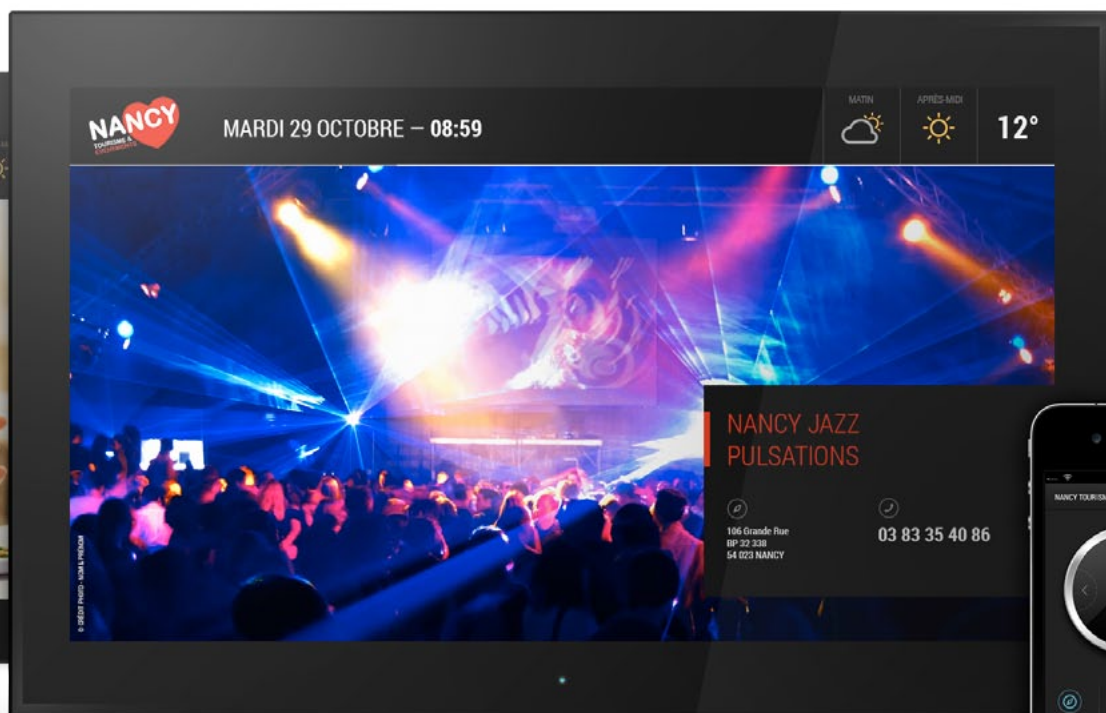


Dossier de presse 2015

ULYS@

VITRINES NUMÉRIQUES CONNECTÉES
Comité Régional du Tourisme de Lorraine & Agence Thuria



Sommaire

Contexte et Objectifs du Comité Régional du Tourisme	Page 3
Concept des vitrines numériques connectées	Page 4
Les points forts du concept	Page 8
Le réseau lorrain	Page 9
Perspectives de développement en Lorraine	Page 10
Perspectives de développement hors Lorraine	Page 11
Vos contacts	Page 12

CONTEXTE & OBJECTIFS DU CRT LORRAINE

En 2013, le Comité Régional du Tourisme de Lorraine a souhaité proposer, un programme d'actions afin de faire du numérique un véritable levier pour le secteur touristique lorrain, ses acteurs et ses clientèles. Cela donne naissance à une feuille de route appelée schéma numérique pour le tourisme en Lorraine (SNTL)

Décliné aux travers de 6 chantiers, ce programme d'actions s'inscrit dans une stratégie régionale résumée ci-dessous :

- **Renforcer l'attractivité touristique** de la Région
- **Dynamiser et renforcer** la présence de la Région sur les nouveaux lieux d'échanges numériques
- **Apporter services et conseils** aux prestataires du tourisme
- **Valoriser les données SITLOR** (Base de données d'informations touristiques partagée régionale)
- **Rationaliser les moyens** humains, techniques et surtout financiers et ainsi contribuer indirectement au développement économique

Amorcés dès le début de l'année 2014, les différents chantiers et projets de ce schéma s'échelonnent sur les années 2015 et 2016.

