

FastBooking News

Luglio 2010



10 anni I primi dieci

Per me oggi è un grande piacere scrivere questo editoriale. A maggio FastBooking ha celebrato il suo decimo anniversario e per tutta la società è davvero una gioia essere arrivati fin qui e al livello in cui ci troviamo.

All'epoca della creazione di FastBooking, Internet era ancora in fase di sviluppo e siamo stati tra i primi "operatori esclusivi". Sebbene ci aspettassimo una crescita generale del Web, in particolare nel settore alberghiero, non avremmo mai immaginato quali risultati potesse raggiungere questa tecnologia.

Oggi siamo molto orgogliosi. Orgogliosi di essere uno dei tre principali fornitori a livello mondiale. Orgogliosi di essere i leader europei riconosciuti nell'e-marketing e nelle soluzioni di prenotazione per il settore alberghiero. Tra i nostri partner si annoverano oltre 5.600 alberghi indipendenti in tutto il mondo, compresi alcuni dei marchi più famosi.

Nel 2009 tramite FastBooking sono stati prenotati oltre tre milioni di pernottamenti per un valore complessivo pari a 370 milioni di Euro. Siamo partiti inoltre da un team molto ridotto, mentre ora possiamo contare su oltre 200 dipendenti in cinque paesi e tre continenti.

La nostra missione e il nostro impegno nei confronti dei clienti non sono cambiati e continuiamo ad aiutare gli albergatori indipendenti a incrementare le vendite on-line e le prenotazioni effettuate sui loro siti web.

Fin dagli esordi abbiamo lavorato con spirito di collaborazione. Non abbiamo mai voluto essere un semplice fornitore di servizi tecnologici, ma abbiamo scelto di collaborare allo sviluppo completo dei nostri clienti, fornendo un'assistenza personalizzata e la consulenza di esperti del marketing via Internet. Questo impegno si riflette sul nostro modello di business basato sul rendimento. Il nostro successo dipende interamente dal vostro.

Nel tempo Internet è diventato più complesso, rendendo più difficile il compito degli albergatori, ma creando anche opportunità straordinarie. La nostra priorità è sempre stata quella di anticipare questi sviluppi, sia dal punto di vista tecnologico sia per quanto riguarda le dinamiche di comportamento, investendo nella ricerca, nello sviluppo e nella formazione dei collaboratori. La gamma di prodotti e servizi offerti si è arricchita, allo scopo di migliorare la vostra efficienza e il vostro dinamismo all'interno del mercato di riferimento, per promuovere al meglio il vostro marchio e soddisfare le mutevoli esigenze dei clienti. Sono emersi nuovi mercati, quali ad esempio la telefonia mobile o i social media, e siamo pronti a seguirvi anche in questa fase.

Ma soprattutto dedichiamo a voi il nostro successo. Vogliamo ringraziarvi e speriamo di poter collaborare ancora a lungo insieme!

FastBooking inserisce le vendite private

➤ C'è una novità nel programma **FastBooking Web Traffic Builder!** Abbiamo stipulato un accordo con i due principali siti Internet dedicati alle vendite private, il sito francese AchatVIP.com e il portale italiano Piustyle.com. Entrambi i partner sono stati scelti in base a criteri di qualità e serietà e sono tra i leader nei loro mercati di riferimento con rispettivamente cinque milioni e 400.000 membri. Il principio su cui si basano le vendite private porta a risultati comprovati. Alcune offerte esclusive, limitate nel tempo, vengono proposte a un gruppo di membri registrati che vengono informati per posta elettronica nei giorni che precedono l'avvio delle vendite. **Grazie a queste operazioni, FastBooking mira a incrementare i profitti degli alberghi nostri clienti, in particolare nei periodi di ridotta occupazione.**

