

RAPPORT DE STAGE

Stage en Business Developer Chez InnoQube

Juillet 2024 – Septembre 2024

Adélaïde Merveille MASSAMBA

Etudiante en Master 2 – Gestion, Projet et Entrepreneuriat

Tuteur d'entreprise - M. Arnaud Pignard

Année scolaire 2024

Clause de Confidentialité

Le présent rapport de stage a été rédigé dans le cadre de mon expérience au sein d'InnovQube SASU ayant pour numéro de Siret 928 766 146 00015. Il contient des informations liées aux activités et projets de l'entreprise, dont certaines peuvent être considérées comme confidentielles.

1. Respect de la Confidentialité

Les informations contenues dans ce rapport sont destinées à un usage interne par InnovQube SASU et à l'évaluation académique par mon établissement de formation. Afin de respecter la confiance accordée par l'entreprise, je m'engage à ne pas diffuser ces informations à des personnes extérieures à l'entreprise sans autorisation préalable.

2. Utilisation Restreinte

Ce rapport a été conçu pour partager mes observations et analyses dans le cadre de mon stage. Si une partie de ce document doit être partagée en dehors du cadre de l'entreprise ou de l'évaluation académique, je veillerai à obtenir l'accord préalable d'InnovQube SASU.

3. En Cas de Doute

Si j'ai des questions concernant la diffusion ou l'utilisation des informations contenues dans ce rapport, je consulterai mon tuteur de stage ou le responsable de stage d'InnovQube SASU afin de m'assurer que je respecte les attentes de l'entreprise en matière de confidentialité.

InnovQube SASU

+33 185100231

info@innovqube.com

6 Ter Boulevard du Mont d'Est

93160 Noisy-le-Grand

France

Remerciements

Au terme de ce stage de fin d'études, j'aimerais pouvoir adresser mes vifs remerciements et reconnaissances les personnes qui m'ont soutenu tout au long de mon stage et ont rendu ce travail réalisable.

Je tiens à remercier particulièrement Mr. Arnaud Pignard, PDG d'InnovQube et tuteur d'entreprise de ce stage, pour m'avoir offert l'opportunité de rejoindre son entreprise, pour son suivi et son accompagnement déterminants, ainsi que son sens d'écoute, ses remarques constructives, son aide, son attention toute particulière sur mon travail et de m'avoir réexpliqué les choses quand cela s'avérait nécessaire et important.

Je tiens également à remercier l'équipe administrative de l'IESIG pour leur attention à mes préoccupations concernant les procédures administratives liées au stage, en particulier Mme Emilie Recorbet, coordinatrice pédagogique, pour ses connaissances et ses conseils précieux qui m'ont beaucoup aidé dans ma recherche de stage.

Je finis par remercier chaleureusement ma famille pour le soutien moral et intellectuel qu'elle m'a apporté de près ou de loin durant toute ma période académique.

Abréviations et acronymes

Nextcloud : Plateforme de cloud computing open source utilisée pour le stockage et le partage sécurisé de fichiers, avec des fonctionnalités de synchronisation et d'édition en ligne.

Outline : Outil de création de wikis, facilitant la rédaction, l'organisation et la recherche de documents, centralisant ainsi les connaissances et les procédures de l'entreprise.

GitLab : Plateforme DevOps intégrant la gestion de référentiels Git, des pipelines CI/CD, le suivi des problèmes et la révision de code, améliorant le flux de travail et garantissant la qualité des livrables.

Wiki interne : Référentiel central pour les guides, processus, FAQ et notes de réunion, facilitant l'accès à l'information et la continuité des connaissances.

Analyse Swot : Est un outil de diagnostic stratégique utilisé pour identifier les forces, faiblesses, opportunités et menaces d'un projet ou d'une entreprise.

Access : Accès

FAQ : Foire aux Questions

The Essentials : L'essentiel

SaaS : Software as a Service

AWS : Amazon Web Services

Digital Visit : Visite numérique

Useful Numbers : Numéros utiles

Accommodation : Accommodation

House Rules : Règles de la maison

Technologies cloud : Est un modèle informatique qui donne accès à des services informatiques.

Cloud computing : Est un modèle dans lequel la puissance de calcul et le stockage sont gérés par des serveurs distants.

Google Cloud : Est une plateforme de cloud computing fournie par Google. Elle permet aux entreprises de stocker, gérer et traiter leurs données à distance en utilisant des serveurs distants au lieu de serveurs locaux.

Check-in : Il désigne l'enregistrement lors de l'arrivée d'une personne dans un hôtel ou un aéroport.

Check-out : Il s'agit du départ d'une personne d'un hôtel ou d'un autre lieu d'hébergement.

pop-up : Est une fenêtre qui s'affiche automatiquement lors de la navigation sur un site web.

SMS : Short Message Service, il s'agit d'un service de messagerie textuelle permettant d'envoyer de courts messages textuels, généralement limités à 160 caractères.

WIFI : Il s'agit d'un ensemble de protocoles de communication sans fil permettant aux appareils électroniques, comme les smartphones, ordinateurs portables et autres gadgets connectés, de se connecter à internet via des fréquences radio.

Digital Guide : Plateforme numérique qui aide à uniformiser la présence en ligne d'une marque ou d'une entreprise.

Sommaire

Introduction générale	1
1 Présentation de l'organisme d'accueil	2
1.1 Présentation générale de l'InnovQube	2
1.2 Organigramme de l'entreprise InnoQube	3
1.3 Outils et environnement de Travail	4
2 Présentation de la solution SaaS Digital Guide InnovGuide	5
2.1 Introduction	5
2.2 Présentation de la plateforme InnoGuide.....	5
2.3 L'arborescence de l'interface de InnoGuide.....	6
2.4 Avantages d'InnovGuide	8
2.5 Les canaux de distribution de l'InnovQube.....	8
2.6 Conclusion.....	9
3 Méthodologie employée	10
3.1 Présentation des tâches et missions.....	10
3.2 Introduction	10
3.3 Collecte des données sur l'analyse concurrentielles des concurrents.....	10
3.4 Passage en revue de données collectées des concurrents (Orana Stay et Operto Guest).....	10
3.5 Présentation des concurrents avec des données collectées.....	11
3.6 Conclusion.....	23
Conclusion générale.....	24

Introduction générale

Dans le cadre de mon projet de fin d'études de Master II Gestion, Projet et Entrepreneuriat à l'Institut d'Enseignement Supérieure d'Informatique et de Gestion (IESIG), il m'a été demandé de réaliser un stage.

