

feratelDeskline®

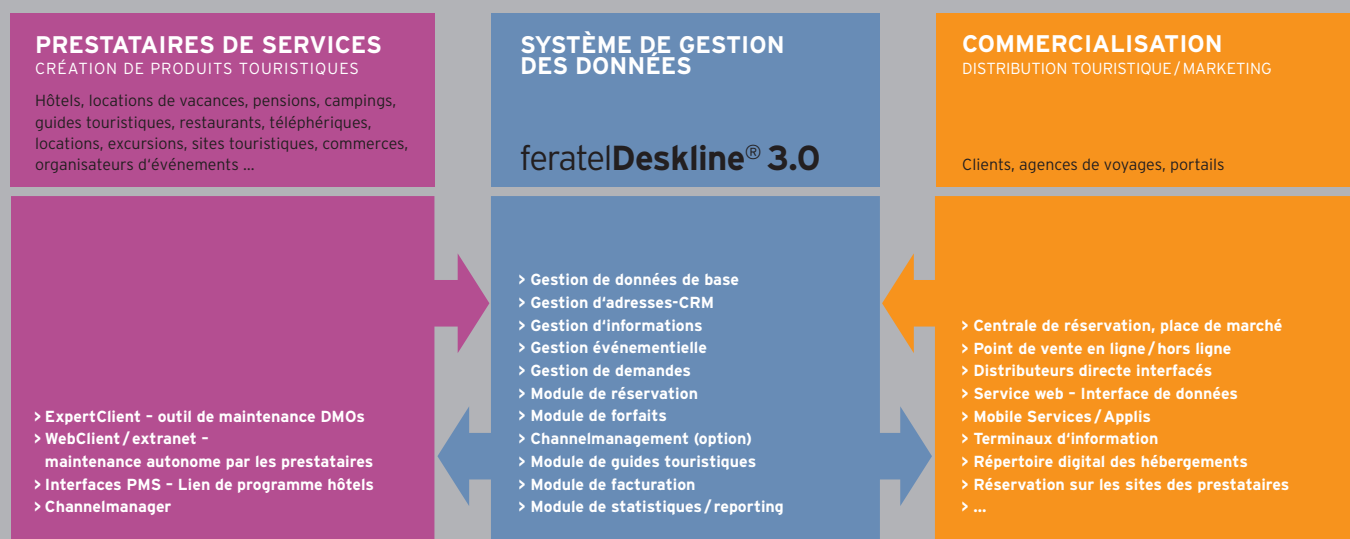




feratel Deskline<sup>®</sup>, système de gestion de destinations, a pour objectifs la gestion et la commercialisation réussie de toutes les prestations touristiques dans une base de données moderne et conviviale pour le client, la liaison à tous les canaux de distribution importants et surtout, le déroulement efficace et automatisé des plannings quotidiens des organismes touristiques.

A la base du système à succès de feratel, il y a un module back-office moderne et innovant avec intégration technique des prestataires. Les plannings de tous les niveaux de réseaux, des propriétaires aux bureaux départemental ou régional, en passant par les points info locaux, tous bénéficient d'un soutien total. Une des grandes forces de ce système, c'est l'union des différents éléments d'un système de gestion de destina-

tion en une solution complète de services intégrés. L'ensemble des tâches d'une organisation touristique, depuis la commercialisation des logements, en passant par les demandes de clients, la gestion des adresses, l'information sur les chambres et la réservation en ligne, toutes peuvent être réalisées dans un seul et même outil.





# Pour ne perdre ni votre temps ni vos clients !

**Déjà plus de 860 office de tourisme en Europe ont choisi feratel Deskline® 3.0. pour la commercialisation de leur destination.**

Une alliance parfaite : d'une part, vous, organisation touristique avec vos hébergements (hôtels, locations de vacances, campings ...) et vos partenaires de gastronomie, lieux de loisirs, organisateurs d'événements ... et, d'autre part, l'intégralité de votre offre reliée aux canaux de distribution touristiques, voilà la clé du succès. La palette de prestations extrêmement étendue de feratel Deskline® 3.0 en fait l'un des systèmes d'information et de réservation les plus redoutablement efficaces. En tant que partenaire du système, vous êtes sûr de pouvoir compter sur un collaborateur qui a su réunir, ces dernières années, les composantes isolées d'un système de gestion de destination en une solution intégrée unique et puissante. Ce concept global de e-tourisme vous permet de multiplier et de diversifier vos opportunités de commercialisation d'une part, et de réaliser toutes vos missions, épaulé par la technologie, d'autre part. Une méthode individuelle et efficace.