L'un de ces chantiers consiste à **innover et à anticiper** les mutations technologiques en proposant des services à ses partenaires, services répondant aux usages des clientèles françaises et étrangères.

Dans ce contexte, **le CRT Lorraine, en collaboration avec l'agence THURIA, s'est dotée d'une solution innovante et à la pointe des dernières technologies web pour promouvoir et valoriser son territoire. Grâce à ce projet innovant, la Région Lorraine s'impose comme un acteur majeur de l'innovation touristique en proposant à ses visiteurs une expérience unique et ludique.**

LE CONCEPT DES VITRINES NUMÉRIQUES CONNECTÉES

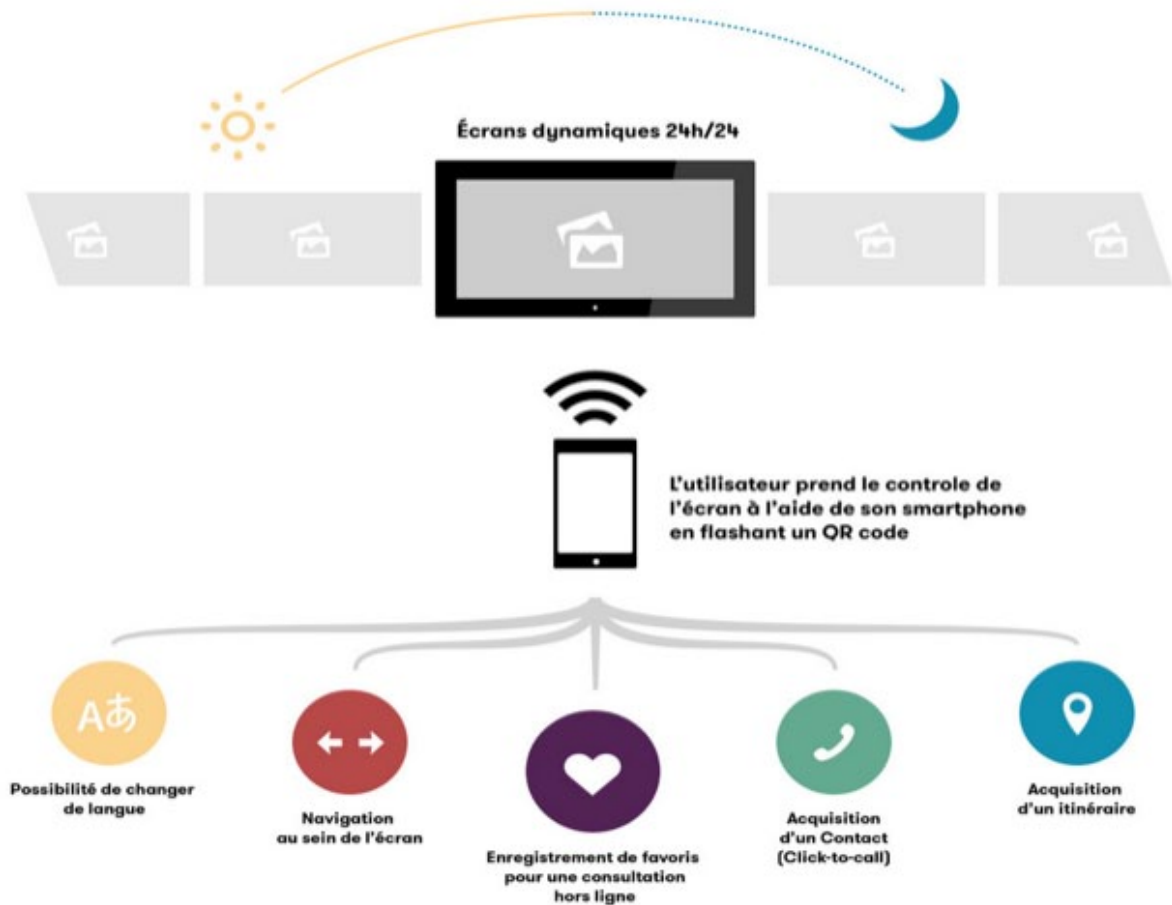
Les Vitrines Numériques Connectées sont une solution progicielle développée sur mesure par l'agence **THURIA** pour le **CRT Lorraine**. Il s'agit d'un projet innovant et permettant de garantir la continuité de l'information auprès du grand public et d'étendre l'accès à cette information dans les sites touristiques et lieux publics, et ce même pendant les heures de fermeture.

