



## Webinaires thématiques

Comment gérer la relation clients ?

Construire un Référentiel Client Unique (RCU)  
à l'échelle de la destination



# Informations pratiques

L'atelier est enregistré

Flèche pour rabattre la console ->



Pour une meilleure écoute,  
les micros des participants sont coupés

Consultez la liste des participants ->

Posez vos questions directement aux  
organiseurs ->

The screenshot displays the GoToWebinar interface. At the top, there's a menu bar with 'Fichier', 'Affichage', and 'Aide'. Below it is the 'Audio' section, which includes 'Contrôle du son' and options for 'Audio ordinateur' (selected) and 'Appel téléphonique'. A red warning icon and the text 'SON COUPÉ' are visible, indicating that the microphone is muted. Below the audio settings, there's a volume slider and dropdown menus for 'Microphone (Conexant ISST Audio)' and 'Casque (Conexant ISST Audio)'. The 'Intervenant(s) :' section shows 'Participants : 2 sur 101 (max)'. Underneath, there are tabs for 'Participants (1)' and 'Personnel (1)'. The 'Participants (1)' tab is active, showing a list with a search icon, a dropdown menu set to 'NOMS - PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE', and one participant listed: 'Felipe Irando (Mo)'. Below the list is a search box labeled 'Rechercher'. The 'Questions' section is also visible, with a message: 'Bienvenue pour le 1er webinar du réseau - les nouveaux widgets Apidae. La session débutera à 11 heures.' Below this is a text input field with the placeholder '[Saisir une question pour le personnel]' and a 'Envoyer' button. At the bottom of the interface, there's a title bar: 'TEST DU 12 AVRIL 2 - Les nouveaux widget...', the webinar ID 'Identifiant du webinar : 540-964-891', a red dot icon and the text 'Cette session est en cours d'enregistrement.', and the GoToWebinar logo.



# VISITDATA

Qui sommes nous ?

Visitdata est un éditeur de logiciel indépendant qui développe une solution technologique de mutualisation et valorisation de données spécialisée tourisme.

Visitdata accompagne les destinations et entreprises touristiques dans les domaines complémentaires de la **BI (analyse de données)** et de la **Gestion de la Relation Client**.





# VISITDATA

## Historique



## Fondateurs



**Laurent Pouyet**  
Président

47 ans  
+20 ans dans le conseil  
Expert du tourisme



**Alexandre Savoye**  
Directeur associé

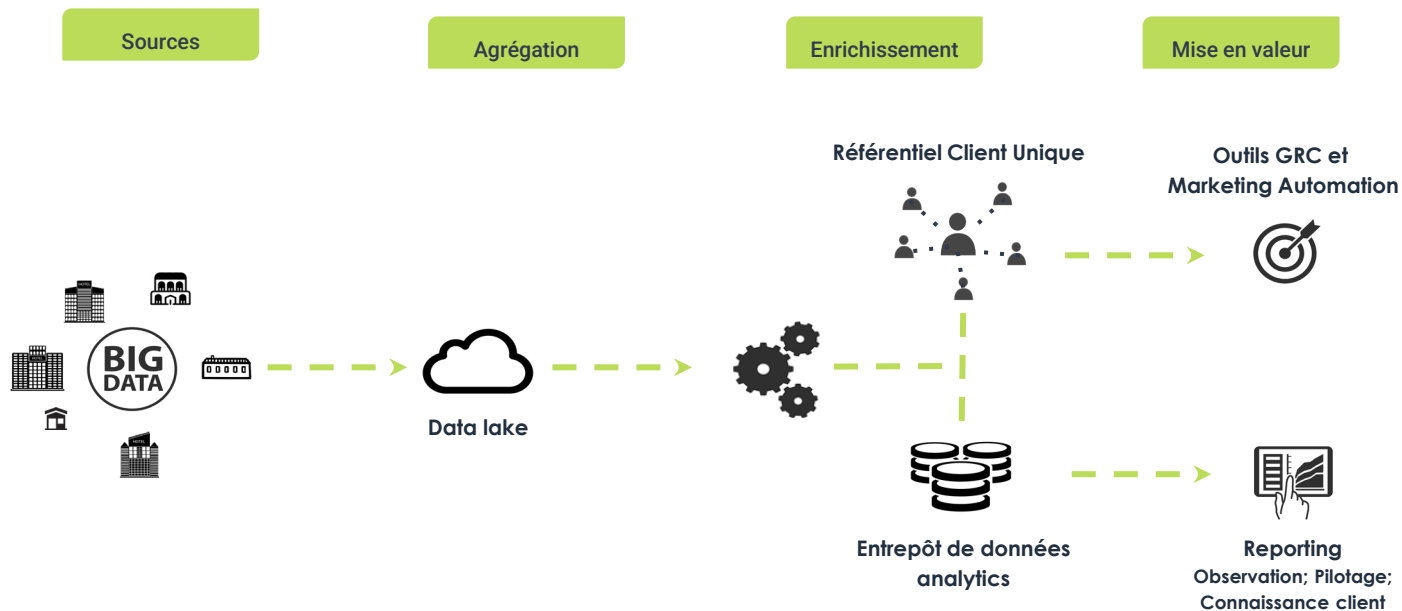
50 ans  
+25 ans dans les SI (éditeurs)  
Expert de la data



