

SECURESHOP

FLEXIBOOK: Η επανάσταση που ανατρέπει τα δεδομένα και απογειώνει τις κρατήσεις μέσω internet, iphone, ipad

flexibook
Secure - Shop Many ways to book



Η SecureShop έχει αποδείξει ότι είναι μια εταιρία με παρελθόν, παρόν και όραμα για το μέλλον του ηλεκτρονικού τουρισμού.

Ο ιθύνων νους της επιχείρησης και δημιουργός της νέας πρωτοποριακής πλατφόρμας ηλεκτρονικών κρατήσεων FLEXIBOOK, κ. Δημήτρης Μάτζιος, αναλύει τα σημερινά δεδομένα στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου και επιχειρεί να μας εισάγει σε έναν κόσμο που εξελίσσεται με ξέφρενους ρυθμούς και απαιτεί ακρίβεια, γνώση και ευελιξία.

Βαθύς γνώστης της τουριστικής αγοράς, αποδεικνύει με αδιάσειστα στοιχεία, ότι μόνο ο συνδυασμός χρήσης εξειδικευμένων συστημάτων και γνώσης σύγχρονων πωλήσεων και marketing στην τουριστική βιομηχανία αποφέρει κέρδος και μάλιστα το αυξάνει με γεωμετρική πρόοδο, σε ελάχιστο χρόνο.

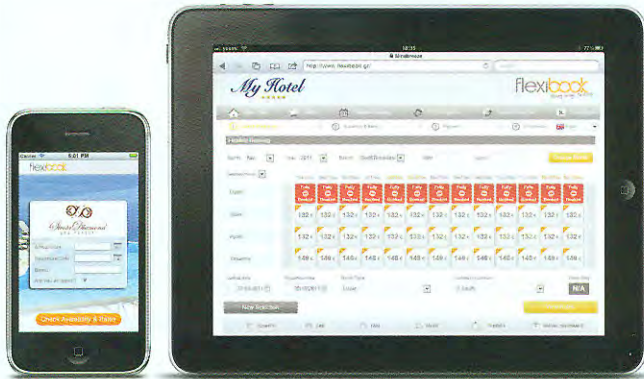
• **Κύριε Μάτζιο πριν μας αναλύσετε τις δυνατότητες του νέου σας πρωτοποριακού προϊόντος FLEXIBOOK, δώστε μας μια εικόνα για το ποια είναι η κατάσταση σήμερα, όσον αφορά το hotel online booking.**

Τα περισσότερα ξενοδοχεία διαθέτουν web sites, μη σχεδιασμένα για ηλεκτρονικές πωλήσεις και ερασιτεχνική παρουσίαση του ξενοδοχείου, που δεν ανταποκρίνεται στην πραγματική του εικόνα. Όταν ο σχεδιασμός της ιστοσελίδας γίνεται από μη εξειδικευμένες εταιρίες στον τομέα του internet, οδηγεί σε διαδοχικές αποτυχίες στις online κρατήσεις. Επίσης, πολλά από τα καταξιωμένα ξενοδοχεία της χώρας μας και αλυσίδες δεν έχουν υψηλή θέση στα ranking της google και των search engines, μη

διεκδικώντας το μερίδιο αγοράς που τους αντιστοιχεί.

Συνήθως, οι ταξιδιώτες συγκρίνουν τις τιμές των booking portals με αυτές της ιστοσελίδας του ξενοδοχείου, πριν την κράτηση και επιπλέον στέλνεται κάποιο παγκοσμίως γνωστό IDS σύστημα, διότι το ξενοδοχείο δεν έχει εφαρμόσει τεχνικές ισορροπίας τιμών (rate parity), εγγύηση καλύτερης τιμής (best rate guarantee) ή yield, ώστε να αντιδράσει εγκαίρως σε μια κίνηση του ανταγωνισμού. Έτσι, τα ξενοδοχεία αναγκάζονται να καταβάλλουν μεγάλες προμήθειες στα IDS.