Des écrans connectés affichent en continu, et dynamiquement, des informations touristiques issues principalement du système d'information touristique SITLOR. Le principe est simple et ludique. L'offre touristique est diffusée sur un écran et le visiteur peut flasher un QR Code situé à proximité pour interagir sur les informations publiées.

Le Smartphone du visiteur devient dès lors une « télécommande » qui lui permet de naviguer librement entre les différentes pages affichées et d'y effectuer, parallèlement, d'autres opérations telles que :

- La prise en compte automatique de la langue du smartphone pour les informations affichées à l'écran (Français, néerlandais, anglais, allemand)
- La modification de la langue d'affichage de l'écran
- La navigation entre les différentes fiches touristiques qui composent les scénarios proposés
- La connaissance des disponibilités en matière d'hébergement.
- L'utilisation de raccourcis directs proposés pour entrer en contact avec un hébergeur ou afficher un itinéraire.





Ces vitrines numériques sont présentes dans les offices de tourisme partenaires du projet et certains sites touristiques de la région depuis la fin du mois de mai 2014.

Les contenus peuvent être **gérés et personnalisés en interne** grâce à un back office convivial. Pour une pertinence optimale, **plusieurs scénarios sont programmables et réutilisables**. Ainsi, le public dispose d'informations adaptées à tous les moments de la journée, de la saison et de l'année.



VIDÉO DE PRÉSENTATION

Pour visualiser cette vidéo, saisissez l'adresse ci-dessous ou cliquez directement sur le lien.

<http://www.uly.s.thuria.com/>

FIGURE

Navigation au sein des informations touristiques par le biais du smartphone du visiteur et détection automatique de la langue



**FIGURE :**

Scénarisation de l'offre touristique locale par le biais de différents modèles de mise en page

Ces vitrines numériques peuvent être déployées dans n'importe quels lieux d'affluence touristique tels que des établissements publics (Bureaux d'accueil des Offices de tourisme, palais des congrès halls de gare,...) mais aussi chez un prestataire touristique (musées, hôtels etc...) permettant ainsi de démultiplier les points d'accès à l'information touristique.

La mise en valeur de l'offre touristique par le biais de vitrines interactives s'appuie sur l'exploitation des données du flux de la base de données d'informations touristiques partagée SITLOR*. Le dispositif SITLOR conforte ainsi son rôle de mine d'informations pour les professionnels et les touristes. La diffusion massive de ses informations sur les supports numériques est optimisée pour une plus forte mise en valeur de l'offre touristique de la région.

* LE SITLOR QU'EST CE QUE C'EST ?

C'est toute l'offre touristique de la Lorraine sur une même base de données informatisée et partagée. Gérée en co-propriété avec les 4 agences départementales de développement touristique, le SITLOR permet également une déclinaison web de toute l'offre accessible.

- 58 partenaires en réseau
- Près de 100 dispositifs internet alimentés par le SITLOR
- Près de 19 000 fiches représentant l'offre touristique lorraine

Actuellement à disposition des partenaires du réseau, l'ouverture de ces données en libre accès est à l'étude.



VIDÉO DE PRÉSENTATION

Pour visualiser cette vidéo, cliquez directement sur le lien ci dessous

pro.tourisme.fr

Ce projet répond aux objectifs initiaux fixés :

- **Assurer la continuité des missions d'information des offices de tourisme en dehors de leurs horaires d'ouverture (obligation pour le classement en catégories 1 et 2).**
- **Réduire le temps d'attente des visiteurs** en répondant aux besoins en informations récurrents et, ainsi, permettre aux agents d'accueil de bénéficier de temps supplémentaire pour le conseil en séjour personnalisé.
- **Proposer aux offices de Tourisme une solution technique unique et ergonomique** permettant une totale flexibilité de contenus afin de répondre aux stratégies de chacun d'eux.

