



Appel d'offres

Outil d'e-réputation et de diffusion d'avis
touristiques

Cahier des spécifications et des clauses
techniques particulières

I. Contexte et objectifs

Dans le cadre de la refonte de sa stratégie digitale touristique, l'Agence de l'Attractivité de l'Alsace et ses partenaires souhaitent se doter d'un outil d'e-réputation pour :

- Permettre aux internautes de consulter les avis d'un établissement sur les sites internet de la sphère www.tourisme-alsace.com...
- Surveiller la réputation des prestataires alsaciens.
- Permettre aux prestataires de prendre connaissance des avis et de les modérer, et éventuellement de se comparer à des concurrents.

II. Besoins et fonctionnalités souhaitées

A. Fonctionnalités génériques

- Les avis sont agrégés à partir de différentes plateformes (tripadvisor, booking etc...)
- L'outil calcule une note moyenne : cette note est pondérée en fonction du nombre d'avis sur chaque plateforme.

B. Diffusion des avis

Les avis peuvent être diffusés sur :

- les sites de la destination en **plusieurs langues** : un site de destination, un site vélo, un site sur la Route des Vins, un site de Noël, un site famille (...)
- sur les sites des offices de tourisme.
- sur les sites des prestataires.

C. API/Widgets

L'outil permet la diffusion des avis :

- De manière simple via des **widgets** pouvant être mis en place sur des **listes** (avec des informations de bases, par exemple la note) et des **fiches** produits (avec davantage de détails sur les avis).
- De manière plus élaborée via un accès à une **API**.

D. Export de données et interfaçage LEI

La solution proposée peut :

- S'interfacer facilement avec les sites internet, indépendamment de la technologie du site internet ou du prestataire en charge du site.
- Et/ou exporter facilement des données dans notre système d'information touristique (appelé LEI et qui alimente nos sites internet).
La correspondance avec les fiches de nos prestataires dans notre base peut se faire avec un identifiant LEI unique (ex : 223008659) et les fichiers peuvent être livrés au format XML ou CSV.

La solution permet l'export de jeux de données pour permettre leur exploitation. En particulier, l'outil offre la possibilité d'exporter :

- La note moyenne de chaque prestataire pour une intégration sous forme de Rich Snippet dans les moteurs de recherche.

- Des données permettant de réaliser des filtres avancés pour trier des listes de résultats sur les sites internet...

E. Analyse sémantique d'avis

L'outil permet :

- D'analyser si les avis sont positifs ou négatifs.
- D'extraire des caractéristiques les plus fréquemment citées par les internautes pour chaque établissement (ex : « le petit déjeuner est bon », « l'hôtel est calme » etc...)
- D'extraire des informations sur le profil des clientèles ayant laissé des avis : répartition des avis suivant l'origine géographique ou le type de clientèle (couple, famille, amis etc...).

F. Collecte d'avis

- L'agence propose une solution pour que le prestataire puisse générer ses propres avis de clients **vérifiés**, sans passer par des plateformes d'avis (tripadvisor etc...).
- Les avis récoltés peuvent ensuite enrichir la plateforme de la destination.

III. Règlement

A. Eléments à remettre pour la réponse à l'appel d'offres

- Une présentation des solutions et de la méthodologie proposée au regard de nos besoins.
- Le répondant fournira des propositions commerciales détaillées sur un volume de :
 - 1 000 établissements
 - 2 000 établissements
 - 3 000 établissements
- Le répondant précisera tous les autres coûts et éventuelles options

B. Critères de choix pour l'attribution de l'appel d'offres

- Les fonctionnalités offertes par l'outil
- Le rapport qualité/prix
- L'innovation

C. Règlement et modalités de réponse

- AAA se réserve le droit d'annuler l'appel d'offres en cas de réponses jugées insuffisantes.
- Les dossiers sont à transmettre par voie électronique uniquement. Une confirmation de réception sera envoyée par courriel.
- Lancement de l'appel d'offres : 12 octobre 2018
- Date limite de réception des offres : 2 novembre 2018

D. Contact

Muller Cyrille

Agence d'Attractivité de l'Alsace

Web Manager

c.muller@alsace.com