

http://www...
SPECIALE ERP

Foto Park Hyatt Milano

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING LA GESTIONE DIGITALE

L'INFORMATICA ENTRA DA PROTAGONISTA NELL'ORGANIZZAZIONE ALBERGHIERA E OGGI UN'UNICA PIATTAFORMA SOFTWARE PERMETTE DI PIANIFICARE AL MEGLIO LE ATTIVITÀ DI UN HOTEL. MA, PER OTTENERE I MASSIMI RISULTATI, BISOGNA SAPER SCEGLIERE.

Massimiliano Cassinelli

Con l'approssimarsi dell'estate si incrementa l'attività di quanti, alla ricerca di un hotel, iniziano la vacanza dal web, cercando in rete le soluzioni adeguate alle proprie esigenze. Sino a pochi anni fa, però, Internet non era nient'altro che una vetrina, e al massimo dava la possibilità di inviare una mail per chiedere preventivi e disponibilità, oltre a eventuali informazioni. Al ricevimento del messaggio di posta elettronica, un addetto doveva cercare le risposte, magari attraverso un applicativo destinato a registrare le prenotazioni, e inviarle all'interlocutore. Quest'ultimo, a sua volta, leggeva il messaggio a distanza di qualche ora, magari confrontandolo con altre offerte e, dopo la decisione, spediva la propria conferma. Nel frattempo, però, la situazione poteva essere cambiata o la camera assegnata ad ospiti diversi, con la necessità di far ripartire l'intero processo di prenotazione.

Una trafila sempre meno apprezzata dall'utente moderno, sia esso un turista o un uomo d'affari, che esige risposte rapide e precise.

Ad ogni buon conto, una volta, se si raggiungeva la conferma della prenotazione, era necessario coordinare tutte le procedure per preparare nel migliore dei modi l'ospitalità: dall'assegnazione della camera alla sua pulizia, passando attraverso il soddisfacimento di eventuali richieste specifiche. Un processo particolarmente articolato e, di solito, affidato alla trascrizione manuale o a singoli software dedicati. La probabilità d'errore, scoperta solo di fronte al cliente spazientito, era quindi particolarmente elevata.

Una situazione ormai inaccettabile per una moderna struttura ricettiva, nella quale l'efficienza e la precisione del servizio costituiscono due fattori competitivi vincenti.

Si sono così affermati una serie di software che, mutuando l'esperienza maturata nei settori industriali, sono in grado di automatizzare l'intera gestione di un albergo, indipendentemente dalle sue dimensioni. Si tratta dei cosiddetti Erp (Enterprise Resource Planning), o più comunemente "gestionali", ovvero strumenti capaci di supportare l'intero mondo dell'ospitalità e dell'organizzazione.

Tutto parte dalla prenotazione

Chiunque abbia provato ad effettuare una prenotazione alberghiera attraverso la rete Internet, ha potuto apprezzare le funzionalità

di un sistema che, in pochi secondi, permette di conoscere la disponibilità delle stanze, il loro costo e, contemporaneamente, di completare la prenotazione con pochi click. Simili funzionalità, che rappresentano un importante fattore competitivo, sono le uniche ad essere direttamente a disposizione dell'ospite. Tutto il resto è invece accessibile al solo personale interno, il cui lavoro viene semplificato sin dalle fasi di prenotazione.

