



CARTELLA STAMPA

Indice

 **1.- Agenzia viaggi leader in Europa**

 **2.- Una storia di successo**

 **3.- Valori che fanno la differenza**

- Prezzo
- Customer Service
- Acquisti in sicurezza
- Semplicità e flessibilità
- Innovazione e tecnologia

 **4.- eDreams, molto più di una semplice agenzia viaggi online**

- Agenzia viaggi
- Servizi Marketing e Pubblicità

 **5.- Management team**

 **6.- Informazioni generali su eDreams**



1- Agenzia viaggi leader nel Sud Europa

eDreams (www.edreams.it) è l'agenzia viaggi online leader in Europa. La società mette a disposizione dei propri clienti la possibilità di scegliere tra i voli di oltre **440 compagnie aeree**, più di 150.000 combinazioni diverse e più di 460.000 hotel in 40.000 destinazioni in tutto il mondo, oltre a offrire pacchetti vacanza e servizi di autonoleggio.

Obiettivo dell'azienda è quello di offrire la più vasta selezione di voli, hotel, pacchetti dinamici volo+hotel e pacchetti vacanza, alle tariffe più convenienti del mercato. eDreams mette a disposizione dei clienti motori di ricerca altamente innovativi che permettono di confrontare diverse offerte e prenotare online in modo comodo e flessibile.

Con oltre **10 anni** di esperienza al suo attivo, **eDreams** occupa il **primo posto** tra le agenzie di viaggio **europee**, affermandosi in **Italia** come **azienda leader** nel settore e-commerce; è quanto è emerso dall'indagine condotta dalla società di consulenza **PhoCusWright**, punto di riferimento per i professionisti del settore turismo. eDreams, insieme a Go Vogayes, Opodo, Travellink e liligo.com, fa parte del gruppo eDreams ODIGEO, prima società in Europa nel settore dei viaggi online e quinta nel mondo.

eDreams ODIGEO ha prodotto risultati eccezionali nel 2012, con **4,15** miliardi di euro, confermando anno dopo anno le grandi potenzialità del Gruppo. Oltre alla crescita del fatturato, la nascita del Gruppo ha prodotto diversi benefici traducibili in svariati milioni di euro.

Negli ultimi anni il numero dei soggiorni in hotel è aumentato in maniera significativa e le previsioni per il futuro sono molto positive. Ogni giorno sempre più clienti scelgono eDreams per prenotare un albergo, sfruttando la possibilità di accedere a oltre 460.000 strutture in più di 40.000 destinazioni, a tariffe convenienti, con mappe, foto, commenti e diverse funzionalità di ricerca e comparazione che fanno di eDreams un'azienda all'avanguardia del settore dei viaggi nel nostro Paese.

Nel 2013, oltre **14 milioni di viaggiatori** si sono affidati al gruppo **eDreams ODIGEO** per prenotare voli, hotel e viaggi.

Questi risultati sono stati ottenuti grazie alla crescita registrata in seguito al piano di internazionalizzazione della società. Attualmente, **eDreams** è presente in **31 Paesi**: Italia, Spagna, Francia, Portogallo, Germania, Regno Unito, Australia, Brasile, Canada, Messico, Cile, India, Perù, Venezuela, Argentina, Colombia, Svizzera, Turchia, Stati Uniti, Singapore, Emirati Arabi, Hong Kong, Sudafrica, Nuova Zelanda, Indonesia, Filippine, Egitto, Marocco, Grecia, Olanda, Thailandia e sul mercato globale in lingua inglese attraverso i siti web:



ca.edreams.com, cl.edreams.com, eg.edreams.com, nz.edreams.com, sg.edreams.com,
www.au.edreams.com, www.edreams.ae, www.edreams.ar, www.edreams.ch,
www.edreams.co, www.edreams.co.uk, www.edreams.com, www.edreams.com.ar,
www.edreams.com.tr, www.edreams.com.ve, www.edreams.de, www.edreams.es,
www.edreams.fr, www.edreams.in, www.edreams.it, www.edreams.mx,
www.edreams.net, www.edreams.net, www.edreams.pe, www.edreams.ph,
www.edreams.pt, <http://gr.edreams.com/>, www.edreams.ve, www.edreamsviagens.com.br
<http://nl.edreams.com/> y www.edreams.ma

Secondo una ricerca elaborata da PhoCusWright, nel 2012 il settore viaggi in Europa ha creato un giro d'affari di oltre 246 miliardi di euro. Le possibilità di crescita per questo settore sono enormi, considerando che sempre più persone preferiscono utilizzare Internet, abbandonando i tradizionali metodi offline. Nel 2012, il tasso di **penetrazione Internet** in questo settore è salito al **40% in Europa**.

