

DOSSIER DE PRESSE

H2.0

(Hippocampe 2.0)

Premier site communautaire de réservation
pour les professionnels des voyages

Pour nos 2 000 agents de voyages Selectour, H2.0 c'est :

Le site communautaire au service de l'organisation des vacances de 400 000 clients

Un portail de réservation donnant accès, en temps réel, à plus de 15 000 offres, créant ainsi une base de données communautaire enrichit par l'avis expert des agents de voyages.

Contacts Presse

Sophie ORIVEL, Selectour Voyages

06 32 10 69 71 ou 01 55 07 12 10 poste 404#. e-mail : sorivel@selectour.fr

| | |
|--|----|
| Le contexte | 3 |
| Hippocampe 2.0 | 4 |
| Ergonomie et design | 5 |
| Une plate-forme multi-fournisseurs | 7 |
| Le moteur de recherche | 8 |
| Technologie | 12 |
| Quelques chiffres clefs | 13 |
| Selectour Voyages | 14 |
| Orchestra | 15 |
| NVN Studios | 17 |

Au mois de juin 2008, Selectour a réalisé un focus clients avec des internautes, consommateurs d'achats en ligne, dont objectif était d'étudier leurs habitudes de consommation en matière de voyages.

Les résultats de cette étude ont montré que le client « 2.0 » achète son voyage idéal en deux temps :

- 1 - il fait son « brouillon » de voyage sur internet en allant y chercher des informations, notamment auprès des sites communautaires, et il compose son pré-programme,
- 2 - puis il se rend en agence pour détailler, confirmer ou infirmer des informations glanées sur le Net, obtenir des conseils et finaliser son voyage. Il trouve auprès de l'agent de voyages, proche de chez lui, la réassurance d'un professionnel qui est responsable de la réussite de ses vacances.

Face à ce changement de comportement Selectour a décidé de valoriser le savoir de ses 2 000 vendeurs experts, en créant le premier site de vente communautaire d'agents de voyages, **Hippocampe 2.0 (H2.0)**, et de concevoir un site BtoB innovant.

Hippocampe 2.0 (H2.0), c'est :

- le premier méta moteur BtoB de réservation et de vente de voyages,
- le premier site communautaire de professionnels du voyage,
- 15 000 offres de vacances disponibles en ligne, avec les évaluations des vendeurs et leurs commentaires.

H2.0 est l'outil adapté aux attentes et exigences du vendeur et du client 2.0 avec :

- un accès en temps réel à 80% des offres Tourisme y compris les promotions de dernière minute,
- un moteur de retour d'expérience, c'est-à-dire un outil puissant qui intègre des fonctions de recherche évoluées, basées non plus sur l'unique description des tours-opérateurs, mais sur l'expérience des agents (la communauté Selectour des Vendeurs Experts). Ainsi pour le bénéfice des clients Selectour, tout le savoir-faire et les connaissances des 2 000 agents de voyages sont mis en ligne pour contribuer au meilleur choix de vacances. Les agents de voyages Selectour créent une base de connaissance riche et évolutive (appelée UGC : user generated content¹),
- un moteur de recherches multi-critères innovant et puissant, totalement intégré à la démarche de vente et à l'analyse du besoin des clients. Plus de 50 critères combinables du plus classique (date, destination) au plus fin (décalage horaire, température de la mer) permettant d'affiner rapidement la recherche.
- une interface graphique intuitive qui intègre l'ensemble des outils essentiels au même endroit avec un accès permanent à l'ensemble des fonctionnalités.

¹ Le **contenu généré par les utilisateurs** (en anglais **User generated content**) se réfère à un ensemble de médias dont le contenu est principalement, soit produit soit directement influencé par les utilisateurs finaux. Il est opposé au contenu traditionnel produit, vendu ou diffusé par les entreprises de média traditionnelles.

Pour être adapté aux attentes et exigences des vendeurs du réseau, H2.0 doit être efficace et agréable tout en donnant accès à des contenus très riches. D'un usage quotidien, il doit créer des repères, des habitudes, sans lassitude.

Il a été conçu à partir des attentes du client et élaboré avec les vendeurs Selectour pour être le portail BtoB le plus performant du tourisme par ses fonctionnalités et son ergonomie.

