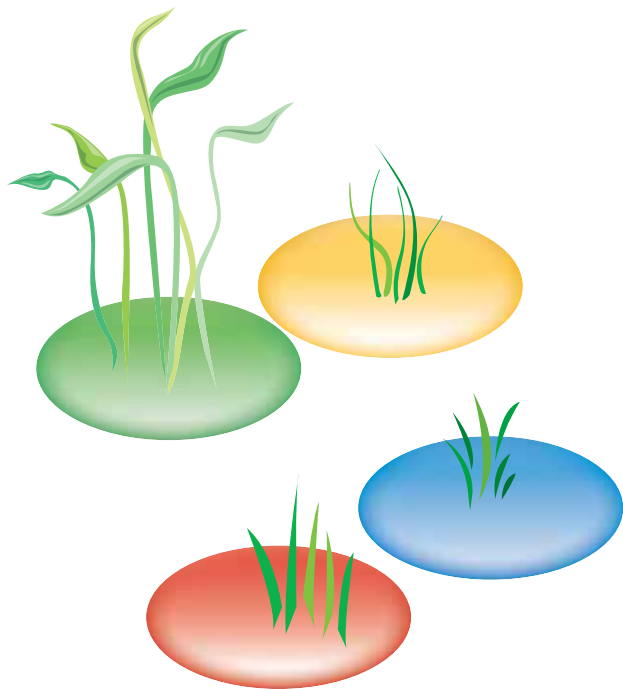


Idéo - Réservation

Solution de réservation en ligne



 **Idéocom**



Objectifs

- Une Vision en accord avec votre stratégie

Idéocom pour vous à mis au point idéo-réservation, afin de répondre à vos demandent. En adéquation avec vos attentes et celles des consommateurs idéo-réservation vous offre la possibilité de proposé vos réservations et le paiement des arrhes directement par le web.

Idéo-réservation vous donne la possibilité d'offrir la réservation en ligne directement à partir du site internet de votre établissement, et ceci 24/24h et 7/7j. En assurant les réservations par paiement en ligne. Tous les paiements sont transmises via un lien sécurisé (ssl).

- Toutes les fonctions à votre disposition.

Deux solutions pour répondre exactement à vos besoins :

"Idéo-Réservation A" : vous donne la possibilite d'offrir la réservation et le paiement d'acompte (ou arrhes) en ligne directement à partir du site Internet de votre établissement.

"Idéo-Réservation XL" : Une solution complète comprenant un back Office permettant la gestion de la disponibilité des chambres...



Idéo-Réservation A

■ Un système modulaire

Sur le site de votre établissement l'internaute dispose d'un bouton ou d'un lien l'invitant à se rendre à la page de réservation distante. L'identité du site de provenance a été conservé (logo, couleurs...) et un lien de retour au site "mère" est proposé afin de permettre au client de continuer la découverte de son futur lieu de séjour.

■ L'outil.

Etape 1 : Guichet

Sur la page de réservation. Les données personnelles (nom, adresses) dont certaines sont obligatoires (e-mail, tél) et les renseignements concernant le séjour (période, nombre de personnes, type de chambre, animaux...) sont collectés, ces dernières doivent être exhaustives et sont personnalisées pour votre hôtel. Ces informations servent au calcul des arrhes à verser pour valider la réservation. Les conditions de vente seront clairement soumises à la lecture et devront être accepté par l'internaute.

Etape 2 : Confirmation

Toutes les informations requises étant dûment remplies le futur client accède à la page récapitulative et de confirmation. Il peut dès lors :

1. annuler
 - a. en abandonnant sa connexion volontairement (fermeture du navigateur)
 - b. par un mécanisme prévu a cet effet (bouton de retour / modification)
 - c. involontairement (panne)
2. payer en ligne en se rendant sur la page de saisie de numéro carte bancaire

Le détail exhaustif de sa réservation est présenté (coordonnées, prix, taxes) et conservable par l'internaute selon la méthode de sa convenance (envoi par e-mail, enregistrement sur son disque, sauvegarde sur notre serveur, impression)



Idéo-Réservation A

Etape 3 : Transaction bancaire

De façon opaque pour l'internaute, et quelque soit ses décisions ultérieure, une alerte est expédiée par voie électronique (e-mail) à l'hôtel concerné par la réservation en plus des copies à toutes personnes habilitées à recevoir ce type d'informations, par exemple le webmestre. De même l'historique des réservations est conservé dans un fichier sur le serveur distant [guichet] (dès l'étape 2). Le montant, l'identifiant client et le numéro de réservation sont récupérés cryptés. Ils accompagnent les informations bancaires demandées sur cette page et elles sont transmises en mode sécurisé au serveur de paiement [PayBox]

Depuis cette page l'internaute peut très bien :

- a. abandonner l'opération volontairement (fermeture du navigateur)
- b. annuler par un mécanisme prévu à cet effet (bouton de retour / modification)
- c. échouer involontairement (panne)

Etape 4 : La réservation est terminée

Le client procède à la saisie et l'envoi de ses coordonnées bancaires pour payer les arrhes.

