

### La testimonianza di un Cliente

Filippo Onorato Senior Director of System Integration, Europe

Milano, 14 Marzo 2002



### Contenuti

- Storia di eDreams
- Concept iniziale
- Modello di business Multicanale
- Risultati ottenuti



### La "storia" di eDreams

Aprile 1999

Fondata nella Silicon Valley. Seed financing: Net Partners, Doll, Pino Venture, ...

Agosto 1999

Ingresso nel team dei fondatori italiani

Novembre 1999

1° round di finanziamento da 20 mio \$ (Apax, Atlas, Net Partners, Doll, ...)

Febbraio 2000

Lancio primo sito in Italia (eDreams.it)

Aprile 2000

Lancio in Spagna (eDreams.es)

Giugno 2000

Lancio in UK (eDreams.com)

Novembre 2000

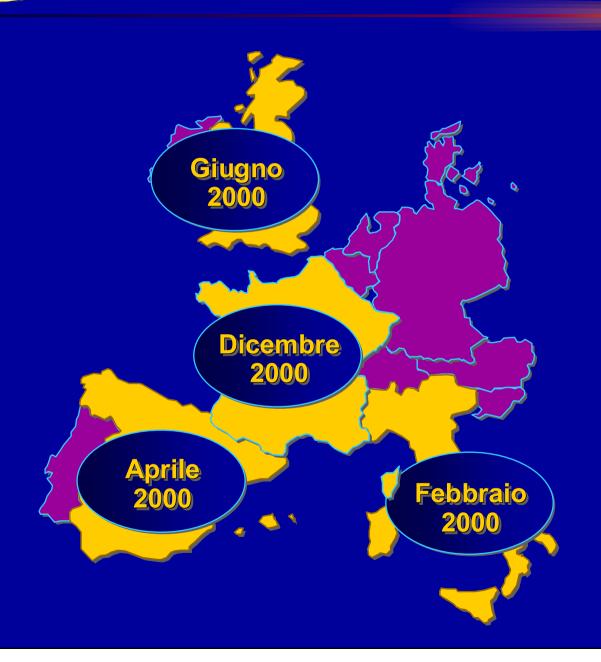
2° round di finanziamento da 15 mio \$ (3i, Apax, Atlas, Net Partners, ENEL, ...)

Dicembre 2000

Lancio in Francia (eDreams.fr)



### Nasce Paneuropea Dal Primo Giorno





# About eDreams Italy

- Primo sito italiano B2C nel turismo (dati OneTOne, Nielsen)
- Internet media key award 2000 per la categoria B2C
- WWW ilsole24ore: miglior sito 2001 categoria Turismo



### Contenuti

- Storia di eDreams
- Concept iniziale
- Modello di business Multicanale
- Risultati ottenuti



# L'offerta eDreams

Alto valore unitario e margini

Bassi margini unitari Pacchetti vacanze

Voli aerei

Basso contenuto informativo

Alto contenuto informativo



Filippo Onorato - eDreams



### Il Business di eDreams

• Tour Operator (150)





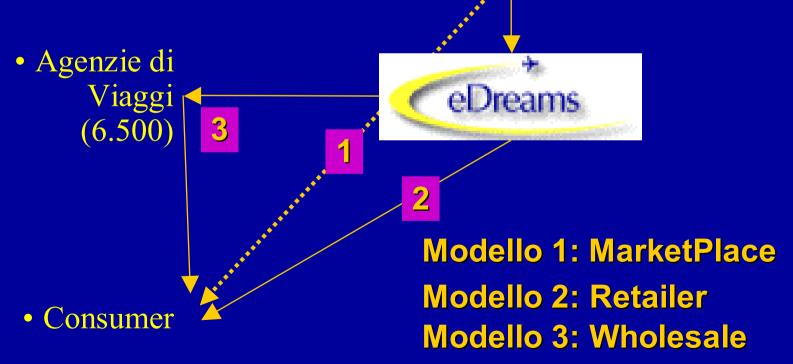














### Contenuti

- Storia di eDreams
- Concept iniziale
- Modello di business multicanale
- Risultati ottenuti



### "Internet", WAP, SMS

SMS /e-Mail feedback

Direct e-marketing

Scelta della Vacanza Richiesta di prenotazione



Newsletter via e-mail con offerte speciali personalizzate a 350.000 utenti registrati

