

## La plateforme loisirs

### Une solution unique sur le marché français

Orchestra est une solution unique de distribution de produits de loisirs. Spécialisée dans l'interconnexion entre producteurs et agences de voyages, Orchestra permet d'accéder en temps réel à l'offre des principaux Tour Opérateurs du marché français. L'automatisation de la consultation et de la réservation fait d'Orchestra un outil de compétitivité incontournable pour la distribution.

### Une initiative de marché

Orchestra a été initiée en juin 2005 par les principales sociétés informatiques dans le domaine du Tour Operating en France. Cette filiation garantit la robustesse, la performance et la pérennité de la plateforme logicielle. Cette initiative permet une collaboration de qualité avec les Tour Opérateurs et leurs systèmes. Orchestra a été à l'origine de nombreuses évolutions des systèmes des Tour Opérateurs qui ont amélioré l'efficacité des échanges.

### Une solution multi-canal

Orchestra gère la distribution de forfaits sur tous les canaux de distribution de l'agence de voyage. Les interfaces et les règles de distributions sont adaptées à chaque canal de vente (internet, agences, centres d'appel)

### Innovation et retour d'expériences

Orchestra édite une nouvelle version majeure par an. Chaque version contient des innovations fonctionnelles et techniques importantes ainsi que des optimisations des fonctions existantes. Des ateliers sont régulièrement organisés avec les clients d'Orchestra pour bénéficier d'un retour d'expérience de leur part et identifier les nouveaux besoins.

### Une offre adaptable et évolutive

Orchestra dispose d'une offre qui s'adapte à tous les types d'acteurs de la distribution de produits de loisirs. Une version majeure par an et quatre versions mineures sont fournies aux distributeurs avec une garantie de compatibilité ascendante.

### Un processus de réservation efficace

Le processus de réservation est conçu pour optimiser le taux de conversion y compris dans la vente directe au voyageur. Ce processus est homogène quelque soit la provenance du produit et permet d'obtenir un devis, de payer et de réserver en connectivité directe avec les tarifs et inventaires des producteurs.

### Une administration étendue

L'administration des catalogues et des processus de réservation est un élément clé de la performance d'Orchestra. En effet, de très nombreuses fonctions accessibles au distributeur lui permettent de piloter par canal ses interfaces de vente.

### Un bouquet complet de producteurs

Orchestra est interconnecté en temps réel avec 39 Tours Opérateurs soit un volume de plus de 25 000 produits en ligne. Ceci permet au distributeur de constituer une offre très adaptée à son positionnement spécifique. Le rythme d'intégration des producteurs est de 10 nouveaux producteurs par an depuis 4 ans.

### Une technologie de pointe

Orchestra utilise la plateforme de développement Java et met en œuvre les technologies les plus récentes sur chaque couche de son application. Orchestra dispose par ailleurs de systèmes de cache en particulier pour le catalogue publié ce qui lui permet d'avoir des temps de réponse très faibles sur des volumétries importantes.

### Une mise en œuvre simple

La mise en œuvre d'Orchestra qui comprend la création et l'intégration d'interfaces de vente et une ergonomie spécifiques au distributeur est simple. Les projets d'implémentation se déroulent typiquement sur des périodes de 3 à 6 mois et peuvent être réalisés par les équipes internes du distributeur ou une société de service mandatée à cet effet par le distributeur.

### Refonte des processus existants

La mise en place d'Orchestra transforme totalement et optimise les processus de recherche et de réservation de forfaits au sein du distributeur tant sur son site internet que dans les agences et dans les centres d'appel. L'efficacité de ces processus permet au distributeur de se focaliser sur des actions à plus forte valeur ajoutée dans le conseil au voyageur ou dans le marketing de son offre.

### Croissance et service aux voyageurs

L'usage d'Orchestra permet d'apporter une réponse en temps réel au voyageur et de l'orienter vers une autre solution si besoin. L'administration de l'offre et des processus de vente ouvrent au distributeur la voie d'une nouvelle croissance de ses revenus et d'une meilleure rentabilité de ses ventes.

### Un modèle économique adapté à la distribution

Le modèle économique d'Orchestra est principalement variable et permet d'ajuster les coûts de distribution aux revenus générés. Les coûts d'Orchestra représentent moins de 25% des bénéfices générés.