J'ai effectué mon stage au sein de l'entreprise InnovQube, une expérience qui s'est entièrement déroulée en télétravail. InnovQube est un cabinet de conseil spécialisé dans l'accompagnement des entreprises dans leur transformation digitale et l'adoption des technologies cloud, il installe InnovGuide, un outil de pointe de gestion des invités, une solutions SaaS Digital Guide, destinée aux propriétaires et gestionnaires de la location de courte durée.

Mon stage a duré 2 mois, durant lesquels j'ai travaillé sur la partie business de l'entreprise dans une équipe de deux personnes sous la direction du Directeur d'entreprise Arnaud Pignard, J'ai contribué aux tâches quotidiennes de l'équipe Business en menant des recherches concurrentielles sur d'autres outils de pointe de gestion des invités opérant dans le même secteur de la location de courte durée proposant les mêmes solutions SaaS Digital Guide qu'InnovGuide.

Pour commencer mon stage, j'ai d'abord pris le temps de me familiariser avec les outils et les documents de l'entreprise, ce qui m'a aidé à connaître la terminologie et le domaine stratégique de celle-ci. Cela m'a offert une meilleure compréhension du fonctionnement de l'entreprise dans laquelle j'étais intégrée, me permettant ainsi d'acquérir les compétences requises pour être autonome et mener à bien mon stage avec assurance.

Dans un premier temps, je vais vous présenter InnovQube, la société qui m'a accueilli. Par la suite, je vais vous faire une présentation de la solution SaaS Digital Guide, InnovGuide et de ses fonctionnalités, je terminerai par la méthodologie employée et les différentes missions et tâches confiées lors de mon stage qui ont rythmé mes journées pendant cette période sur laquelle j'ai concentré mes efforts.

1 Présentation de l'organisme d'accueil

1.1 Présentation générale de l'InnovQube

InnovQube est un cabinet de conseil spécialisé dans l'accompagnement des entreprises dans leur transformation digitale et l'adoption des technologies cloud. L'entreprise aide ses clients à tirer pleinement parti du potentiel du cloud computing pour gagner en agilité, en performance et en compétitivité.

InnovQube façonne l'avenir numérique des entreprises avec des stratégies sur mesure et des solutions technologiques de pointe qui répondent aux défis uniques des secteurs numériques. De la première ébauche des projets à sa réalisation, InnovQube travaille avec des entreprises pour bâtir un avenir digital solide et durable.

InnovQube est constitué d'une équipe d'experts certifiés qui conseille les clients à chaque étape de leurs projets cloud :

- Définition de votre stratégie cloud et roadmap de migration
- Sélection des solutions et fournisseurs cloud adaptés à vos besoins spécifiques des clients
- Migration des applications et données vers le cloud (AWS, Azure, Google Cloud, OvhCloud...)
- Optimisation des architectures et coûts cloud (FinOps)
- Sécurisation des environnements cloud et mise en conformité
- Conduite du changement et formation des équipes clients.

Voici quelques points clés à connaître sur InnoQube :

- Expertise technologique : InnoQube maîtrise diverses technologies telles que le développement web, les applications mobiles, l'intelligence artificielle et l'Internet des objets (IoT).
- Solutions sur mesure : L'entreprise propose des solutions personnalisées pour répondre aux besoins spécifiques de ses clients.

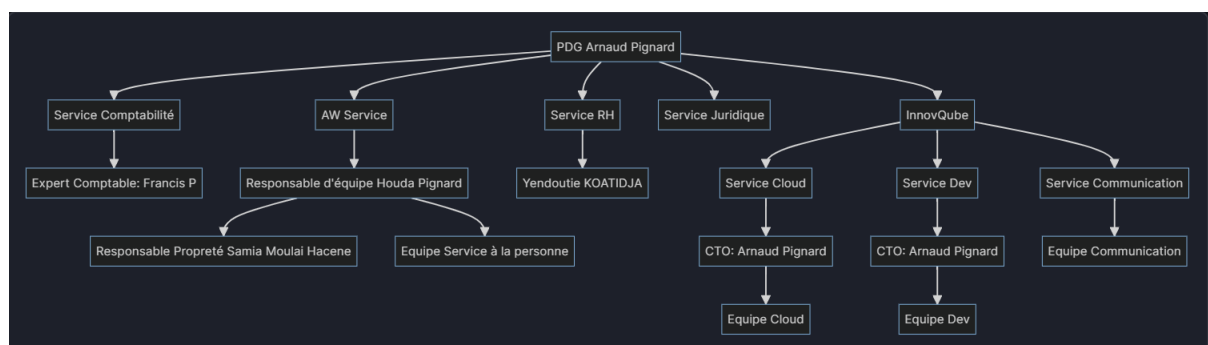
Que ce soit pour la création d'une application, la mise en place d'une plateforme e-commerce ou la conception d'un système de gestion, InnoQube s'adapte.

- Collaboration avec les entreprises : InnoQube travaille en étroite collaboration avec des entreprises de toutes tailles, des start-ups aux grandes entreprises. Elle accompagne ses clients depuis la phase de conception jusqu'à la mise en production.
- Innovation et créativité : InnoQube mise sur l'innovation et la créativité pour proposer des solutions uniques et performantes. Elle explore constamment de nouvelles technologies et méthodologies pour rester à la pointe du secteur.

En plus de ces services, InnoQube développe également ses propres solutions SaaS, telles qu'InnovRental et InnovGuide.

Avec une approche sur-mesure et pragmatique, InnoQube accompagne ses clients de bout en bout pour faire du cloud un véritable levier de transformation et d'innovation au service de leur business.

1.2 Organigramme de l'entreprise InnoQube



Organigramme de l'entreprise InnoQube

1.3 Outils et environnement de Travail

L'environnement de travail de l'entreprise repose sur plusieurs outils collaboratifs pour une gestion efficace des projets et une communication fluide :

- Nextcloud : Plateforme de cloud computing open source utilisée pour le stockage et le partage sécurisé de fichiers, avec des fonctionnalités de synchronisation et d'édition en ligne.
- Outline : Outil de création de wikis, facilitant la rédaction, l'organisation et la recherche de documents, centralisant ainsi les connaissances et les procédures de l'entreprise.