Sono stati lanciati due programmi sperimentali di dieci giorni ciascuno. FastBooking ha collaborato con dieci alberghi che hanno deciso di offrire tariffe particolarmente allettanti e alcuni servizi aggiuntivi (una bottiglia di vino, accoglienza VIP, ecc...) per favorire le vendite. FastBooking ha creato inoltre due siti Internet dedicati alla presentazione delle offerte degli alberghi e di tutti i punti di forza dei siti Internet FastBooking, quali le presentazioni dettagliate degli alberghi, le opinioni degli utenti, gli sconti facilmente individuabili e, caratteristica esclusiva di FastBooking, **il collegamento diretto al sito Internet ufficiale dell'albergo.** Speriamo di poter riproporre queste campagne promozionali a nuovi partner e in nuove località, per favorire l'attività di un numero sempre crescente di partner.



FastBooking all'origine di eBookPar®: il 1° strumento del settore per la valutazione dell'efficacia delle prenotazioni sul sito Internet di un albergo

➤ L'Institute of Innovation and Entrepreneurship of the Ecole Hôtelière de Lausanne (INTEHL) e Cleverdis, editore specializzato nel settore alberghiero, hanno presentato eBookPAR, il primo sistema di valutazione dell'efficacia del sito Internet di un albergo nelle prenotazioni on-line.

eBookPAR rileva il numero di pernottamenti venduti ogni mese attraverso il sito Internet di un albergo, dividendolo per il numero di camere disponibili nell'albergo preso in esame. Questo strumento diffonde un sistema di analisi utilizzato originariamente da FastBooking per i propri clienti.

eBookPar è un vero e proprio sistema di valutazione che diventerà probabilmente lo strumento di analisi delle prenotazioni

“eBookPar è un vero e proprio strumento di valutazione per stabilire il rendimento di un sito Internet”

on-line utilizzato in tutto il settore, analogamente a RevPAR che è diventato lo strumento standard per analizzare il fatturato per camera disponibile.

Una recente analisi degli studenti dell'INTEHL su 165 alberghi di medio e alto livello in Svizzera, Germania, Francia, Spagna e Regno Unito ha sottolineato con forza

l'esigenza di uno strumento di analisi che consenta di confrontare le vendite on-line con quelle effettuate con altre modalità.

Ad esempio due alberghi a quattro stelle adiacenti e orientati verso una clientela di viaggiatori professionali potrebbero registrare 500 pernottamenti ciascuno nel corso dello stesso mese. Uno degli alberghi ha, però, una disponibilità di camere cinque volte superiore all'altro. Ciò significa che il suo

In breve

FastBooking, partner esclusivo del Gran Premio di Singapore



FastBooking è stato scelto come fornitore ufficiale della tecnologia per le prenotazioni alberghiere dal sito Internet www.singaporegp.sg dedicato al Gran Premio SingTel di Singapore del 2010. La sezione dedicata all'ospitalità, ideata e realizzata da FastBooking, propone un collegamento diretto alla selezione completa degli alberghi che partecipano all'evento in qualità di partner.

FastBooking India ottiene la certificazione CMMI Livello 3

Siamo orgogliosi di annunciare che FastBooking India ha ottenuto la certificazione Capability Maturity Model Integration (CMMI) Livello 3. CMMI è l'approccio di perfezionamento della procedura di sviluppo dei software che rappresenta lo standard per la valutazione della capacità di applicare una metodologia basata sulla procedura allo sviluppo dei software da parte di un'organizzazione. Questa certificazione rappresenta un ottimo risultato e sottolinea chiaramente l'impegno di FastBooking a favore della qualità del prodotto, dell'efficienza della produzione e della capacità di ridurre i costi associati.

sito Internet dovrebbe vendere un numero di camere cinque volte superiore rispetto a quello dell'altro albergo, al fine di ottenere la medesima percentuale di efficacia. Finora questi dati non erano mai stati rilevati, ma essi rappresentano gli unici elementi utili per valutare l'efficacia di un sito Internet. Gli alberghi che utilizzano i tassi di conversione come sistema di misurazione non dispongono di dati da mettere a confronto. È facile quindi affermare che i tassi di conversione sono alti, ma forse il sito Internet viene visitato da un numero inferiore di utenti, anche se il numero degli acquirenti è il medesimo.

eBookPAR è in grado di aiutare gli albergatori a valutare in modo significativo il rendimento dei propri siti Internet. Questo strumento consente le valutazioni e gli adeguamenti del ROI nelle strategie di marketing on-line.