feratel Deskline® comprend :

- › La réservation en ligne via des applications internet complètes pour les domaines tels que la recherche et réservations des hébergements, des activités touristiques, des forfaits ou bien la liste des événements ou infrastructure dans votre destination
- › L'information et la réservation dans votre centre d'accueils ou centre d'appels
- › Votre offre de destination reliée à tous les canaux de distribution importants - services en ligne, terminaux d'information ou applications mobiles ou distributeurs directs interfacé avec feratel Deskline®
- › L'analyse des activités marketing existantes au moyen d'un large outil de gestion d'adresses (CRM)
- › Des rapports en temps réel indiquant par exemple les chiffres clés de vos transactions ou accès en ligne.
- › Un extranet complet et à la pointe de la technologie pour vos prestataires
- › La réservation sur smartphone de vos hébergements et activités touristiques.
- › Une flexibilité maximale permettant d'agir à la fois en mode de place de marché (intermédiaire) ou central de réservation (agissant comme un tour opérateur).



Le cœur du système feratel de gestion de destination est une banque de données centrale gérée par ASP (Application Service Providing), permettant aux destinations de gérer l'ensemble de leurs prestations et informations. La gestion de données se fait via ExpertClient (outil back-office) par les organisations touristiques elles-mêmes et par les prestataires reliés grâce au WebClient (extranet en ligne) ou un HotelGateway (interface avec PMS et systèmes de Channelmanagement).

feratel Deskline® 3.0 est totalement en capacité mandants et orientable à souhait. Toutes les données clients, prestataires et produits ainsi que les informations destination sont gérées dans un seul et unique pool et, selon les besoins, mises à disposition dans les domaines d'activités et les points de réservation. Le résultat de cette structure de données c'est par exemple un listing d'adresses de toute la région et des évaluations de toutes les organisations touristiques. Le concept régional n'est pas figé quant à savoir s'il est centralisé ou décentralisé. Dans l'administration de la structure de mandants, n'importe quel concept peut être choisi et modifié.

Les niveaux d'offre et de distribution sont séparés afin que, pour chaque canal de distribution (channels, partenaires affiliés, opération), produits, prix, disponibilités, conditions de réservation et photos puissent être gérés indépendamment les uns des autres. Avec la technologie serveur/client (ASP - Application Service Providing), les organisations de gestion de destination font l'économie de la gestion d'un serveur. Un autre avantage, et pas le moindre : les données sont parfaitement protégées, dans tous les domaines, et toujours au même niveau.

**Ci-dessous nous vous proposons seulement un aperçu des fonctionnalités possibles des feratel Deskline® 3.0.**

## PRESTATAIRES DE SERVICES >

### ExpertClient

- > Accès à l'ensemble des données via le frontend optimisé en back-office
- > Vaste concept d'autorisation
- > Historique de maintenance, logfiles
- > Vue d'ensemble sur la qualité des données et l'utilisation du système
- > Commande du WebClient
- > Accès à la maintenance en autonomie

### WebClient - Extranet maintenance autonome

- > Interface simple et intuitive
- > S'adapte à chaque propriétaire en fonction de la complexité d'utilisation
- > Design réactif
- > Important concept d'autorisation
- > Contrôle qualité intégré
- > Gestion intelligente de demandes avec assistant d'offre
- > Statistiques, rapports, évaluations
- > Utilisation par hébergements et prestataires d'activités touristiques et d'événements

### PMS - Channelmanager-Interface d'importation des données

- > OTA-interface standard
- > Facile à modifier pour n'importe quel programme hôtels et channelmanager
- > Relié à plus de 70 PMS / CMS
- > Importation automatique des données pour les produits en cas de changements
- > Importation des disponibilités, prix, séjours minimum, jours d'arrivée, règles d'annulation
- > Transfert de la réservation avec adresse

### Intégration de prestataires de services externes

- > Lien aux prestations provenant de systèmes étrangers
- > Skidata-réservation de billet (selon version du logiciel Skidata)
- > Interface assurance voyage européenne

### Gestion de données de base

- Gestion de toutes les prestations touristiques d'une destination :
- > Hébergements (chambres, appartements, camping)
  - > Activités touristiques (billets, locations, entrées, cours etc.)
  - > Visites guidées
  - > Forfaits
  - > Spectacles
  - > Brochures
  - > Articles
  - > Thèmes (Manger & boire, Routes & Tours, Sport & Loisirs, Détente & Santé, Art & Culture, Point d'intérêt, Mobilité & Transports, Infrastructure)
- Toutes les prestations peuvent être combinées entre elles