Ακόμα, οι online κρατήσεις, στα περισσότερα συστήματα κρατήσεων, δεν τηρούν τις προδιαγραφές ασφαλείας και δεν επιβεβαιώνονται σε



Η καινοτομία του flexibook στο iPhone και iPad της Apple δίνει νέες προοπτικές

Στις φετινές εκθέσεις PHILOXENIA και XENIA, η SECURESHOP παρουσιάζει, για πρώτη φορά στη χώρα μας, apps ειδικά σχεδιασμένα για το iPhone και το iPad της Apple με όλες τις δυνατότητες του flexibook.

Τα booking apps του flexibook συνδυάζονται με micro sites και ειδικά apps για iPhone, android, iPad και tablets για μια ολοκληρωμένη λύση mobile commerce, η οποία θα δώσει την δυνατότητα στους πελάτες ξενοδοχείων να κάνουν τις κρατήσεις τους από τις αγαπημένες τους συσκευές.

πραγματικό χρόνο, με αποτέλεσμα το ξενοδοχείο να μην έχει ακριβή εικόνα της διαθεσιμότητας ή να διατρέχει κίνδυνο ηλεκτρονικού εγκλήματος, μέσω μη έγκυρων πιστωτικών καρτών. Σε κάθε περίπτωση, τα κέρδη από την εταιρική ιστοσελίδα ενός ξενοδοχείου δεν είναι τα αναμενόμενα.

• Σ' αυτό το τοπίο, λοιπόν, έρχεται το FLEXIBOOK, που εσείς σχεδιάσατε, να εισάγει νέες μεθόδους και γνώσεις στην εξέλιξη της ιντερνετικής πώλησης, ώστε να μεγιστοποιήσει τα κέρδη μέσω κρατήσεων, άμεσα και με πλήρη ασφάλεια. Πώς γίνεται αυτό;

Το flexibook είναι το μοναδικό interactive σύστημα κρατήσεων. Έχει σχεδιαστεί για τις σύγχρονες ανάγκες των ταξιδιωτών, που είναι άριστοι γνώστες του internet. Τους παρέχει όλες τις πιθανές ευκολίες για να πραγματοποιήσουν την κράτησή τους εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια. Χρησιμοποιεί εξειδικευμένες τεχνικές ajax, για να εμφανίζει την τιμή ανά ημέρα, προσφορά, σύνολο διαμονής, ημερήσια ανάλυση και στοιχεία προσφοράς, άμεσα, με κάθε αλλαγή στις επιλογές διαμονής, ώστε ο πελάτης να μπορεί να ενημερώνεται γρήγορα για όλα αυτά. Διαθέτει 3 διαφορετικούς τρόπους ηλεκτρονικών κρατήσεων, με κορωνίδα την ευέλικτη κράτηση, μια δική μας, εντελώς νέα μέθοδο.

Το flexibook μεγιστοποιεί τις κρατήσεις του ξενοδοχείου, με τις απεριόριστες δυνατότητες που παρέχει στις πωλήσεις και το online marketing. Υποστηρίζονται πακέτα διακοπών, κρατήσεις τουριστικών γραφείων, allotment, tour operators, συνέδρια, weekends.

Ο μηχανισμός World Rates, που δεν υποστηρίζεται από κανένα άλλο σύστημα κρατήσεων στον κόσμο, δίνει τη δυνατότητα στο ξενοδοχείο να ορίσει διαφορετικούς τιμοκαταλόγους και προσφορές στις χώρες που επιθυμεί. Επιπρόσθετα, ο medousa channel manager συνδέει το flexibook με συστήματα IDS (booking.com, expedia.com, κ.λπ.), GDS και προγράμματα μηχανογράφησης ξενοδοχείων PMS. Υποστηρίζεται ευθεία πληρωμών με τραπεζική κατάθεση, για όσους δεν έχουν πιστωτική κάρτα και επιπρόσθετες υπηρεσίες για τον πελάτη (ταξί,

wifi, spa, ρομαντικό δείπνο, κ.λπ.).

Σε συνεργασία με τη Mondial Assistance, προσφέρεται ως ενσωματωμένη επιλογή στη διαδικασία κράτησης η Ασφάλιση Ακύρωσης (Κάλυψη σε περίπτωση ακύρωσης κράτησης). Παράλληλα με την κράτηση διαμονής στο flexibook, το ξενοδοχείο μπορεί να προσθέσει συνεργασίες για κρατήσεις πτήσεων, rent a car, ταξί, γιωτ, ή πλοία, δίνοντας επιπλέον κίνητρα στον υποψήφιο πελάτη του.