Integrazione di prezzi dinamici nella vostra strategia di vendita on-line

La situazione economica attuale costringe i direttori degli alberghi a una scelta difficile: offrire sconti maggiori per aumentare a qualsiasi costo l'occupazione dell'albergo o cercare di mantenere margini adeguati, rischiando di ridurre i tassi di occupazione dell'albergo. **Gli sconti non rappresentano tuttavia una strategia a lungo termine fattibile**, proprio nel momento in cui un numero crescente di consumatori punta esclusivamente alla qualità. Questo fenomeno può essere una delle motivazioni che portano alla definizione dinamica dei prezzi, utile a ottimizzare sia l'occupazione sia il fatturato generato per camera disponibile (RevPAR) degli alberghi.

La definizione dinamica dei prezzi si basa sul principio per cui il prezzo corretto da applicare a una camera corrisponde a ciò che il cliente è disposto a pagare e ciò significa che un albergo

può modificare quotidianamente o nel corso di una giornata le tariffe delle proprie camere, nel momento in cui le informazioni di mercato costantemente aggiornate indichino una variazione nella domanda o nell'offerta.

La definizione del prezzo basata sulla domanda non rappresenta un principio inusuale, ma la reale definizione dinamica dei prezzi necessita di numerose informazioni che devono essere raccolte continuamente e che rappresentano gli elementi su cui si basano le modifiche, tra cui ad esempio i prezzi dei concorrenti, la domanda di Internet, le opinioni degli ospiti, il ritmo di prenotazione.

FastBooking offre una gamma completa di strumenti di automazione e soluzioni per il marketing che semplificano l'accesso in tempo reale alle informazioni e la gestione

simultanea di svariati canali di vendita. Lo strumento per l'analisi della concorrenza FastBooking Checker consente di verificare la vostra posizione sul mercato rispetto a quella dei concorrenti. Il nuovo *FastBooking Social Media* consente di tracciare le opinioni relative al vostro albergo sui più influenti social media presenti su Internet. L'utilizzo di *FastBooking Updater* consente invece di pubblicare le tariffe aggiornate su molteplici canali di distribuzione in modo rapido e molto semplice.

È necessario rendere competitivo l'albergo a livello di prezzo? Solo voi potete prendere questa decisione strategica, ma se decidete di utilizzare il prezzo come strumento competitivo, la gestione dinamica delle tariffe può rappresentare uno degli strumenti più efficaci. FastBooking dispone di soluzioni e strumenti utili a favorire la vostra strategia.

Utilizzare le agenzie di viaggio on-line per migliorare il tasso di conversione del vostro sito web

Esistono diverse strategie con cui gli alberghi indipendenti possono migliorare il tasso di conversione sui propri siti Internet. Il fatto più curioso è che una di esse consiste nello sfruttamento delle agenzie di viaggio on-line (Online Travel Agency - OTA) come strumento di marketing e non solo come canale di prenotazione.

Un interessante studio recente di Chris Anderson, assistente presso la Cornell School of Hotel Administration, ha dimostrato che gli acquirenti utilizzano le agenzie di viaggio on-line più per la ricerca e il confronto che per la prenotazione. Per gli albergatori la presenza su questi siti Internet favorisce le prenotazioni sui canali diretti (call center, siti Internet

“La presenza sui siti delle agenzie di viaggio on-line favorisce le prenotazioni sui canali diretti”

degli alberghi) rispetto a quelle effettuate tramite le agenzie di viaggio on-line.