### Un volume d'investissement continu

Orchestra a investi 4.5 millions d'Euros depuis sa création et maintiendra au cours des prochaines années un volume d'investissement très important.

### A propos d'Orchestra

Plus d'informations sur Orchestra [www.orchestra.eu](http://www.orchestra.eu)  
12, rue Godot de Mauroy - 75009 Paris  
Tél : 01 44 71 30 20 - Fax : 01 44 71 13 00

## Principales fonctionnalités d'Orchestra

### Tableau de bord

- Accès à un tableau de bord général
- Suivi des dernières transactions
- Synthèse de l'état des produits
- Synthèse de l'état des hôtels
- Intégration de flux RSS externes

### L'accès au contenu

- Accès aux contenus de manière homogène
- Contrôle qualité lors de l'import des fichiers de contenus
- Visualisation des contenus dans l'outil d'administration
- Imports quotidiens
- Rapport d'import quotidien
- Géolocalisation automatisée des hébergements et hôtels contenus dans les forfaits

### Gestion de contenus riches du distributeur

- Gestion de tous types de contenus administrés par le distributeur
- Gestion d'une base de contenus hôteliers riches administrés par le distributeur
- Lien possible avec les forfaits proposant ces hôtels
- Gestion de tous types de contenus transverses
- Import de contenus externes
- Gestion possible d'une arborescence de destinations propre au distributeur avec intégration automatisée des destinations standards

### L'accès aux tarifs et disponibilités

- Accès aux tarifs (HT et TTC) et disponibilités de manière homogène
- Accès aux tarifs publics et promotionnels
- Accès aux prix brochures et courants
- Accès aux disponibilités sur stocks, en demande et GDS
- Accès aux pensions de base
- Imports très fréquents (jusqu'à 12 fois par jour) en fonction des mises à jour du producteur
- Mise à jour en continu du cache dans le cas d'une indisponibilité constatée en temps réel
- Contrôle qualité lors de l'import des fichiers de disponibilités
- Rapport d'import mis à jour en continu

### L'administration des produits et contenus

- Publication (partielle ou totale) ou dé publication des produits
- Paramétrage du mode de publication par défaut
- Règles de publication
- Recherches multicritères
- Modification partielle ou totale des contenus avec désactivation partielle ou totale des mises à jour : titre du produit, image principale, accroche du produit, diaporama, descriptif détaillé, rubrique comprend / comprend pas.
- Accès en continu à la version du producteur et à la version du distributeur

- Processus de validation interne au distributeur
- Accès à une médiathèque avec tous types de supports
- Ajout possible de contenus par produit

### 39 Tours Opérateurs totalement intégrés



### L'animation marketing de l'offre

- Mise en avant de produits par canal de distribution avec gestion intégrée de textes et photos spécifiques et de périodes de publication
- Gestion libre d'une critérisation spécifique des produits avec arbre hiérarchique des valeurs
- Ajout possible de contenus transverses aux produits par le distributeur
- Gestion des contenus éditoriaux des différentes interfaces de vente
- Gestion et paramétrage de flux RSS

### Ventes de prestations simples

- Création de produits ou prestations simples
- Accès à une médiathèque
- Gestion des tarifs de ces produits ou prestations simples
- Processus de distribution simple adapté à ces produits
- Vente par quantités unitaires

### Base hôtels

- Gestion d'une base hôtelière complète multi réceptifs
- Lien entre les hôtels et les séjours
- Recherche de produits regroupés par lieu de séjours

### La gestion de la production interne

- Création de contenus de la production interne
- Accès à une médiathèque
- Gestion des tarifs de la production interne avec tous types d'hébergement et d'options
- Règles tarifaires complexes
- Gestion centralisée des ouvertures et fermetures de dates, villes de départ et types de chambres
- Gestion du statut de disponibilités ferme ou en demande
- Gestion de l'historique
- Gestion des ouvertures et fermetures pour les disponibilités des Tour Opérateurs
- Gestion des stocks au niveau du type et de la catégorie de l'hébergement en nombre de passagers ou en quantités de logements
- Gestion d'un délai de rétrocession et d'un niveau de stock qui permet le passage de la disponibilité des produits de 'disponible' à 'en demande'.

