

Internet? Un must per gli hotel

Anche l'automatizzazione della routine conta. Parola di Sysdat Delos

Camilla Degli Antoni



«Se fino a qualche anno fa il collegamento Web nelle strutture alberghiere era considerato un optional, ora è impensabile non offrire connessioni Wi-fi all'interno delle camere e rendere disponibili una serie di hot spot nei punti comuni».

Interpellato sull'argomento **Sergio Gandola**,

presidente del Gruppo Informatico Siges,

non ha dubbi. L'esperienza di Sysdat Delos,

che all'interno del Gruppo si occupa

prettamente di Turismo, approcciando il

mercato con soluzioni software erogabili

anche in modalità Asp, parla chiaro: *«Sono*

ancora poche le strutture alberghiere che

percepiscono il vantaggio di affidare a terzi le

attività non core. Ma tutti, bene o male,

collocano come centrale l'utilizzo di Internet

per le prenotazioni e l'integrazione di un software gestionale con altri portali, per ricevere le

prenotazioni sia dal proprio sito, sia da altri portali a esso collegati e ovviare il problema

dell'overbooking». Con l'avvento delle leggi antiterrorismo, ricorda ancora il nostro interlocutore,

«il Web è, inoltre, diventata una delle parti più "sensibili" nelle richieste del cliente al. Per non

parlare delle agevolazioni che le tecnologie (software in primis) sono in grado di introdurre nel lavoro

di ogni giorno». Non a caso, per Gandola l'obiettivo da perseguire con l'installazione di un buon

applicativo è quello di gestire anche il personale dell'albergo, aumentando gli automatismi di

routine.

«Proprio per rispondere a questo tipo di esigenza pressante negli alberghi - spiega il nostro

interlocutore - abbiamo studiato Easy Passport, una soluzione basata su scanner, in grado di

catturare i dati del passaporto del cliente e risparmiare fino all'80% del lavoro di portineria. Il

collegamento alla Questura avviene, poi, in modalità telematica, mentre la firma digitale permette di

memorizzare in maniera criptata e nel pieno rispetto della privacy gli estremi del cliente e di

conservarli per cinque anni a norma di legge». Già, perché è in chiave "servizi" che, per il

presidente del Gruppo, va letto il business in questo mercato. *«Basti pensare alla pay Tv o*

all'Internet dedicato che hanno introdotto per l'albergatore la necessità di interfacciarsi con una

molteplicità di sistemi di intelligence building. In tal senso - ricorda Gandola -, la struttura

alberghiera deve essere adeguata sotto due punti di vista: nella parte software, per stare dietro a

tutta una serie di novità tecnologiche che fanno presa sugli ospiti, ma anche sotto il profilo

dell'assistenza. Perché, purtroppo, negli alberghi si registrano grossi problemi a livello di volatilità del

personale. Nel nostro caso, offriamo un servizio 7 su 7, 24 su 24 e, dietro il pagamento di un

canone di assistenza, gestiamo la chiamata del cliente assistendo la postazione pc da remoto e

indipendentemente dalle linee installate all'interno della sua struttura».

Anche il controllo di gestione, specie nelle strutture di grandi dimensioni, viene ritenuto

importante. *«Risulta, infatti, sempre più strategico sapere da dove proviene la clientela per*

segmentare i ricavi e adottare azioni di marketing profittevoli, ma anche per controllare i costi e

monitorare l'andamento del business dell'albergo». E che i servizi siano un argomento centrale lo

conferma la presenza di Consertel che, all'interno del Gruppo Informatico Siges, fornisce

consulenza e supporto tecnico affinché gli applicativi installati siano sempre aggiornati. Un

servizio, quest'ultimo, richiesto soprattutto dalle strutture alberghiere di medie e grandi

dimensioni. *«E che non si ferma ai soli aspetti tecnologici - conclude Gandola -. L'adeguamento al*

Documento programmatico per la sicurezza, ma anche le password in uso nei sistemi e il

trattamento dei dati sensibili sono aspetti da curare in profondità. Esistono, poi, altri livelli di

consulenza, utili per mettere al corrente i clienti delle agevolazioni finanziarie previste da

associazioni del settore per chi, per esempio, utilizza l'e-commerce, ma anche servizi per il controllo

della carta di credito del cliente, che può essere scoperta. Non a caso, siamo in grado di

implementare un sistema che permette di congelare, aggiornandolo costantemente, l'importo

presunto che il cliente utilizzerà e che non potrà essere speso in altro modo».

Il Gruppo in breve

Sul mercato da 25 anni, sono oltre 1.400 le installazioni complete che Sys-Hotel Genius di

Sysdat Delos può annoverare. E non solo sul mercato italiano. Non a caso, oltre la metà del

fatturato consolidato del 2005 del Gruppo Informatico Siges (pari a 6,2 milioni di euro)

provviene dal segmento Turismo, nel quale la società vanta non solo clienti a tre stelle (fino a

50 camere), ma anche realtà del calibro di Touring Club, Viaggi del Ventaglio e Grandi Viaggi.

Con una sede a Saronno e l'altra a Roma, la struttura del Gruppo è composta da 110

dipendenti e una serie di consulenti esterni, fra i quali è possibile annoverare anche una

quindicina di rivenditori It senza vincolo di esclusiva che fungono da "segnalatori" di business e

per i quali *«c'è sempre posto».*