Selectour a retenu NVN Studios pour réaliser H2.0 à partir de ce cahier des charges.

Trois partis pris ont présidé à la conception de ce site BtoB :

- une très bonne lisibilité de l'affichage des multiples fonctions sur la même page grâce à un élégant camaïeu de bleu allié au blanc pour organiser l'espace de travail du vendeur.
- tout est accessible sur la page d'accueil. H2.0 utilise une technologie de chargement asynchrone qui permet au vendeur de ne jamais quitter ou recharger une seule fois la page web. Il a donc accès, sur la même page, à :
 - o un portail d'accès sur tous les outils vendeurs,
 - o un moteur de réservation très complet, compact, personnalisable et à affichage dynamique du résultat de la requête en cours,
 - o un affichage des résultats mettant en valeur les critères clefs de choix et d'informations complémentaires pour le vendeur,
 - o un accès immédiat à de multiples moyens de comparaison des offres.

- **une communauté de vendeurs intégrée à l'outil, centrale et accessible en permanence :**
 - o au cœur de l'écran, le « Top » et le « Flop » des notes du réseau et le dernier commentaire en ligne,
 - o dans les critères de la recherche,
 - o dans le résultat de la recherche où les avis de tout le réseau sont visibles immédiatement ainsi que celui du vendeur,
 - o avec une interaction entre vendeurs d'un simple clic pour un e-mail, un appel ou en créant sa communauté de vendeurs favoris.

H2.0 est tout d'abord une plate-forme multi-TO offrant un accès direct à 80% des offres Tourisme. Sur un même produit ou une même destination, il est possible de comparer les résultats d'une recherche, par prix, date ou ville de départ notamment. L'information est en temps réel pour les dispositions, le stock, le prix mais également pour les promotions des partenaires.

A ce jour, l'offre des Tours Operators suivants, référencés par Selectour et interfacés dans Orchestra, est disponible :




D'autres partenaires de Selectour sont actuellement en train de finaliser leur entrée sur H2.0 :



Le moteur de recherche a été conçu pour être efficace, puissant, et garantir ainsi la meilleure réponse au client. Plus de 50 critères combinables du plus classique (date, destination...) au plus fin (décalage horaire, température de la mer...) permettent d'affiner rapidement la recherche.

UN MOTEUR DE RECHERCHE PERFORMANT, CRITERISE ET SPECIFIQUE SELECTOUR



The screenshot shows the 'MOTEUR DE RECHERCHE H_{2.0}' interface. At the top right, it displays '56 produits trouvés' and '1 produit commenté'. The search criteria are organized into several rows of filters:

- Type de Voyage:** Séjour (selected)
- Thème:** Sélectionner...
- Catégorie hôtel:** Indifférent
- Pension:** Indifférent
- Nom de l'hôtel:** [input field]
- Mots-clés:** [input field]
- Code Produit:** [input field]
- Ville de départ:** Sélectionner...
- Sans transport:** [checkbox]
- Date de départ:** [calendar icon]
- Flexibilité:** +/- 0 jours
- Dernière minute:** [checkbox]
- Durée:** Indifférent
- Budget:** Indifférent
- Promotions:** Indifférent
- Zone géographique:** Indifférent
- Pays Destination:** Indifférent
- Ville Destination:** Indifférent
- Durée de Vol:** Moins de 8h
- Décalage horaire:** +/- 2h

Additional options include:

- Tour Opérateurs:** Tous (selected), Mes préférés (modifier), Choisir dans la liste
- Note Minimum:** Note générale (selected), Utiliser plus de notes

At the bottom, there is a 'Réinitialiser' button, a status bar showing '56 produits trouvés - 1 produits commentés', and an 'Afficher les résultats' button.

Par mots clefs

Un moteur de recherche par mots clefs permet de faire une recherche « à la Google » : ainsi, un client peut demander un séjour avec du spa au bord de la mer. Tous les produits contenant ces mots clefs « spa » et « mer » dans leur fiche descriptive remonteront en page de résultats.