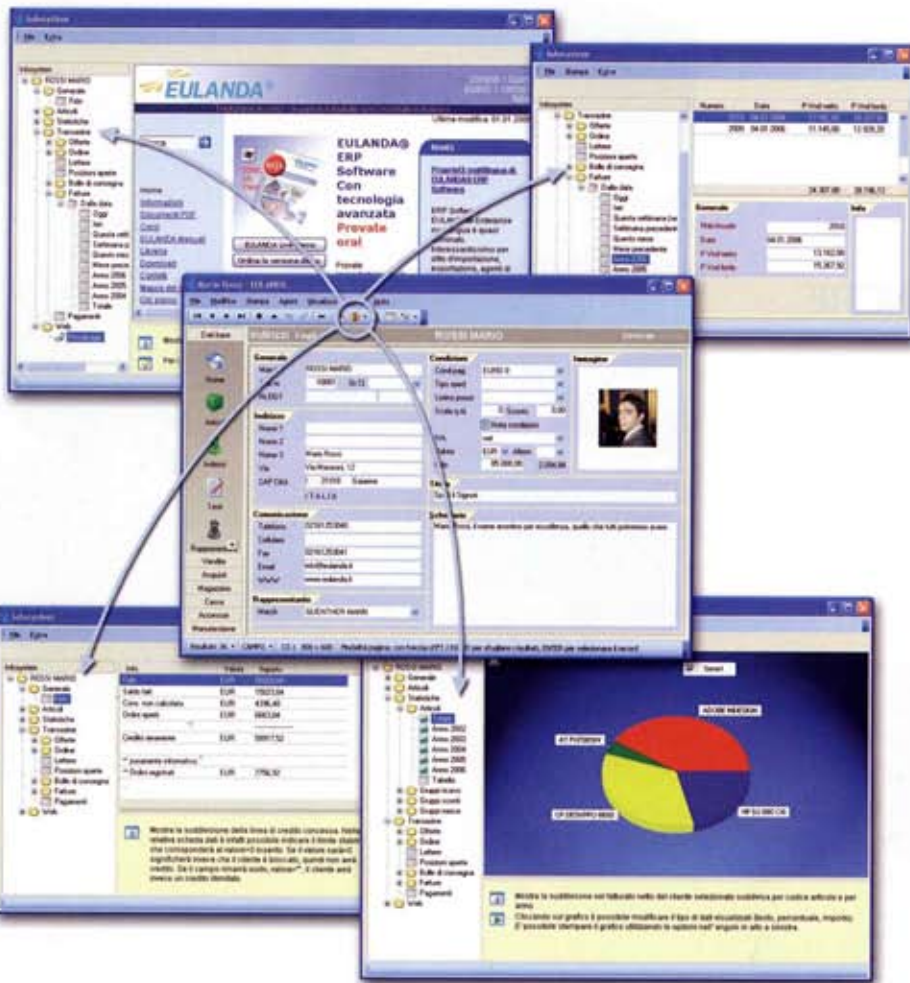
Il sistema, infatti, è in grado di verificare e assegnare automaticamente le stanze disponibili, attivando contemporaneamente tutte le attività necessarie alla corretta assistenza del-



foto Radisson Suis



foto Radisson Suis



L'investimento in un Erp deve tener conto delle esigenze attuali e di quelle future della struttura ricettiva. (foto Eulanda)

tempo, evitando di occupare solo parzialmente alcuni piani. Una simile capacità consente, oltre ad una migliore organizzazione, anche sensibili risparmi economici. Infatti, in determinati periodi dell'anno, alcuni piani dell'hotel possono essere inutilizzati, consentendo così di disattivare l'impianto di riscaldamento o condizionamento. La corretta assegnazione delle stanze, però, rappresenta solo la funzionalità più evidente di una piattaforma gestionale. Simili sistemi, infatti, consentono anche di pianificare operazioni di marketing, così come di raccogliere e organizzare tutte le informazioni economiche relative alla gestione di una struttura alberghiera. Questo significa che, in qualunque istante, l'amministrazione può conoscere i dati relativi alle fatture attive e passive, scendendo nel dettaglio sino ad analizzare ogni singola voce. Il tutto, nelle soluzioni più innovative, corredato da una serie di grafici esplicativi che permettono, a colpo d'occhio, di verificare immediatamente eventuali situazioni anomale o che richiedano l'intervento da parte della direzione.

Proprio la capacità di raccogliere, in un unico sistema, tutte le informazioni amministrative, e il dettaglio di ogni singolo servizio fornito all'ospite, consente, al momento del check out, di rilasciare immediatamente una fattura dettagliata. Infatti, dalla reception, digitando il numero di stanza assegnata o il nome del cliente, è possibile conoscere tutti i servizi di cui ha usufruito, richiedendo poi l'immediata

le persone in arrivo. L'inserimento dei dati di ogni singolo cliente può essere realizzato anche manualmente, ma sempre operando sulla medesima piattaforma, evitando così il rischio di assegnazioni plurime. Proprio all'atto della prenotazione,

una delle funzionalità più apprezzate consiste nella corretta pianificazione dell'assegnazione. I sistemi più moderni, infatti, sono in grado di posizionare i clienti in funzione dell'effettiva capienza dell'hotel, distribuendoli in modo da ridurre il disturbo reciproco ma, allo stesso

PLANNING

Organizzazione no limits

Nella gestione alberghiera, limitarsi agli aspetti più propriamente amministrativi dell'Erp sarebbe riduttivo, poiché si tratta di sistemi in grado di raccogliere e controllare anche le informazioni relative agli ordini inoltrati ai singoli fornitori, registrando in tempo reale ogni movimento di ingresso ed uscita. In questo modo i responsabili della struttura e dei singoli servizi sono costantemente aggiornati sulla situazione dell'hotel, sul numero dei clienti presenti e su quello degli ospiti del prossimo futuro. Inoltre, è possibile pianificare al meglio l'organizzazione del personale ed ogni singolo acquisto, consentendo, ad esempio alle cucine, di ordinare gli alimenti necessari in funzione dell'effettiva necessità.

foto Radisson Sas





stampa della fattura. In questo modo, oltre a ridurre i tempi d'attesa per i clienti, vengono ottimizzati e resi più efficienti i servizi, con un significativo risparmio economico.

