

feratelDeskline®





Obiettivo del DMS Destination Management System di feratel Deskline® è la gestione e la commercializzazione proficua di tutti i servizi turistici mediante una moderna banca dati multi-client, il collegamento a tutti i canali di distribuzione e soprattutto la gestione efficiente ed automatizzata dei cicli di lavoro quotidiani delle organizzazioni turistiche.

La base del successo del sistema feratel è costituita da un moderno modulo innovativo di back office che riunisce da un punto di vista tecnico tutti i fornitori di servizi. Gli interi cicli di lavoro sono supportati attraverso tutti i livelli di rete, dai fornitori agli info point locali fino agli uffici regionali o le organizzazioni pubbliche. Uno dei punti di forza è la fusione dei singoli elementi di un sistema di gestione di una destinazione turistica in

un'unica soluzione completa, integrata ed efficiente. Tutte le attività di un'organizzazione turistica, dalla commercializzazione degli alloggi alle richieste dei turisti, dalla gestione degli indirizzi all'informazione sulle camere, dalla prenotazione online alla gestione dei moduli di registrazione possono essere gestiti mediante un unico sistema: «feratel Deskline® 3.0».





Non perdetevi né tempo né ospiti!

Sono già oltre 4.000 le località in Europa centro-orientale che utilizzano feratel Deskline® 3.0 per la promozione della loro destinazione. E voi?

Alla base del vostro successo c'è la combinazione perfetta tra voi come organizzazione turistica, i vostri fornitori di servizi (affittuari, albergatori, appartamenti per le ferie, ecc.) e partner (ristoranti, strutture per il tempo libero, organizzatori di eventi, ecc.) da un lato e il collegamento della vostra offerta complessiva a tutti i canali di distribuzione rilevanti ai fini turistici dall'altro. feratel Deskline® 3.0 con il suo spettro completo di servizi è uno dei sistemi di informazione e prenotazione più efficienti. Come partner di sistema, avete accesso ad un fornitore che negli ultimi anni ha capito come nessun altro come riunire i singoli elementi di un "sistema di gestione della destinazione" in un'unica soluzione completa, integrata ed efficiente. Questo concetto completo di e-tourism vi consente di sfruttare le più ampie possibilità di marketing e di svolgere tutte le mansioni con il supporto tecnologico. In modo personalizzato ed efficiente.

Il nostro concetto comprende:

- › prenotazione online sul sito della vostra località
- › potenziamento della vostra presenza online mediante applicazioni internet complete per i settori ricerca della camera, pacchetti, eventi, ecc.
- › informazione e prenotazione presso gli uffici dell'organizzazione turistica
- › collegamento della vostra offerta a tutti i relativi canali di distribuzione: servizi online, channel management, terminali informativi, servizi mobili, guest card, ecc., fino al call center
- › emissione e gestione dei moduli elettronici di registrazione degli ospiti
- › analisi delle attività di marketing esistenti e ideazione di nuove con l'aiuto di un tool di gestione degli indirizzi (CRM)
- › pool elettronico delle richieste, assistente per le offerte e strumento di elaborazione statistiche e benchmarking



FORNITORI DI SERVIZI >

Cuore del sistema di gestione della destinazione feratel è una banca dati gestita via ASP (Application Service Providing) che consente alla destinazione di gestire tutti i servizi e le informazioni. La manutenzione dei dati avviene mediante ExpertClient (tool di back office) ad opera delle organizzazioni turistiche stesse e dei fornitori di servizi collegati mediante il cosiddetto WebClient (online maintenance tool) o HotelGateway (interfaccia al gestionale dell'albergo/collegamento PMS e sistemi di channel management).

feratel Deskline® 3.0 è completamente multi-client e graduabile a piacimento. Tutti i dati di clienti, fornitori e prodotti nonché le informazioni sulla destinazione sono gestiti in un unico pool e resi accessibili a seconda del bisogno nei relativi client, uffici di prenotazione e settori di attività. Come risultato di questa struttura dati si ottiene, ad esempio, un elenco di indirizzi di tutta la destinazione e la valutazione complessiva di tutte le organizzazioni turistiche. Sostanzialmente non viene definito a priori un concetto centrale o decentrato della regione. Nell'area di amministrazione della struttura del client è possibile implementare i concetti desiderati o scegliere le impostazioni preferite.