2.- Una storia di successo

eDreams è stata **fondata** nel **2000** con sede principale a Barcellona e una sede a Milano. La società inizia a operare contemporaneamente sul mercato spagnolo e su quello italiano.

Nell'ottobre del 2006, la società americana di Private Equity TA Associates acquisisce eDreams con un'operazione di Leveraged Buy Out (LBO) del valore di 153 milioni di euro. Si tratta della prima e, fino a quel momento, più costosa operazione di LBO per una società che opera online. Nel Luglio del 2010 Permira, società europea di Private Equity, investe su eDreams diventandone azionista di maggioranza.

Nell'arco della sua storia, eDreams è cresciuta a ritmi vertiginosi, in particolare a partire dal 2004, diventando per tre anni consecutivi la società a maggior sviluppo in Europa con una **crescita annuale del 100%**, a fronte della media del 4% registrata nel settore viaggi.

Nel giugno del 2011, eDreams si unisce a Go Voyages e rileva Opodo, assumendo la nuova denominazione di **eDreams ODIGEO** e affermandosi come società leader in Europa. Nel 2013 acquisisce il metaserch liligo.com.

Three yellow squares of varying sizes (one large, one medium, one small) arranged in a diagonal pattern.

3.- Valori che fanno la differenza

Prezzo

L'obiettivo primario di eDreams è quello di **esaudire i sogni del cliente**, aiutandolo a realizzare il viaggio che desidera: è così che nasce lo slogan "**Viaggiamo con te**", che accompagna eDreams in tutte le campagne di comunicazione. Per raggiungere questo obiettivo, la società offre ai suoi clienti tariffe fino all'80% più economiche rispetto alle agenzie tradizionali o alle compagnie aeree.

eDreams raccoglie i dati di diversi operatori, li seleziona, crea innumerevoli combinazioni e infine li ordina in modo da facilitare il confronto dei prezzi e fornire a chi viaggia tutti gli elementi necessari per decidere, in modo semplice e rapido. eDreams garantisce ai propri clienti le opzioni di viaggio più economiche presenti sul mercato.

Customer Service

L'impegno di eDreams verso i propri clienti va oltre l'offerta delle tariffe più convenienti. Chi sceglie eDreams riceve assistenza e supporto sin dal momento della prenotazione e per tutta la durata del viaggio. Per questo l'azienda conta su un ampio personale qualificato che opera sia dalla sede principale in Spagna che negli uffici in Italia, Francia e Regno Unito.

Nel **2013**, eDreams ha incrementato il proprio **capitale umano del 30%** circa. Il personale rispecchia le caratteristiche di una società che opera a livello internazionale e conta al suo interno **39 nazionalità diverse**. La continua ricerca di professionalità dal respiro internazionale è una delle linee strategiche dell'azienda, e continuerà a esserlo anche in futuro.

Per offrire ai propri clienti le tariffe più vantaggiose, eDreams ha incrementato nel proprio staff la presenza di esperti in tariffe (**matematici e ingegneri**), al fine di perfezionare continuamente i sistemi di ricerca e combinazione prezzi. Inoltre, eDreams può contare su **agenti di viaggio** di grande esperienza, la cui *mission* è fornire assistenza durante la procedura di acquisto per garantire ai clienti il massimo livello di soddisfazione.

A testimonianza dell'efficienza dello staff eDreams, ogni impiegato garantisce una fatturazione **20 volte superiore** a quella delle agenzie tradizionali, il che si traduce in un maggior risparmio per i clienti. Questo dà un'idea della superiorità dell'agenzia viaggi online rispetto ai suoi competitor offline e ai portali minori con limitate possibilità in termini di investimenti.