Par critères personnalisés

23 critères de recherches avec plus de 30 critères d'affinage sont disponibles. La particularité de ces critères par rapport à ce qui existent sur d'autres plate-

formes en ligne est qu'ils ne correspondent pas uniquement à ceux des Tour Operators (catalogue) mais portent également sur :

- la durée de vol,
- le décalage horaire,
- la température de la mer (mise en place le 20 mai),
- une zone géographique affinée,
- pour les Thalasso : le centre de cure, la région...
- et les commentaires/notations des vendeurs (voir ci-après page 10).

L’Affichage du nombre de produits disponibles dont ceux avec un avis d’un vendeur Selectour se fait en temps réel.

Enfin, pour faciliter le travail des vendeurs, leur écran de vente peut être personnalisé avec des favoris, tels que :

- les aéroports de départ,
- les TO privilégiés,
- la durée de séjours...

DESCRIPTION TRES DETAILLEE DE CHAQUE OFFRE

Pour chaque offre (séjours, circuits...), une description détaillée est enrichie de raccourcis (via des icones) qui donnent accès à des infos clés sur :

- la localisation géographique de l’hôtel (Googlemaps)...
- la météo (température, nombre de jours de soleil et de pluie, température de la mer),
- le décalage horaire,
- les formalités administratives,
- les devises,
- des infos pratiques (vaccins...).




Cette description est aussi enrichie des notes et commentaires des vendeurs experts Selectour. Ces informations peuvent, au choix de vendeur, être intégrées ou non sur la fiche descriptive remise au client.

Le vendeur 2.0 de Selectour est un vendeur Expert. Le réseau a souhaité partager et valoriser cette expertise en créant la communauté Selectour des Vendeurs experts.

MON PROFIL

Chaque utilisateur d'H2.0 peut personnaliser son profil pour mettre en avant ses destinations d'expertises.

MON PROFIL

| | |
|---|---|
| Identité | Texte de présentation |
|  <p>FRANCOISE BEAUCHEMIN Login : Selectour Coopérative Selectour 75009 01.55.07.12.00 (modifier) (modifier)</p> | <p>Conseillère tourisme depuis 10 ans maintenant, je suis spécialiste de l'Asie que j'affectionne particulièrement, notamment le Vietnam, le Laos et l'Indonésie.</p> |


ENREGISTRER

AVIS DES VENDEURS, NOTATIONS ET COMMENTAIRES

Le vendeur peut partager sa connaissance produit en attribuant une note à chaque produit selon différents critères. Par exemple, pour un séjour, on peut noter : la chambre, la restauration, les services accueil, la propreté...

Le vendeur peut également saisir des commentaires et partager son expérience vécue lors d'éductours ou lors de ses propres voyages. Le process de saisie est extrêmement simplifié et 3 minutes suffisent pour saisir un commentaire produit.

Koyal tours 2 jours / 1 nuits MA MOYENNE MOYENNE COMMENTER

RÉSERVER [ouvrir fiche complète](#) [ouvrir galerie photo](#) [ajouter à la sélection](#)  **Soyez le premier à commenter ce produit !**

[afficher le détail des prix](#)

| | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Situation | Ambiance | Notes | Adapté à |
| Aéroport/gare | Familial | Chambre * | Couple |
| <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Cadre (alentour) | Jeune | Activités * | Célibataire |
| <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Plage | Calme | Restauration * | Mobilité réduite |
| <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| Centre ville | Animée | Accueil * | Bébé |
| <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| | Décontracté | Services * | Enfant * |
| | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| | | Propreté | Ados |
| | | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |
| | | Piscine | Sénior |
| | | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="0"/> |

MA MOYENNE VALIDER


* Note obligatoire

30 000 commentaires sont prévus pour septembre 2009.

LE DIALOGUE ENTRE LES VENDEURS

15

MOYENNE





FRANCOISE BEAUCHEMIN


9 RUE LAFERRIERE 75009

Une très belle plage, Arena Gorda. Un spa de qualité. Aucun souci de propreté et de confort. des chambres très spacieuses et 7 restaurants à thèmes.

A noter le Wifi gratuit 20 mns par jours. Grande structure avec peu d'intimité.

 [Contacter l'agent](#)

 [Réagir](#)

 [Signaler un abus](#)

Le vendeur peut également contacter directement un autre vendeur, par un simple clic, pour avoir plus d'informations et de conseils sur un produit.