Risorse umane: una partecipazione attiva

L'implementazione di simili strumenti ha un impatto significativo sull'organizzazione di qualunque struttura ricettiva, in quanto elimina tutti gli altri applicativi, spesso numerosi, che si sono parzialmente sovrapposti nell'arco degli anni. Questo significa, però, che il personale deve prendere confidenza con strumenti totalmente nuovi e non sempre apprezzati nelle fasi iniziali. Chi è abituato a operare in un certo modo, infatti, sopporta malvolentieri i cambiamenti imposti, soprattutto quando non ne percepisce vantaggi immediati. Per tale ragione, ancor prima di iniziare a installare la nuova piattaforma che, presumibilmente, accompagnerà per anni l'intera organizzazione dell'azienda/hotel, è necessario valutare l'impatto sull'organizzazione del lavoro. Sin dalle fasi iniziali, è quindi importante coinvolgere il personale nelle scelte e nelle customizzazioni. Se i dipendenti si sentono parte attiva di un processo importante per la propria azienda saranno

disposti a partecipare attivamente e, in alcuni casi, a sopportare meglio gli inevitabili disagi introdotti inizialmente da un nuovo modo di operare. Il tutto senza dimenticare che l'esperienza diretta di chi, quotidianamente, deve utilizzare un simile prodotto può rivelarsi molto utile nella scelta di determinate funzioni e funzionalità.

È comunque fondamentale ricordare come, nell'utilizzo di questi strumenti, l'accesso alle singole aree viene limitato in base alla funzione dei dipendenti.

Questo significa che, mentre il direttore dell'albergo può visualizzare qualunque informazione, l'addetto alla reception, ad esempio, non può accedere ai dati amministrativi.



Oltre a raccogliere in un unico sistema tutte le informazioni amministrative, la lista di ogni singolo servizio fornito all'ospite consente, al check out, di rilasciare una fattura dettagliata.
(foto Kempinski Hotel Giardino di Costanza)



I sistemi più moderni sono in grado di posizionare i clienti in funzione dell'effettiva capienza dell'hotel, evitando di occupare solo parzialmente alcuni piani. Con sensibili risparmi: nei piani inutilizzati è possibile disattivare l'impianto di riscaldamento o condizionamento. (foto Park Hyatt Hotels)

Dove lo compro?

A fronte di simili potenzialità, non possiamo dimenticare che le offerte sul mercato sono molto articolate ed è necessario adottare strumenti adeguati alle effettive esigenze. In primo luogo è fondamentale comprendere il cosiddetto grado di scalabilità di un prodotto. Questo perché, in futuro, potrebbe essere necessario disporre di ulteriori funzionalità, come la fatturazione elettronica e il collegamento con una banca dati o, più comunemente, l'inserimento di un nuovo servizio messo a disposizione degli ospiti.

Ma potrebbe essere necessario estendere il gestionale anche a una struttura diversa o adattarlo a un crescente numero di camere da gestire. In un simile scenario, un Erp rigido potrebbe rivelarsi insufficiente, imponendo la necessità di acquistare un nuovo prodotto e

vanificando parte dell'investimento.

Di fronte di una simile eventualità, per prima cosa è necessario valutare l'opportunità di rivolgersi a fornitori locali oppure a grandi

gruppi nazionali o internazionali. Questi ultimi, di solito, propongono soluzioni molto più articolate e ricche di funzionalità, oltre ad essere contraddistinte da una grafica più accattivante. Di contro, la flessibilità di simili sistemi è spesso limitata, così come non sempre essi godono di un adeguato supporto locale. Questo comporta che, a fronte di specifiche esigenze, non è sempre facile trovare la necessaria assistenza. Di contro, un piccolo fornitore locale, pur garantendo un elevato livello di personalizzazione, non assicura sempre la necessaria evoluzione nel tempo, così come alcune funzionalità potrebbero non essere adeguatamente supportate.