L'attenzione al cliente è uno dei pilastri alla base del successo di eDreams, da sempre



orientata a soddisfare le necessità dei propri utenti e a fornire un servizio di qualità. eDreams è costantemente impegnata al fianco dei propri clienti, con cui mantiene un contatto diretto per soddisfare ogni richiesta e fornire risposte in modo rapido, al fine di migliorare il servizio offerto. Sono migliaia gli utenti che ogni entrano in contatto con il **Servizio Clienti (89.22.44)** con domande e richieste particolari. Sono gestite oltre un milione di telefonate all'anno che richiedono la conoscenza di diverse lingue: spagnolo, inglese, francese, italiano, tedesco, portoghese, indù.

Come rilevato da diverse ricerche di mercato e sondaggi condotti tra i consumatori, la qualità offerta nei servizi di prenotazione, di fatturazione e post-vendita ha prodotto un indice di **soddisfazione della clientela supera il 90%**, il più alto nel settore, in termini di qualità dei servizi e dei prodotti offerti.

Il livello di fidelizzazione dei clienti eDreams è molto alto ed è in continua crescita. **Il 70% dei clienti torna ad acquistare entro un periodo di tempo inferiore ai 12 mesi.** Normalmente, le tariffe convenienti sono il motivo principale che spinge gli utenti a utilizzare i prodotti di eDreams per la prima volta. E' in occasione del primo acquisto che gli utenti hanno modo di constatare l'efficienza e la qualità del servizio offerto, che risultano superiori alle aspettative e spingono il cliente ad effettuare un altro acquisto nell'arco di un anno. La qualità del servizio pre- e post-vendita è molto importante per i clienti. Per questo motivo i professionisti di eDreams sono formati per fornire ai clienti la massima assistenza; inoltre, ogni anno **eDreams investe milioni di euro** nella tecnologia per facilitare il processo di ricerca, prenotazione, acquisto, fatturazione e controllo post-vendita.

Acquisti in sicurezza

eDreams va oltre la normativa locale in materia di sicurezza degli acquisti e protezione dati. Dispone della tecnologia più avanzata per la crittografia e pertanto è impossibile che i dati vengano decifrati da persone esterne, così da garantire la massima sicurezza e riservatezza delle transazioni online.

Semplicità e flessibilità

Il sito web di eDreams integra tutti i servizi offerti da un'agenzia viaggi tradizionale; questo consente agli utenti di ottenere informazioni in qualunque momento e in qualunque luogo si trovino, utilizzando un PC, uno smartphone o un tablet. eDreams offre inoltre mappe interattive e servizi di ricerca avanzata, cambio valuta, assistenza negli acquisti e assistenza telefonica.

Innovazione e tecnologia

eDreams investe ogni anno milioni di euro in tecnologia di ultima generazione al fine di perfezionare il servizio offerto alla clientela. L'impegno costante nella ricerca e innovazione fa di eDreams un'agenzia all'avanguardia nello sviluppo di sistemi tecnologici.



Grazie a questi sistemi, eDreams riesce a inviare ai suoi provider circa 400 richieste dati al secondo e ad analizzare oltre 160.000 combinazioni di rotte e prezzi al secondo. Una volta elaborati, i dati vengono proposti al cliente, ordinati e ottimizzati secondo i criteri di selezione di ciascun utente.

Oltre ai costanti miglioramenti nel processo di ricerca, prenotazione, acquisto, fatturazione e controllo post-vendita, realizzati da eDreams per facilitare il servizio ai propri utenti, l'azienda ha sviluppato degli strumenti come l'applicazione basata sui sistemi HTML5, **Windows Phone e iPhone** che permettono agli utenti di disporre in qualunque momento di tutti i servizi offerti da eDreams, con tutte le garanzie di qualità e sicurezza.

Lanciata nel 2010, l'applicazione per HTML5 è totalmente gratuita. E' sufficiente navigare su **m.edreams.it** per disporre di tutti i servizi di ricerca volo e hotel e ricevere gli ultimi aggiornamenti dalle compagnie aeree. Nel 2011 è stata introdotta l'applicazione per Windows Phone che permette di cercare e acquistare biglietti aerei dai dispositivi che supportano questo sistema operativo. Nel 2012 eDreams lancia **l'applicazione gratuita per iPhone**, che consente di acquistare biglietti aerei filtrando comodamente i risultati della ricerca per selezionare il volo che più si adatta alle esigenze personali, in modo semplice e rapido. Inoltre, la nuova App permette di contattare direttamente il call center di eDreams per ricevere assistenza dal team, composto da oltre 100 professionisti.

