



Ils doublent le nombre  
de check-in en ligne.

L'histoire d'une réussite pour Fattal & Duve

**Le groupe Fattal est la plus grande chaîne hôtelière d'Israël. Il compte plus de 200 hôtels répartis en Israël et en Europe, et plus de 43 000 chambres.**

Fattal s'est donné pour mission d'être un pionnier dans le domaine de la technologie.

Le groupe travaille sans relâche pour s'assurer de toujours essayer et tester des solutions intelligentes qui favorisent le bien-être des clients, réduisent les coûts et améliorent l'efficacité.



# La vision de Fattal

La vision de Fattal est d'avoir un pôle central de communication et d'expérience client pour tous les hôtels du groupe : un endroit où les clients savent où ils se rendent, ce qu'ils peuvent y faire et où ils peuvent vivre une expérience personnalisée.

Ce n'est pas une mince affaire, compte tenu de la taille, de l'étendue et de la répartition géographique du groupe.

Au cours des deux dernières années, il est devenu évident pour Fattal que les clients ne sont pas toujours enclins à télécharger une application native sur leur téléphone juste pour des vacances. Ainsi, les solutions qu'ils pourraient envisager devraient inclure une application web qui s'intègre avec d'autres services de base tels que l'enregistrement en ligne, la communication avec les clients, la vente additionnelle ou le contrôle à distance des portes et des clés mobiles.



# Choisir le bon partenaire



Fattal a commencé à examiner d'autres solutions sur le marché et en a évalué plusieurs.

## Leurs principaux facteurs de sélection :

- Un large éventail de fonctionnalités prises en charge ( check-in, application pour les clients, communications, ventes additionnelles, clés mobiles, analyses et plus encore).
- Le temps et la complexité de la mise en œuvre
- Une solution entièrement en marque blanche
- L'accent mis sur la personnalisation et la segmentation des clients

Après plusieurs mois de recherche et analyse approfondies, Fattal a choisi d'implémenter Duve dans l'ensemble de la chaîne.

Il n'a fallu que **2 semaines** pour installer Duve dans le premier hôtel, et moins de **2 jours pour les autres**.

# Les retombées de l'utilisation de Duve

En implémentant le check-in en ligne entièrement personnalisable de Duve, Fattal a pu doubler le ratio de check-in en ligne - réduisant essentiellement de moitié les files d'attente pour l'enregistrement physique. Cela a permis à l'équipe de réception de se consacrer à garantir une expérience vraiment unique à chaque client.

Grâce à la plateforme de communication multicanal de Duve, les clients et le personnel peuvent communiquer dans les deux sens, directement par WhatsApp, e-mail, application web ou SMS.

Le centre de communication est enrichi de données supplémentaires sur chaque client, complétant le profil de chaque client. Le personnel peut ainsi contacter chaque voyageur de la manière la plus adaptée et la plus individuelle, que ce soit par le biais d'un chat en tête-à-tête ou de messages et de diffusions automatisés.

Fattal a vu ses clients l'adopter massivement et, selon Dor Levin, chef de produit chez Fattal, "Duve nous a fait avancer à pas de géant, et notre personnel comme nos clients adorent cette interaction directe et personnelle".





— *“Duve nous a fait avancer à pas de géant”*

Par ailleurs, selon M. Dor, les équipes internes de Fattal apprécient l'utilisation quotidienne de Duve autant que leurs clients. Duve améliore le travail des équipes entre les hôtels, facilite la vie des réceptionnistes et donne aux managers plus de visibilité et de données analytiques afin qu'ils puissent améliorer l'expérience des clients dans son ensemble.

*“Notre objectif n'est pas seulement de raccourcir les files d'attente pour le check-in, mais de véritablement repenser la façon dont les clients s'enregistrent et interagissent avec nos hôtels.”*

— Dor Levin, chef de produit chez Fattal

Dor a ajouté : “Avant Duve, je passais beaucoup de temps à gérer les urgences technologiques dans les différents hôtels et les processus d'enregistrement. Maintenant, avec Duve, tout fonctionne et je peux me concentrer sur la formation, l'expansion et l'approfondissement de notre collaboration avec Duve.”