Il peut également créer son propre réseau de vendeurs favoris pour avoir accès en priorité à leurs commentaires et notes.

Selectour a retenu la solution Orchestra pour être le méta-moteur loisirs de ce projet multi-canal.

UNE SOLUTION PERFORMANTE

La plateforme Orchestra dispose de manière générique :

- des contenus et disponibilités de producteurs,
- de la connectique temps réel avec les producteurs,
- de très nombreuses fonctions d'administration mises à la disposition des distributeurs pour une gestion multi-canal,
- de l'envoi du message comptable de la réservation, vers les systèmes de back-office des agences de voyage,
- d'un processus de réservation optimisé et multi-canal,
- d'une surveillance automatisée et humaine des échanges avec les producteurs,
- de services techniques qui permettent de construire une solution sur mesure adaptés au cahier des charges de Selectour.

Cette architecture permet donc :

- des interfaces utilisateurs dynamiques,
- des contenus propriétaires,
- des logiques de recherche avec des critères spécifiques y compris sur les contenus du réseau,
- des modes de navigation sur mesure,

UNE EVOLUTION CONTINUE

H2.0 bénéficie de l'ensemble des enrichissements apportés par chaque nouvelle version d'Orchestra (l'outil d'administration, le processus de réservation, l'intégration de nouveaux producteurs) et dispose par ailleurs de sa propre capacité d'évolution soit pour l'ajout de nouvelles fonctions soit pour l'optimisation de fonctions existantes.

→ 2 000 vendeurs utilisateurs d'H2.0 contribueront à enrichir cette base communautaire.

→ 30 000 commentaires sont prévus d'ici l'automne 2009.

→ H2.0 donne accès à plus de 6 000 produits dont 3 400 séjours, 650 circuits, 1 200 offres Bien-être. La première destination est la France avec plus de 1 200 offres.

A l'automne 2009, plus de 15 000 produits seront disponibles.

Toutes ces offres peuvent être accessibles à partir des principaux aéroports, sur des durées de séjour de 3 jours à plusieurs semaines, été comme hiver, pour un départ à J+1 comme à J+6 mois.

→ L'objectif est d'atteindre 150 millions d'euros de volume d'affaires via H2.0 sous 2 ans soit plus de 50% des ventes de forfaits tourisme du réseau.



Réseau leader d'agences de voyages indépendantes avec 550 points de vente, la coopérative Selectour Voyages Selectour a généré un volume d'affaires en 2008 de 1,55 milliards d'euros répartis entre la billetterie à hauteur de 64 % et le tourisme à 36 %. Premier réseau d'agences d'agence de proximité, Selectour a choisi une trentaine de grandes marques du voyage, les meilleures compagnies aériennes et loueurs de voitures, les hôteliers les plus réputés pour la qualité de leurs produits et leur fiabilité.

Les agences Selectour se différencient à travers :

- Le conseil et l'expertise de professionnels du voyage,
- Un maillage dense qui permet une présence nationale,
- Un fort relationnel au sein du tissu économique, local et régional,
- Les meilleures banques de données (aérien, location de voitures, hôtels, ...),
- La puissance d'achat grâce à l'appartenance à l'Alliance.T,
- Une technologie de pointe au service des clients tourisme et société.

Voyages d'affaires

Très présent sur le marché du Voyage d'affaires, les agences Selectour Affaires garantissent à leurs clients société une puissance d'achat mondiale, un interlocuteur dédié à proximité, des technologies pour faciliter leurs déplacements et des outils pour gérer les budgets.

Selectour s'est également associé en 1993 au groupe Radius, premier réseau mondial d'agences indépendantes, pour assurer à ses clients, entreprises, une parfaite continuité de service à l'international. Sa mission est d'unir l'expertise et les connaissances d'agences de voyages leaders sur leur marché au sein d'un partenariat mondial. Le Groupe Radius propose également à ses actionnaires, des produits, services et outils technologiques afin que leurs clients puissent bénéficier du meilleur niveau de qualité de service.

www.selectour-affaires.fr



Le métier de la distribution de produits de loisirs est en pleine mutation : des enjeux marketing, techniques et de service s'ajoutent aux enjeux traditionnels. Orchestra est une solution unique sur le marché français spécialisée dans la distribution automatisée de produits de loisirs.