Το flexibook είναι άμεσα συνδεδεμένο με τις σελίδες αξιολόγησης του ξενοδοχείου στο tripadvisor, trivago, holidaycheck και στα sites κοινωνικής δικτύωσης facebook, twitter.

Οι δυνατότητες που παρέχει το flexibook είναι απεριόριστες και αυναναγώνιστες. Το μόνο που απομένει στο ξενοδοχείο είναι να τις αξιοποιήσει για να μεγιστοποιήσει τις πωλήσεις του.

• Ξεδιπλώνοντας τις δυνατότητές του, ας σταθούμε λίγο στην πορεία αποδοτικότητάς του. Δώστε μας κάποια παραδείγματα της αποτελεσματικότητάς του, μέσα από την επισταμένη έρευνα αγοράς που έχετε πραγματοποιήσει (conclusion report).

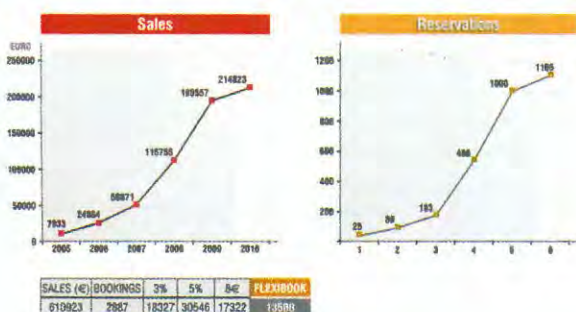
Μελετώντας τα δεδομένα πωλήσεων ξενοδοχείων που διαθέτουν τα συστήματα κρατήσεων της εταιρίας μας, στα τελευταία 7 χρόνια, εξαγάγαμε σημαντικά συμπεράσματα, τα οποία βοηθούν τους νέους πελάτες μας να νιώθουν σιγουριά για την επιτυχία πωλήσεων του δικτυακού τους τόπου.

Βασική συγκριτική παράμετρος είναι το flexibook να συνοδεύεται από συνολική ανάπτυξη του ξενοδοχείου στο internet, που παρέχει η SecureShop, κάτι που μας διαφοροποιεί σημαντικά, από όλους τους ανταγωνιστές μας.

Με την ολοκλήρωση του website και του flexibook παρέχουμε συνεχή εκπαίδευση, συμβουλευές marketing, πωλήσεων, SEO και νέες ιδέες και δυνατότητες αύξησης των πωλήσεων. Έτσι, είμαστε σε θέση να εγγυηθούμε στους πελάτες μας επιτυχία απόδοσης 100% για την αξία της επένδυσής τους.

Βάσει των πραγματικών πωλήσεων, κάνουμε άμεση σύγκριση με τον ανταγωνισμό, από όπου προκύπτει η υπεροχή μας σε όλες τις κατηγορίες.

Α) Σύγκριση σε site όπου η SecureShor παρέχει μόνο το flexibook



Όπως φαίνεται πολύ ξεκάθαρα στο παραπάνω σχήμα, εάν το website του ξενοδοχείου δεν επιμελείται από την SecureShor, το flexibook αποδεικνύεται το φθηνότερο από όλα τα ανταγωνιστικά συστήματα. Το ετήσιο κόστος του είναι σταθερό και ελάχιστο, σε σχέση με τις πωλήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί. Δεν σπαταλούνται χρήματα σε προμήθειες, κάθε χρόνο.

Β) Σύγκριση σε site που ανέπτυξε η SecureShor και λειτουργεί το flexibook



Εδώ φαίνεται η πραγματική πορεία ανάπτυξης του flexibook υποστηριζόμενο από τη SecureShor και αντίστοιχα η πορεία μιας ανταγωνιστικής εταιρίας σχεδιασμού ιστοσελίδων η οποία δίνει 25% αύξηση στις πωλήσεις κάθε έτος, με κοινή αφητηρία τον ετήσιο τζίρο των €90.000. Στο ίδιο χρονικό διάστημα η SecureShor απογειώνει τις πωλήσεις (διαφορά €485.102), με κόστος σταθερό και ελάχιστο σε σχέση με τον τζίρο, χωρίς προμήθειες και με χαμηλό κόστος συντήρησης.