In questo modo, gli utenti hanno a disposizione un agente di viaggio sul proprio telefono sponibile in qualsiasi momento, non solo durante la fase di acquisto.

Con il lancio di questa nuova applicazione nel 2012 eDreams ha completato la prima fase della **mobile strategy** che proseguirà con il lancio di nuove applicazioni per smartphone e tablet.



4.- eDreams, molto più di una semplice agenzia di viaggi online

Agenzia viaggi

Come agenzia generalista, i principali prodotti offerti da eDreams sono voli, pacchetti, hotel, pacchetti dinamici (volo+hotel), pacchetti vacanza e servizi aggiuntivi come assicurazioni o noleggio auto.

I **voli** sono il prodotto di punta, grazie all'offerta di tariffe altamente competitive e alla semplicità di utilizzo del servizio. I motori di ricerca e selezione dei voli utilizzati da eDreams, grazie ai quali per ogni ricerca è possibile trovare 60.000 diverse combinazioni di tutte le compagnie aeree, permettono all'utente di scegliere il prezzo più economico sul



mercato, grazie soprattutto alla possibilità di combinare le tratte di **compagnie aeree tradizionali** con quelle **low cost**. Inoltre eDreams è l'agenzia che per prima ha introdotto i voli low cost nella propria offerta, mettendo a disposizione dei propri clienti la possibilità di prenotare un volo fino a tre ore prima della partenza.

eDeams ha introdotto un'ampia selezione di hotel per offrire all'utente informazioni estremamente accurate e complete, con immagini e mappe per localizzare le strutture alberghiere. Inoltre, l'agenzia utilizza un sistema di catalogazione basato sui feedback ricevuti dagli hotel per evidenziare le opzioni migliori in funzione del rapporto qualità/prezzo e localizzazione.

I pacchetti dinamici **volo + hotel** sono caratterizzati da una grande flessibilità e comodità per consentire agli utenti di organizzare al meglio il viaggio desiderato. Si tratta di un servizio sempre più richiesto, poiché offre un ampio ventaglio di soluzioni a prezzi estremamente competitivi.

eDreams ha ampliato la sua offerta di servizi inserendo la vendita di biglietti ferroviari e di autolinee, crociere, soggiorni in agriturismo e una sezione dedicata al tempo libero e accessori utili per il viaggio.

eDreams offre tutto il necessario per consentire ai propri clienti di realizzare il viaggio desiderato al miglior prezzo possibile.

Servizi marketing e pubblicità

eDreams non è solo un'agenzia viaggi, ma anche una **piattaforma di supporto per inserzionisti pubblicitari** in continua crescita. L'agenzia si conferma come uno dei principali siti web di e-commerce nel Sud Europa, con un pacchetto clienti composto da oltre 500 aziende.

Il sito www.edreams.it, e tutti i siti web del gruppo eDreams ODIGEO, si propone come vero e proprio mezzo di comunicazione. L'ampia gamma di clienti privati e istituzionali, appartenenti sia al settore turistico che ad altri settori, riconosce in eDreams una piattaforma ideale per promuovere online le proprie campagne pubblicitarie e aumentarne l'efficacia, sia sui mercati locali che internazionali.

L'azienda mantiene la leadership di agenzia viaggi online con il maggior numero di utenti in Italia e Spagna, stando agli ultimi dati prodotti da **comScore**. Nel luglio 2013, le pagine web di eDreams sono state visitate 36 milioni di volte, registrando oltre 3,577 milioni di visitatori unici e più di 1,250 milioni di visite.

L'approccio multicanale permette di offrire campagne personalizzate su misura, in linea con gli obiettivi di ogni inserzionista. Inoltre, consente un controllo sull'investimento (ROI) completo e in qualunque momento, oltre a consentire l'accesso in tempo reale ai risultati ottenuti dalla campagna pubblicitaria.