I livelli di offerta e distribuzione sono separati tra loro cosicché, per ciascun canale di distribuzione (canali, partner di affiliazione, operazione commerciale), prodotti, prezzi, disponibilità, condizioni di prenotazione, descrizioni e immagini si possano organizzare e utilizzare in modo differenziato. Mediante la tecnologia client/server (ASP - Application Service Providing) le organizzazioni che gestiscono la destinazione non sono obbligate a mantenere un proprio server. In particolare i dati sono amministrati sempre in modo ottimale e sono sempre allo stesso livello in tutti i settori.

Qui di seguito sono illustrate alcune delle possibili funzionalità di feratel Deskline® 3.0.

ExpertClient - Maintenance tool per DMO

- > Accesso a tutti i dati mediante front end ottimizzato per il back office
- > Ideazione completa dei diritti utente
- > Cronologia di manutenzione, file di log
- > Panoramica della qualità dei dati e utilizzo del sistema
- > Gestione degli accessi di self maintenance del WebClient

WebClient - Extranet Self Maintenance

- > Nuova interfaccia utente semplice e intuitiva
- > Si adatta al fornitore in base alla complessità di utilizzo
- > Responsive design
- > Ideazione completa dei diritti utente
- > Controllo di qualità integrato
- > Gestione intelligente delle richieste con assistente delle offerte
- > Statistiche, report, valutazioni
- > Utilizzo per fornitori di servizi sia alloggi che extra-alberghieri
- > Client per visite guidate
- > Client per eventi
- > Client per punti di interesse

PMS - Channel manager interfaccia data import

- > Interfaccia OTA standard
- > Facile da implementare in tutti i gestionali alberghieri e channel manager
- > Oltre 80 diversi PMS/channel manager attualmente collegati
- > Importazione automatica dei dati per i prodotti collegati in caso di modifiche
- > Importazione di disponibilità, prezzo, soggiorno minimo, giorni d'arrivo, condizioni di cancellazione
- > Trasmissione della prenotazione con indirizzo

Collegamento a offerenti esterni

- > Collegamento a servizi di sistemi esterni
- > Prenotazione ticket Skidata
- > Interfaccia assicurazione viaggio europea

Gestione dati di base

Gestione di tutti i servizi turistici di una destinazione:

- > Alloggi (camere, appartamenti, camping)
- > servizi extra (ticket, noleggio, ingressi, corsi, ecc.)
- > visite guidate
- > pacchetti
- > eventi
- > brochure
- > articoli
- > temi informativi (offerta enogastronomica, percorsi e tour, sport e tempo libero, wellness e salute, arte e cultura, punti di interesse, mobilità e traffico, infrastrutture)

Tutti i servizi sono collegabili e combinabili sia dalla destinazione che direttamente dall'ospite

Gestione indirizzi - CRM

- > Fornitori e indirizzi partner
- > Ospiti/ospiti fissi
- > Agenzie viaggi/organizzatori di eventi
- > CRM integrato per il marketing ai turisti
- > Cronologia ospiti - Gestione offerte
- > Chiavi di marketing/interesse/motivazione
- > Valutazioni/statistiche
- > Funzione stampa in serie/ mailing
- > Collegamento mailing house
- > Funzione di importazione
- > Interfaccia CRM per i sistemi di newsletter

Gestione informazioni

Gestione e richiamo di tutte le infrastrutture turistiche - punti di interesse - con speciali maschere per i singoli settori

- > Offerta gastronomica
- > Percorsi e tour
- > Sport e tempo libero
- > Wellness e salute
- > Arte e cultura
- > Attrazioni
- > Mobilità e traffico
- > Altre infrastrutture

WebClient proprio per ciascun oggetto per una gestione diretta dei dati

< DATA MANAGEMENT SYSTEM >

Gestione eventi

- > Rappresentazione dell'intero calendario eventi
- > Webclient di amministrazione proprio per ciascun organizzatore di eventi con funzione di approvazione
- > Funzioni complete di stampa ed esportazione
- > Collegamento intelligente al processo di prenotazione
- > Migliori eventi, categorie, serie di eventi
- > Diversi indirizzi (indirizzo di prenotazione, luogo evento, indirizzo info, ecc.)