Campagne SMS

Ricerca e confronto prodotti di T.O. diversi

Calcolo del preventivo

Verifica disponibilità

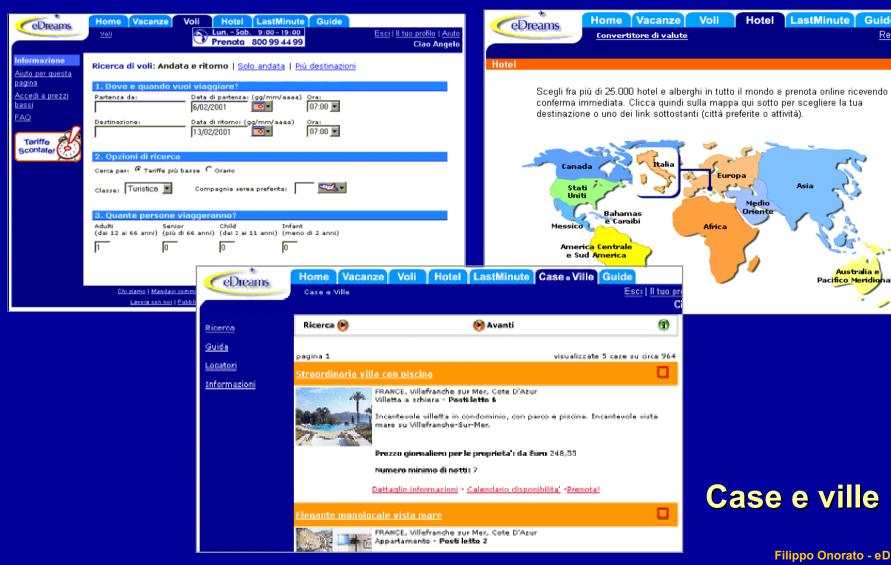
WAP, IP, Info412 La richiesta di prenotazione (in funzione del prodotto e delle preferenze del cliente) può essere finalizzata:

- On-line (con carta di credito per prodotti disponibili)
- Call Center
- Agenzie Partner sul territorio



# Booking on line

### Voli



### Hotel

Case e ville

Voli

Hotel LastMinute Guide

Registrati!