• Δηλαδή, με απλούς όρους, εφαρμόζοντας όλες τις δυνατότητες του FLEXIBOOK, τι ποσοστά αύξησης μπορεί να περιμένει κάποιος μέσα σε ένα χρόνο;

Θα απαντήσω με πραγματικά δεδομένα του 2011. Resort ξενοδοχείο στη Ρόδο παρουσίασε αύξηση κρατήσεων 700%, σε σχέση με πέρυσι και είναι μόλις η πρώτη χρονιά που συνεργαζόμαστε. Οι ίδιες ακριβώς συνθήκες, σε ξενοδοχεία Κρήτης, Χαλκιδικής και Κεφαλονιάς απέδωσαν 350% αύξηση των κρατήσεων από την πρώτη χρονιά, ενώ αλυσίδα ξενοδοχείων στη νότια Ρόδο έδωσε αύξηση 300%, σε σχέση με πέρυσι. Επίσης, ξενοδοχείο πόλης είχε πωλήσεις έως σήμερα 20.000 ευρώ περισσότερες

για το 10μηνο του 2011, σε σχέση με ολόκληρο το 2010.

Στις παραπάνω περιπτώσεις, η SecureShor έχει την συνολική ανάπτυξη του ξενοδοχείου web site, SEO, web marketing, το σύστημα flexibook και πλήρη υποστήριξη στις πωλήσεις.

• Φεύγοντας από το κομμάτι του κέρδους, θέλω να σταθούμε στο πολύ σοβαρό «αγκάθι» της ασφάλειας των συναλλαγών μέσω διαδικτύου. Πολύς λόγος γίνεται τελευταία για αφερεγγυότητα και έξαρση του ηλεκτρονικού εγκλήματος. Πώς διασφαλίζει το FLEXIBOOK, τις συναλλαγές μεταξύ πελάτη-ξενοδοχείου ή άλλης υπηρεσίας τουριστικού ενδιαφέροντος;

Η πλειοψηφία των συστημάτων κρατήσεων, σε παγκόσμιο επίπεδο, χρησιμοποιεί την πιστωτική κάρτα ως εγγύηση για την κράτηση, με σκοπό να χρεωθεί αποκλειστικά σε περίπτωση ακύρωσης, κάτι που παρέχει στους πελάτες ευκολία στην κράτηση, παρουσιάζει όμως, υψηλά ποσοστά ακύρωσης, καθώς δεν υπάρχει δέσμευση για την κράτηση από τις δύο πλευρές. Μεγάλο ποσοστό κρατήσεων ανήκει στην κατηγορία του ηλεκτρονικού εγκλήματος (fraud) διότι τα συστήματα δεν έχουν την δυνατότητα να επεξεργαστούν, σε πραγματικό χρόνο, τα στοιχεία των πιστωτικών καρτών. Έτσι, επιβεβαιώνονται λανθασμένα και προκαταβολικά κρατήσεις μη έγκυρες που πρέπει να ακυρωθούν, (ενώ έχει ήδη εκδοθεί η επιβεβαίωση) ή πολύ χειρότερα χρησιμοποιείται και το voucher επιβεβαίωσης ως αποδεικτικό έκδοσης VISA στην Ελλάδα, χωρίς ο πελάτης να διαμείνει στο ξενοδοχείο (no show).

Επίσης, πολλά συστήματα αποθηκεύουν τις κάρτες πελατών στις βάσεις δεδομένων τους, κάτι που απαγορεύεται αυστηρά από τους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς και στη συνέχεια, μπορεί να χρησιμοποιηθούν από hackers. Τόσο το ξενοδοχείο, όσο και όλοι οι πελάτες διατρέχουν σοβαρότατο κίνδυνο να προκληθεί ανεπανόρθωτη ζημιά, σε περίπτωση διαρροής των στοιχείων της κάρτας.

Το ηλεκτρονικό έγκλημα αυξάνεται με πολύ μεγάλο ρυθμό και η διασφάλιση του ξενοδοχείου από ψεύτικες κρατήσεις, αμφισβητήσεις και ακυρώσεις είναι απολύτως απαραίτητη. Οι συνέπειες εμπλοκής ενός ξενοδοχείου σε περιστατικό ηλεκτρονικού εγκλήματος θα ήταν καταστροφικές, με την διάδοση των sites αξιολόγησης.