Le agenzie di viaggio on-line devono essere considerate una grande opportunità utile a migliorare la vostra visibilità e a promuovere la vostra offerta

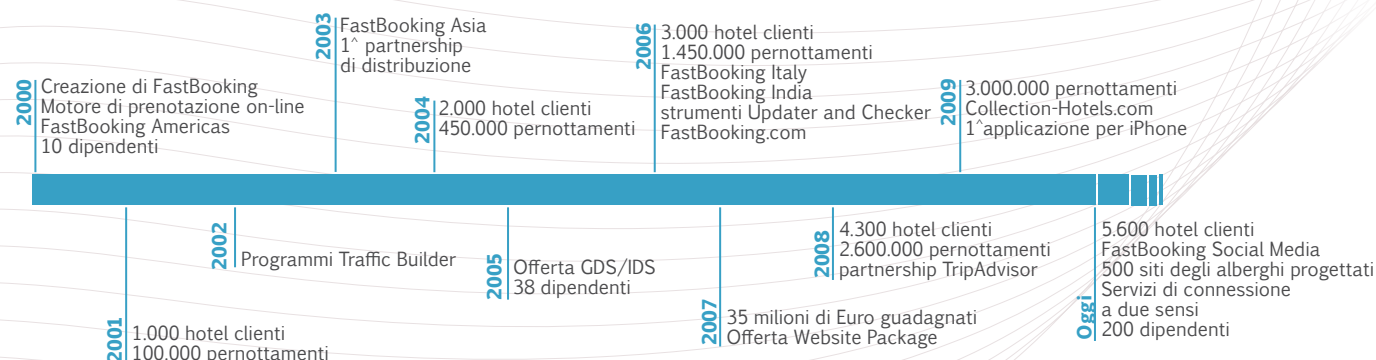
presso i viaggiatori che sono ancora in fase di ricerca. È possibile mettere in atto numerose azioni di marketing, come ad esempio la definizione di promozioni o offerte, per rendere più attraente il vostro albergo e migliorare la vostra posizione. Analogamente a quanto avviene in un motore di ricerca, l'agenzia di viaggio on-line utilizza strumenti di analisi utili a valutare la probabilità che gli utenti prenotino un determinato albergo e classifica

queste offerte in ordine decrescente in base alla probabilità di acquisto. La presenza nelle prime posizioni aumenta la probabilità di essere scelti. Maggiore dunque è la promozione del vostro albergo tramite le agenzie di viaggio on-line, migliore sarà la sua posizione e la visibilità sui canali diretti.

È possibile utilizzare inoltre le opportunità promozionali offerte dalle agenzie di viaggio on-line, come ad esempio i banner, per migliorare la visibilità di un albergo e invogliare gli utenti a visitare il vostro sito Internet. Allo stesso tempo è possibile presentare offerte competitive, in modo tale che quando gli utenti confrontano i vostri prezzi con quelli dei concorrenti, essi possano basare la propria scelta sulla qualità effettiva dell'offerta.

DENTRO FASTBOOKING

Nel corso di questi 10 anni l'attività di FastBooking e dei nostri clienti è stata caratterizzata dalla crescita organica, dallo sviluppo di nuovi prodotti e dalle collaborazioni strategiche. Attenzione ad alcuni eventi di rilievo:



FastBooking stipula un accordo con LondonTown e HotelMap, i principali siti Internet per le prenotazioni alberghiere nella città di Londra

⇒ FastBooking ha stipulato di recente un nuovo contratto di collaborazione con **London Marketing**, il principale servizio di prenotazioni alberghiere di Londra, al fine di promuovere gli hotel clienti di Londra tramite i siti Internet **LondonTown.com** e **HotelMap**. LondonTown.com e HotelMap soddisfano le richieste di oltre 1,2 milioni di clienti al mese e sono noti per le loro reti di prenotazione alberghiera in tempo reale. Grazie a questa collaborazione FastBooking consente la prenotazione in tempo reale presso gli hotel clienti attuali – e futuri – situati a Londra tramite **LondonTown.com** e **HotelMap.com**.

