



CARTELLA STAMPA

INDICE

- 
- 1. Agenzia di viaggi leader nel Sud Europa**
- 
- 2. Una storia di successo**
- 
- 3. Valori che fanno la differenza**
- Prezzo**
 - Servizio clienti**
 - Sicurezza degli acquisti**
 - Facilità e flessibilità**
 - Innovazione e tecnologia**
- 
- 4. eDreams è più di un'agenzia di viaggi online**
- Agenzia**
 - Concessionaria di pubblicità**
 - Online Social Network**
- 
- 5. Dati principali di eDreams**

1. Agenzia di viaggi leader nel Sud Europa

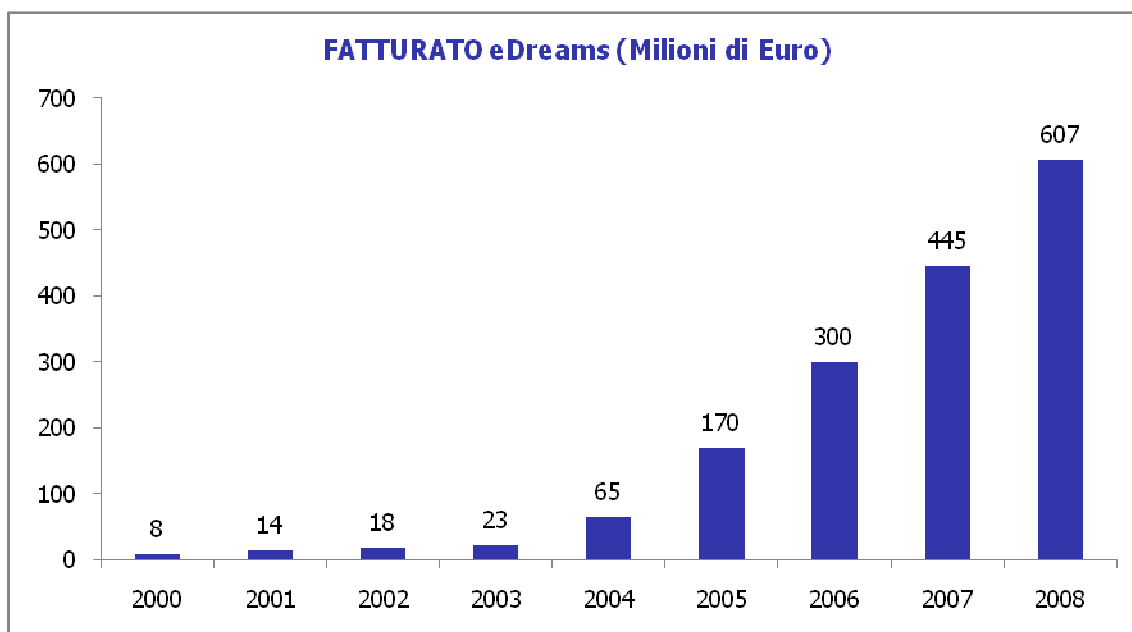


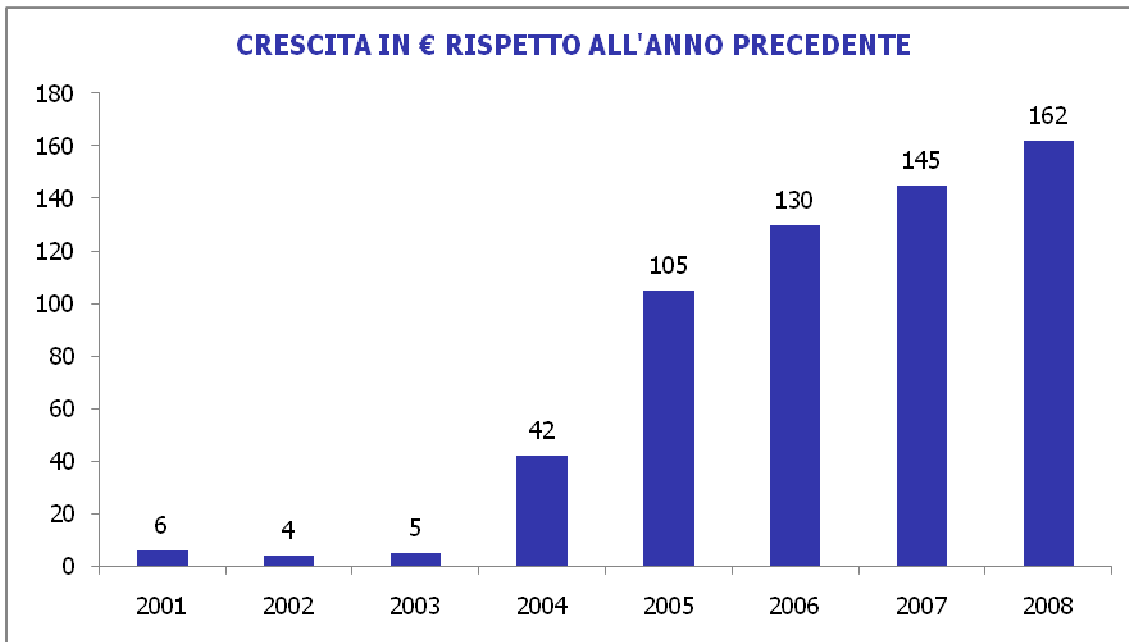
eDreams è uno dei principali intermediari di vendita di viaggi in Europa. Offre i voli di oltre 100 compagnie aeree su 60.000 tratte diverse e più di 150.000 hotel in 30.000 località di tutto il mondo, oltre a pacchetti vacanza e autonoleggio.

