

Lexique e-commerce

Offre

Offre de prestation touristique (hôtel, camping, chambre d'hôtes, fête, activité de loisir, ..) non nécessairement commercialisable ; ces offres sont généralement gérées au sein du SIT, Système d'Information Touristique.

Produit

Offre commercialisable

Un produit peut être :

- **Sec** : une nuitée en hôtel, un billet de spectacle
- **Composé** : assemblage de produits secs pour former un nouveau produit commercialisable ; une nuitée en hôtel vendue avec à un billet de spectacle.

Synonyme : **Package**

Clients

Regroupe indifféremment les clients, prospects, consommateurs, touristes, ...

Prestataires touristiques, Prestataires

Regroupe les hôteliers, propriétaires de chambres d'hôtes, restaurateurs, responsables de lieux de visites, transporteurs, ...

Synonyme : professionnels du tourisme

Clients professionnels

Regroupe les agences, to, ce, autocaristes, ...

Producteur

Structure en charge de l'identification et de la préparation des produits. Les producteurs regroupent notamment les prestataires touristiques et les structures immatriculés.

Synonyme : assembleur (pour les produits composés)

Distributeur, Diffuseur

Structure en charge de la distribution de produits, sans en être le vendeur.

Le distributeur est impliqué dans l'acte de vente, quand il perçoit une rémunération en lien direct avec la vente. Sinon, il est considéré comme un **diffuseur**.

Terme voisin : apporteur d'affaires

Vendeur

Structure en charge de la vente de produits. Le vendeur exerce son activité dans le cadre du code du tourisme, article L211-1 et suivants

Circuit de distribution (et de vente)

Groupe de distributeurs et vendeurs opérant pour les prestataires.

Synonyme : canal de distribution

Institutionnels du tourisme

Regroupe les OTSI, Pays, CDT, CRT, Maison de la France, ...

Terme utilisé fréquemment dans le contexte : gestionnaire de destination

Organismes locaux de tourisme

Principalement les OTSI

Autres acteurs

Agences de voyage et TO

Chaîne de prestataires

Club de prestataires : clubs hôteliers, associations de restaurateurs, de lieux de visite...

Remarque : un organisme de type OTSI peut jouer différents rôles. Par exemple :

- il est **producteur** : de produits secs en provenance de producteurs hébergeurs ; et ses propres produits composés
- Il est également le **vendeur** de ces produits
- Il est **distributeur** des produits secs de différentes catégories d'hébergeurs

Editeurs

Regroupe l'ensemble des fournisseurs de systèmes et d'outils, qu'ils soient éditeurs de leur propre solution ou intégrateur de solutions externes, et quel que soit le mode de rémunération (licence, commission, ...)

Synonyme : fournisseur

Système d'information (SI)

Désigne un ensemble de sous-systèmes d'équipements, d'informatique et de télécommunication, interconnectés, dans le but de l'acquisition, du stockage, de la structuration, de la gestion, du déplacement, du contrôle, de l'affichage, de l'échange de données sous forme de textes, d'images, de sons, et/ou, faisant intervenir, du matériel et des logiciels.

Le système d'information d'un organisme touristique peut comporter :

- un SIT (Système d'Information Touristique),
- un système de GRC (Gestion de la Relation Client),
- un ensemble de sites web,

- un système administratif, comptable et financier,
- une plate-forme de commercialisation ...

Un SIT intègre généralement un module dit de **Front-Office**, doté de fonction d'aide à l'accueil de clients

Pour faciliter les échanges entre SIT réalisés par des acteurs différents, le **format de description et d'échange Tourinfrance** (TIF) a été défini. Il est implanté dans la plupart des SIT du marché, en version 2 (TIF_V2) ou en version 3 (TIF_V3).

Le format TIF_V3 est basé sur le **langage XML** (eXtensible Markup Language), langage de codage de données dont l'objectif est, dans un échange entre systèmes informatiques, de transférer, en même temps, des données et leurs structures. Il permet de coder n'importe quel type de donnée, depuis des données issues d'applications informatiques, jusqu'à des documents complexes.

Il devient le standard universel et multilingue d'échange d'informations. Son usage concerne donc l'ensemble des systèmes utiles aux acteurs du tourisme (SIT, Web, plates-formes de commercialisation, ...)

Passerelle

Outil d'échange de données entre systèmes.

Ce type d'outil permet généralement d'alimenter une base de données en important un fichier exporté à partir d'une autre base de données.

Exemple : alimentation régulière d'un SIT (SITRA) à partir d'un fichier d'offres locatives extraites d'une centrale de réservation (ITEA/Gestloc).

Synonyme : pont, interface

Syndication

Technique de présentation en temps réel dans un site web (site « appelant ») de contenus ou de services en provenance d'un autre site (site « appelé »).

Les objectifs sont doubles : une mutualisation technique et financière ; l'accès à des données actualisées.

Plusieurs techniques et niveaux d'intégration existent :

La **syndication HTML** : les contenus et services présentés sont une « photo » des écrans (généralement les moteurs de recherche) du site appelé, avec un simple chartage. Il n'y a pas de possibilité de modification de l'organisation des données sur l'écran.

C'est une solution économique, mise en œuvre notamment par des OTSI souhaitant disposer facilement de moteurs de recherche d'offres créés par le CDT à partir du SIT départemental.