“Nous sommes fiers et enthousiastes que Fattal ait choisi Duve comme partenaire d’innovation numérique”, déclare David Mezuman, PDG de Duve.



*“Notre engagement mutuel à mener la transformation numérique du secteur de l’hôtellerie est aligné et très clairement constaté dans ce projet, et nous sommes heureux de voir l’adoption de Duve à travers le groupe d’hôtels de Fattal – améliorant la vie du personnel et rendant les clients plus heureux.”*



## A propos de Duve

Duve révolutionne l'expérience client en offrant une suite d'expérience client véritablement personnalisée. Duve aide les hôteliers à créer un parcours numérique sur mesure pour chaque client : des procédures de check-in en ligne qui répondent précisément aux besoins de chacun, une application pour les voyageurs sans téléchargement avec un contenu pertinent dans la langue maternelle du client, ou encore des promotions personnalisées qui augmentent le potentiel des revenus et la satisfaction du client. Duve s'associe à plus de 150 intégrations partenaires, parmi les principaux PMS (système de gestion des établissements), agences de voyages en ligne, prestataires de service de paiement, fournisseurs de clés numériques et vendeurs tiers. Duve aide ainsi à transformer la façon dont l'expérience client est assurée dans des milliers d'hôtels et de locations de vacances à travers le monde.

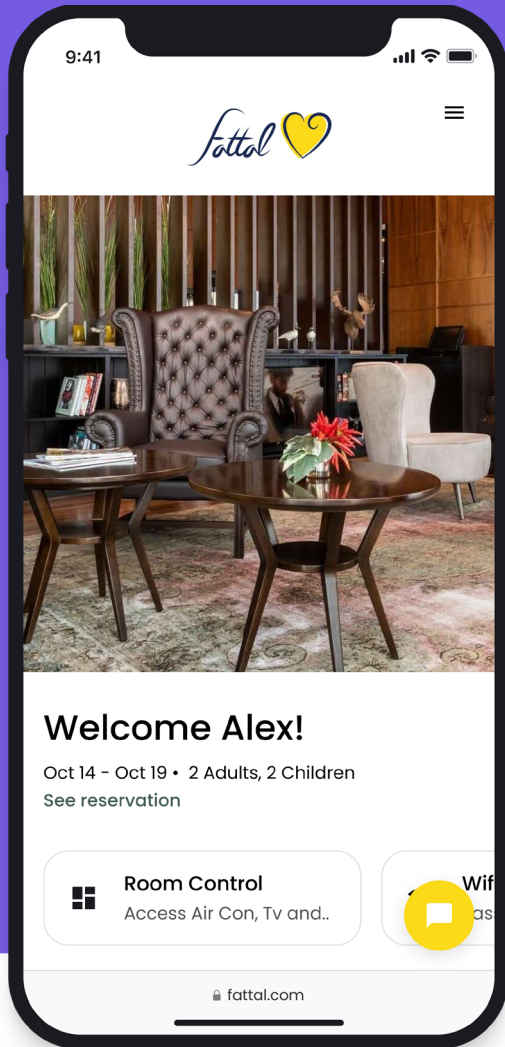
---

## À propos de Fattal

La chaîne hôtelière Fattal (fondée en 1998) est la plus grande entreprise hôtelière d'Israël, avec 40 hôtels et 9107 chambres sous sa gestion. Ces hôtels sont bien répartis dans le pays, dans les principaux sites touristiques : Tel Aviv, Jérusalem, Tibériade, la Mer Morte et Eilat. La chaîne possède et gère également 150 hôtels de l'enseigne Leonardo en Europe.



# Les services de Duve utilisés par Fattal



- ✓ Check-in en ligne
- ✓ Intégration de clé mobile
- ✓ Système de communication centralisé
- ✓ Application pour les clients
- ✓ Ventes additionnelles

Ne vous contentez pas de moins,  
adoptez Duve dès maintenant !

Avec le check-in Duve, plus de 73% des clients terminent le processus d'enregistrement avant leur arrivée - ce qui laisse à votre personnel le temps d'offrir à chaque voyageur une expérience vraiment unique.

Réservez une démo

[www.duve.com](http://www.duve.com)