

# e-Tourisme, des outils pratiques !



## Enjeux d'un CRM « open source » pour le secteur touristique

Vincent Keunen, Ir  
Directeur  
Manex

# Enjeux d'un CRM « open source » pour le secteur touristique

---

- Contexte et besoins
- Qu'est-ce qu'un CRM ? Open Source ?  
Apports et intérêts ?
- Démonstrateur... à votre disposition

# Contexte et besoins

---

- Etude LENTIC - Innovatech
  - La fidélisation devient stratégique
  - Peu de CRM (3%)
  - Contacts: email = 96%, newsletter = 3%
  - Besoin de formation / connaissances
  - Disponibilité et mobilité
  - Gestion rigoureuse

# Contexte et besoins

---

- Fidélisation
  - Séduire = marketing (électronique ou autre)
  - Suivre la relation client = fidéliser
    - Mieux connaître ses clients (privés, prof...)
    - Mieux cibler sa promotion
    - Segmenter son offre
  - Business récurrent : 10 fois moins cher ?

# Contexte et besoins

---

- Le client change aussi
  - Dernière minute
    - En fonction de la météo
    - En fonction des promos (lastminute...)
    - Réserve tard mais veut réponse immédiate...
  - Offres multiples
    - Comparaison des prix plus facile
    - Mais aussi : un peu perdu
    - Pas toujours le temps de chercher

# Qu'est-ce qu'un CRM ?

---

- CRM = Customer Relationship Manager
  - Base de données des clients
    - Clients, fournisseurs, contacts
    - Centralisation des infos (fichiers Excel partout...)
    - Entreprise vs individu
    - Groupes pour ciblage
  - Outils de gestion

# Qu'est-ce qu'un CRM ?

---

- CRM = Customer Relationship Manager
  - Base de données des clients
  - Outils de gestion
    - Tout l'historique du client : mailings, documents échangés, contacts email / téléphone... Pas la mémoire de quelques personnes ! Partage !
    - Envois groupés d'emails : mailings, newsletters...
    - Interaction client : info directement stockée dans la BD clients !

## Open Source ?

---

- Code source disponible
- Free software : gratuit vs libre
- Mouvement mondial qui persiste
- Attrait du gratuit – marketing bon marché
- Rentabilité des fournisseurs par services ou versions « plus complètes »



# Open Source ?

---

- Les dangers
  - Vrai open source vs commercial déguisé
  - Licences d'utilisation (GPL, Apache, Mozilla...)
  - Pérennité de l'outil
  - Taille de la « communauté »
  - Qualité informatique, langage de programmation, ouverture...

# Open Source ?

## ■ Les intérêts

### ■ Gratuité

- ... de la licence, des mises à jour, des outils annexes, [du support],... (plusieurs dizaines de milliers d'euros!)
- ... mais pas de tout : services d'installation, personnalisation, intégration, support dédié, développements complémentaires, hébergement...

### ■ Multiples bonnes idées

### ■ Ouverture du logiciel pour intégration...

### ■ Indépendance vav du développeur, intégrateur...

### ■ Pérennité (fct nombre de développeurs)

### ■ Communauté...

# Démonstrateur

---

- Un CRM très puissant, open source
- A votre disposition pendant 1 an
  - Hébergé chez Manex, système de base
  - **eTourisme.manex.biz**
  - Gratuit : demandez votre compte de test
    - User name et password individuel
    - Données propres et propres :-)
    - Contact: **vincent.keunen@manex.biz**

# Démonstrateur : aller plus loin

---

- Installer votre propre CRM
  - Forfait installation de base : 2000 €
  - Graphisme en régie, système MAT
  - Hébergement : 1000 €/ an
    - CRM, base de données, trafic, backups, firewall...
    - Tout le « générique »; en régie pour le « spécifique »
- Formation, planifier un groupe
- Intégration, personnalisation,...
  - En régie, système MAT

# InnovaTIC – Séminaire de sensibilisation

---

Contacts: Vincent Keunen, Manex

- [vincent.keunen@manex.biz](mailto:vincent.keunen@manex.biz)
- 0475 47 34 36

Une organisation du Lentic-HEC  
et du CRP Henri Tudor  
en collaboration avec **Manex**

Avec le soutien de la Commission européenne

et du cabinet du Ministre de l'Economie, de l'Emploi, du Commerce extérieur et du  
Patrimoine de la Région wallonne

Avec la collaboration de la Fédération du Tourisme de la Province de Liège