

FastBooking News

JUIN 2008



SORAYA KEFS
CHIEF OPERATING OFFICER

FastBooking fête ce mois-ci ses huit ans d'existence et notre succès c'est à vous que nous le devons chers clients, qui chaque année êtes nombreux à nous rejoindre et toujours plus nombreux à nous réitérer votre confiance. **Un grand merci donc à vous tous pour votre soutien et votre fidélité.**

En huit ans, FastBooking a parcouru un long chemin pour devenir aujourd'hui cette entreprise internationale, reconnue comme le leader européen des systèmes de réservation hôtelière sur Internet. Elle n'en a pas pour autant changé sa philosophie et sa mission reste la même : **vous accompagner chaque jour dans votre développement sur Internet et s'engager à vos côtés pour mieux accroître la performance de votre hôtel.**

Depuis la création de notre société nous nous sommes attachés à vous fournir des solutions performantes et innovantes, mais également à vous apporter au quotidien un support personnalisé et à vous transférer toutes nos compétences dans l'objectif de vous aider à générer plus de revenus. **Nous avons fait de cet accompagnement notre spécificité et c'est d'ailleurs pour cette raison que nous avons récemment choisi de renommer notre service e-consulting, le « Revenue Optimization Service », un nom qui reflète réellement sa mission.** Ce sont aujourd'hui plus de trente e-consultants à travers le monde, interlocuteurs privilégiés de votre établissement, qui chaque jour, travaillent avec vous à l'optimisation de votre stratégie de vente en ligne.

Dans la perspective de longues années de collaboration encore à venir, je vous invite pour le moment à découvrir notre actualité au travers de ces quelques pages.

*Bonne lecture à tous
Soraya Kefs*

L'ACTUALITÉ DU MOIS

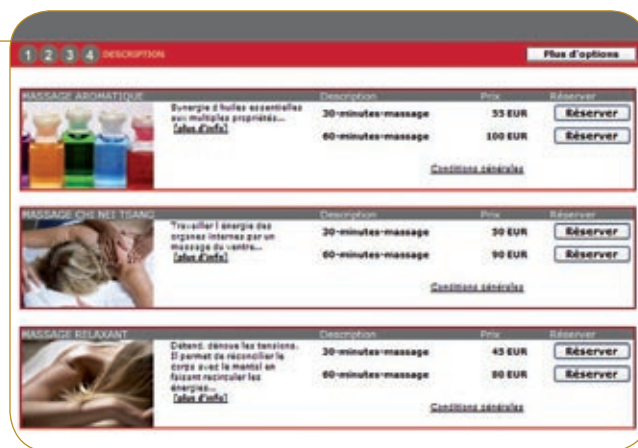
Interfaces spécifiques : commercialisez en ligne vos autres prestations

Si la vente de chambres en ligne fait désormais partie intégrante de la politique commerciale des hôtels, peu d'entre eux proposent encore la réservation sur Internet de prestations complémentaires telles que dîners, soins, spectacles... Ces services trouvent pourtant écho auprès d'une clientèle qui a pris l'habitude d'organiser à l'avance tout ou partie de son séjour sur Internet. Pour l'hôtelier, proposer de telles prestations peut permettre d'attirer une clientèle supplémentaire et d'optimiser ses ventes et la gestion de son planning.

FastBooking a développé des interfaces spécifiques pour les spa, les restaurants, les spectacles ou encore les salles de séminaires, fonctionnant sur le même modèle que l'interface hôtels. Depuis votre Booking Engine, vous allez pouvoir paramétrer vos offres, gérer vos tarifs et vos disponibilités. À la différence d'une simple option proposée à l'internaute au moment

de la réservation de sa chambre, vos prestations sont vendues comme un produit à part entière que vous mettez réellement en avant. Toutes les techniques de Yield Management que vous utilisez habituellement sont applicables à ces prestations : vente en allotement ou en free sale, rétrocession, promotion, package, etc.

Côté internautes, ces interfaces ont été pensées pour encourager la réservation : descriptif détaillé des prestations (possible en 27 langues), affichage clair des prix, cross-selling entre les restaurants ou spa d'un groupe, possibilité de réserver des menus avec prix ou à la carte sans prix, et de sélectionner jusqu'à 25 options supplémentaires au moment de la réservation.