Το flexibook ακολουθεί απόλυτα τη θεμελιώδη αρχή για τις πωλήσεις μέσω του διαδικτύου και e-commerce, η οποία ορίζει την υποδομή ασφάλειας του δικτυακού τόπου και της διαδικασίας πληρωμής, με τη μεγαλύτερη σημαντικότητα. Είναι το μόνο λογισμικό κρατήσεων που ακολουθεί μια απόλυτα ασφαλή και πιστοποιημένη (από τους διεθνείς οργανισμούς VISA και Mastercard), διαδικασία επεξεργασίας της πιστωτικής κάρτας.

Η αξιόπιστη λειτουργία του υποστηρίζεται, επί σειρά ετών, από όλες τις τράπεζες που διαθέτουν υπηρεσία e-commerce: Alpha Bank, Emporiki Bank, Piraeus Bank, Eurobank, ATE Bank, JCC Payment Systems, κ.λπ., ενώ έχει την δυνατότητα να εισπράττει προκαταβολές άμεσα, στον τραπεζικό λογαριασμό του ξενοδοχείου, με την ολοκλήρωση της κράτησης, ενισχύοντας την ρευστότητα, ενώ οι κρατήσεις επιβεβαιώνονται σε πραγματικό χρόνο, μόνο μετά από έγκριση συναλλαγής από την



τράπεζα, γεγονός που διατηρεί ενημερωμένη την πραγματική διαθεσιμότητα. Overbookings είναι αδύνατο να πραγματοποιηθούν και το ποσοστό ακυρώσεων είναι 1/250, κατά μέσο όρο, διότι αποδεδειγμένα, ένας πελάτης που έχει ολοκληρώσει μια εγγυημένη κράτηση, δύσκολα μπαίνει σε διαδικασία ακύρωσης.

Το flexibook δεν αποθηκεύει πιστωτικές κάρτες πελατών, είναι συμβατό με όλα τα σύγχρονα πρωτόκολλα ασφάλειας των διεθνών οργανισμών, προστατεύει το ξενοδοχείο από όλων των ειδών τα ηλεκτρονικά εγκλήματα, ώστε η επιχείρηση να χαιρεί της απόλυτης εμπιστοσύνης των πελατών της.

Η SecureShop διαθέτει υψηλή τεχνογνωσία στον τομέα της ασφάλειας και έχει πιστοποιηθεί, το 2006, ως πρώτη στην Ευρώπη, σύμφωνα με τις προδιαγραφές 3D Secure, για το χώρο του τουρισμού. Σύμφωνα με την υποδομή 3D Secure, κάθε κάτοχος πιστωτικής κάρτας, ορίζοντας ένα password για τις συναλλαγές internet, προστατεύεται από παράνομη χρήση της κάρτας για συναλλαγές μέσω internet. Το ξενοδοχείο αντίστοιχα, διασφαλίζεται απόλυτα ως προς αμφισβητήσιες κρατήσεις και αποφεύγονται εύκολες ακυρώσεις. Ήδη, οι κρατήσεις που δέχτηκαν τα συστήματά μας, το 2011, από την Κεντρική Ευρώπη, προϋπέθεταν την συμμετοχή και πιστοποίηση των κατόχων τους με το 3D Secure password. Είναι θέμα χρόνου να συμβεί το ίδιο και στους κατόχους καρτών της Ελλάδας.

Όλα τα συστήματα ταξιδιωτικής ασφάλισης της Mondial Assistance, Olympic Air, Aegean Airlines, ξενοδοχείων, τουριστικών γραφείων, κ.ο.κ. χρησιμοποιούν το σύστημα ασφάλειας συναλλαγών της SecureShop που περιλαμβάνεται στο flexibook.