L'utilisation de ces outils assure une organisation optimisée, une communication transparente et une collaboration efficace, essentielles au succès des projets. Cette expérience m'a permis de découvrir et maîtriser des technologies variées et indispensables au développement moderne.

2 Présentation de la solution SaaS Digital Guide InnovGuide

2.1 Introduction

Dans cette partie, je vais aborder de manière générale InnovGuide et de ses fonctionnalités. L'objectif était de se familiariser avec InnovGuide dans le cadre d'une analyse concurrentielle des autres solutions SaaS Digital Guide évoluant dans le secteur de la location de courte durée afin de solidifier le positionnement d'InnovGuide sur le marché et d'élaborer une stratégie pertinente. Ces solutions se présentent aussi comme des concurrents potentiels d'InnoGuide.

2.2 Présentation de la plateforme InnoGuide

InnovGuide est une plateforme SaaS conçue pour améliorer l'expérience des voyageurs et simplifier la gestion des propriétés de location courte durée. Elle offre une autonomie accrue aux voyageurs tout en permettant aux propriétaires de gérer efficacement leurs biens et de proposer des services guide du voyageur et guide touristique en un seul élément.

Il permet au voyageur d'être autonome à son arrivée et départ de la location, de connaître tous les détails de l'appartement en location, ainsi que tout ce qu'il y a visiter dans la ville.

Voici ses principales fonctionnalités :

- Check-in et Check-out Automatisés : Gestion automatisée des arrivées et départs avec envoi de codes d'accès et instructions personnalisées.
- Portail Client Personnalisé : Espace dédié où les clients peuvent accéder aux informations sur leur séjour, payer en ligne, et demander des services supplémentaires.
- Communication Automatisée : Envoi automatique de messages personnalisés avant, pendant et après le séjour pour améliorer l'expérience client.

- Services et Offres Additionnels : Possibilité pour les clients de réserver des services supplémentaires comme des excursions, des transferts ou des expériences locales.
- Gestion des Tâches : Organisation et suivi des tâches de ménage et de maintenance avec notifications pour le personnel.

2.3 L'arborescence de l'interface de InnoGuide

L'interface de InnoGuide se partage en quatre sous parties :

- Access : qui permet aux voyageurs d'être autonome au check in et check out
- Accommodation : qui permet aux voyageurs d'être autonome dans la location des appartements.
- The Essentials : qui est l'équivalent d'un guide touristique
- Contact : qui renvoi à la messagerie et la conversation liée à la réservation

2.3.1 Access

La fonctionnalité Access permet aux utilisateurs de gérer facilement et efficacement leur séjour dans un logement réservé via la plateforme InnoGuide. Cette fonctionnalité centralise toutes les informations essentielles relatives à l'accès aux logements et à l'organisation du séjour.

Voici les principales composantes de cette fonctionnalité :

- Codes d'accès : L'utilisateur reçoit un code d'accès pour le logement et pour le parking.
- Instructions d'arrivée et de Départ : L'utilisateur reçoit des instructions précises pour son arrivée et son départ comme l'heure d'arrivée, l'heure de départ, check-in et check-out.

2.3.2 Accommodation

La fonctionnalité Accommodation fournit aux utilisateurs toutes les informations essentielles concernant leur logement durant leur séjour.

Cette section est conçue pour être une ressource centralisée, où les utilisateurs peuvent trouver des instructions, des règles, et des codes d'accès nécessaires pour utiliser les différentes installations du logement.

Voici les principales composantes de cette fonctionnalité :

L'utilisateur peut accéder à une variété de services et d'informations supplémentaires, chacun représenté par une icône :

- **WIFI** : Informations sur le réseau WIFI et le mot de passe.
- **House Rules** : Règles de la maison à respecter pendant le séjour.
- **Digital Visit** : Visite virtuelle du logement.
- **Electronics** : Instructions pour utiliser les appareils électroniques présents dans le logement.
- **FAQ** : Foire aux questions pour répondre aux questions courantes.
- **Services** : Détails et réservations des services disponibles pendant le séjour.

2.3.3 Essentials

La fonctionnalité Essentials fournit aux utilisateurs toutes les informations essentielles concernant leur logement durant leur séjour. Cette section est conçue pour être une ressource centralisée, où les utilisateurs peuvent trouver des instructions, des règles, et des codes d'accès nécessaires pour utiliser les différentes installations du logement. L'utilisateur peut accéder à une variété de services et d'informations supplémentaires, chacun représenté par une icône :

- **Parking** : Code pour accéder au parking .
- **Entrance Door** : Code pour entrer dans le logement .
- **WIFI** : Nom du réseau WIFI et mot de passe .
- **Message bienvenue** .
- **Itinéraire** : Google Maps.
- **Dates de séjour**.

2.3.4 Contacts

La fonctionnalité Contacts permet aux utilisateurs de gérer facilement et efficacement leur séjour dans un logement réservé via notre plateforme. Cette fonctionnalité centralise toutes les informations dont vous aurez besoin une fois sur place à savoir les numéro d'urgence et les message.

- Message: il y'a un pop-up qui affiche les deux derniers messages reçus.
- Useful Numbers: les utilisateurs peuvent retrouver ici les numéro d'urgence ou de service qui peuvent s'avérer utile.

2.4 Avantages d'InnovGuide

InnovQube offre plusieurs avantages dans la transformation digitale grâce à sa stratégie cloud innovante et personnalisée.

Voici quelques avantage de InnovQube :

- Gain de Temps : Grâce à l'automatisation et à la centralisation des opérations, vous pouvez consacrer plus de temps à d'autres aspects de votre activité.
- Augmentation des Revenus : Optimisez vos tarifs et maximisez l'occupation de vos propriétés afin d'augmenter vos revenus.
- Expérience Client Améliorée : Offrez à vos clients une expérience sans tracas avec des processus simplifiés et une communication efficace.
- Sécurité Renforcée : Utilisez des systèmes d'entrée sans clé pour une sécurité accrue et une gestion simplifiée des accès.

2.5 Les canaux de distribution de l'InnovQube

L'InnovQube utilise plusieurs canaux de distribution pour maximiser la visibilité et l'efficacité de ses services.

Voici quelques-uns des principaux canaux :

- SMS
- Mail
- Email

- Print (prospectus)
- Réseaux sociaux
- Les blogs et influenceurs
- Les media

2.6 Conclusion

Grâce à notre étude détaillée, nous avons pu saisir les tenants et les aboutissants de la solution SaaS Digital Guide, d'InnovGuide, ce qui nous a aider à structurer nos idées et à mener à bien nos recherches.