LES POINTS FORTS DES VITRINES NUMÉRIQUES

UN CONCEPT INNOVANT : Il répond aux usages des touristes - de plus en plus dotés de Smartphones et rompus à cette technologie - en séjour sur le territoire mais également aux tendances numériques du secteur d'activité.

UNIVERSALITÉ : SUPPRESSION DE LA BARRIÈRE DES LANGUES. La détection et la prise en compte de la langue du mobile sur les écrans dynamiques permettent un accès universel à l'information touristique et cela 24h/24h.

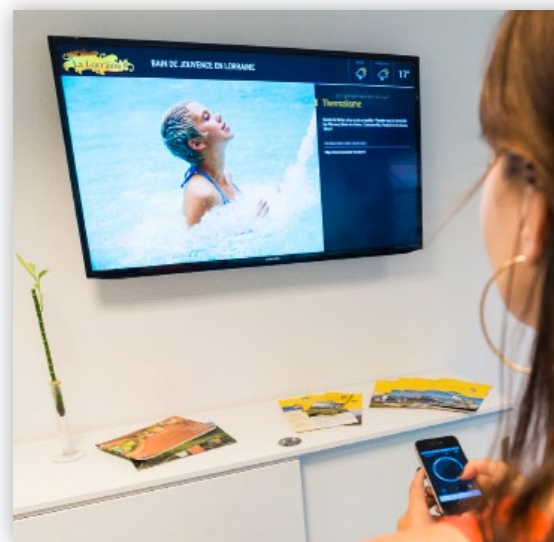
INTERACTIF : L'utilisateur est acteur de son propre séjour. Il s'approprie l'outil de façon ludique grâce à son smartphone. Il navigue librement, choisit les informations qui l'intéressent en toute simplicité et constitue son carnet de voyages personnalisé.

FLEXIBLE & ADAPTABLE : Les scénarios proposés aux touristes sont multiples et programmables afin de répondre à toute heure à leurs besoins. Le contenu peut s'adapter aux demandes des touristes et mettre ainsi en valeur l'actualité touristique régionale à tous les moments de la journée, de la saison et de l'année et même de la météo.

PROXIMITÉ ET IMMÉDIATÉTÉ : Fini les files d'attente et les touristes en quête d'informations après la fermeture des offices de tourisme ! La réservation d'un hébergement peut être effectuée immédiatement (liens vers les prestataires).

PRATIQUE : L'outil est simple et ludique. Le plus ? L'utilisateur peut conserver les informations dans son smartphone pour une consultation hors-ligne ultérieure

PERSONNALISABLE : A partir d'une technologie unique, chaque diffuseur reste maître du contenu qu'il souhaite valoriser en fonction du lieu de diffusion. Le diffuseur est totalement autonome dans sa stratégie marketing et de communication sur son territoire.



LE RÉSEAU LORRAIN

Depuis mai 2014, 11 partenaires se sont dotés du dispositif

ULYS®. Parmi eux, les Offices de tourisme du Val de Fensch, de La Bresse, du Pays de Bitche, de Bruyères Vallons des Vosges, du Pays du Lunévillois, Epinal Tourisme, Moselle Tourisme, Nancy Tourisme & Événements, Sarreguemines Confluences, Thionville Tourisme- Portes de France

Cinq nouveaux partenaires s'apprêtent à rejoindre prochainement la démarche. Parmi eux, L'Office du Tourisme d'Amnéville, Center Parcs (point info situé dans le site) et le 1^{er} partenaire privé, l'Auberge du Parc à Baudricourt (Vosges)

Convaincus par cette technologie innovante, les partenaires bénéficient d'un service supplémentaire à proposer à leurs visiteurs qui s'inscrit parfaitement dans une gamme d'équipements numériques permettant d'informer, de renseigner et pourquoi pas de vendre leur destination lorsque le touriste est sur place.

TÉMOIGNAGE DE CORINNE GANGLOFF – DIRECTRICE DE L'OT DU PAYS DE BITCHE

« La nécessité de pouvoir proposer à nos touristes, y compris en dehors de nos horaires d'ouverture, des informations ciblées et actualisées en temps réel est devenu un réel enjeu pour nos structures et nos territoires.