Une page de résultats est affichée pour l'internaute selon trois cas de figure :

1. paiement effectué
2. paiement refusé
3. paiement annulé

Le client est averti en direct du déroulement de la transaction. La page affichée récapitule l'ensemble des informations collectées aux étapes précédentes.

Cas 1. le ticket est détruit

Cas 2. selon l'origine du refus le ticket est détruit (tentative de fraude) ou conservé (panne du système de paiement).

Cas 3. le ticket est conservé et l'internaute invité à réessayer ou sauvegarder sa réservation pour une connexion ultérieure.

Bien entendu des e-mails sont envoyés à tous les acteurs (webmestres, clients, hôtels) pour tenir tout le monde au courant des événements... un historique des réservations et des réponses du serveur est conservé dans un fichier sur le serveur distant [guichet] (un contact personnalisé est souvent apprécié dès ce niveau).

■ L'outil.



Idéo-Réservation A

■ Les liens entre vous et l'internaute.

Les moyens mis en place pour contacter un internaute sont :

- les envois automatiques d'e-mails (documents de type privé ou le destinataire est responsable à titre personnel de l'exploitation des données transmises [consentement au respect de la loi informatique et liberté à soumettre])
- le fichier d'historique (document protégé en accès et exploitable par une ou deux personnes maximum : webmestre/responsable technique du site [consentement au respect de la loi informatique et liberté acquis])
- le ticket de type cookie permanent (document résidant sur la machine utilisé par le client et qui est de sa compétence d'interdire de conserver ou de détruire). Au niveau du serveur de réservation [guichet] la durée de vie du cookie est initialisé à 6 mois à chaque modification de son contenu.
- Grâce à un pré-enregistrement l'internaute pourra éventuellement être repris par une méthode de contact traditionnelle (tél/mail) et recueillir des informations sur les raisons de son abandon ou échec. Au niveau du site, un ticket [cookie] aura été créé. Dans le cas où le client revient sur la page de réservation après un échec, les informations précédemment renseignées seront réaffichées pour ne pas décourager l'acte de paiement.



Idéo-Réservation A

■ Tableau de bord.

Ce tableau de bord, appelé 'back-office commerçant' est un ensemble de pages protégées sur le site Web de PAYBOX Services. Elles permettent au commerçant d'effectuer les opérations suivantes :

- Visualisation/Impression des paiements effectués sur les 2 derniers mois,
- Annulation d'un paiement,
- Remboursement sur un paiement (crédit),
- Saisie manuelle de transactions,
- Consultation de statistiques, scoring des tentatives d'appels,
- Mise en recouvrement d'un paiement différé (envoi du paiement à la banque avant date d'échéance prévue initialement),
- Visualisation des informations et autres paramètres du commerce,
- Gestion de votre liste d'opposition,
- Gestion des abonnements.



Transactions

■ PAYBOX SYSTEM : service de paiement sécurisé interbancaire

D'un point de vue fonctionnel, il est strictement identique, pour le commerçant, la banque et l'acheteur, à un TPE en mode VAD/VPC (Vente A Distance/ Vente Par Correspondance) :

- Pour le commerçant, il suffit de demander l'ouverture d'un contrat VAD/VPC à sa banque habituelle, pour être directement crédité sur son compte (aucune autre ouverture de compte n'est nécessaire). Le service de paiement sécurisé PAYBOX SYSTEM s'intègre facilement sur son site Internet.
- Pour la banque, PAYBOX SYSTEM est vu comme un TPE en mode VAD/VPC, parmi les 700.000 TPE du parc français. Il se connecte aux centres de télécollection et d'autorisation de n'importe quelle banque, en utilisant les protocoles normalisés CBPR Euro et CB2A, définis par le Groupement des Cartes Bancaires (GIE CB).
- Pour l'acheteur (porteur de la carte bancaire), aucun logiciel spécifique n'est requis. PAYBOX SYSTEM lui assure également que son numéro de carte bancaire n'est connu que de PAYBOX SYSTEM (pas du commerce), et que le commerce auquel il s'adresse a été authentifié préalablement par PAYBOX Services.

