



Tourobs

Observatoire Valaisan du Tourisme
www.Tourobs.ch

Analyse du phénomène touristique en Valais et dans l'Arc Alpin

10 ans d'observation en Valais : Bilan, enseignements et perspectives d'évolution

Séminaires 2024 du Réseau « Acteurs Tourisme Léman » (ATL), Evian : 2 mai 2024



Constitution officielle en novembre 2012

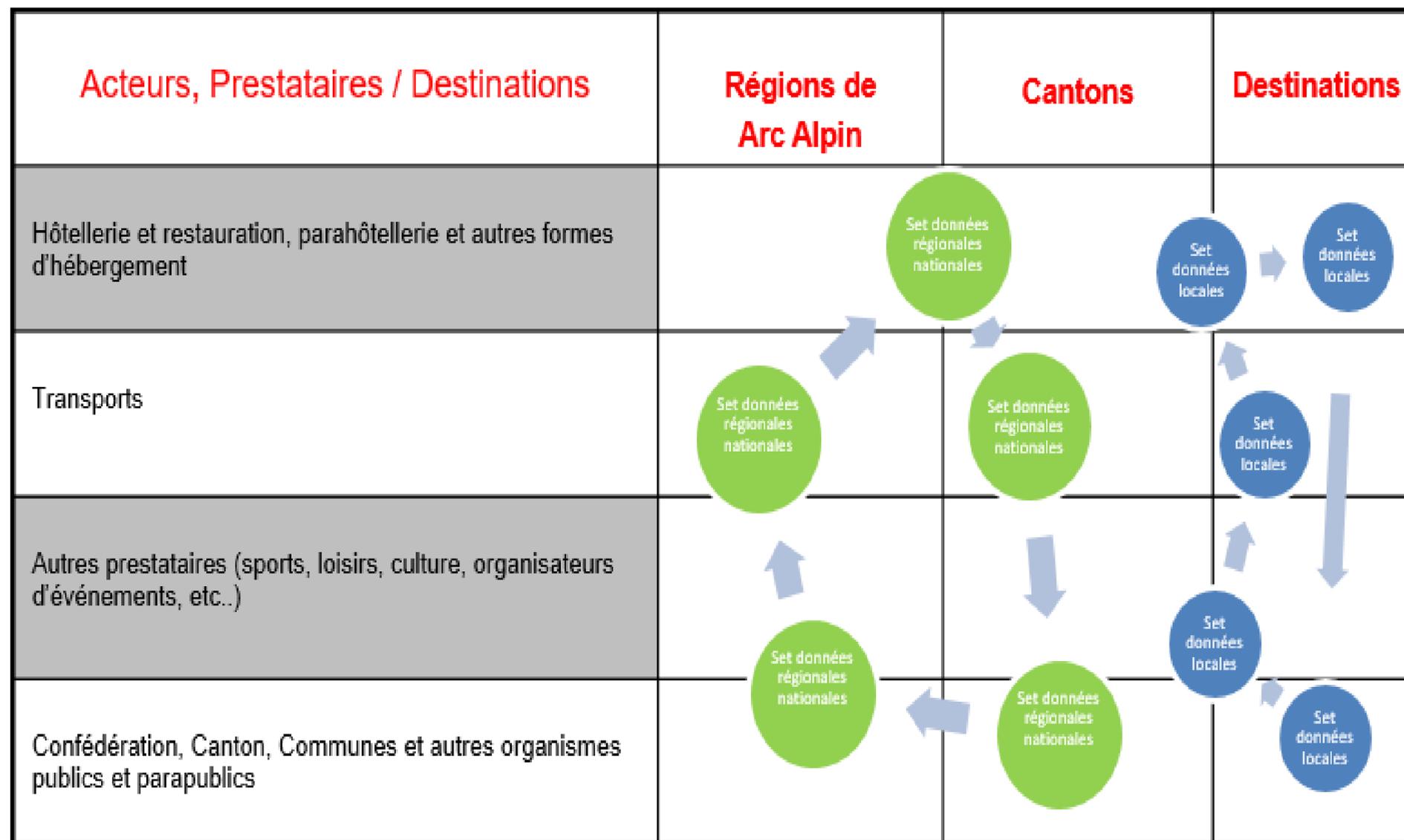
Conception et création d'une plateforme – www.tourobs.ch dont l'objectif est de devenir une référence incontournable dans l'analyse du phénomène touristique en Valais et dans l'Arc Alpin

Soutien financier du canton du Valais pour répondre à une volonté politique d'améliorer la connaissance du tourisme en Valais.