# VISITDATA

## Notre expertise technologique

Les technologies big data que nous utilisons permettent de traiter de grandes quantités de données en continu, et de croiser les informations clients de plus en plus nombreuses et variées, provenant de différentes systèmes d'information.





# VISITDATA

Comment optimiser la Relation Client B2C pour avoir de l'impact à l'échelle d'une destination?

- 1) Augmenter le nombre de contacts pertinents**
- 2) Améliorer la personnalisation des campagnes**





# VISITDATA

Ce double enjeu (quantité, qualité) soulève un problème récurrent : la dispersion des données clients dans les divers systèmes d'information des acteurs touristiques de la destination : sites touristiques, hébergeurs, équipements, activités, etc.



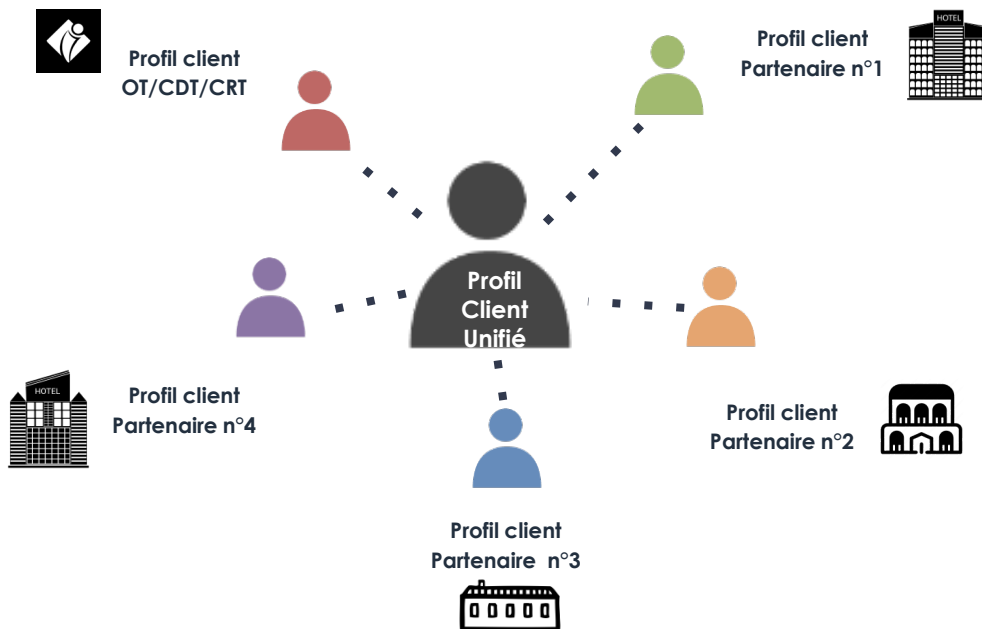
- Identifier les acteurs clés du territoire
- Coopérer
- Décloisonner la data