Three yellow squares of varying sizes (one large, one medium, one small) arranged in a diagonal pattern.

5.- Management Team

Javier Pérez-Tenessa: Fondatore e Amministratore Delegato eDreams ODIGEO.

Laureato in Ingegneria Aeronautica al Politecnico di Madrid, consegue un Master in Business Administration all'Università di Stanford. La sua carriera inizia come ingegnere progettista di satelliti in Francia e negli Stati Uniti; ritorna in Spagna e lavora come sviluppatore di sistemi di gestione per la società di consulenza McKinsey. Nel 1995 si trasferisce nella Silicon Valley, Stati Uniti, dove lavora per Netscape e AOL, fino a quando decide di creare eDreams insieme a un team composto da professionisti di diverse nazionalità.

Nel 2000, fonda eDreams con l'obiettivo di creare un'agenzia di viaggi online in Europa.

Dana Dunne: Presidente e Chief Operating Officer eDreams ODIGEO. Con diversi anni di esperienza come dirigente in aziende come McKinsey and Company, Belgacom US West, due delle società di telecomunicazioni più prestigiose in Europa e negli Stati Uniti, Dunne ha ricoperto la carica di amministratore delegato per AOL Europa e, più recentemente, di Direttore Commerciale per easyJet.

Mauricio Prieto: Co-fondatore e Direttore Generale Marketing eDreams ODIGEO. Prima di entrare in eDreams, ha lavorato quattro anni alla Charles Schwab (San Francisco), dove sviluppava e implementava applicazioni e-commerce e strumenti web destinati al mercato internazionale della società. La Charles Schwab è stata negli anni '90 una delle principali imprese di e-commerce del mondo. Inoltre, ha diretto le attività di sviluppo commerciale della società e i progetti di espansione sul mercato messicano.

Javier Bellido: Direttore Generale per la Spagna e Chief Supplier Officer eDreams ODIGEO. Laureato in Fisica all'Università Autonoma di Madrid, ottiene un Master in Business Administration alla Open University (UK). Inizia a lavorare come ingegnere alla Bull, prima di passare alla IBM-Spagna come Product Manager per computer di fascia media e alta, continuando la sua carriera come Sales Executive e Consulente per l'Integrazione dei Sistemi per banche, imprese e nei settori viaggi e trasporti. Approda a eDreams nel 2001 come Direttore Generale Viaggi; successivamente diventa COO, Direttore Operativo e Chief Supplier Officer, diventando uno degli artefici della crescita di eDreams sin dalla fase di start-up e fino alla consacrazione come agenzia viaggi leader a livello mondiale. Dal 2011 assume il doppio incarico di Direttore Generale e Chief Supplier Officer.

Three yellow squares of increasing size to the left of the section header.

6.- Informazioni generali su eDreams

- Anno di fondazione: 2000, Silicon Valley (US)
- Sede generale: Barcellona
- Servizi: voli di oltre 100 compagnie aeree, 60.000 tratte e più di 240.000 hotel in oltre 40.000 destinazioni in tutto il mondo, biglietti ferroviari, crociere, soggiorni in agriturismo; oltre ai pacchetti vacanza e compagnie di autonoleggio
- eDreams è anche una piattaforma per inserzioni pubblicitarie e si posiziona come uno dei siti web di e-commerce più importanti in Europa.
- I Paesi dove opera: Spagna, Italia, Francia, Portogallo, Germania, Regno Unito, Australia, Brasile, Canada, Messico, Cile, India, Perù, Venezuela, Argentina, Colombia, Svizzera, Turchia, US, Singapore, Emirati Arabi, Hong Kong, Sudafrica, Nuova Zelanda, Indonesia, Filippine, Egitto, Marocco, Grecia, Olanda, Thailandia e sul mercato globale in lingua inglese.
- eDreams ha siglato contratti con oltre 100 compagnie IATA e con diverse compagnie low cost
- eDreams fa parte del gruppo eDreams ODIGEO, che nel 2012 ha registrato un volume di transazioni di 4.15 miliardi di euro.

**Per maggiori informazioni:
Ufficio Stampa eDreams**

Daniela Chirabino

daniela.chirabino@odigeo.com

T. 02 67.37.37.217

Mob. 342. 9004512