Mandat confié à la HES-SO Valais en raison de ses travaux antérieurs et missions duales (formation et recherche appliquée) : contrat de prestations annuel conclu entre la HES-SO Valais/Wallis et le Département de l'économie et de la formation

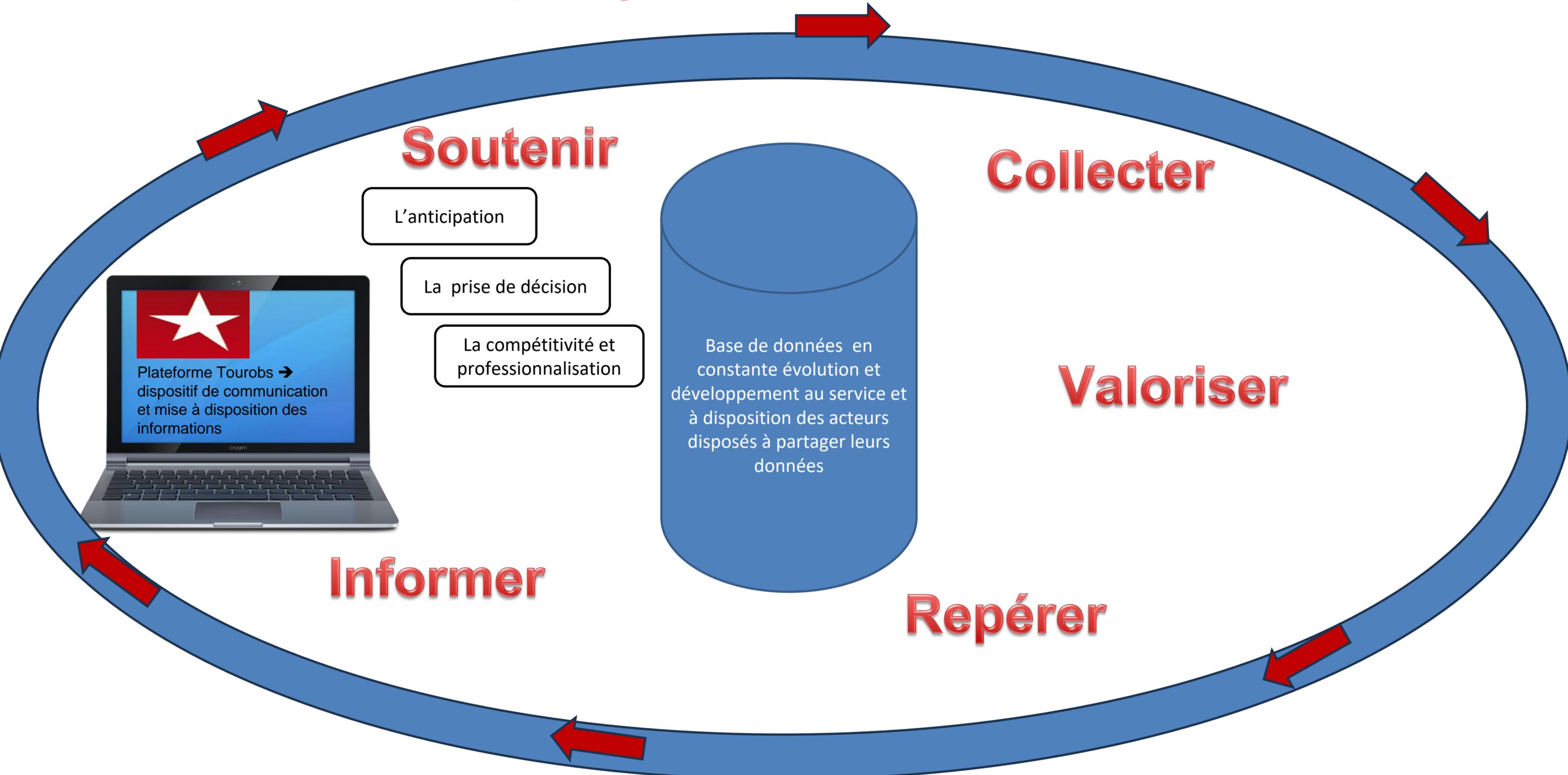


La dichotomie entre une industrie touristique globalisée et l'écosystème du tourisme de montagne