Bien que déjà équipé, le projet des vitrines numériques porté par le CRT Lorraine et son caractère novateur nous a très rapidement conduits à changer de solution numérique. C'était pour nous une évidence tant le concept s'inscrivait parfaitement dans notre stratégie et nous permettait de gagner un temps précieux puisque les informations sont mises à jour directement à partir de SITLOR. Cet outil, nous permet aujourd'hui de bien valoriser l'offre touristique de notre territoire auprès de l'ensemble de nos cibles. La part de visuel étant très bien travaillée cela permet d'accrocher le client, qui ensuite va utiliser la vitrine numérique en fonction de ses besoins et de ses habitudes. Certains vont laisser défiler les informations, d'autres vont, avec leur smartphone, prendre la main sur la vitrine pour aller tout de suite à l'essentiel, voire même embarquer des informations sélectionnées par leurs soins pour pouvoir les consulter ensuite et ce sans connexion.

Pour nos équipes, cette vitrine est également un formidable outil de progrès continu qui leur permet d'aller de plus en plus vers du contenu à valeur ajoutée dans le but d'apporter un réel service, en fonction du moment de la journée. Pour moi ces vitrines numériques, dont le design est à la fois personnalisable aux couleurs de notre territoire et suffisamment semblable pour être reconnu par l'utilisateur à travers toute la Lorraine, sont un très bel exemple de mutualisation à l'échelle de notre Région, le tout au service des clients et du développement économique du territoire. »

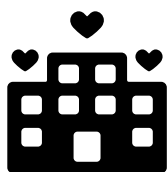
PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT EN LORRAINE

L'agence **THURIA** travaille déjà en concertation avec le **CRT Lorraine** à de nouvelles fonctionnalités pour élargir la gamme de services proposés:



Compatibilité avec la technologie NFC

Parallèlement à l'utilisation des QR Code, le dispositif ULYS propose désormais l'utilisation de la technologie NFC pour la prise de contrôle des écrans afin d'offrir encore plus de confort à ses utilisateurs.



Equipped des socio-professionnels du territoire de Lorraine

Le périmètre initial du projet est désormais élargi aux socio-professionnels désireux de promouvoir et de bénéficier des offres touristiques locales de la destination Lorraine. Ces derniers peuvent diffuser ce flux d'information touristique qualifié et actualisé ainsi que leurs propres contenus (présentation de leurs propres offres de services,...) auprès de leurs visiteurs/clients par le biais de leurs propres écrans. Une offre tout à fait adaptée au secteur hôtelier, culturel et public.

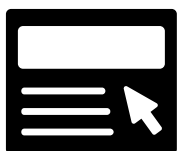
Gestion des supports tactiles (écrans tactiles, tablettes)



Parallèlement aux écrans dynamiques, la société THURIA travaille sur l'ajout de la couche « tactile » afin de compléter l'offre initiale de services en proposant la catégorisation des contenus affichés, la gestion de cartes interactives telles que les parcours de randonnée disponibles en Lorraine et de nombreux services annexes.

L'objectif est de mettre à disposition des institutionnels du tourisme un véritable écosystème numérique destiné à répondre aux enjeux de l'internet de séjour.

La monétisation des espaces d'affichage au service de la politique d'équipement matériel des offices de tourisme



Un autre axe de développement est de permettre aux offices de tourisme de développer une éventuelle monétisation des espaces d'affichage inhérents aux vitrines numériques des offices de tourisme grâce à module simple et performant de régie publicitaire.

PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT HORS LORRAINE

L'interfaçage d'ULYS© avec les principaux Systèmes d'Information Touristiques est en cours d'intégration (LEI Alsace, Sitra et Tourinsoft) afin que le dispositif soit disponible au niveau national par le biais des 2 entités qui composent l'agence **THURIA**.

VOS CONTACTS

COMITE REGIONAL DU TOURISME DE LORRAINE

Presse

Céline LECLERCQ

Tél. 03.83.80.01.83

celine.leclercq@tourisme-lorraine.fr

THURIA GRAND EST

Stéphane Brunel

Tél. 03.88.12.66.17

s.brunel@thuria.com

www.thuria.com