Particulièrement prisée par la clientèle d'affaires, la CRS Seminar de FastBooking permet la réservation en ligne de salles de réunions selon différentes configurations et différents forfaits. Complément idéal de cette CRS, l'option 3D Meeting Planner permet à vos clients de visualiser vos espaces de réunions et les différentes configurations possibles en 3 dimensions.



FastBooking Engine

Du nouveau pour gérer vos « net prices »

FastBooking Engine évolue encore et toujours pour vous apporter plus de souplesse dans la gestion de votre politique tarifaire. Une nouvelle fonctionnalité a été ajoutée dans le menu « pricing » : le « net price par période ».

Le système vous permettait déjà de gérer une catégorie tarifaire à partir d'une autre, en lui appliquant automatiquement un pourcentage de réduction ou d'augmentation. La fonctionnalité est désormais beaucoup plus évoluée puisque ce pourcentage de réduction ou d'augmentation peut désormais varier en

fonction de la période tarifaire sur laquelle vous travaillez. Votre offre Last minute pourra ainsi, par exemple, représenter 90% de votre offre Best Available Rate pendant la semaine, 80% les jours de week-end, 65% pendant la très basse saison, 100% sur certaines dates en haute saison, etc.

LES CONSEILS FASTBOOKING

Ouvrez vos disponibilités 2009

Les demandes de réservation pour 2009 affluent déjà depuis plusieurs mois. Pour en faire bénéficier votre établissement, avez-vous pensé à activer votre planning 2009 ? Pour cela, rien de plus simple : rendez-vous sur votre back-office FastBooking pour configurer vos tarifs 2009 et vos disponibilités, puis entrez dans la rubrique

« Description de l'hôtel » et cochez la case « Activer 2009 ». Pour information, sans intervention manuelle de votre part sur la case « Activer 2009 », votre hôtel sera toutefois automatiquement réservable courant septembre 2008, à la condition, bien évidemment, d'avoir paramétré les disponibilités dans le planning correspondant.



L'ACTUALITE PRODUITS



FastBooking Updater

Nouvelle Version : la gestion de vos canaux de distribution optimisée

La multiplication de vos canaux de distribution (propre site Internet, sites tiers, GDS...) rend complexe et fastidieuse la gestion de vos données sur l'ensemble de ces canaux et par là même, la mise en place d'une politique tarifaire cohérente et optimisée.

Avec FastBooking Updater Nouvelle Version, cet exercice n'a jamais été aussi simple et performant. Désormais vous allez pouvoir mettre à jour, à partir d'un seul écran et simultanément, jusqu'à 20 sites distribuant votre hôtel parmi plus de 50 disponibles (nouveaux : Orbitz, Splendia, Tablets, Hotel.de...) mais également votre Booking Engine et votre interface GDS. Vous allez ainsi pouvoir gérer toute votre commercialisation Internet et traditionnelle à partir d'un point d'entrée unique en un minimum de temps et bénéficier d'une flexibilité totale pour faire varier vos tarifs et allotements aussi souvent que nécessaire.

Prenez en compte les systèmes complexes de commissions et de mark up propres

à chaque canal, FastBooking Updater Nouvelle Version calcule automatiquement vos tarifs, réduit les risques d'erreurs et vous fait gagner chaque jour un temps considérable. Votre politique de parité tarifaire devient simple, puisqu'il est possible d'appliquer un même tarif sur l'ensemble de ces canaux et/ou de récupérer toutes vos données saisies dans votre Booking Engine pour les répliquer sur les autres canaux.

FastBooking Updater Nouvelle Version vous garantit un niveau de performance exceptionnel sur le marché. Ce nouvel outil dispose d'une fonctionnalité unique de contrôle permettant d'anticiper les dysfonctionnements sur les canaux pouvant perturber les mises à jour. Des alertes et rapports de saisies informent également l'utilisateur lorsqu'une mise à jour n'a pas fonctionné.

Depuis le 15 mai 2008, plus de la moitié de nos clients équipés de FastBooking Updater ont déjà été transférés sur cette nouvelle version et le processus devrait se terminer fin juin.