Gestione richieste

- > Fornitori di tutte le richieste online e di back office
- > Ordine brochure con stampa in batch e gestione stoccaggio
- > Calcolo del peso delle brochure per una spedizione ottimizzata
- > Processi ottimizzati per call center
- > Collegamento dell'intero contingente alla risposta delle richieste
- > Gestione flessibile di richieste concrete per le camere - agli hotel o al call center
- > Conversione delle richieste concrete per le camere in offerte/prenotazioni
- > Funzione di richiesta per destinazione e pacchetti

Pool richieste - Borsa letti

- > Modulo per la distribuzione di richieste concrete in base al periodo alla tipologia e classificazione dei fornitori
- > Accesso per i fornitori mediante WebClient
- > Distribuzione intelligente e gestione dei diritti di accesso in base alla richiesta
- > Assistente integrato per la creazione di offerte professionali da parte dei fornitori di servizi
- > Numerose funzioni per il controllo della qualità
- > Mail di risposta di follow-up automatizzate agli ospiti

Channel management

- > Collegamento a propri canali di distribuzione
- > Collegamento a numerosi portali di distribuzione direttamente collegati
- > Channel manager integrato a booking.com, Tiscover e HRS
- > Interfaccia ad un'ampia gamma di sistemi di channel management

Modulo di prenotazione

- > Prenotazioni individuali e agenzie di viaggio
- > Prenotazioni dirette, prenotazione opzionale e su richiesta con scadenza per fornitori di servizi
- > Prenotazione gruppi e gestione congressi
- > Dynamic Packaging: aggregazione libera di prodotti alloggio ed extra-alberghieri da parte dell'ospite con gestione flessibile dei pagamenti per prodotto
- > Prenotazione assicurazione viaggio - Interfaccia ERV
- > Modifica prenotazione, storno parziale o totale, spese di prenotazione, penali
- > Prenotazione senza contingente con sovrarmodulazione completa dei dati di base
- > Cronologia prenotazioni
- > Gestione automatizzata e plurilingue dei documenti
- > Gestione flessibile delle provvigioni con splitting, in base al fornitore, canale di distribuzione e punto vendita
- > Incasso totale presso il punto di prenotazione contro fattura, carta di credito o addebito con acconto/saldo
- > Gestione conforme PCI di carte di credito, debito e autorizzazione (garanzia)
- > Acconto all'albergo mediante bonifico o carta di credito, garanzia con carta di credito, prenotazione garantita, ecc.
- > Invio sicuro della carta di credito ai fornitori di servizi
- > Illustrazione delle condizioni di cancellazione individuali per prodotto e stagione
- > Sistema di valutazione integrato, interfaccia per i sistemi di meta-valutazione

Modulo pacchetti

- > Gestione pacchetti alberghieri
- > Pacchetti dinamici mediante bundling dei servizi desiderati nel carrello, sia online sia mediante back office
- > Allocazione intelligente dei servizi extra nel carrello online in base a periodo e portale

Pacchetti per la destinazione

- > Sezioni, categorie e durata definibili a piacimento per ciascun pacchetto
- > Prezzi fissi o dinamici a persona o pacchetto
- > Integrazione di elementi opzionali
- > Pacchetti per tour con limiti di tempo in base alle singole sezioni
- > Assegnazione temi e gruppi target

Modulo visite guidate

- > Gestione e prenotazione visite guidate e tour
- > Categorie, temi, orari di inizio, durata, lingua, punto d'incontro
- > Gestione visite guidate con foto, descrizioni, disponibilità, lingue
- > Assegnazione visite guidate ai tour con disponibilità
- > WebClient per visite guidate

Modulo di registrazione

- > Gestione moduli di registrazione
- > Inserimento moduli di registrazione
- > Fatturazione/prescrizione
- > Statistiche/valutazioni
- > Modulo di registrazione elettronico