# VISITDATA

## La solution :

Construire une base de connaissance et contacts clients mutualisée à l'échelle de la destination grâce au Référentiel Client Unique (RCU) multi-partenaires



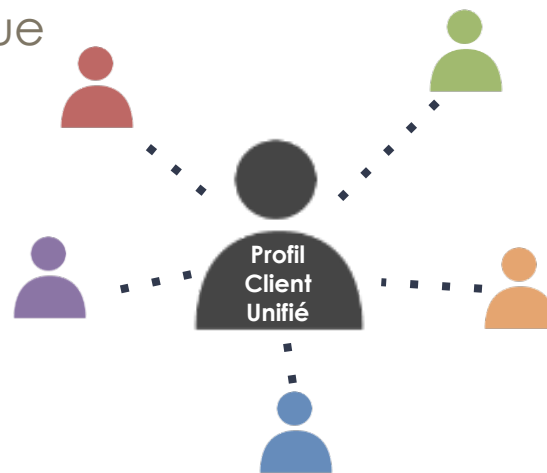


# VISITDATA

## Fonctionnalités du Référentiel Client Unique

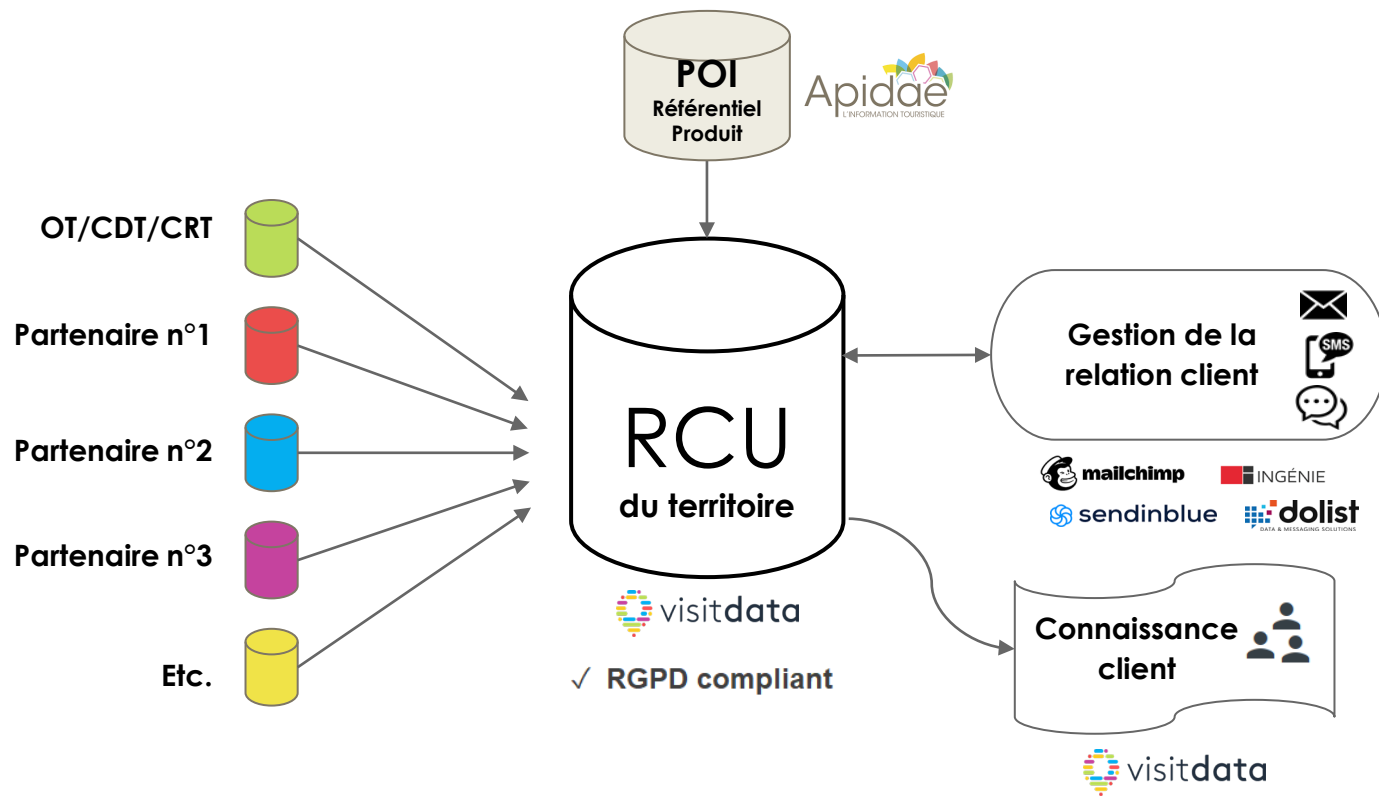
Cela permet :