L'obiettivo della società è offrire la più vasta offerta di voli, hotel, pacchetti dinamici e pacchetti vacanza, al prezzo più competitivo del mercato, in modo comodo e flessibile per i clienti, grazie ai propri motori di ricerca innovativi, utili per la comparazione e la prenotazione via Internet.

Nei suoi 10 anni di attività, eDreams è arrivata ad occupare i primi posti tra le agenzie di viaggio europee, come rileva PhoCusWright, la fonte di riferimento di settore e si è affermata come principale azienda di commercio elettronico in Spagna.

eDreams ha raggiunto risultati eccezionali nel 2008. Infatti il fatturato è salito a 607 milioni di Euro, in crescita di 162 milioni di Euro rispetto all'anno precedente. Questo incremento è il maggiore mai registrato nella storia della società, che continua la sua crescita tradizionale. L'azienda genera margini superiori alla concorrenza, con vendite per dipendente 5 volte superiori alle agenzie di viaggi offline leader di mercato.





Nel 2008 le vendite di hotel sono incrementate in modo importante. Sempre più clienti prenotano il proprio hotel su eDreams, per avere accesso a oltre 150.000 strutture in tutto il mondo. Prezzi attrattivi, mappe per la localizzazione, immagini, commenti degli utenti e altre funzionalità di ricerca e comparazione pongono eDreams all'avanguardia nel nostro paese per l'offerta di questo prodotto.

Durante l'anno passato, oltre 5,5 milioni di viaggiatori hanno avuto fiducia in eDreams per la prenotazione del proprio volo, hotel e viaggio.

eDreams offre i propri servizi in Italia, Spagna, Francia, Portogallo, Germania, Gran Bretagna, Svizzera, Stati Uniti, Australia, Canada, Cile, Perù e al mercato mondiale che parla in lingua inglese, attraverso i siti web: www.edreams.it, www.edreams.es, www.edreams.fr, www.edreams.pt, www.edreams.de, www.edreams.co.uk, www.edreams.ch, www.edreams.net, au.edreams.com, ca.edreams.com, cl.edreams.com, www.edreams.pe e www.edreams.com.



2. Una storia di successo

La società fu fondata nel marzo del 1999, negli USA, dallo spagnolo Javier Pérez-Tenessa e il nordamericano James Hare, con l'obiettivo di creare un'agenzia di viaggi in Internet in Europa.

Nell'anno 2000 la società apre la sua sede a Barcellona, in Spagna, e lancia congiuntamente la propria attività sul mercato spagnolo e italiano. Si tratta della prima agenzia di viaggi online ad offrire i propri servizi sul mercato spagnolo.

Nell'ottobre del 2006, la società di Private Equity americana TA Associates ha acquisito eDreams per 153 milioni di Euro, con un'operazione che segna una pietra miliare nel settore. Infatti si tratta del primo e, fino ad oggi più grande, Leveraged-Buy Out (LBO) per una società Internet nel sud Europa.

Durante i suoi dieci anni di esperienza, eDreams è cresciuta a un ritmo ineguagliabile, soprattutto nel 2004. E' stata la società con maggior crescita in Europa per tre anni consecutivi, con incrementi del 100% annuali, rispetto alla media del settore viaggi del 4%.