Modulo di fatturazione

- > Modulo di fatturazione per le provvigioni e i pacchetti con emissione della fattura agli affittuari
- > Regole flessibili per il calcolo della provvigione (base di calcolo, imposte)
- > Funzione di previsione
- > Gestione integrata debitori e creditori inclusa la gestione di posizioni aperte, acconti e solleciti
- > Registrazione delle transazioni con collegamento alla contabilità finanziaria
- > Supporto di numerose interfacce FIBU, sistema aperto - ampliabile in qualsiasi momento
- > Supporto file di addebito in conto bancario/SEPA, VESR (Svizzera), lettura di file DTA
- > Gestione corretta delle prenotazioni da un punto di vista fiscale come organizzatore o intermediario
- > Supporto per la fatturazione di prenotazioni con carta di credito
- > Invio fatture al fornitore per e-mail o fax e avvisi nel WebClient
- > Modulo per la creazione di proprie fatture (fatture ricorrenti) ad es. per iscrizioni annuali o inserzioni in cataloghi

Modulo statistiche/reporting

- > Creazione di proprie valutazioni e liste
- > Server di reporting efficiente con numerosi report e statistiche
- > Moderna tecnologia di data warehousing per statistiche pre-calcolate, alleggerimento del sistema di produzione
- > Inserimento di propri profili di richiesta per il richiamo
- > Funzione di abbonamento con invio per e-mail di determinati report
- > Accesso al data warehouse mediante tabella pivot di Excel

< COMMERCIALIZZAZIONE >

DMO, booking center, call center

- > Front end ottimizzato per call center
- > Massima performance
- > Profili di ricerca e risultati personalizzati
- > Gestione plurilingue dei documenti
- > Panoramica cross-client di tutte le transazioni
- > Assistenza perfetta agli ospiti
- > Controllo di tutti i processi
- > Gestione congressi e gruppi

AgenturClient (B2B)

- > Front end di prenotazione online per agenzie partner
- > Accesso protetto mediante login e password
- > Prenotazione di alloggi partner
- > Sistema di provvigioni personalizzato

Servizi online - Integrazione sito web (B2C)

- > Modernissimi front end di informazione e prenotazione, sviluppati da esperti di usabilità
- > Parametrizzabili e adattabili
- > Semplice integrazione sui siti web
- > Utilizzo semplicissimo per campagne e landing pages
- > Ottimizzati per SEO
- > Front end utente completamente tradotto in 14 lingue
- > Il massimo della performance e della conversione
- > Adeguamento completo alla logica di business

Servizi online - Integrazione servizio web

- > Accesso a tutti i dati mediante interfaccia di servizio web
- > Richiesta camere libere, calcolo prezzo, stato prenotazione
- > Intero processo di prenotazione con carrello ed opzioni di pagamento

Servizi online - Mobile

- > Modulo web con struttura responsiva
- > Utilizzo su pagine per il mobile
- > Integrazione in proprie App
- > Integrazione in diverse App per interessi speciali

Channel management - Collegamento a portale

- > Distribuzione completamente automatica dei dati e della prenotabilità sui canali partner
- > Controllabile in modo personalizzato in base al prodotto
- > Collegamento ai propri canali partner
- > Distribuzione mediante canali partner feratel
- > Collegamento a booking.com, Tiscover, HRS

Terminali informativi

- > Terminal indoor/outdoor
- > Superfici touch ottimizzate
- > Integrazione dei contenuti: fornitori, ristoranti, luoghi di interesse ed eventi, ricerca camera con stampa e funzione di prenotazione
- > Visualizzazione camere libere
- > Controllo intelligente dei contenuti (descrizione specifica su come arrivare, disponibilità ...)



© MODELHART.AT

Austria:

feratel media technologies AG

A-6020 Innsbruck, Maria-Theresien-Str. 8, Tel: +43 512 7280-0,
Fax: +43 512 7280-1080, E-mail: info@feratel.at, www.feratel.at

feratel media technologies AG

A-5452 Pfarrwerfen, Laubichl 60, Tel: +43 6468 8901-0,
Fax: +43 6468 8901-2674, E-mail: info@feratel.at, www.feratel.at

Germany:

feratel media technologies GmbH

D-88605 Meßkirch, Meßkircher Str. 17/2, Tel: +49 7575 9210-0,
Fax: +49 7575 9210-92, E-mail: info@feratel.de, www.feratel.de

Svizzera:

feratel Schweiz AG

CH-6343 Rotkreuz, Riedstrasse 1, Tel: +41 41 79950-50,
Fax: +41 41 79949-50, E-mail: info@feratel.ch, www.feratel.ch