La syndication par **flux XML** : un flux de données au format XML est remis au site, charge pour le site de recomposer les pages à afficher à l'internaute. Cela permet non seulement le chartage mais également la réorganisation des données à l'écran, le paramétrage fin des critères de recherche, le lien avec d'autres fonctions telle que le panier etc...

Cette technique donne la plus grande marge de manœuvre à l'éditeur du site ; mais nécessite une technicité plus forte.

La marque blanche : cette technique utilise la syndication par flux XML ; l'éditeur du site appelant délivre un ensemble d'écrans déjà composés, ainsi que des outils de paramétrage.
Exemples :

Un CDT met à disposition des partenaires de son territoire un ensemble de marques blanches territoriales, intégrable dans les sites des structures, dans un but de distribution des offres du territoire ; cela évite la création de moteurs de recherche et de connecteurs spécifiques.

Les fils **RSS** (Really Simple Syndication) : un fichier de données simple, en format xml, est transmis par le site appelé et affiché sur le site appelant

Exemple : le site d'un hôtel affiche automatiquement par fils RSS les manifestations présentées sur le site de son OTSI

Niveaux de service

5 niveaux de service sont usuellement proposés à l'internaute ou au mobinaute

- La recherche et la consultation d'offres touristiques
 - *Généralement via un site web ou une application mobile associé à un SIT*
- La recherche et la consultation de produits
 - *Idem, ainsi que sur les systèmes des distributeurs et vendeurs*
- La recherche de disponibilités sur un produit
 - *Via les systèmes des comparateurs, distributeurs et vendeurs*
- La pré-réservation d'un produit
 - **Ex** : un billet ou une nuitée d'hôtel, avec garantie fournie par CB

- *Sur le système du vendeur (ou « en déconnecté »)*
- La réservation et l'achat d'un produit
- *Sur le système du vendeur (ou « en déconnecté »)*

-

Remarques

Les 2 derniers services sont généralement assimilés à de la réservation

Le passage de l'étape 3 aux étapes 4/5 est :

- Différé si une vérification du stock est nécessaire
- Immédiat si le stock disponible est garanti ; une **dématérialisation** complète du processus d'achat est possible

La **vente en ligne** caractérise ce dernier cas de figure

PMS : Planning Management System

Logiciel de gestion de disponibilités

Ce terme caractérise généralement la profession hôtelière et la gestion « locale » des disponibilités (pas sur le web).

En sus des disponibilités, ce type de logiciel propose de nombreuses autres fonctionnalités (facturation, liens comptables, statistiques, ..).

Exemples de logiciels : Vega, Winhôtel, Unicamp, ...

Webplanning

Système de gestion de disponibilités en ligne. Il permet à un prestataire de mettre des disponibilités à disposition de ses circuits de distribution, afin de vendre des produits, principalement en ligne (des nuitées d'hôtel par exemple)

Exemples : RéservIT-Hôtel (Interface Technologies), AvailPro, Extranet Booking, Secure Holidays (CToutvert), Webcamp (Thélis), ...

Remarques :

Selon les accords et les stratégies, les disponibilités seront garanties ou non

Un outil de webplanning pourra être ouvert par marque blanche ou par flux xml à divers distributeurs

La multiplicité des outils utilisés par les distributeurs et vendeurs peut entraîner la tenue par le prestataire de plusieurs webplannings :

Exemples : un webplanning pour Booking, un webplanning pour sa chaîne, un webplanning pour l'OTSI... avec des risques de surbooking ...

Agrégateur

Système de **distribution** ou de **diffusion** de produits en provenance de multiples webplanning et centrales de réservation.

Il est composé :

- De **moteurs de recherche** multicritères et de **connecteurs** sur divers systèmes du marché
 - *Le paramétrage des moteurs et la diversité et la qualité des connecteurs sont des facteurs d'appréciation des différents outils*
- D'un **dispositif de mise en relation avec les vendeurs**
 - *L'achat effectif par l'internaute se réalise sur la plate-forme du vendeur*

Centrale de réservation

Système permettant la **production** et la **vente** de produits, par des structures autorisées

La vente s'effectue en BtoB et/ou BtoC

La vente par le web met en œuvre une **Vente en Ligne** (VEL).

Connecteur

Outil permettant à un système d'accéder en temps réel aux produits contenus dans un webplanning ou dans une centrale de réservation.

La réalisation d'un connecteur suppose l'accord de l'éditeur, qui doit donc « ouvrir » son système et permettre un accès « normalisé » à ses produits.

Un connecteur met généralement en œuvre un webservice (basé sur un flux XML).

Idéalement, il respecte les formats OTA ou XFT.

Mobinaute

Désigne une personne naviguant sur Internet à partir d'un téléphone mobile.

Appli mobile Programme téléchargeable de façon gratuite ou payante et exécutable à partir du système d'exploitation du téléphone.

Site mobile Version allégée d'un *site* Internet standard spécialement adaptée à un affichage sur téléphone *mobile*.

Store

Plateforme de téléchargement des applications mobiles.

WCGA

Acronyme pour Web Content Accessibility Guidelines. Il s'agit d'un guide afin de créer des sites Internet dont l'accès sera plus aisé pour les personnes déficientes.

(RGAA) est destiné à définir, en France, les modalités techniques d'accessibilité des services en ligne de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent, pour les trois canaux du Web, de la télévision et de la téléphonie.