Coopérations verticales et horizontales en termes de partage de données nécessaires au management stratégique de la destination

Des activités favorisant la coopération entre les acteurs du tourisme au travers la diffusion et le partage de données et d'informations



Des livrables diversifiés et destinés à un public-cible très large

Tableaux de bord

- Hébergement, remontées mécaniques, restauration, mobilité, loisirs, résidences secondaires, météo, taux de change, commerce de détail.
- Données de fréquentation issues de la téléphonie mobile

Bilans conjoncturels

- Notes de conjoncture
- Baromètres saisonniers

Veille sur les tendances

- Blogs
- Infolettres de veille
- Newsfeed (fil d'actualité)
- Podcast

Etudes

- Etude annuelle Tourobs/SETI
- Etude ITO HES-SO Valais Wallis relayée par Tourobs*

Autres publications

- Calendrier des vacances avec aide au pricing pour les acteurs de la branche

CONTENT

stc hotelleriesuisse ginto
sitios
apidae DIGITAL e-damizil
lunchgate aleno
outdooractive HYLL
Experience Bank Tourify
SchweizMobil SISAG
guide Eventfrog feratel
SRF METEO MeteoSwiss
AccuWeather roundshot
meteonews meteoblue
discover.swiss
Google My Business Schweiz Tourismus.

CRM / ENGAGEMENT

Caymland SharpSpring
Salesforce NOVA
Dynamics 365 HubSpot
Wilken Software Group emarsys
braze inxmail
Campaign Monitor

TICKETING / BOOKING / E-COMMERCE

e-guma SKIDATA
TicketGateway ntree
e-liberty AXESS
TREKK SOFT WALDHART SOFTWARE
CLUBINONE OpenBooking
shopify ALTUROS destinations
TOURISTDATA feratel

CMS

Magento contentful
Drupal magnolia
NEOS
CrowdRiff SITECORE
TYPO3 ipeakinfosystems

DIGITAL ASSET MANAGEMENT

bynder Keeppeek
AdmiralCloud PIXXIO

Overview of Systems and Providers used by Regional Tourism Organizations in Switzerland

CUSTOMER INFO

TOURX MASCH 4ix ipeakinfosystems AVS
inside labs / SPOTWERBUNG

SOCIAL MEDIA MANAGEMENT

Flowbox buffer
playable

CONTENT HUB

mein.toubiz SANITY
neusta outdooractive
CONTENTDESK.IO MYCITY

ANALYTICS/BI SYSTEMS

Google Analytics AIRDNA
Looker fusedeck
CLICDATA +ableau
Tourobs HBenchmark

CUSTOMER SERVICE

OpenAI goodguys
guuru zendesk

Potential and Motivation for DMOs to participate in a future data collaborative on national level

Themen (gruppiert)	Motivation und Potenzial
Data exchange/sharing	<ul style="list-style-type: none">• Interoperability• Open to collaborate but dependent on data from regional DMOs• Sharing of (data?)• Synergies and collaboration across destinations• Data sharing with "neighbors"
Erfa	<ul style="list-style-type: none">• Comparison• Enhanced benchmarking• Learn from best practices• Better use of synergies regarding data management• Solve common problems, exchange experience (?...)
Governance	<ul style="list-style-type: none">• Coordination by Switzerland Tourism?
Innovation	<ul style="list-style-type: none">• Efficiency & Accuracy• Inspire new data use cases• Faster Innovation• Better management decisions• Develop data driven business models• Enable further research