3 Méthodologie employée

3.1 Présentation des tâches et missions

3.2 Introduction

Dans cette partie, je vais présenter et détailler toutes les données collectées concernant l'analyse concurrentielle des différentes solutions SaaS Digital Guide qui sont autre que les concurrents d'InnovGuide. Je ne vais aborder que deux concurrents, à savoir Orana Stay et Operto Guest, qui offrent tous deux des solutions SaaS de Digital Guide.

3.3 Collecte des données sur l'analyse concurrentielles des concurrents

La collecte des données étant une étape cruciale dans l'élaboration de mon stage. Cette étape visait principalement à faire des recherches documentaires et de rassembler les informations nécessaires ou données relatives aux deux concurrents. Ces recherches m'ont permis de collecter un certain nombre d'information, de sélectionner les données pertinentes qui correspondaient à ma problématique. Les techniques utilisées pour aboutir à ce travail sont entre autres : la recherche documentaire, les réunions et les échanges avec mon tuteur d'entreprise.

3.4 Passage en revue de données collectées des concurrents (Orana Stay et Operto Guest).

J'ai donc commencé à m'acclimater avec le sujet en lisant de manière générale tous les documents rassemblés. Cela m'a permis non seulement de comprendre le champ d'activité des concurrents, mais cela m'a aussi aidé à dégager quelques concepts clé propres à chacun des concurrents et de mieux avancer dans mon travail.

J'ai développé l'esprit critique vis-à-vis de ce que je trouvais au cours de mes collectes des données et lecture de chaque document que je pouvais consulter, sans oublier les réunions d'avancement avec mon tuteur qui m'ont beaucoup aidé.

3.5 Présentation des concurrents avec des données collectées

3.5.1 Orana Stay

Orana Stay est une plateforme de gestion de locations de vacances qui offre plusieurs fonctionnalités pour faciliter la gestion des propriétés et améliorer l'expérience des clients.

3.5.1.1 Produits et services

Orana Stay propose une gamme de produits et services destinés à améliorer l'expérience des invités dans les locations de vacances, les hôtels, les motels et autres types d'hébergement.

Voici un aperçu de leurs principales offres :

- Un guides numériques personnalisés
- Intégration et automatisation
- Support et Personnalisation

3.5.1.2 Analyse des fonctionnalités d'Orana Stay

Les fonctionnalités d'Orana Stay aident les propriétaires à gérer efficacement leurs propriétés et à offrir une meilleure expérience aux locataires.

Voici quelques-unes des principales fonctionnalités :

- Gestion des réservations : Suivi et gestion des réservations en temps réel.
- Calendrier synchronisé : Synchronisation des calendriers avec différentes plateformes de réservation comme Airbnb, Booking.com.
- Communication avec les clients : Outils de messagerie pour communiquer facilement avec les clients avant, pendant et après leur séjour.
- Gestion des paiements : Traitement sécurisé des paiements et gestion des dépôts de garantie.
- Rapports et analyses : Génération de rapports détaillés sur les performances des locations, les taux d'occupation, les revenus, etc.

- Automatisation des tâches : Automatisation des tâches répétitives comme l'envoi de messages de bienvenue, les rappels de check-in/check-out.
- Support client : Assistance 24/7 pour résoudre les problèmes et répondre aux questions des propriétaires et des locataires.

3.5.1.3 Les avantages des fonctionnalités d'Orana Stay

Les fonctionnalités d'Orana Stay offrent plusieurs avantages significatifs pour les gestionnaires de locations de vacances.

Voici quelques-uns des principaux bénéfices :

- Gain de temps : L'automatisation des tâches répétitives, comme l'envoi de messages de bienvenue et les rappels de check-in/check-out, permet de libérer du temps pour se concentrer sur d'autres aspects de la gestion.
- Amélioration de la communication : Les outils de messagerie intégrés facilitent la communication avec les clients, ce qui peut améliorer leur expérience et augmenter les chances de recevoir des avis positifs.
- Gestion centralisée : La synchronisation des calendriers avec différentes plateformes de réservation permet de gérer toutes les réservations depuis un seul endroit, réduisant ainsi le risque de double réservation.
- Suivi des performances : Les rapports et analyses détaillés aident à suivre les performances des locations, à identifier les tendances et à prendre des décisions éclairées pour optimiser les revenus.
- Sécurité des paiements : La gestion sécurisée des paiements et des dépôts de garantie assure une tranquillité d'esprit pour les propriétaires et les locataires.

Ces avantages contribuent à une gestion plus efficace et professionnelle des propriétés, tout en améliorant l'expérience des clients.

3.5.1.4 Tarification des produits d'Orana Stay

Orana Stay propose plusieurs plans tarifaires adaptés aux besoins des différents gestionnaires de locations de vacances.

Voici un aperçu des principales options

- Plan de démarrage :

Prix : 3,95 € par mois par propriété

Caractéristiques : Capacité de 50 propriétés, traduction automatique, mises à jour illimitées, météo locale, cartes avec directions, recommandations automatiques de restaurants et attractions.

- Plan classique :

Prix : 7,95 € par mois par propriété

Caractéristiques : Tout ce qui est inclus dans le plan de démarrage, plus intégrations PMS, gestion des utilisateurs illimitée, contenu illimité, chat avec les invités, centre de communication.

- Plan Plus :

Prix : 11,95 € par mois par propriété

Caractéristiques : Tout ce qui est inclus dans le plan classique, plus capacité de 500 propriétés, panier d'achat intégré, intégration Stripe, formulaire de check-in des invités, codes de porte conditionnels, check-in anticipé/check-out tardif.

- Plan Entreprise :

Prix : Personnalisé

Caractéristiques : Tout ce qui est inclus dans le plan Plus, plus intégrations personnalisées, service de conciergerie pour les invités, service entièrement géré, option marque blanche.

- Revenus mensuel d'Orana Stay :

Nous pouvons estimer les revenus potentiels en fonction de leurs plans tarifaires et du nombre de clients.

Par exemple, si Orana Stay a 500 clients utilisant le plan de démarrage à 3,95 € par mois, cela représenterait environ 1 975 € par mois. Si 300 clients utilisent le plan classique à 7,95 € par mois, cela ajouterait environ 2 385 € par mois. Enfin, si 200 clients utilisent le plan Plus à 11,95 € par mois, cela représenterait environ 2 390 € par mois. En additionnant ces montants, les revenus mensuels estimés seraient d'environ 6 750 €.