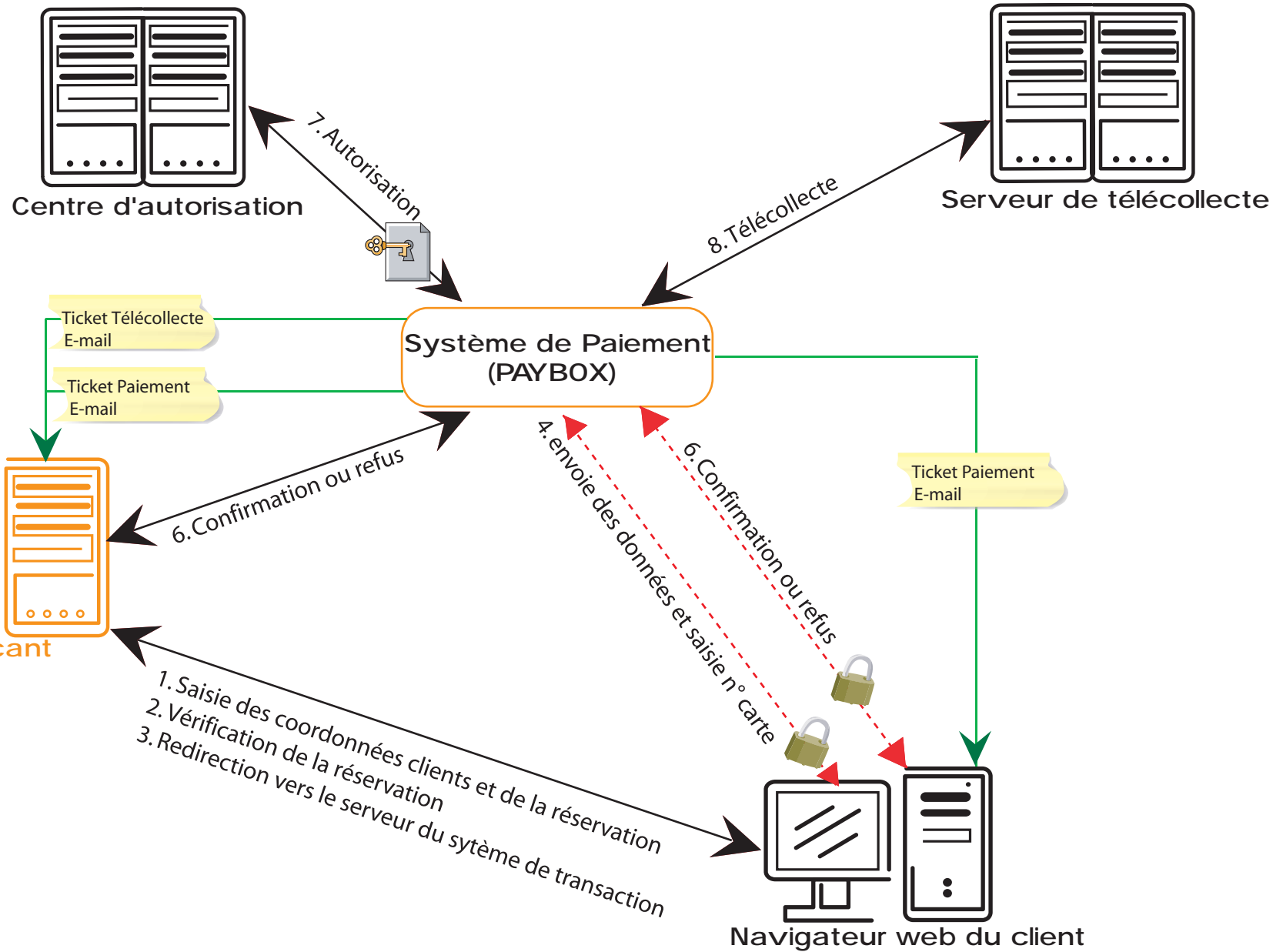
Sécurité :

Un processus particulier, développé par PAYBOX Services, permet à PAYBOX SYSTEM de surveiller en temps réel le comportement du porteur, notamment pour éviter l'utilisation du serveur de paiement comme testeur de numéros de carte générés automatiquement, ou pour d'autres types d'attaques.

Ce système est multibanque. La carte AUREOLE de CETELEM est accessible gratuitement via l'abonnement. Les cartes AMERICAN-EXPRESS , DINERS CLUB et JCB (prochainement COFINOGA) sont gérées en option.

■ Système de transaction

Schéma technique



■ Idéo-Réservation Web du commerçant



Idéo-Réservation XL

- La solution temps réel

Pour une réactivité en temps réel :

Afin de vérifier et valider la disponibilité en temps réel pour l'internaute. Gérer vos disponibilités d'heure en heure, pour une vérification sur le web automatique.

- Interface de gestion personnalisée (Back-office)
Pour une bonne adéquation avec les autres possibilités de réservation, l'hôtelier devra le mettre à jour régulièrement.

Nous contacter

L'équipe Idéocom est à votre disposition pour tout complément d'information.

Votre interlocuteur : Estelle Lollichon

Tél : 05.65.40.35.68

Email : ideo@e-ideocom.com

Web : www.e-ideocom.com

Siège social : 11 rue du Stade - 46100 Figeac

Agence de communication
Web Agency

Edition
Identité visuelle

Multimédia
Conseil

Solutions
Web