Capter les traces numériques laissées par les visiteurs



Mobile First



Recherche vocale et intelligence artificielle



Réalité mixte un nouvel enjeu de la préparation au voyage

Croissance de l'utilisation des messageries instantanées



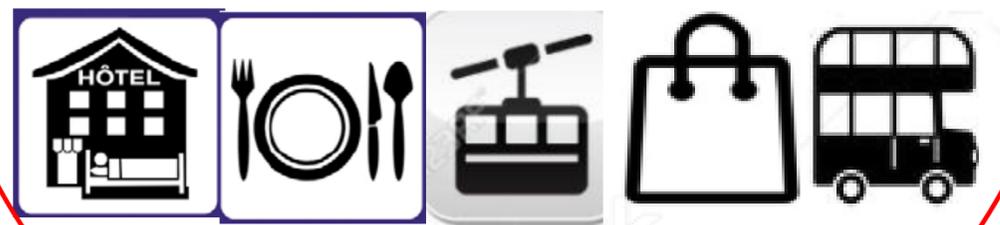
smart watch, smart T-Shirt,



Intégration de l'Internet des objets dans les dispositifs utilisés par le voyageur



Déclinaison de l'intelligence artificielle en AI émotionnelle



Ere de la désintermédiation avec la Blockchain



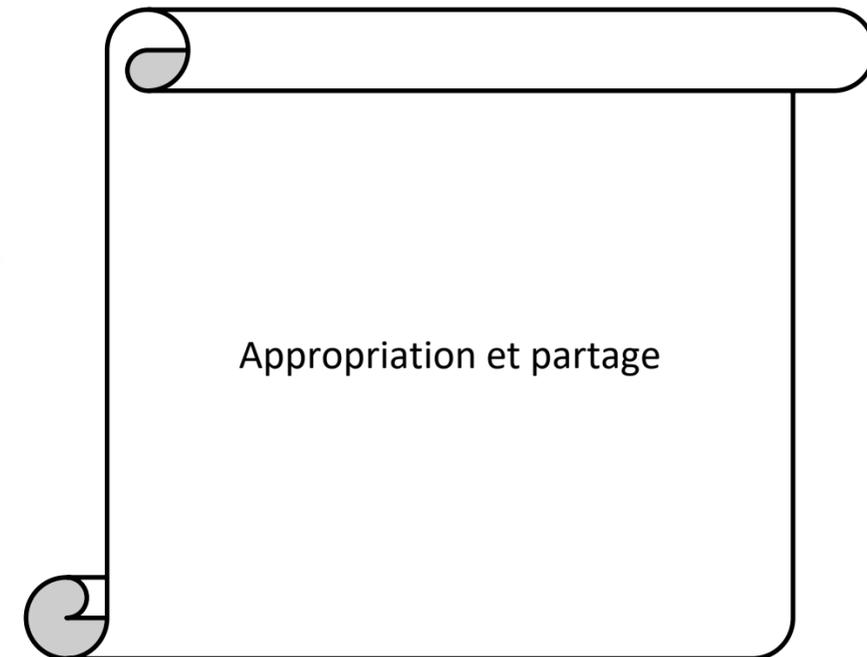
Approche Digitourism versus GAFAM et BETH

- Digitourism: Aide à la digitalisation des entreprises touristiques valaisannes
- Financement de plusieurs projets de grande envergure chaque année (Swiss Ski School, Guidos, ...)
- Lien automatique entre Tourobs et les solutions soutenues par l'initiative
- Récolte des traces numériques dès leur création



DIGITOURISM : LA
DIGITALISATION AU SERVICE
DU TOURISME VALAISAN.

Prérequis pour assurer à long terme l'utilité d'un système d'observation touristique





Autocritique et enseignements ou si c'était à refaire :

- Conférer sa juste valeur à du contenu considéré comme un bien public
- Privilégier une démarche top down
- Axer sa communication sur le **Pourquoi** avant d'intégrer les parties prenantes sur le Comment et le Quoi

Discussion

Merci pour votre écoute, nous répondons avec plaisir à vos questions.

Tourops
Observatoire valaisan du tourisme
c/o HES.SO Valais/Wallis
Institut Tourisme
TechnoPôle 3
CH - 3960 Sierre

T +41 58 606 90 88

info@tourops.ch
www.tourops.ch