- Chiffre d'affaires annuel d'Orana Stay

En se basant sur leurs plans tarifaires et une estimation du nombre de clients, on peut faire une estimation approximative.

Par exemple, si Orana Stay a environ 1 000 clients répartis sur différents plans tarifaires, et en supposant une répartition égale entre les plans de démarrage, classique et Plus, on pourrait estimer les revenus annuels comme suit :

Plan de démarrage (3,95 € par mois) : $1\,000 \text{ clients} / 3 \text{ plans} \approx 333 \text{ clients} * 3,95 \text{ €} * 12 \text{ mois} \approx 15\,800 \text{ € par an}$

Plan classique (7,95 € par mois) : $1\,000 \text{ clients} / 3 \text{ plans} \approx 333 \text{ clients} * 7,95 \text{ €} * 12 \text{ mois} \approx 31\,700 \text{ € par an}$

Plan Plus (11,95 € par mois) : $1\,000 \text{ clients} / 3 \text{ plans} \approx 333 \text{ clients} * 11,95 \text{ €} * 12 \text{ mois} \approx 47\,700 \text{ € par an}$

En additionnant ces montants, on obtient une estimation approximative de 95 200 € par an. Ces chiffres sont des estimations basées sur des hypothèses et peuvent varier en fonction du nombre réel de clients et des plans qu'ils choisissent.

3.5.1.5 Canaux de distributions d'Orana Stay

Orana Stay utilise plusieurs canaux de distribution pour atteindre ses clients et promouvoir ses services :

- Le site web officiel : Le site web d'Orana Stay est une plateforme clé où les utilisateurs peuvent découvrir les fonctionnalités, les plans tarifaires et les avantages des services offerts
- Réseaux Sociaux : Orana Stay utilise des plateformes comme Facebook, Instagram et LinkedIn pour engager avec les clients, partager des mises à jour et des témoignages, et promouvoir des offres spéciales.

- Partenariats : Collaboration avec d'autres entreprises du secteur de l'hôtellerie et des technologies pour offrir des solutions intégrées et atteindre un public plus large.
- Marketing par Email : Envoi de newsletters et de campagnes par email pour informer les clients actuels et potentiels des nouvelles fonctionnalités et des promotions.
- Publicité en Ligne : Utilisation de la publicité payante sur des moteurs de recherche et des réseaux sociaux pour attirer de nouveaux clients.
- Événements et Conférences : Participation à des salons professionnels et des conférences pour présenter leurs produits et établir des relations avec des partenaires potentiels.

Ces canaux permettent à Orana Stay de toucher une audience diversifiée et de promouvoir efficacement ses services.

3.5.1.6 Partenariats et collaboration Stratégiques d'Orana Stay

Orana Stay a établi plusieurs partenariats et collaborations stratégiques pour améliorer ses services et offrir une expérience client exceptionnelle.

Voici quelques exemples :

- Intégration avec des plateformes de gestion

Orana Stay s'intègre pleinement avec Hostaway, une plateforme de gestion de locations de vacances, permettant une synchronisation fluide des informations de

Une autre intégration clé est avec RoomRaccoon, facilitant le transfert des données de réservation et améliorer la communication avec les clients, permet aussi une intégration fluide des données de réservation, facilitant la communication avec les clients et la gestion des opérations.

- Collaboration avec des fournisseurs de services locaux :

Orana Stay collabore avec des restaurants, des attractions et des événements locaux pour fournir des recommandations automatiques dans leurs guides numériques, enrichissant ainsi l'expérience des invités.

- Partenariats technologiques :

Pour permettre un flux d'informations en temps réel entre les réservations et les guides numériques Orana Stay a établi plusieurs partenariats technologiques pour améliorer l'expérience client et optimiser les opérations hôtelières.

Ces partenariats permettent à Orana Stay de fournir des solutions complètes et innovantes pour les hôtels, allant des guides numériques personnalisés aux recommandations automatiques pour les restaurants et attractions locales.

3.5.1.7 Campagnes marketing et réseaux sociaux d'Orana Stay

Orana Stay utilise les réseaux sociaux de manière stratégique pour mener ses campagnes marketing et améliorer l'engagement des clients.

Voici quelques-unes des méthodes qu'ils utilisent :

- Intégration des réseaux sociaux : Orana Stay intègre des liens vers les réseaux sociaux directement dans ses applications numériques, permettant aux clients de partager leurs expériences et de s'engager avec la marque.
- Promotion des avis clients : Orana Stay encourage les clients à laisser des avis sur les plateformes sociales, ce qui aide à renforcer la réputation en ligne et à attirer de nouveaux clients.
- Contenu personnalisé : Orana Stay utilise des recommandations automatiques pour les restaurants, attractions et événements locaux, ce qui permet de créer du contenu engageant et pertinent pour les réseaux sociaux
- Campagnes ciblées : Grâce à l'analyse des données et aux préférences des clients Orana Stay peut mener des campagnes marketing ciblées sur les réseaux sociaux pour maximiser l'impact et l'engagement.

Ces stratégies permettent à Orana Stay de rester connecté avec ses clients, de promouvoir ses services et d'améliorer l'expérience globale des utilisateurs.

3.5.1.8 Analyse SWOT

Voici une analyse SWOT (Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces) pour Orana Stay :

- Forces

Technologie avancée : Orana Stay utilise des technologies de pointe, comme l'IA pour la traduction et la recommandation et personnalisées.

Expérience client améliorer : Orana Stay offre des guides numériques personnalisés et des concierges numériques, ce qui améliore considérablement l'expérience des clients.

Intégration fluide : Orana Stay s'intègre facilement avec des logiciels de réservation existants, ce qui optimise es opérations et la gestion des réservations.

- Faiblesses

Dépendance technologique : Une forte dépendance à la technologie peut poser des problèmes en cas de pannes ou de bugs.

Coût initial : Les coûts de mise en place et de maintenance peuvent être élevés pour certains établissements.

- Opportunités

Expansion internationale : Avec ces traductions disponibles en plus 106 langues, Orana Stay a un potentiel énorme pour s'étendre sur de nouveaux marchés internationaux.

Croissance du marché des locations de courte durée : L 'augmentation de la popularité des locations de courte durée offre de nouvelles opportunités de croissance.