La scelta, quindi, risulta delicata. Ma, del resto, non possiamo dimenticare che l'evoluzione tecnologica, anche nei prossimi anni, sarà presumibilmente molto rapida e, per tale ragione, non è da escludere che, nel volgere di poco tempo, potrebbe comunque essere necessario sostituire una simile piattaforma con soluzioni sempre più innovative. Per evitare di perdere l'opportunità di migliorare l'efficienza della propria struttura organizzativa, l'investimento in un sistema Erp deve quindi basarsi, in primo luogo, sulla capacità di soddisfare in modo efficace le esigenze attuali. Il tutto senza dimenticare la capacità imprenditoriale di "guardare al futuro", intuendo quali saranno le dimensioni e le esigenze dei prossimi anni, per scegliere anche in funzione dell'evoluzione della propria struttura.



Una moderna piattaforma di gestione permette di superare i tradizionali problemi organizzativi con una positiva ricaduta su tutte le attività dell'hotel. (foto Austin Fire Equipment)



Scrigno

Con l'innovativa formula dell'hosting presso i server GP Dati, Scrigno si propone come una soluzione evoluta sia per gestire la vita interna dell'albergo e della catena alberghiera, sia per organizzare la strategia di vendita, a partire dall'ottimizzazione delle politiche commerciali e dell'accesso alle prenotazioni. Il sistema informatico permette anche di razionalizzare i costi del personale, fare controllo di gestione, fornire un supporto strategico al cosiddetto Revenue Manager, la figura in grado di leggere in tempo reale, grazie al software GP Dati, gli orientamenti del mercato.

La soluzione aumenta il tasso di occupazione delle strutture, massimizza le vendite, ottimizza le politiche di pricing, fidelizza e migliora la redditività del cliente.

GP Dati



Opera PMS

Semplice da usare, grazie ad una serie di tasti funzione che ne semplificano l'utilizzo, e sviluppato per soddisfare le diverse necessità di alberghi e catene alberghiere di qualsiasi dimensione, Opera PMS fornisce tutti gli strumenti di cui il personale dell'hotel ha bisogno per svolgere al meglio le mansioni di tutti i giorni. L'applicazione può essere configurata in base alle esigenze specifiche delle diverse strutture e operare sia in modalità proprietà-singola sia in proprietà-multiple, con tutti gli hotel raggruppati in un complesso che condivide un unico database. Sono già presenti interfacce per collegare Opera PMS a sistemi terzi, integrando così funzionalità differenti e specifiche.

Micros-Fidelio



SysHotel on Line

SysHotel on Line è il sistema integrato e modulare per la gestione delle prenotazioni alberghiere via Web, permettendo all'albergatore di trasformare il proprio sito Internet da un semplice catalogo ad una soluzione di vendita in tempo reale. La soluzione, modulare e flessibile, può essere adattata alle diverse dimensioni delle strutture turistico-alberghiere con la possibilità di ricevere le prenotazioni in tempo reale attraverso il sito Internet dell'albergo, migliorando così la comunicazione di prezzi, disponibilità e tipologia di pagamento. SysHotel on Line può essere attivato dal sito Internet della struttura alberghiera inserendo semplicemente il pulsante "Prenotazioni".

Sysdat Turismo



HotelCUBE International

Sviluppato con la tecnologia Enterprise di Microsoft, per garantire un elevato livello di utilizzo ed affidabilità, HotelCUBE International è una suite integrata di prodotti per il mercato alberghiero. Costituito da più moduli integrati su un unico database o più database distribuiti, utilizza le funzionalità di Office System 2007 e ha un'innovativa interfaccia dedicata alla migliore leggibilità e valorizzazione dei risultati. L'applicativo consente al personale delle aziende ricettive di lavorare in collaborazione e di interagire per potenziare l'efficienza aziendale. Infatti, da qualsiasi reparto all'interno dell'hotel, si possono gestire le esigenze del cliente presente o in arrivo, per migliorarne le relazioni.

PROXIMA



Soluzione Hotel

Soluzione Hotel è un software di gestione alberghiera in grado di supportare tutti gli operatori impegnati nella gestione di strutture ricettive, dall'ufficio prenotazioni al front-office. L'applicativo garantisce inoltre un supporto per il management alberghiero nella scelta delle azioni strategiche e politiche per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Grazie a un'interfaccia grafica intuitiva, la soluzione può essere utilizzata da tutto il personale, anche se gli accessi ad aree specifiche sono regolati da una serie di password. Infine, grazie alla possibilità di integrarsi con altri applicativi e alla rapidità di implementazione, l'intero pacchetto può essere reso operativo in pochi giorni.

Zerouno Informatica