### Gestion d'adresses - CRM

- > CRM intégré pour marketing clients
- > Historique clients - Gestion d'actions
- > Codes marketing / intérêts / motifs
- > Évaluations / Statistiques
- > Fonction lettres en série / mailing
- > Lien mailinghouse
- > Fonction d'importation
- > Interface CRM aux systèmes de newsletters

### Gestion d'informations

- Gestion et consultation de la totalité de l'infrastructure touristique - Points d'intérêt - avec masques spécifiques pour chaque catégorie :
- > Manger & Boire
  - > Routes & Tours
  - > Sport & Loisirs
  - > Détente & Santé
  - > Art & Culture
  - > Sites touristiques
  - > Mobilité & Transports
  - > Autre infrastructure
- Un WebClient par prestataire pour la maintenance directe des données

## < SYSTÈME DE GESTION DES DONNÉES >

### Gestion événementielle

- > Reproduction de l'ensemble du calendrier des événements
- > WebClient personnel pour chaque organisateur d'événements avec fonction d'autorisation
- > Fonctions d'impression et d'export
- > Intégration intelligente dans le processus de réservation
- > Top events, catégories, séries d'événements
- > Plusieurs adresses (adresse de réservation, lieu d'événement, adresse info ...)

### Gestion de demandes

- > Déroulement de l'ensemble des demandes clients en ligne et en back-office
- > Commande de brochures avec impression groupée et gestion de stocks
- > Calcul du poids des brochures pour envoi optimisé
- > Centre d'appels-processus optimisés
- > Intégration du contenu total dans la réponse aux demandes
- > Commande flexible des demandes de chambres - à l'hôtel ou au centre d'appels
- > Modification de demandes de chambres concrètes dans les offres / réservations
- > Fonction de demande pour les forfaits destination et maisons

### Pool de demandes - bourse de lits

- > Module de répartition des demandes de périodes concrètes à des propriétaires correspondants
- > Accès propriétaires via WebClient
- > Répartition intelligente et gestion des droits d'accès par demande
- > Assistant d'offre pour la création d'offres professionnelles par les propriétaires
- > Nombreuses fonctions de contrôle qualité
- > Mails de réponses au client automatisés

### Channelmanagement

- > Lancements de ses propres canaux de distribution
- > Lien à de nombreux portails de distribution directement reliés
- > Channelmanager intégré à booking.com, Tiscover et HRS
- > Interface avec une multitude de systèmes de channelmanager

### Module de réservation

- > Réservation directe, réservation d'options et réservation sur demande de précisions, avec délai pour le propriétaire
- > Réservations de groupes et déroulement de congrès
- > Panier mélangé avec paiement flexible selon les produits
- > Réservation d'une assurance voyage - interface ERV
- > Modification de réservation, annulation partielle, annulation complète, frais de réservation, frais d'annulation
- > Réservation sans contingent avec contrôle fort des données de base
- > Historique de réservation
- > Commande de documents en plusieurs langues
- > Contrôle de commissions flexible avec répartition entre le propriétaire, le canal de distribution et le point de vente
- > Paiement en caisse au point de vente via carte de crédit ou par virement avec paiement d'acompte et de solde
- > Déroulement de transaction par carte de crédit conforme au PCI, prélèvement, autorisation (garantie)
- > Acompte à l'hôtel par virement ou carte de crédit, garantie de carte de crédit, réservation garantie ...
- > Transfert de carte de sécurisé au propriétaire
- > Présentation de conditions d'annulation individuelles selon le produit et la saison
- > Système d'évaluation intégré, interface avec les systèmes d'évaluation généraux

### Module forfaits

- > Création de forfaits hôtel
- > Forfait dynamique avec regroupement de prestations au choix dans le panier, que ce soit en ligne ou en back-office
- > Commande intelligente de prestations supplémentaires dans le panier en ligne, selon la période et le portail
- Forfaits destinations**
- > Nombreux éléments au choix, catégories et durées définissables selon le forfait
- > Prix fixes ou dynamiques par personne ou forfait
- > Intégration d'éléments optionnels
- > Forfaits circuits avec interdépendance temporelle des éléments
- > Attribution des thèmes et des groupes cibles

### Module guides touristiques

- > Gestion et réservation de visites guidées et de tours
- > Catégories, thèmes, heures de début, durées, langues, lieux de rendez-vous
- > Gestion de guides touristiques avec photos, descriptions, disponibilités et langues
- > Attribution de guides touristiques à des tours, avec disponibilités
- > WebClient pour guides