- Menaces

Concurrence accrue : Le marché des solutions numériques pour l'hébergement est très compétitif, avec de nombreux acteurs proposant des services similaires.

Risques de cybersécurité : Comme toute plateforme numérique, Orana Stay doit faire face aux menaces de cybersécurité et protéger les données de ses utilisateurs.

Cette analyse SWOT permet de mieux comprendre les atouts et les défis auxquels Orana Stay est confronté dans le secteur des solutions numériques pour l'hébergement.

3.5.2 Operto Guest

Operto Guest Technologies est une plateforme innovante dédiée à l'automatisation et à l'amélioration de l'expérience des invités dans l'industrie hôtelière et les locations de vacances

3.5.2.1 Produits et service d'Operto Guest

Operto Guest propose une gamme de produits et services conçus pour automatiser et améliorer l'expérience des clients dans le secteur de l'hébergement.

Voici quelques-uns de leurs principaux produits et services :

- Automatisation de l'expérience client : Operto Guest permet d'automatiser l'expérience post-réservation, ce qui aide à obtenir plus d'avis 5 étoiles et à augmenter les revenus.
- Portail des managers : Ce portail offre aux gestionnaires une vue d'ensemble de toutes les opérations, facilitant la gestion des réservations, des communications avec les clients et des tâches quotidiennes.
- Intégration des systèmes : Operto Guest s'intègre facilement avec d'autres systèmes de gestion de propriété, ce qui permet une synchronisation fluide des données et une gestion efficace.
- Solution de domotique : Ils offrent des solutions de domotique pour les propriétés, comme les serrures intelligentes, les thermostats et les capteurs, qui améliorent la sécurité et le confort des clients.
- Communication automatisée : Operto Guest propose des outils de communication automatisées pour envoyer des messages personnalisés aux clients avant, pendant et après leur séjour.

Ces produits et services permettent aux gestionnaires de propriétés de fournir une expérience client exceptionnelle tout en optimisant leurs opérations.

3.5.2.2 Analyse des fonctionnalités et avantage d'Operto Guest

Voici une analyse des principales fonctionnalités d'Operto Guest :

- Portail des managers

Avantages

Vue d'ensemble centralisée : Permet aux gestionnaires de suivre et de gérer toutes les opérations depuis un seul tableau de bord.

Efficacité accrue : Simplifie la gestion des réservations et des communications avec les clients.

- Automatisation de l'expérience client

Avantages :

Gain de temps : Automatisation des communications avant, pendant et après le séjour des clients.

Amélioration des avis : Operto Guest aide à obtenir plus d'avis positifs et à augmenter les revenus.

- Intégration des systèmes

Avantages :

Synchronisation fluide : Operto Guest s'intègre facilement avec d'autres systèmes de gestion de propriété.

Réduction des erreurs : Operto Guest minimise les erreurs de saisie de données grâce à la synchronisation automatique.

- Solutions de domotique

Avantages :

Sécurité améliorée : Inclut des serrures intelligentes et des capteurs pour améliorer la sécurité des clients.

3.5.2.3 Tarification des produits d'Operto Guest

La tarification des produits d'Operto Guest varie en fonction des besoins spécifiques de chaque établissement.

Voici quelques informations générales sur les coûts :

- Plan de base : Environ 225 USB par mois

- Plan pour plusieurs propriétés : 70 USB par mois pour jusqu'à 10 propriétés, avec un coût additionnel de 7 USB par propriété par mois pour chaque propriété supplémentaire.
- Plan Personnalisé
- Prix : les tarifs peuvent être personnalisés en fonction des besoins spécifique de l'entreprise et des fonctionnalités requises.
- Contact direct : Pour obtenir un devis personnalisé, il est recommandé de contacter.

3.5.2.4 Canaux de distribution d'Operto Guest

Operto Guest utilise plusieurs canaux de distribution pour optimiser l'expérience des clients et maximiser les réservations.

Voici quelques-uns des principaux canaux :

- Site Web et application mobile : Operto Guest propose une application web mobile qui permet aux hôtes et aux locations de vacances d'automatiser et de réinventer l'expérience client.
- Portail des Managers : Un portail dédié aux gestionnaires pour faciliter la gestion des réservations et des interactions avec les clients.
- Partenariat avec des plateformes de réservation : Operto Guest s'intègre avec diverses plateformes de réservation (Airbnb, Booking.com, Expedia, Vrbo, TripAdvisor) pour assurer une visibilité maximale et une gestion fluide des réservations

Ces canaux permettent à Operto Guest de fournir une expérience sans couture pour les clients et d'augmenter les revenus des gestionnaires de propriétés.

3.5.2.5 Partenariats Collaboration stratégique d'Operto Guest

Operto Guest a établi plusieurs partenariats et collaborations stratégiques pour améliorer ses services et offrir une expérience client optimale.

Voici quelques-uns de principaux partenariats :

- Intégration avec les PMS

Guesty et Hostaway : Operto s'intègre avec Guesty pour offrir une gestion centralisée des réservations et des opérations hôtelière, facilitant ainsi la gestion des propriétés.

- Collaboration avec les plateformes de réservation

Airbnb : L'intégration avec Airbnb permet de gérer les réservations et les communications directement depuis la plateforme Operto, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle

Vrbo : Comme avec Airbnb, l'intégration avec Vrbo permet de centraliser la gestion des réservations et des communications

Booking.com : cette intégration permet de synchroniser les réservations et les disponibilités réduisant ainsi le risque du surbooking

Expedia : Operto Guest s'intègre également avec Expedia pour une gestion centralisée des réservations et des tarifs

Ces partenariats permettent à Operto Guest de fournir une expérience utilisateur fluide et automatisée, tout en améliorant l'efficacité opérationnelle des établissements hôteliers.

3.5.2.6 Campagne marketing et réseaux sociaux d'Operto Guest

Operto Guest met en œuvre diverses campagnes marketing pour attirer et fidéliser les clients.

Voici quelques-unes des stratégies clés :

- Marketing par e-mail et SMS : Utilisation d'automatisations pour envoyer des e-mails et SMS personnalisés aux clients, incluant des offres spéciales, des promotions et des rappels de réservation.
- Collecte de données via WIFI : Utilisation de pages d'accueil WIFI pour collecter les informations des clients et intégrer dans les campagnes de marketing par e-mail.
- Présence sur les réseaux sociaux : Utilisation des avis clients, des témoignages et des informations uniques sur les propriétés pour renforcer la présence sur les réseaux sociaux.