Come già avvenuto per il prestigioso Rathbone e per la Eton Collection, primi fruitori di questa offerta, ai clienti di FastBooking basta farne richiesta per beneficiare del semplice inserimento gratuito nella rete di prenotazione di LondonTown.com e HotelMap. Il nuovo accordo di collaborazione con uno specialista che vanta quindici anni di esperienza nel settore del turismo professionale e di svago a Londra rappresenta una nuova fase nella selezione di partner di qualità da parte di FastBooking, volta a migliorare la visibilità e le prenotazioni degli alberghi nostri clienti. I primi risultati sono



molto incoraggianti in termini di prenotazioni e di prestazioni.

TESTIMONIANZA DI UN CLIENTE

Nel corso degli ultimi anni, l'Hotel Explorers, un albergo a tre stelle ubicato vicino a Disneyland Paris che dispone di 390 camere, ha registrato un incremento significativo delle attività su Internet.

Grazie all'elevato numero di clienti leisure, l'albergo collabora con numerosi partner di distribuzione on-line. L'aggiornamento di tariffe e disponibilità è diventato un vero e proprio rompicapo, in particolare a causa dei complessi sistemi di commissioni e dei ricarichi addebitati dai singoli fornitori.

FastBooking Updater ha rappresentato quindi la scelta naturale per ottimizzare la gestione di questi canali. Il responsabile del settore Sales & Marketing ha deciso di fornirci il suo feedback:

"Ogni giorno dovevamo dedicare moltissimo tempo all'aggiornamento dei dati. Updater ci ha semplificato parecchio la vita e ci ha fatto risparmiare molto tempo. Ora ci limitiamo a inserire un prezzo netto e lo strumento calcola automaticamente le commissioni e i ricarichi. Tutto viene aggiornato in pochi clic. Questo strumento consente inoltre di mantenere l'uniformità dei prezzi su tutti i nostri siti."

Nicole Vidaller – Responsabile Sales & Marketing – Explorers Hotels.

AGGIUNTE RECENTI



Bertrams, 3*
Copenaghen



City Home, 5*
Budapest, Ungheria



Suisse Majestic, 4*
Montreux, Svizzera



Mondorf Parc - Domaine Thermal, 4*
Mondorf les Bains, Lussemburgo



Sanctum Luxury, 4*
Londra, Regno Unito



Louis Leger, 4*
Praga, Repubblica Ceca



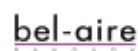
Selenza Hoteles, 4/5*
2 alberghi, Spagna



Roger De Lluria, 4*
Barcellona, Spagna

Errata corrige - Siamo orgogliosi di accogliere il Roger de Lluria tra gli alberghi nostri clienti. La didascalia inserita sotto al logo dell'albergo nell'ultima edizione di FastBooking News non era corretta. Ci scusiamo per qualsiasi disagio malinteso o inconveniente eventualmente causato.

NUOVI MEMBRI SU FASTBOOKING GDS



Bel Aire Princess Hotel, 4*
Bangkok, Thailandia



Grand Pyramids Hotel, 4*
Giza, Egitto



Vista Palace Hotel, 4*
Roquebrune Cap Martin, Francia



Hotel do Caramulo, 4*
Caramulo, Portogallo



Chateau de Schengen, 4*
Schengen Lussemburgo



My Hotel In France Paris Tour Eiffel, 3*
Parigi, Francia

Sempre pronti ad aiutarvi

FastBooking Paris	+33 1 44 71 05 01	supporteurope@fastbooking.com
FastBooking Italy	+39 041 532 1919	supportitalia@fastbooking.com
FastBooking Asia	+65 6223 2730	ashotline@fastbooking.com
FastBooking USA	+1 212 5005950	usa@fastbooking.com
FastBooking Canada	+1 418-688-7113	canada@fastbooking.com
FastBooking South America	+51 (1) 655 24 15	samerica@fastbooking.com

www.fastbooking.net