- de **collecter, normaliser et consolider** toutes les données clients;
- de mettre facilement en place, des règles avancées de **déduplication** et de **nettoyage des données**;
- de conserver tous les **historiques de données** (événements et interactions clients) en lien avec le référentiel POI;
- d'obtenir **la vue unique du client** ;
- d'analyser **la contribution de chaque partenaire**;
- de stocker et d'exploiter toutes les données dans le cadre **RGPD**;
- d'activer la donnée sur les différents outils "**GRC**" et de **Marketing Automation**;
- d'exploiter la donnée sur les outils de **BI pour l'analyse** (connaissance client) et le décisionnel (pilotage des campagnes marketing).



# VISITDATA

## L'architecture générale



# VISITDATA

## Le partage des données

- Chaque organisation décide de la nature des informations qui sont intégrées dans la base de données mutualisées
- Chaque organisation reste propriétaire de ses données
- Chaque organisation doit informer ses clients de l'utilisation de ses données par l'office de tourisme (mise à jour des mentions légales obligatoires pour la conformité RGPD)
- Aucune organisation partenaire de l'office de tourisme ne peut avoir accès au données d'une autre organisation
- Visitdata ne fait aucune utilisation des données



# VISITDATA

## Le travail sur les flux de données

- **Analyse des données**

- **Interconnexion**

- Format
- Fréquence

- **Exploitation**

- Intégrité
- Sécurité

- **Reprise des données historiques**