- Formule d'inscription sur le site web : Mise en place de formulaires d'inscription pour collecter les adresses e-mail et les intégrer dans des campagnes de marketing.

Ces stratégies permettent à Operto Guest de maintenir une communication constante avec les clients et d'augmenter les réservations directes.

3.5.2.7 SWOT Opert Guest

Voici une analyse SWOT (Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces) d'Operto Guest :

- **Forces**

Technologie avancée : Operto Guest utilise des technologies intelligentes pour automatiser la gestion des propriétés, ce qui améliore l'efficacité opérationnelle.

Expérience client : l'application web mobile et les solutions d'automatisation améliorent l'expérience des clients, augmentant ainsi la satisfaction et les avis positifs.

Partenariats stratégiques : Intégrations avec des PMS et des plateformes de réservation majeures comme Airbnb et Booking.com.

- **Faiblesses**

Dépendance Technologique : Forte dépendance aux technologies intelligentes, ce qui peut poser des problèmes en cas de pannes ou de dysfonctionnements.

Marché Concurrentiel : Présence de nombreux concurrents dans le secteur de la gestion de propriétés et de l'hôtellerie.

- **Opportunités**

Expansion Internationale : Potentiel de croissance sur de nouveaux marchés internationaux.

Innovation Continue : Développement de nouvelles fonctionnalités et intégrations pour rester à la pointe de la technologie.

Augmentation de la Demande : Croissance de la demande pour des solutions d'automatisation dans l'industrie de l'hôtellerie et de la location de vacances.

- Menaces

Réglementations : Changements dans les réglementations locales et internationales pouvant affecter les opérations.

Risques de Sécurité : Menaces potentielles liées à la cybersécurité et à la protection des données des clients.

Cette analyse SWOT permet de mieux comprendre les atouts et les défis auxquels Operto Guest est confronté sur le marché.

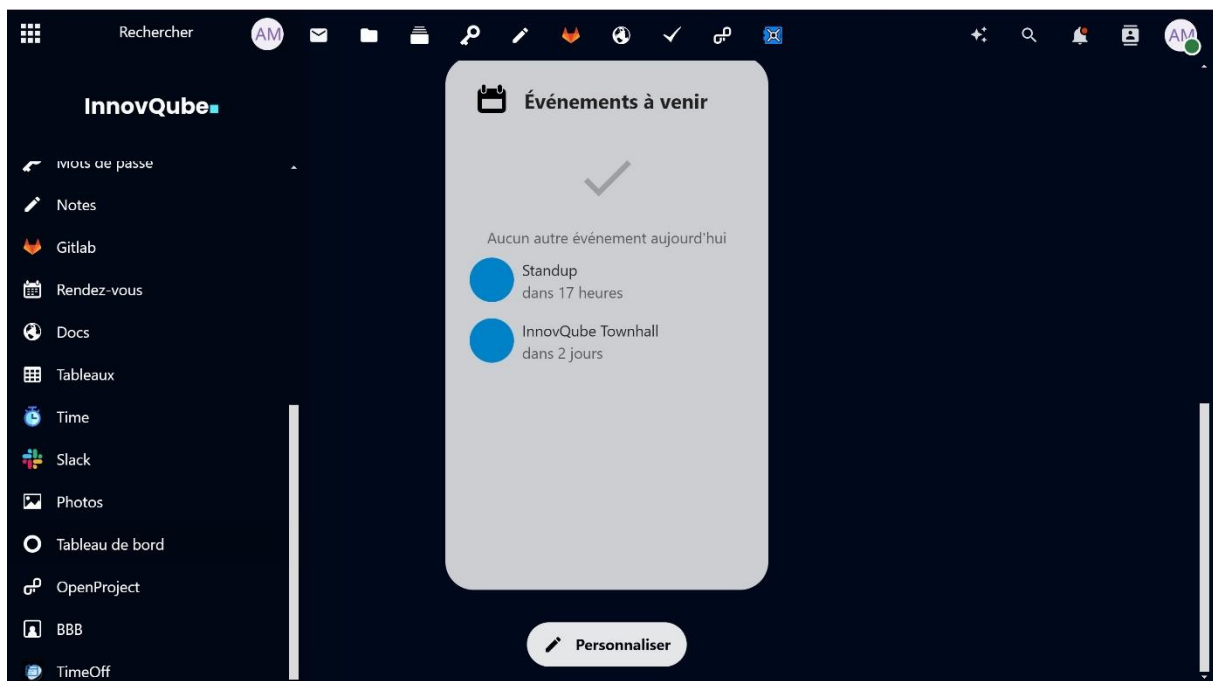
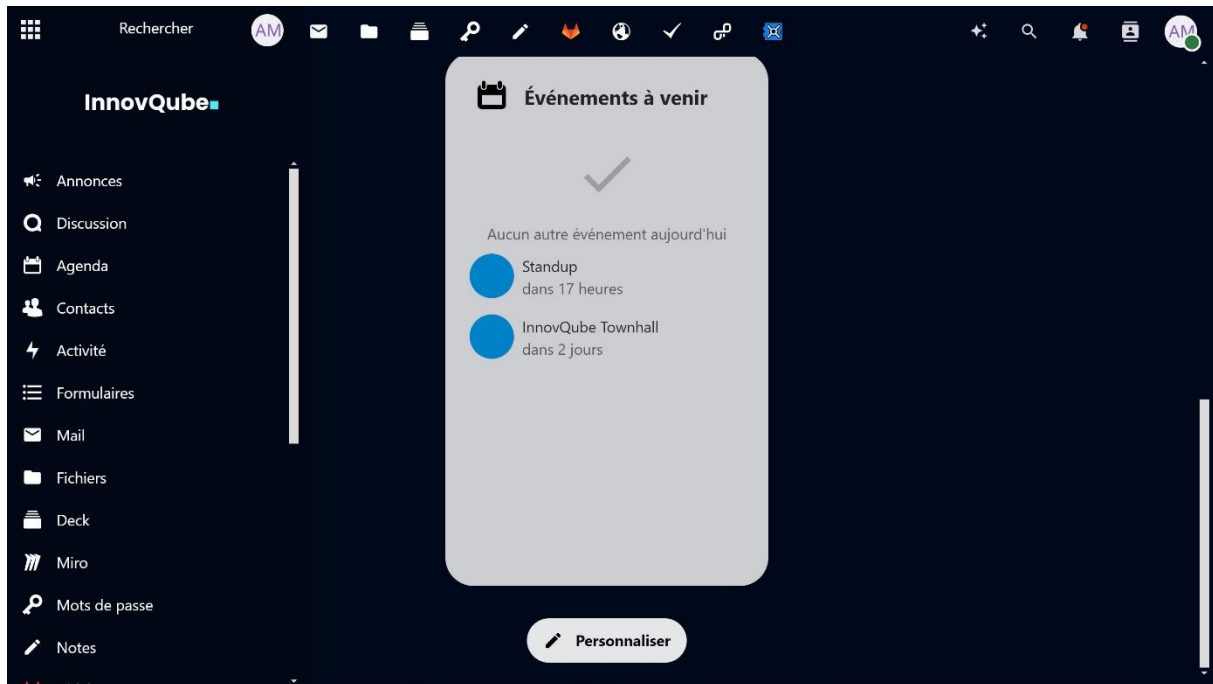
3.6 Conclusion

