



Exclusive Hotels confie au service FlyDoc la réception et la confirmation des réservations de ses hôtels en Europe



Exclusive Hotels, groupement de près de 200 hôtels indépendants, a choisi la solution FlyDoc d'Esker pour externaliser la réception de ses fax de réservation et pour l'envoi de ses fax et e-mails de confirmation, soit près de 3 500 pages par mois. FlyDoc permet aujourd'hui à Exclusive Hotels de gagner en productivité et de bénéficier d'une qualité de service indispensable à son système de réservation et à son activité.

Le contexte

Exclusive Hotels est un groupement de près de 200 hôtels indépendants qui assure leur commercialisation, distribution, réservation et leur promotion à l'international. En 2007, Exclusive Hotels a géré 180 000 nuitées pour un volume d'affaires de 40 millions d'euros.

Chaque jour, Exclusive Hotels reçoit, pour l'ensemble des membres de son réseau, les réservations par téléphone, fax, e-mail ou via son extranet client et la plateforme GDS (Global Distribution System). Les confirmations de réservation aux clients et aux tours opérateurs sont ensuite diffusées par fax ou e-mail.

Le besoin

Située au cœur du système de réservation (réception des demandes et envoi des confirmations) d'Exclusive Hotels, l'infrastructure fax interne était extrêmement instable et présentait un risque pour son activité (pertes de demandes de réservation par exemple), Exclusive Hotels a donc décidé, pour des raisons de sécurité et de fiabilité, d'automatiser et d'externaliser la réception et l'envoi de ses fax.

La solution

Après avoir testé FlyDoc pendant plusieurs mois, Exclusive Hotels a choisi de déployer la solution sur la base des "WebServices XML".

FlyDoc permet aujourd'hui à Exclusive Hotels d'externaliser chaque mois :

- La réception de plus de 2000 fax de réservation
- L'envoi de plus de 1500 fax de confirmation de réservation
- L'envoi de 12 000 à 20 000 e-mails de confirmation de réservation

Outre les réservations qui représentent 80 % des flux traités par FlyDoc, Exclusive Hotels utilise également la solution pour ses applications de gestion tel que l'envoi par e-mail ou par fax de lettres de relances de niveau 1 à 3 et de courriers d'appel à paiement.

Les bénéfices

Grâce à FlyDoc, Exclusive Hotels a rapidement gagné en productivité et bénéficie aujourd'hui d'une qualité de service indispensable à son système de réservation et à son activité.

Des confirmations de réservation envoyées en temps réel 24/24h grâce à la disponibilité 24h/24 et 7j/7 du service : une fonctionnalité indispensable au regard de l'activité internationale d'Exclusive Hotels

Des délais d'annulation de réservation respectés grâce à la fiabilité des envois par FlyDoc. Exclusive Hotels est garanti que les annulations de réservation arrivent en temps et en heure à ses hôtels afin qu'ils puissent la prendre en compte.

Les WebServices XML sont un vrai plus de la solution FlyDoc. Grâce à leur simplicité d'installation et à l'accompagnement précieux des équipes FlyDoc, nous avons pu déployer très rapidement et simplement ce service."

Frédéric BOURCIER ▪ Directeur des Systèmes d'Information ▪ Exclusive Hotels

Une traçabilité garantie

Grâce à FlyDoc, Exclusive Hotels bénéficie d'une traçabilité exemplaire pour justifier de l'envoi de ses fax et e-mails : une fonctionnalité de première importance en cas de litige avec ses clients.

La sécurité des applications grâce à l'architecture haute disponibilité d'Esker.

Une disponibilité sans failles en termes de volumes qui permet à Exclusive Hotels de disposer d'une capacité illimitée de réception de fax et d'envoi de fax et d'e-mails, sans commune mesure avec une solution interne.



La disponibilité du service FlyDoc est exemplaire : nous n'avons jamais réussi à le mettre en défaut en termes de charge. Parallèlement, la rapidité et le professionnalisme du service technique d'Esker sont une vraie valeur ajoutée !"

Frédéric BOURCIER ■ Directeur des Systèmes d'Information ■ Exclusive Hotels

Des économies importantes grâce à l'externalisation totale du service de fax, notamment par la suppression du matériel de l'entreprise, mais également grâce à la suppression de la supervision des applications gérées auparavant en interne.

A l'issue de ce premier projet réussi, Exclusive Hotels envisage aujourd'hui d'étendre l'utilisation de la solution à d'autres flux tels que l'externalisation de l'envoi de ses factures par courrier et l'envoi de ses relances par courrier simple ou recommandé, soit au total plus de 1 000 courriers par mois.

©2010 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

A propos d'Exclusive Hotels

Créé en 1994 sous le nom "Hôtels Unis de Paris", Exclusive Hotels regroupe aujourd'hui près de 200 hôtels indépendants au positionnement Charme & Caractère et assure leur commercialisation, distribution, réservation et la promotion à l'International. Leader aujourd'hui sur l'hôtellerie 3 et 4* à Paris avec plus de 100 établissements, Exclusive Hotels est l'une des toutes premières chaînes de « boutiques hôtels » en Europe. La multitude d'hôtels que regroupe Exclusive Hotels permet de satisfaire autant une clientèle de loisirs que la clientèle d'affaires. Exclusive Hotels affirme son ambition de groupe hôtelier européen en poursuivant un développement harmonieux hors des frontières françaises (Benelux, Espagne, Italie, Allemagne, Grande-Bretagne), tout en renforçant le maillage d'hôtels affiliés sur le territoire français en 3 et 4*.