Filippo Onorato - eDreams

Pac<mark>ifico Meridio</mark>nale



iol.eDreams.it

### Co-branding in Internet





www.eDreams.it



iol.eDreams.it



omnitel.eDreams.it

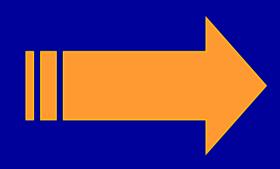


supereva.eDreams.it



### WAP site

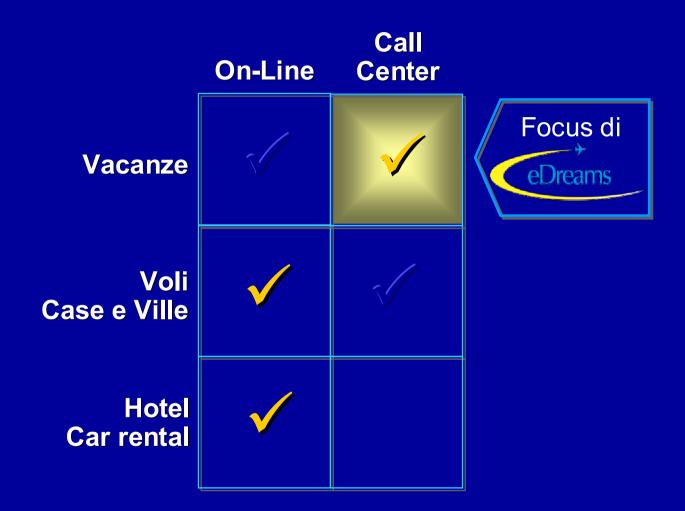








### Matrice Prodotti/Canale eDreams





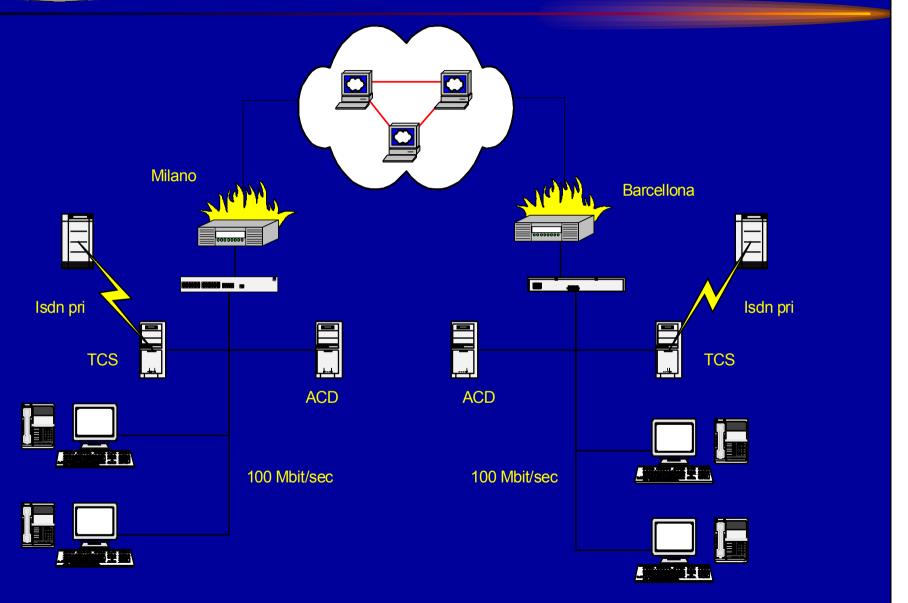
### VoIP con CosmoCom



- 20 operatori per supporto alle prenotazioni
- Tecnologia all'avanguardia: Voice over IP e integrazione di tutti i canali di contatto con il cliente (telefono, mail, chat, web)
- Offerta del servizio in outsourcing con numeri dedicati per cliente (ad es. Gazzetta dello Sport, Club degli Editori, Omnitel, ...)



### Contact Center distribuito



# eDreams

# call center dedicati e personalizzabili



Offerte dedicate e vantaggi esclusivi per abbonati Omnione

Offerte Omni One

### Parti in offerta e guadagna punti Omni One!

Ti ricordiamo i grandi vantaggi di Omni One.



- 9% minimo di sconto su tutti i pacchetti vacanza in vendita su Omnitel.eDreams
- 1 punto Omni One per 100.000 di spesa ogni volta che acquisterai un pacchetto vacanza in offerta speciale (cioè dove lo sconto e' superiore al 9%), un biglietto aereo on line, una vacanza Last Minute.

Di seguito trovi una selezione delle nostre migliori offerte speciali, se desideri altre destinazioni naviga nel sito e scegli quella che preferisci: su tutte ti garantiamo almeno il 9% di sconto.

Quindi scegli la tua vacanza e chiama 2300 (Lun.-Sab. 9:00-19:00) chiamata nazionale gratuita da tutti i cellulari Omnitel, il tuo numero riservato, per prenotare.

### Offerte Omni One

# Telefona per prenotare chiamata gratuita 42300 dal Lunedì al Sabato dalle 9:00 alle 19:00

Guida all'acquisto con eDreams

### Bravo Club Al Jazira Jerba - Jerba, Tunisia

Villaggio di recente inaugurazione, il Bravo Club Al Jazira ha i suoi punti di forza nella moderna struttura e nella splendida posizione. La formula "Tutto Incluso" e il valido e coinvolgente programma di animazione lo rendono la soluzione di vacanza ideale per familia.

Data 27-05-2 Numero verde breve dedicato per abbonati OmniOne

alogo Sconto eDreams

Prezzo eDreams

22 %

Lit. 1.052.000



# Portale Vocale Info412

### Chiamando il 412 tramite l'uso della propria voce

Benvenuto in Info12 di Telecom Italia. Per l'elenco abbonati, selezioni 1. Per consultare Dimmitutto selezioni 2.

Il chiamante accede all'attuale servizio Elenco Abbonati 12







in via di rivisitazione

Scelga l'argomento che le interessa ripetendo la parola o selezionando il tasto corrispondente.

- 1 ora esatta
- 2 cinema
- 3 farmacie
- 4 borsa
- 5 traffico
- 6 meteo
- 7 oroscopo

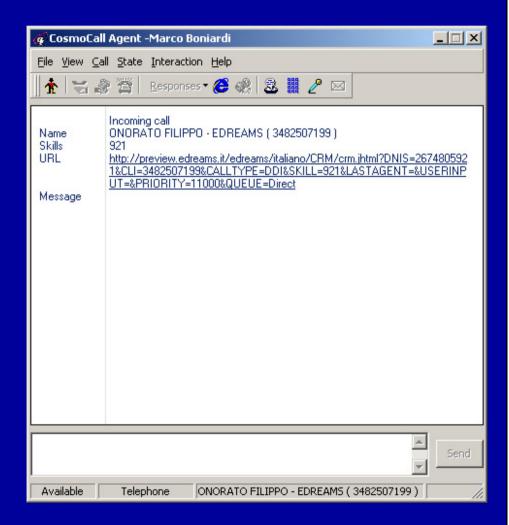
<u>8 viaggi</u>

Filippo Onorato - eDreams



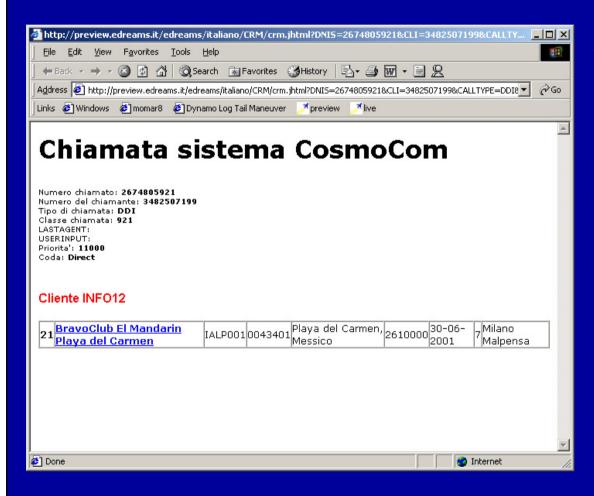
# Integrazione Agente (CTI)