Suite aux données collectées sur Orana Stay et Operto Guest, nous pouvons dire que, tous les points évoqués dans les deux parties ont été bénéfiques et contribueront à l'amélioration de la stratégie d'InnovGuide pour faire face à ses concurrents et de pouvoir bien se positionner sur le marché de la location de courte durée.

Conclusion générale

Les recherches que j'ai menées m'ont permis de comprendre le marché de la location de courte durée, ainsi que les différentes solutions SaaS Digital Guide et leurs stratégies concurrentielles. Les données collectées ont été avantageuses pour l'entreprise et joueront un rôle clé dans l'amélioration de sa stratégie pour son outil InnovGuide. Ce stage a été bénéfique et très enrichissant, car j'ai pu apporter mon savoir-faire et répondre au besoin de l'entreprise à travers mes recherches. Je souhaite souligner que toutes les données collectées proviennent de moteurs de recherche public et gratuits, ce qui signifie que l'ensemble des informations liées à mes recherches est à la portée de tous.

Annexes : Interface de travail en ligne d'InnovQube



Références bibliographiques

[1] Google

[2] Wikipédia

[3] YouTube

[5] <https://copilot.microsoft.com/> consulté le 15 juillet 2024.

[6] <https://oranastay.com/amazing-features-of-the-orana-stay-digital-app/> consulté le 07 août 2024.

[7] <https://www.oranastay.com/orana-stay-pricing-and-features/> consulté le 14 juillet 2024.

[8] <https://www.oranastay.com/orana-stay-elevating-accommodation-experiences-with-in-app-purchases-early-check-ins-and-more/> consulté le 20 août 2024.

[9] https://en.wikipedia.org/wiki/SWOT_analysis consulté le 01er août 2024.

[10] <https://www.siteminder.com/fr/r/marketing/reseaux-sociaux-hotels/campagne-marketing-sur-les-reseaux-sociaux-3-exemples-dhotels-qui-ont-tout-compris/> consulté le 09 juillet 2024.

[11] <https://fr.operto.com/operto-guest/> consulté le 11 juillet 2024.

[12] <https://fr.operto.com/int%C3%A9grations/> consulté le 23 juillet 2024.

[13] <https://oranastay.com/> consulté le 30 juillet 2024.

[14] <https://roomraccoon.fr/blog/roomraccoon-annonce-le-lancement-de-partenariats-avec-trois-des-meilleures-solutions-dexperience-client-sur-le-marche/> consulté le 24 juillet 2024.

[15] <https://roomraccoon.fr/integrations/hotel-applications/orana-stay/> consulté le 25 juillet 2024.

[16] <https://www.sortlist.fr/blog/positionnement-marketing/> consulté le 22 août 2024.

[17] <https://dante.univ-tlse2.fr/access/files/original/1fccfb08999382699b9a91ae317b3800d293726d.pdf> consulté le 22 août 2024.

Table des matières

Clause de Confidentialité	1
Remerciements.....	2
Abréviations et acronymes.....	3
Sommaire	5
Introduction générale	1
1 Présentation de l'organisme d'accueil.....	2
1.1 Présentation générale de l'InnovQube	2
1.2 Organigramme de l'entreprise InnoQube	3
1.3 Outils et environnement de Travail	4
2 Présentation de la solution SaaS Digital Guide InnovGuide	5
2.1 Introduction	5
2.2 Présentation de la plateforme InnoGuide.....	5
2.3 L'arborescence de l'interface de InnoGuide.....	6
2.3.1 Access.....	6
2.3.2 Accommodation.....	6
2.3.3 Essentials.....	7
2.3.4 Contacts.....	8
2.4 Avantages d'InnovGuide	8
2.5 Les canaux de distribution de l'InnovQube.....	8
2.6 Conclusion.....	9
3 Méthodologie employée	10
3.1 Présentation des tâches et missions.....	10
3.2 Introduction	10
3.3 Collecte des données sur l'analyse concurrentielles des concurrents.....	10
3.4 Passage en revue de données collectées des concurrents (Orana Stay et Operto Guest).....	10
3.5 Présentation des concurrents avec des données collectées.....	11
3.5.1 Orana Stay	11
3.5.1.1 Produits et services	11
3.5.1.2 Analyse des fonctionnalités d'Orana Stay.....	11
3.5.1.3 Les avantages des fonctionnalités d'Orana Stay	12
3.5.1.4 Tarification des produits d'Orana Stay.....	13
3.5.1.5 Canaux de distributions d'Orana Stay	14
3.5.1.6 Partenariats et collaboration Stratégiques d'Orana Stay.....	15

3.5.1.7	Campagnes marketing et réseaux sociaux d'Orana Stay	16
3.5.1.8	Analyse SWOT	16
3.5.2	Operto Guest	18
3.5.2.1	Produits et service d'Operto Guest	18
3.5.2.2	Analyse des fonctionnalités et avantage d'Operto Guest.....	18
3.5.2.3	Tarification des produits d'Operto Guest	19
3.5.2.4	Canaux de distribution d'Operto Guest.....	20
3.5.2.5	Partenariats Collaboration stratégique d'Operto Guest.....	20
3.5.2.6	Campagne marketing et réseaux sociaux d'Operto Guest	21
3.5.2.7	SWOT Opert Guest	22
3.6	Conclusion.....	23
	Conclusion générale.....	24
	Annexes : Interface de travail en ligne d'InnovQube	1
	Références bibliographiques	2
	Table des matières	3