Un progiciel multifournisseurs et multi-systèmes

La société Orchestra fédère depuis 2005 les acteurs informatiques de référence du marché français. Elle développe, maintient et commercialise un progiciel comprenant une vaste sélection de produits des différents Tour Opérateurs, afin de permettre aux agences de voyages d'automatiser leurs liens avec leurs fournisseurs.

Intégrés sur la base de Web Services, les services d'Orchestra permettent aux agences d'accéder aux produits des Tour Opérateurs (catalogues, tarifs, disponibilité), d'effectuer des devis et des réservations, en communiquant en temps réel avec les systèmes de leurs fournisseurs et enfin d'automatiser leurs échanges comptables.

De plus, les agences peuvent intégrer ces services directement dans leurs sites Internet afin de vendre des forfaits 100% en ligne.

L'automatisation, qui s'inscrit au cœur des enjeux de l'industrie du voyage, fait de la place de marché Orchestra un outil très compétitif, permettant de générer des économies considérables et de réduire de façon significative les coûts opérationnels des agences de voyages.

Un système multi-canal

La solution Orchestra est conçue pour permettre de la consultation et de la réservation en ligne pour tous les canaux d'un distributeur et en particulier les canaux vers les voyageurs, ceux utilisés par les agents de voyage mais aussi les canaux de distribution indirecte.

La gestion de l'ensemble des canaux de distribution, des utilisateurs, de leurs rôles ainsi que de la politique voyage de chaque canal est faite dans l'outil d'administration d'Orchestra.

Très grande souplesse d'administration

Orchestra apporte aux distributeurs une très grande souplesse d'administration de leur système. Le catalogue multi Tour opérateurs est totalement administrable, ainsi que son front-office.

Ce processus de réservation bénéficie aussi d'une administration étendue. En effet, les processus de vente ainsi que les marges sont administrables.

Par ailleurs, le distributeur peut intégrer sa propre production dans le système.

Service aux voyageurs

Grâce à Orchestra, le distributeur peut apporter un service d'une très grande qualité à son client dans la mesure où la confirmation de la réservation se fait en temps réel avec le producteur.

En amont, le distributeur présente un catalogue dont les contenus, les tarifs ainsi que les disponibilités sont remises à jour régulièrement. L'ensemble des promotions est par ailleurs disponible au sein de ce catalogue.

En ce qui concerne le suivi du dossier et le service à apporter suite à la réservation, le distributeur peut le faire dans les meilleures conditions dans la mesure où la réservation est aussi accessible dans son propre système de gestion.

Orchestra innove fonctionnellement techniquement de manière continue

Des mises à jour sont faites sur la base de quatre sous-versions et une version majeure par an.

Les versions répondent ainsi aux besoins exprimés par les distributeurs clients d'Orchestra.

Chaque version majeure comporte des évolutions fonctionnelles sur :

- l'outil d'administration,
- le processus de réservation,
- ainsi qu'un accroissement du nombre de Tour opérateurs intégrés.

En mai 2009, Orchestra a finalisé sa version 6.2.

Orchestra a permis en 2008 la distribution d'un volume d'affaires de 200 millions d'euros. En avril 2009, Orchestra intègre l'offre de 39 producteurs.

<http://www.orchestra.eu>

NVN STUDIOS

NVN Studios est une agence de communication interactive spécialisée dans le design graphique d'interface utilisateur à fort caractère ajouté et dans la conduite de projets web innovants.

Fondée en 2005 par Vincent PALITA, gérant et directeur technique, adressée tout d'abord aux professionnels de l'hébergement Internet, la société s'est tournée vers le monde du design interactif en 2007 avec l'association de Nicholas MANDELBAUM, Directeur de création interactive, issu des Gobelins - l'école de l'image.

De la réalisation de sites grand public aux interfaces métiers des Intranet/Extranet, NVN Studios conçoit et met en œuvre les outils des nouvelles stratégies *online* de ses clients.

Black Album, son service de webdesign et de gestion de portfolio en ligne d'artistes, lui a permis de gagner une clientèle haut de gamme, notamment parmi les photographes professionnels.

Alliant une direction artistique forte à une expertise des technologies web innovantes, la société connaît aujourd'hui une forte croissance.

www.nvn.fr