L'utente viene passato
 all'operatore. Cliccando sulla
 URL o in automatico (dipende
 dai settaggi) si apre una finestra
 di Explorer





# Integrazione postazione Agente

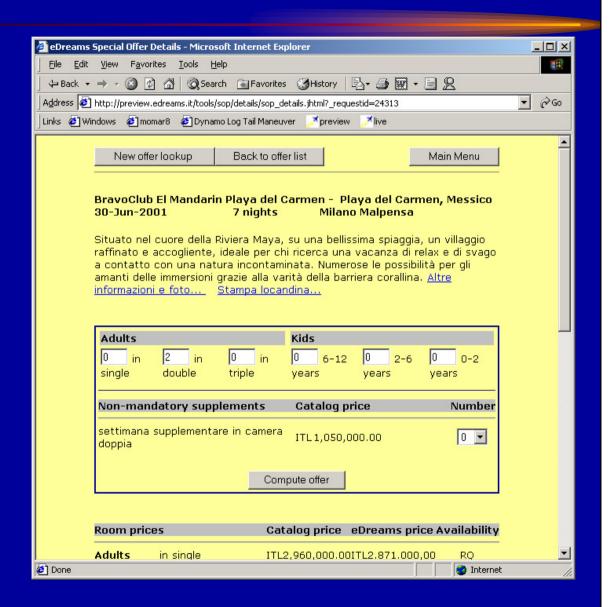


 Cliccando sul nome del pacchetto si entra direttamente nell'applicazione di Booking



### Prenotazione

A questo punto non resta che prenotare



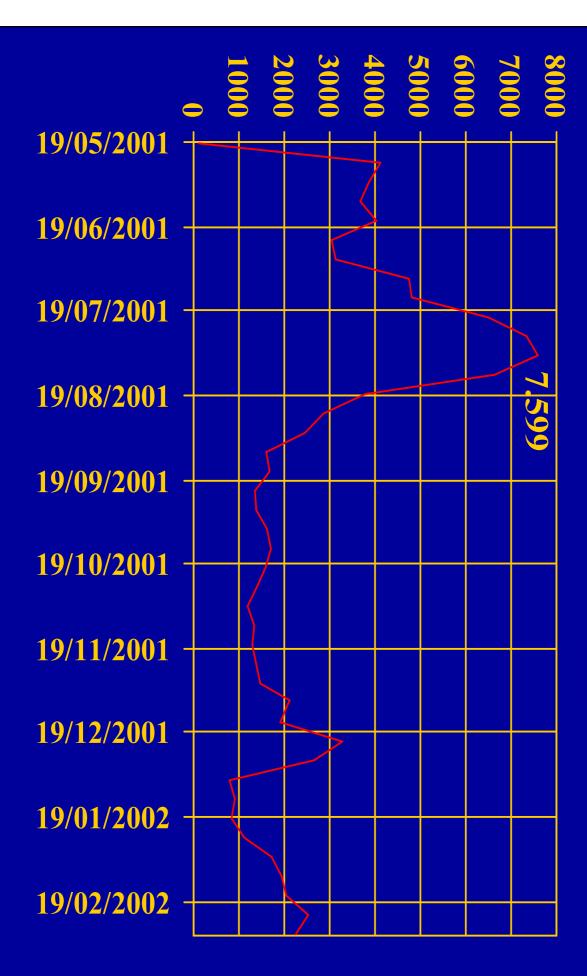


### Contenuti

- Storia di eDreams
- Concept iniziale
- Modello di business Multicanale
- Risultati ottenuti



# Chiamate settimanali





### Principali risultati ottenuti

- 1. Leader in Italia con punte in alta stagione di:
  - 6.000.000 di pagine viste al mese
  - 30.000 visitatori al giorno di alto profilo
  - Oltre 500.000 utenti registrati
- 2. Vendite Turismo Gross Bookings
  - 25 miliardi di lire dal lancio
     15 miliardi di lire nel periodo Gen-Sett. 2001
  - 80% su pacchetti vacanza ad alto margine
  - 90 Agenzie affiliate sul territorio
- 3. Other revenues ad alto margine
  - Vendita pubblicità (banner, sponsor,newsletter)
  - Business Development (progetti speciali di comunicazione e in-store promotion)
  - SW licensing e servicing per il data entry
  - Sviluppo siti personalizzati