• Στην ταχύτητα αναπτυσσόμενη αγορά της ηλεκτρονικής πώλησης, ο ανταγωνισμός είναι μεγάλος και τα χτυπήματα «κάτω από τη ζώνη» πολλά. Πώς απαντάτε σε όσους μπορεί να ισχυριστούν πως σπέρνετε «καινά δαιμόνια» ή υπερβάλετε ως προς την αποδοτικότητα του συστήματός σας;

Οι πωλήσεις από το διαδίκτυο προϋποθέτουν ένα συνδυασμό παραγόντων διαφορετικών μεταξύ τους: παρουσία και αισθητική website, SEO και ranking στις μηχανές αναζήτησης, web marketing, μηχανή online κρατήσεων, πολιτική τιμών και ειδικές προσφορές, ασφάλεια συναλλα-

γής, έλεγχος τιμών ανταγωνισμού, yield και channel management, αξιολόγηση ξενοδοχείου στο tripadvisor, trivago, κ.λπ., προκειμένου να είναι επιτυχημένες. Οι διεθνείς οργανισμοί τουρισμού προτείνουν στα ξενοδοχεία να αναπτυχθούν στο διαδίκτυο μέσα από εταιρίες υψηλής εξειδίκευσης στον τουρισμό και έχουν υλοποιήσει επιτυχημένα web marketing στις τοπικές ενώσεις ξενοδοχείων στις οποίες κανήκουν. Για επίτευξη πραγματικού κέρδους απαιτούνται συνδυαστικά πακέτα

όπως αυτό που προσφέρει η SecureShop και το flexibook.

• Πώς καταφέρνετε να έχετε όλους τους πελάτες σας ψηλά στο Google;

Ο αλγόριθμος pagerank της Google, από τους 100 πιο πετυχημένους του αιώνα, υπερέρχει στην εμφάνιση του καλύτερου αποτελέσματος για οποιαδήποτε αναζήτηση. Δεν αρκεί πια η προσθήκη keywords στην ιστοσελίδα, για την άνοδο μιας σελίδας στα αποτελέσματα των αναζητήσεων.

Το pagerank έχει πολύ πιο σύνθετα και έξυπνα κριτήρια και απαιτεί εξειδικευμένες τεχνικές SEO (Search engine optimization), οι οποίες προϋποθέτουν γνώση και πειθαρχία των κριτηρίων αξιολόγησης και ειδικό σχεδιασμό για τη βελτιστοποίηση της ιστοσελίδας. Έτσι, για να εμφανιστεί η ιστοσελίδα ενός ξενοδοχείου ψηλά στις αναζητήσεις, πρέπει να «αρέσει» στους επισκέπτες, να πλοηγούνται ευχάριστα και να παρουσιάζει με ρεαλιστικό τρόπο το ξενοδοχείο και τις υπηρεσίες του. Αυτή είναι μια γενική αξιολόγηση του pagerank με βάση το περιεχόμενο και την επανατροφοδοτούμενη επισκεψιμότητα του site. Όταν όλα τα επιμέρους κριτήρια έρθουν σε απόλυτη ισορροπία, τότε «μαγικά», το site βρίσκεται ανάμεσα στις πρώτες θέσεις των αναζητήσεων. Δυστυχώς για τους ερασιτέχνες, το pagerank δεν «ξεγελιέται» με φθηνά κόλπα.

Καθώς είμαστε μια εταιρία που συνδυάζει γνώσεις πληροφορικής και τουριστικής ανάπτυξης, καταφέρνουμε να ανεβάζουμε τα ξενοδοχεια-πελάτες μας στις πρώτες θέσεις γενικών αναζητήσεων του google (π.χ. hotel rodos, hotel halkidiki), για όλη την Ελλάδα.

Στην παραγωγή ενός site που αναλαμβάνει η SecureShop συμμετέχουν art designers, προγραμματιστές, κειμενογράφοι, seo experts, φωτογράφοι και μεταφραστές κάτω από την καθοδήγηση ενός τουριστικού concept.

Η τουριστική μεθοδολογία που ακολουθούμε σε συνδυασμό με τη μελέτη και πειθαρχία των κριτηρίων αξιολόγησης των μηχανών αναζήτησης, μας οδηγεί με σιγουριά στο να προσδιορίσουμε και να σχεδιάσουμε το κατάλληλο site που αναδεικνύει καλύτερα το τουριστικό προϊόν του πελάτη μας, το οποίο επιβραβεύεται από τους επισκέπτες και φτάνει στις πρώτες θέσεις. Τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του Google Analytics συγκλίνουν για τα web sites που έχουμε υλοποιήσει και αποδεικνύουν έμπρακτα ότι η μέθοδος που ακολουθούμε είναι αποδοτική. ♦