CE QU'EN PENSENT NOS CLIENTS

« L'utilisation de FastBooking Updater Nouvelle Version a énormément simplifié le travail de mise à jour de mes tarifs et disponibilités sur tous mes extranets. Grâce à son ergonomie et à ses fonctionnalités, je gagne chaque jour des heures de travail. Par exemple, un rapport me permet de visualiser au moyen de graphiques, l'état de mes mises à jour et m'informe si quelque chose n'a pas fonctionné. Grâce à la nouvelle option DATA Refresh, j'ai accès à tout moment à l'état actualisé en temps réel de mes ventes sur l'ensemble de mes canaux. J'ai apprécié également la formation sur site que j'ai reçue et maintenant j'ai un interlocuteur dédié en cas de problème ou de question. »

Isabella Bachkoenig
Revenue & Reservations Manager
GRAND HOTEL WIEN



FastBooking Distribution

Liens sponsorisés : FastBooking investit en Chine

Au fil des années, le référencement en tête des moteurs de recherche est devenu un enjeu pour qui désire vendre ses prestations en ligne. L'hôtellerie n'échappe pas à la règle et FastBooking met tout en œuvre pour maximiser la visibilité de ses portails de distribution sur les principaux moteurs de recherche (Google, Yahoo, MSN). L'achat de mots clés ciblés reste l'une des solutions les plus performantes pour assurer un bon positionnement

sur les moteurs. En 2008, FastBooking a ainsi prévu de consacrer plus de 4 millions d'euros au référencement payant sur ces moteurs de recherche. Mais ce n'est pas tout. Afin d'accroître la visibilité de ses hôtels clients en dehors de l'Europe, FastBooking a investi en Chine. Le site Hotels-paris.fr est désormais référencé sur le moteur de recherche Baidu. Ce moteur, né en septembre 2001, est devenu incontournable détenant 75% du marché de la recherche en Chine avec un trafic mensuel de 60 millions de visiteurs uniques.



La Newsletter Distribution traduite en cinq langues

Chaque semaine, FastBooking adresse à plus de 250 000 internautes ayant déjà effectué une réservation sur FastBooking.com ou sur Hotels-paris.fr, une newsletter promotionnelle portant sur une sélection d'hôtels. Pour répondre à une forte demande des internautes et augmenter l'impact de ces newsletters sur les réservations, celles-ci sont désormais traduites en allemand, espagnol et italien en plus du français et de l'anglais.

Plus de 80% des destinataires sont ainsi directement touchés dans leur langue. Plus réceptifs au message qui leur est adressé, les internautes sont plus enclins à cliquer sur les liens, vous apportant plus de trafic sur votre site. Vous bénéficiez ainsi d'une visibilité accrue auprès d'une clientèle qualifiée et d'un potentiel de réservations supplémentaires.



LES RÉPONSES A VOS QUESTIONS

Comment une réservation est-elle attribuée aux programmes de Distribution ?

Notre système de traçabilité repose sur l'attribution de « cookies » d'une durée de 10 jours déposés sur chaque fiche d'hôtel visualisée et sur chaque recherche de disponibilités et de prix effectuée par l'internaute lors d'une navigation sur l'un de nos sites de Distribution.

Seule une réservation provenant de la visualisation de votre hôtel ayant fait l'objet d'un cookie sera considérée comme une réservation Distribution (que celle-ci soit faite sur le site FastBooking ou sur votre site). La simplicité et la légitimité des règles

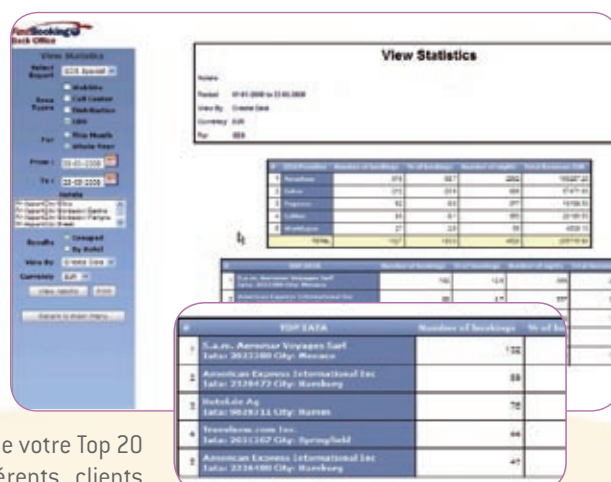
de notre système de traçabilité permettent une attribution pertinente des réservations Distribution pour chaque hôtel client de FastBooking, selon l'origine et les critères de recherche.