### Module d'inscriptions

- > Gestion des inscriptions
- > Saisie d'inscriptions
- > Décompte / indications
- > Statistiques / évaluations
- > Inscription électronique

### Module de facturation

- > Module de facturation pour les commissions et forfaits avec facture aux propriétaires
- > Corpus de règles flexible pour le calcul de commission (base de facturation)
- > Fonction d'aperçu
- > Gestion intégrée de débiteurs et créateurs, gestion des impayés, obligations de versements et rappels de paiement inclus
- > Support de nombreuses interfaces FIBU, système ouvert, pouvant être élargi à tout moment
- > Soutien de prélèvement bancaire / fichiers SEPA, VESR (Suisse)
- > Processus de réservation correct en tant qu'organisateur ou intermédiaire
- > Soutien à la facturation pour réservation par carte de crédit
- > Envoi de décomptes aux propriétaires par mail ou fax et via affichage dans le WebClient
- > Module pour l'émission de factures (factures récurrentes), par exemple pour les participations annuelles ou les lancements de catalogues

### Statistiques / module de reporting

- > Création de ses propres évaluations et listes
- > Serveur de reporting performant avec statistiques et rapports nombreux
- > Technologie data warehouse moderne pour statistiques, allègement du système de production
- > Affichage de profils propres pour réactivation
- > Fonction abonnement avec envoi de mails de rapports spécifiques
- > Accès Excel-Pivot à data warehouse

## < COMMERCIALISATION >

### DMOs, centrale de réservation centre d'appels

- > Frontend optimisé centre d'appels
- > Performance maximum
- > Profils de recherche et résultats individuels
- > Gestion de documents multilingues
- > Vue d'ensemble sur toutes les transactions
- > Suivi client parfait
- > Contrôle de toutes les activités
- > Déroulement de congrès et de groupes

### Agence Client (B2B)

- > Front-office de réservation pour les agences partenaires
- > Accès protégé avec identifiant et mot de passe
- > Réservations d'objets de partenaires
- > Système de commission individuel

### Services en ligne - Intégration site web (B2C)

- > Front-office d'information et de réservation ultra-moderne, développé par des experts en usability
- > Adaptable et paramétrable
- > Intégration facile sur sites web
- > Utilisation extrêmement simple pour les campagnes publicitaires et les landing pages
- > SEO optimisé
- > Interface utilisateur intégralement traduite en 14 langues
- > Performance maximum et conversion
- > Adaptation totale à la logique commerciale

### Services en ligne - Intégration de service web

- > Accès à toutes les données par interface - service web
- > Demandes de chambres libres, calcul des prix, statut de réservation
- > Processus de réservation complet avec panier et options de paiement

### Services en ligne - Mobile

- > Module de site web en conception réactive
- > Utilisation sur pages mobiles
- > Intégration dans les applis existants
- > Option : Appli I-Destination

### Channelmanagement - Lien aux portails

- > Répartition totalement automatique des données et disponibilité à la réservation sur les canaux partenaires
- > Selon le produit, peut être géré de manière individuelle
- > Mise en route des canaux des partenaires de votre choix
- > Distribution par les canaux partenaires de feratel (booking.com, Tiscover, HRS)

### Terminaux info

- > Terminaux en intérieur et extérieur
- > Écran tactile
- > Intégration du contenu : propriétaires, restaurants, lieux d'excursions et événements, recherche de chambres avec fonction d'impression et de réservation
- > Présentation de chambres disponibles
- > Commande intelligente de contenu (description du „comment y aller ?“ en fonction du lieu, disponibilités ...)



© MODELHART.AT

Autriche :

**feratel media technologies AG**

A-6020 Innsbruck, Maria-Theresien-Str. 8, tél: +43 512 7280-0,  
fax: +43 512 7280 -1080, e-mail: [info@feratel.at](mailto:info@feratel.at), [www.feratel.at](http://www.feratel.at)

**feratel media technologies AG**

A-5452 Pfarrwerfen, Laubichl 60, tél: +43 6468 8901-0,  
fax: +43 6468 8901-2674, e-mail: [info@feratel.at](mailto:info@feratel.at), [www.feratel.at](http://www.feratel.at)

Suisse:

**feratel Schweiz AG**

CH-6343 Rotkreuz, Riedstrasse 1, tél: +41 41 79950-50,  
fax: +41 41 79949-50, e-mail: [info@feratel.ch](mailto:info@feratel.ch), [www.feratel.ch](http://www.feratel.ch)