

Exclusive Hotels confie la réception et la confirmation des réservations de ses 200 hôtels dans le monde au service FlyDoc

Lyon, le 5 novembre 2008 – Exclusive Hotels, regroupement de près de 200 hôtels indépendants, a choisi la solution FlyDoc d'Esker pour externaliser la réception de ses fax de réservation et 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.

Exclusive Hotels assure la commercialisation, la distribution, la réservation et la promotion des hôtels membres de son réseau à l'international. En 2007, Exclusive Hotels a généré 180 000 nuitées, pour un volume d'affaires de 40 millions d'euros. Chaque jour, le groupe Exclusive Hotels reçoit, pour l'ensemble des membres de son réseau, les réservations par téléphone, fax, courrier ou mail et envoie par fax et par e-mail des confirmations de réservation aux clients finaux et aux tours opérateurs.

Auparavant doté d'un serveur de fax interne extrêmement instable, Exclusive Hotels souhaitait pour des raisons de sécurité, automatiser et externaliser la réception et l'envoi de ses nombreux fax et e-mails.

Après avoir testé FlyDoc pendant plusieurs mois, Exclusive Hotels a choisi de déployer la solution sur la base des services Web. FlyDoc permet ainsi à Exclusive Hotels d'externaliser chaque mois :

- la réception de plus de 2 000 fax de réservation,
- l'envoi de plus de 1 500 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 de lettres de relances de niveau 1 à 3 et de courriers d'appels à paiement.

Gains de productivité et qualité de services

Grâce à FlyDoc, Exclusive Hotels a rapidement gagné en productivité et bénéficie 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 certain que les annulations de réservation arrivent en temps et en heure à ses hôtels afin qu'ils puissent les prendre en compte.
- **Une traçabilité garantie** : grâce à FlyDoc, Exclusive Hotels bénéficie de la traçabilité rigoureuse offerte par un tiers de confiance pour justifier de l'envoi de ses fax et de ses 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.
- **Des économies de temps importantes** grâce à l'externalisation totale du service de fax, en éliminant du matériel et des logiciels, mais également grâce à la suppression de la supervision des applications gérées auparavant en interne.
- **Une disponibilité 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, ce qui n'était pas le cas avec une solution interne.

"La disponibilité du service FlyDoc est exemplaire : nous n'avons jamais réussi à le mettre en défaut en terme de charge. Parallèlement, la rapidité et le professionnalisme du service technique d'Esker sont une vraie valeur ajoutée" pour Frédéric Bourcier, Directeur des Systèmes d'Information d'Exclusive Hotels.

A l'issue de ce premier projet réussi, Exclusive Hotels envisage aujourd'hui d'étendre la solution à d'autres flux tels que l'externalisation de l'envoi de ses factures par courrier (une tâche réalisée manuellement aujourd'hui qui nécessite trois jours/homme par mois) et l'envoi de ses relances de niveau 4 et 5 par courrier simple ou recommandé, soit au total plus de 1 000 courriers par mois.

Contacts presse – AMALTHEA

Julie BARBARAS – Tel : 04 26 23 41 48 • Email : jbarbaras@amalthea.fr
Céline GAS – Tel : 04 26 23 41 33 • Email : cgas@amalthea.fr

A propos d'Exclusive Hôtels ■ www.exclusive-hotels.com

Créé en 1994 sous le nom « Hôtels Unis de Paris », Exclusive Hotels regroupe aujourd'hui près de 200 hôtels indépendants et assure leur commercialisation, distribution, réservation et promotion à l'international. Leader aujourd'hui sur l'hôtellerie 3 et 4* à Paris avec plus de 100 établissements, Exclusive Hôtels est l'une des toutes premières chaînes de « boutiques hôtels » en Europe. La multitude d'hôtels que regroupe Exclusive Hôtels permet de satisfaire autant une clientèle de loisirs que la clientèle d'affaires. Exclusive Hôtels 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*.

A propos d'Esker ■ www.esker.fr

Créé en 1985, Esker est un des leaders mondiaux des solutions de dématérialisation des processus documentaires (facturation, prise de commande, recouvrement, vente, marketing...).

Ses solutions logicielles et services à la demande, Esker DeliveryWare et FlyDoc, permettent d'automatiser la réception et l'envoi de documents par courrier, fax, e-mail ou SMS, depuis tout type d'applications (ERP, CRM, bureautique...). Esker aide ainsi les entreprises à éliminer le traitement du papier dans leurs processus documentaires, tout en améliorant leur productivité et en réduisant leurs cycles de gestion.

Ses solutions sont utilisées par des sociétés de renommée mondiale telles que Adecco, AGF, EDF, Flammarion, Lafarge, Lapeyre, Microsoft Corp, Whirlpool, Samsung... ainsi que par des PME, TPE, associations, professions libérales et particuliers.

21^{ème} éditeur de logiciels français et 3^{ème} en région Rhône-Alpes, Esker est également le plus présent à l'international avec 77 % de son chiffre d'affaires réalisé hors de France, dont 45 % aux Etats-Unis.

Présent en Amérique du Nord, en Europe et dans la zone Asie/Pacifique, Esker a réalisé, en 2007, un chiffre d'affaires de 25,87 millions d'euros.

Esker est également 3^{ème} éditeur mondial de solutions de serveurs de fax (Source IDC) avec ses solutions Esker FaxTM, VSI FAX® for Unix et Esker FaxTM for Notes, et 6^{ème} éditeur mondial de logiciels Host Access avec ses solutions Tun® Plus et Smarterm.

Esker est cotée sur Euronext Paris Compartiment C (Code ISIN FR0000035818) et bénéficie du label d'entreprise innovante décerné par Oséo (N°A0605040V).

