vignerons ou similaire

Gestion des animateurs

Gestion des ressources (vélos électriques)



Faire ressentir à votre client qu'il est votre seul client

Périmètre très large – Pas de vraie définition

Gestion des fiches clients avec caractérisation = source, type, taille, centres d'intérêts...

Historisation des actions

Planification des actions

Analyse

E mailing ciblés

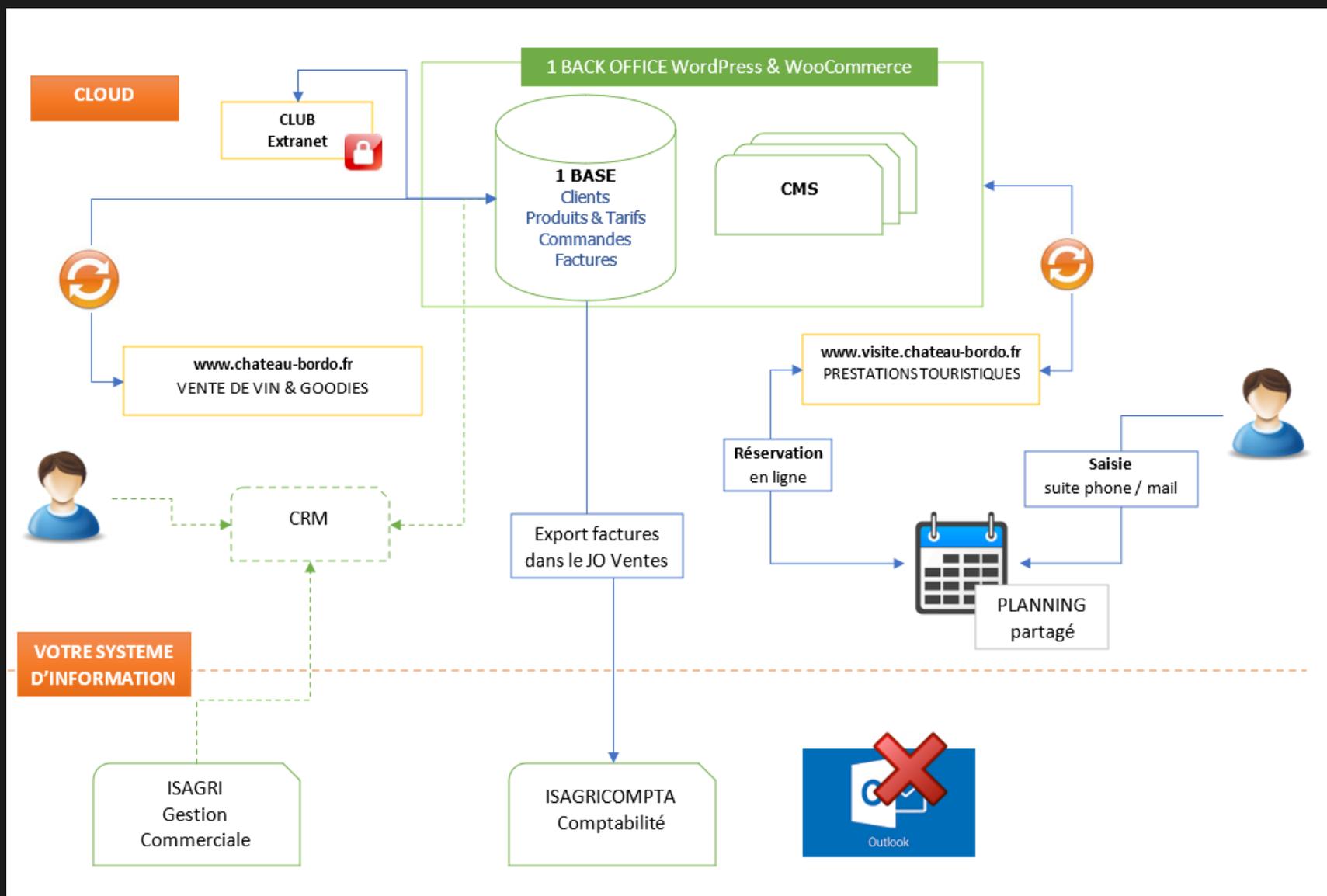
Géolocalisation

Gestion documentaire : réservations, factures, commandes....

En lien avec tous les autres modules gérant de la donnée client



Logiciel CRM





Logiciel CRM

Solution SAAS

Solution sur mesure

Solution installée en local



La facturation

Si facturation avec TVA ou encaissement d'espèces =
nécessité d'avoir un logiciel conforme « Loi anti fraude »

Facturation Excel n'est pas conforme

Nombreux logiciels peu onéreux

Lien avec votre comptabilité à anticiper



La facturation

Qui est visé par cette loi ?

Les professionnels basés en France et assujettis à la TVA qui enregistrent les paiements de leurs clients particuliers (B2C) au moyen d'un logiciel ou système de caisse, quel que soit le mode de règlement.

► Ne sont pas concernées par cette loi les entreprises:

- bénéficiant d'une franchise de TVA (ex: Autoentrepreneurs sous le seuil de TVA)
- effectuant exclusivement des ventes exonérées de TVA (ex: Export)
- effectuant exclusivement des ventes B2B (clients professionnels)
- non immatriculées en France et n'ayant pas de site Ecommerce en .fr

Qu'impose la loi "Anti-fraude à la TVA" ?

Cette loi impose désormais aux professionnels "d'utiliser un logiciel ou système satisfaisant à des conditions d'inaltérabilité, de sécurisation, de conservation et d'archivage des données en vue du **contrôle par l'administration fiscale**" qui doit pouvoir consulter l'**historique des données enregistrées**: création, modification, suppression ou annulation réalisées sur les documents comptables et les paiements (effectifs ou attendus).



Solutions E Mailing

Ne jamais envoyer depuis votre Outlook

Des solutions gratuites

Lien avec votre CRM, site Web ...

Envoi depuis des serveurs sécurisés : taux de distribution garanti

Outils de suivi des campagnes

6 000

30 000

60 000

150 000

GRATUIT

Test sans engagement.
Aucune carte de crédit requise.

0€

PAR MOIS

6 000 emails par mois
200 emails par jour

Tester gratuitement

BASIC

Toutes nos fonctionnalités de base
au meilleur prix.

7,95€

PAR MOIS Facturation mensuelle

30 000 emails par mois
Aucune limite d'envoi quotidienne

S'inscrire

<https://fr.mailjet.com/pricing/>



Liens entre les modules

Aujourd'hui les logiciels peuvent dialoguer ... si l'éditeur le permet !!

Lien avec votre Système d'information actuel

Lien entre vos modules logiciels

Suite logicielle intégrée = rien à faire

Exports normalisés : XML, CSV, JSON

Temps réel : API ou WebServices (stock, réservations en lignes)

Adapter le type d'échange à la volumétrie et à la fréquence



Les bonnes pratiques

Facile à dire ... Pas toujours facile à faire 😊

Penser système d'information global et harmonieux

Bâtir un plan du projet :
chronologique, financier, droit au changement, durée d'engagement

Propriétés des données

Penser échanges de données entre les modules

Fluidifier les échanges

Anticiper les coûts cachés : % de récurrence, demandes d'évolution, hébergement, mises à jours..

Penser légalité et sécurité

Demander des références



22 passage du Parc
Centre Saphir
33 240 Saint-André-de-Cubzac

05 57 43 61 39

contact@digitwist.fr