3. Valori che fanno la differenza

Prezzo

Il punto di partenza dell'attività di **eDreams** è il suo impegno per aiutare il cliente a trovare il viaggio che desidera, al prezzo più economico, tra tutte le offerte dei fornitori di servizi turistici, poiché l'utente desidera essere sicuro di non pagare più del necessario per il viaggio che cerca.

Questo è possibile grazie allo sviluppo di potenti strumenti tecnologici, che permettono di confrontare e combinare in tempo reale centinaia di migliaia di tariffe di compagnie aeree tradizionali e low cost, così come più di 150.000 hotel nel mondo. Il risultato di questa ricerca si presenta al cliente in pochi secondi e in modo semplice, per facilitare il confronto del prezzo totale. Il numero di fornitori è elevato e i tool permettono all'utente di accedere all'offerta in modo rapido, comodo e semplice.

Solo un servizio come quello messo a disposizione da eDreams, permette al consumatore di conoscere e selezionare ciò che risponde alle sue vere necessità. Infatti è impossibile che il viaggiatore possa conoscere da solo le centinaia di migliaia di offerte delle singole compagnie aeree e degli hotel di praticamente tutto il mondo, oltre alle possibili combinazioni. Invece eDreams raccoglie le informazioni dei singoli fornitori, le seleziona, combina e ordina. In questo modo il viaggiatore ha a portata di mano, in modo semplice e veloce, tutti gli elementi di cui ha bisogno per prendere una decisione sul viaggio, piuttosto di doversi rivolgere ai singoli fornitori, che propongono ognuno una propria grafica e comunicano i prezzi in modo differente. eDreams realizza ogni giorno più di 700.000 ricerche al posto dei propri clienti. Il cliente che sceglie il proprio viaggio su eDreams può stare tranquillo di aver scelto l'opzione più economica di tutto il mercato.

Servizio clienti

L'impegno di **eDreams** con i propri clienti va oltre la scelta del viaggio. Infatti il cliente viene aiutato a risolvere qualunque eventuale problema, dal momento della prenotazione al momento del viaggio.

La politica di servizio clienti di eDreams è chiaramente orientata a soddisfare le necessità dei propri utenti e a prestare un servizio di qualità. In questo senso, manifesta un forte impegno per stare vicino ai propri clienti, fornendo soluzioni semplici e veloci per soddisfare le loro esigenze e dare risposte rapide al fine di migliorare il servizio. Il servizio clienti eDreams risponde ogni giorno in sette lingue a domande e richieste speciali di migliaia di clienti, con oltre un milione di chiamate ricevute ogni anno.

eDreams ha una grande squadra professionale, formata al fine di assistere i propri clienti in modo rapido ed efficiente, garantendo la completa confidenzialità durante l'intero processo. I responsabili del call center della società dedicano molto tempo alla formazione e al controllo della qualità, per garantire il buon livello dei propri agenti.

La qualità del processo di prenotazione, fatturazione e servizio post-vendita fanno sì che eDreams abbia gli indici di soddisfazione più elevati del settore per quanto riguarda la qualità dei servizi e prodotti. Secondo diversi studi di mercato e questionari di valutazione sottoposti ai consumatori di viaggi online, l'indice di soddisfazione del servizio eDreams è superiore al 99%.

Il livello di ripetizione dell'acquisto dei clienti eDreams è molto alto e continua a crescere. Il 70% dei clienti tornano ad acquistare su eDreams nel giro di 12 mesi e lo fanno con una

media di 1,2 acquisti per cliente. Generalmente il prezzo è il motivo principale per cui la prima volta viene scelta eDreams. Durante la prima prenotazione, gli utenti scoprono che il

nostro livello di qualità e servizio supera le loro aspettative e per questo tornano a comprare successivamente. Sono proprio la qualità del servizio pre e post-vendita, con un team di agenti esperti che aiutano il cliente a organizzare un viaggio senza problemi, oltre a milioni di Euro investiti ogni anno in tecnologia per facilitare il processo di ricerca, prenotazione, pagamento, fatturazione e controllo post-vendita, gli elementi ai quali i clienti danno valore.

Sicurezza degli acquisti

eDreams va oltre la normativa locale per le questioni di sicurezza degli acquisti e protezione dei dati. Dispone della tecnologia più avanzata per la crittografia e pertanto è impossibile che i dati vengano decifrati da persone esterne, garantendo massima sicurezza e confidenzialità delle transazioni online.

Facilità e flessibilità

eDreams prova a risolvere tutti i dubbi dell'utente del sito. Offre tutto ciò che possono dare le agenzie tradizionali, semplicemente accedendo a un computer in qualunque momento della giornata e da qualunque luogo.