Rapport GDS Spécial : Suivez vos clients agences au plus près

L'interface GDS de FastBooking se dote d'une nouvelle fonctionnalité vous permettant d'accéder à un nouveau rapport statistique. Vous pouvez désormais visualiser le classement des 20 premières agences de voyages avec lesquelles vous réalisez le plus de réservations. Ces informations peuvent vous permettre de

mener des actions commerciales ciblées (Newsletter, visite de l'hôtel...) dans l'objectif de mieux vous faire connaître ou de fidéliser les agences de voyage de votre Top 20 et par ce biais leurs différents clients (corporate, clients individuels...).



Le groupe The Eton Collection sélectionne les solutions FastBooking

Vu sur le site de l'AFP le 9 mai 2008

« Fournisseur global de systèmes de réservation sur Internet et de solutions d'e-marketing pour le secteur hôtelier, FastBooking a annoncé que le groupe d'hôtels-boutiques Eton Collection s'apprêtait à mettre en œuvre le moteur de réservation sur Internet de FastBooking, ainsi que ses outils de veille concurrentielle et de gestion des canaux de distribution, et ses programmes de CRM. [...]




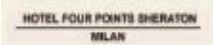






Peter Tyrie, Directeur Général de The Eton Collection précise : « Internet constitue la pierre angulaire de la stratégie commerciale d'Eton Collection. C'est donc tout naturellement que nous avons sélectionné

FastBooking comme partenaire de long terme pour le développement de nos réservations directes sur Internet. Nous nous appuyons à la fois sur la technologie et sur l'expertise de FastBooking afin d'accroître les visites sur notre site, d'acquérir de nouveaux clients et de les fidéliser. Comme le montrent les premiers résultats de notre collaboration, l'expérience client a été considérablement améliorée tant par l'efficacité du système de réservation que par l'envoi automatisé de e-mails personnalisés. Les solutions

FastBooking nous permettent de mettre en valeur le positionnement unique de The Eton Collection et répondent aux attentes spécifiques de notre clientèle haut de gamme ; je suis persuadé que cela va nous permettre de développer nos ventes additionnelles à l'avenir. » [...]



ILS VIENNENT DE NOUS REJOINDRE

 The Eton Collection – 5* London www.theetoncollection.com	 Vivamarinha – 5* Cascais Portugal www.vivamarinha.pt	 Hotel Best Western Arenberg – 5* Vienna www.arenberg.at	 Four Points By Sheraton Milan – 4* Milan www.milan-hotel-fourpoints.com
 Apparthoteles Caledonia Espagne – 4* - 9 Hotels in Spain www.a-caledonia.com/esp	 Safir International Hotels – 5* 14 hotels in middle east and North Africa www.safirhotels.com	 Palacio Estoril Portugal – 5* Estoril - Portugal www.palacioestorilhotel.com	 Orsep Royal Hotel Istanbul – 4* Istanbul www.orseproyalhotel.com
 Iti Hotels – 4* 9 Hotels in Italy and Sardaigne www.itihotels.it	 Century Park – 5* Manila - Philippines www.centurypark.com	 Metropolitan New Delhi – 5* New Delhi www.hotelmetdelhi.com	

NOUVEAUX MEMBRES SUR FASTBOOKING GDS AVEC LE CODE « ON »

 Grand Canal Hotel - 4* Dublin www.grandcanalhotel.com	 Villa Garbo - 4* Cannes www.villagarbo.com	 Salzburg Mitte - 3* Salzburg www.austria-trend.at	 Camden Court Cara Hotels Group - 3* Dublin www.camdencourthotel.ie	 Una Venezia - 4* Venice www.unahotels.it	 Umi Hotel - 3* - London www.umihotels.co.uk
--	--	---	--	--	--

ILS SONT À VOTRE ÉCOUTE

FastBooking Paris (siège social)	Carole Morard	+33 1 44 71 05 01	cmorard@fastbooking.com
FastBooking Italie	Francis Louis Passerini	+39 041 532 1919	flpasserini@fastbooking.com
FastBooking Asie	Henry Teng	+65 6223 2730	hteng@fastbooking.com
FastBooking North America	Arnaud Fantapié	+1 212 695 1777	afantapie@fastbooking.com
Une information sur les sites de distribution	Clémence Mathieu	+33 1 44 71 03 22	cmathieu@fastbooking.com
Une question sur une facture	Alexandra Ouch	+33 1 44 71 05 19	aouch@fastbooking.com



66, rue Pierre Charron - 75008 Paris - France
 Tél. : +33 1 44 71 05 05 - Fax : +33 1 44 71 05 06
 info@fastbooking.com - www.fastbooking.org