# VISITDATA

## Les données

### ■ Données identification

- Caractéristiques du client
- Email
- Téléphone, Mobile
- Adresse

### ■ Données de comportement

- Achat
- Hébergement
- Activité digital

### ■ Historisation de toutes les données

- Anonymisation
- Purge



# VISITDATA

## L'unification


Méthode : regroupement sur les clients ayant le même email

Contact		
MARTIN	Jean	
jean@free.fr		

Contact		
MARTIN	Jean	
jean@free.fr		

Contact		
	Martine	
jean@free.fr		

Contact		
MARTIN	Jean	
j.martin@gmail.com		

Unification  
+  
Segmentation  
  
+  
Consentement

Client		
MARTIN Jean		

Contact		
MARTIN	Jean	
jean@free.fr		

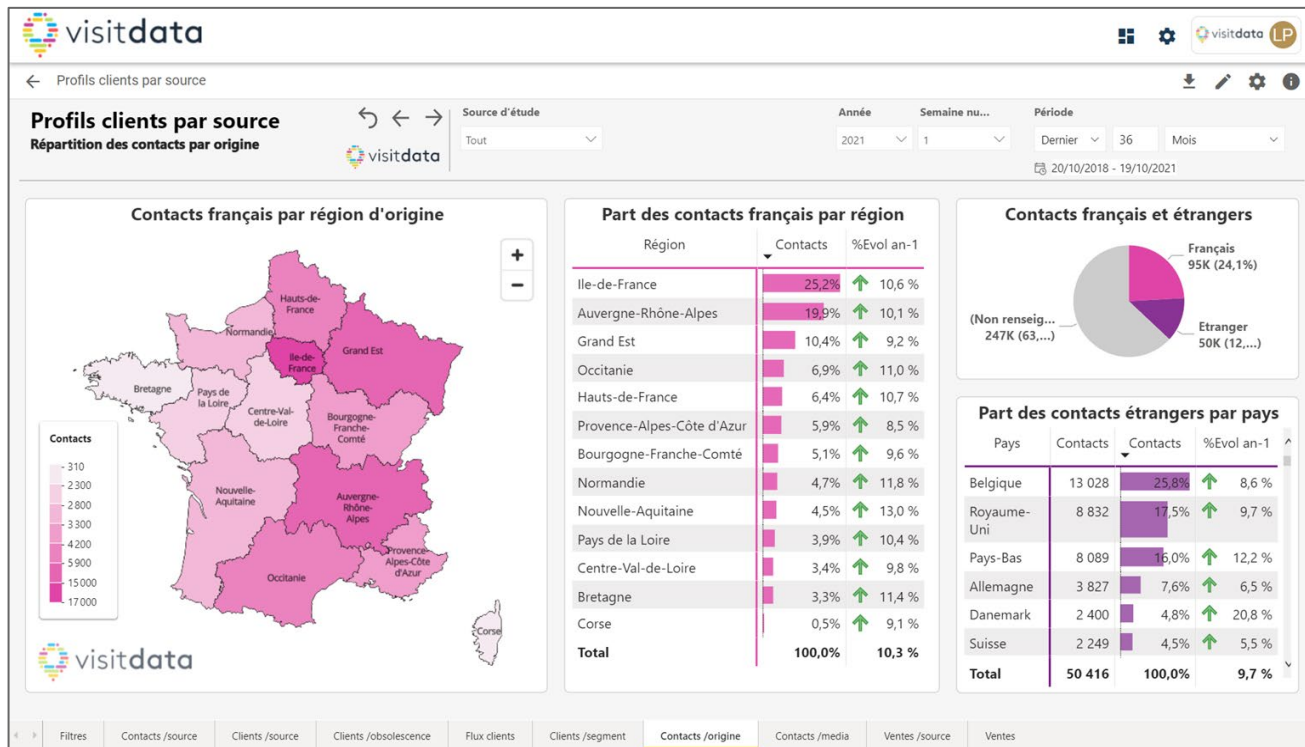
Contact		
	Martine	
jean@free.fr		

Client		
MARTIN Jean		

Contact		
MARTIN	Jean	
j.martin@gmail.com		

# VISITDATA

## Le reporting : Connaissance des clientèles



# VISITDATA

Construire un Référentiel Client Unique (RCU)  
à l'échelle d'une destination  
c'est:

- Campagnes plus efficaces
  - Plus de volume -> Plus d'impact
  - Meilleure connaissance client -> Plus de personnalisation
- Meilleure productivité opérationnelle
- Meilleure conformité RGPD
- Montée en compétence des différents partenaires
- Optimisation des investissements

Le RCU devient l'outil indispensable des destinations soucieuses d'améliorer leur connaissance client et de fidéliser leurs clientèles.





Merci de votre attention !

Questions & réponses





**LAURENT POUYET**

Président

Tél : **06.61.03.64.77**

Mail : **laurent.pouyet@visitdata.fr**

Site : **<https://visitdata.fr/>**