### Gestion des documents et brochures

- Gestion de tous types de documents en format XML, HTML et PDF
- Fonction de création de brochures et d'affichettes par un administrateur
- Fonctions de création de brochures à la volée pour tous types d'interfaces utilisateurs

### La réservation en temps réel

- Accès homogène à une réservation en temps réelle
- Process de réservation cohérent et qui rend compte des spécificités de chaque produit
- Efficacité du processus avec un devis complet dès la première étape
- Système de contre propositions
- Fermeture des dates non disponibles
- Accès en temps réel aux montants des commissions
- Gestion possible de frais de dossier de manière dynamique
- Réservations de produits sur stocks ou en demande paramétrable par distributeur et par canal de vente
- Possibilité de poser une option
- Possibilité de faire une pré-réservation
- Paiements par CB, en compte ou par crédit
- Possibilité de payer par téléphone ou en agence
- Gestion des politiques de vente par canal de distribution : modes de réservations, de règlement, de paiements et règles d'acomptes
- Gestion du contenu du processus de réservation par canal de distribution, par type de réservation (ferme, en demande, prises d'options) et selon le mode de règlement et de paiement choisis
- Gestion du contenu du mémo voyage
- Gestion du contenu des mails de devis et de réservation vers le client avec possibilité de joindre le descriptif du produit et de l'assurance ainsi que les conditions de vente et un bulletin d'inscription
- Accès à un bulletin d'inscription sur les canaux professionnels

### Après-vente

- Suivi des dossiers et des clients
- Recherches multicritères
- Fonctions d'annulation avec information sur les frais d'annulation
- Mise à jour automatique de l'état du dossier
- Confirmation d'options en ligne

### La gestion des canaux et des rôles

- Gestion des canaux de distribution selon 3 niveaux : canal, organisation, utilisateur avec possibilité de gérer plusieurs niveaux intermédiaires
- Principes d'héritages
- Gestion de contenus par canal de distribution selon les 3 niveaux
- Accès modulaires par rôle aux fonctions d'administration
- Accès possible de certaines fonctions d'administration par les interfaces professionnels
- Accès possible à l'outil d'administration en SSO
- Gestion d'accès en SSO vers d'autres systèmes

### Export

- Exports des contenus et tarifs / disponibilités au format standard vers les partenaires
- Paramétrage des fréquences de l'export
- Paramétrage du contenu des exports en fonction du statut de publication et des critères internes et externes des produits

### La gestion des politiques voyages

- Gestion de l'ordre d'affichage des produits sur par canal de vente
- Gestion du catalogue par canal de vente
- Gestion des marges par producteur, par produit et par date de départ
- Gestion des assurances du distributeur et règles de calcul
- Gestion des frais de dossiers, de livraison et de paiement par canal de vente
- Système de codes de réduction par canal de vente

### Distribution multi canal

- Distribution différenciée par canal selon 3 niveaux
- Intégration sur mesure possible des interfaces de vente
- Gestion d'un canal de vente direct et central avec déclinaison par réseau et agence
- Accès en centres d'appels
- Fourniture d'une application pour agents (site B2B central avec gestion des accès par réseau / agence et agent) avec personnalisation à chaque niveau des politiques de vente, ville de départ par défaut et contenus éditoriaux

### **Module professionnel**

- Gestion complète de l'arborescence des utilisateurs, de leur politique voyage et de leurs crédences
- Gestion complète des mots de passe
- Moteur de recherche paramétrable
- Personnalisation par utilisateur
- Affichage du statut des disponibilités par date et ville de départ

### **L'intégration**

- Interfaces de vente réalisées sur mesure et par canal de vente
- Accès de toutes les fonctions de catalogue et de réservation par des Web services
- Recherche mixte de forfaits et d'hôtels
- Mise à disposition d'une interface de processus de vente normalisé multi canal hautement paramétrable répondant aux meilleures pratiques de la vente en ligne et en agence
- Gestion des utilisateurs, de leurs accès et de leurs droits pour les canaux professionnelles
- Intégration de tous types d'outils de CRM
- Envoi de MCTO vers les systèmes de gestion et de facturation du distributeur avec possibilité de renvoi en cas d'échec
- Envoi du dossier complet dont le mode de paiement, et les catégories de chambres

### **Sécurité**

- Suivi et sauvegarde des traces de tous les échanges entre toutes les applications
- Paiements sécurisés en https 128 bits
- Accès sécurisé à l'outil d'administration
- Accès à la solution de paiement SIPS
- Accès à la solution Ogone
- Mode d'échange et de gestion des CB conforme aux dernières réglementations