Innovazione e tecnologia

eDreams, ogni anno, investe milioni di Euro in tecnologia di ultima generazione, apportando ogni mese più di 100 migliorie tecniche al sito, al fine di garantire agli utenti i prezzi migliori.

Questa sfida costante per l'innovazione, fa sì che eDreams sia un'agenzia innovativa e pioniera nello sviluppo tecnico. Gli ultimi strumenti sviluppati sono le guide di viaggio online "Dreamguides" e il video blog "eDreams tv", oltre a miglioramenti nel processo di ricerca, prenotazione, pagamento, fatturazione e controllo post-vendita, per facilitare l'utilizzo del servizio da parte dell'utente.



4. eDreams è più di un'agenzia di viaggi online

Agenzia di viaggi

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

I **voli** sono il prodotto principale, grazie a prezzi altamente competitivi e alla facilità di utilizzo del servizio. I motori di ricerca e selezione dei voli che utilizza eDreams, con i 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 del mercato, soprattutto grazie alla possibilità di combinare le tratte di compagnie aeree tradizionali con low cost. Inoltre l'agenzia, che per prima ha introdotto i voli low cost nella propria offerta, dà la possibilità di prenotare il proprio volo fino a sole tre ore prima dell'orario di partenza.

Gli **hotel** sono entrati a far parte dell'offerta nel 2006 ed è il prodotto che presenta i maggiori tassi di crescita. Per eDreams è importante offrire all'utente informazioni il più possibile corrette e complete, con mappe per la localizzazione esatta e immagini. Inoltre utilizza un sistema di ordinazione e raccomandazione degli hotel per mostrare le opzioni migliori in funzione del rapporto qualità/prezzo e localizzazione, tenendo sempre presente l'opinione e i commenti degli utenti.

I **pacchetti dinamici volo+hotel** presentano grande flessibilità e comodità per organizzare il viaggio desiderato dall'utente. Sempre più spesso viene richiesto questo servizio perché offerto a prezzi molto competitivi.

Concessionaria di pubblicità

eDreams non è solo agenzia di viaggi, ma è anche e sempre più un supporto pubblicitario per un crescente numero di inserzionisti. Si posiziona come uno dei principali siti web di

commercio elettronico del sud Europa e, al momento, il numero di clienti pubblicitari di eDreams è superiore a 500 aziende.

Il sito www.edreams.it, con circa due milioni di utenti unici al mese, offre le sue pagine come veicolo di comunicazione. La vasta gamma di clienti privati e istituzionali

appartengono sia al settore turistico sia a settori diversi e vedono in eDreams il supporto ideale per le proprie campagne pubblicitarie.

L'approccio multicanale permette di offrire campagne molto personalizzate in linea con gli obiettivi di ogni inserzionista. Inoltre è possibile un controllo sull'investimento (ROI) completo in ogni momento, e conoscere i risultati della campagna praticamente in tempo reale.

Online Social Network

eDreams ha sviluppato strumenti 2.0 sul web al fine di stare sempre più vicino all'utente e parlare con lui, per tenerlo informato sulle principali notizie del settore turistico, proposte di destinazioni o suggerimenti per fare viaggi più piacevoli.

Le guide di viaggio Dreamguides permettono di cercare informazioni sulle destinazioni e pianificare i viaggi nel modo più pratico e semplice. Con pochi click su dreamguides.edreams.it è possibile scoprire cosa vedere e cosa fare nelle principali città del mondo, grazie a una selezione delle attrattive turistiche più importanti.



5. Dati principali di eDreams

- Anno di fondazione: 1999, Silicon Valley (USA)
- Sede centrale: Barcellona
- Servizi: voli di oltre 100 compagnie aeree, con 60.000 tratte differenti, e più di 150.000 hotel in 30.000 località di tutto il mondo, oltre a pacchetti vacanza e compagnie di autonoleggio.
- eDreams non è solo un'agenzia di viaggi, ma anche un mezzo pubblicitario che si posiziona come uno dei principali siti web di commercio elettronico nel sud Europa.
- eDreams ha contratti con oltre 90 compagnie IATA così come un alto numero di low cost.
- Mercati dove è presente: Italia, Spagna, Francia, Portogallo, Germania, Gran Bretagna, Svizzera, Stati Uniti, Australia, Canada, Cile, Perù e al mercato mondiale che parla in lingua inglese
- eDreams ha avuto, nel 2008, 5,5 milioni di clienti tra voli e prenotazioni alberghiere
- Fatturato 2008: 607 milioni di Euro