INDISPENSABILE "GESTIONALE"

Massimiliano Cassinelli

I SISTEMI INFORMATICI PER HOTEL, I COSIDDETTI "GESTIONALI", RAPPRESENTANO, OGGI, UNA COMPONENTE ESSENZIALE PER L'OTTIMIZZAZIONE DELLA GESTIONE ALBERGHIERA, E PER RIDURRE LE SPESE MASSIMIZZANDO IL RENDIMENTO. MA LA LORO SCELTA NON È SEMPRE SEMPLICE...

Il supporto dei Sistemi Informatici è oggi indispensabile per qualunque struttura alberghiera, chiamata a competere con una concorrenza agguerrita e con la necessità di ottimizzare i costi, così da ridurre gli sprechi e accrescere l'efficienza del personale.
A queste esigenze rispondono, in particolare, i cosiddetti "gestionali", cioè software studiati in modo specifico per supportare un'azienda nella gestione della propria attività quotidiana.
Accanto alle piattaforme generiche, nel tempo, si sono affermati una serie di prodotti specifici per le singole attività imprenditoriali, in grado di rispondere alle esigenze tipiche di ogni realtà. In particolare, per il settore dell'ospitalità, sono stati sviluppati una serie di "verticali" caratterizzati dalla capacità di interfacciarsi automaticamente con Internet, aggiornando istantaneamente la disponibilità delle stanze, oltre alla possibilità di variare i prezzi in funzione delle prenotazioni e del periodo dell'anno.
La semplicità nelle operazioni di prenotazione rappresenta, però, solo il primo aspetto nella gestione di una realtà alberghiera. I sistemi più evoluti, infatti, sono oggi in grado di integrare, per esempio, l'attività di reception a quella di check-out, azzerando i tempi di fatturazione. A questo si aggiunge la capacità di gestire i turni del personale, le scorte, gli acquisti... il tutto evitando un'inutile duplicazione dei dati e consentendo il costante controllo dell'intera attività.

Bisogna saper scegliere

Proprio la disponibilità di prodotti tanto articolati rende indispensabile la capacità di sapersi affidare ad aziende realmente specializzate e in grado di fornire prodotti adeguati alle reali esigenze di un'azienda alberghiera. Questo perché, oltre all'attività quotidiana, oggi, sul "gestionale" risiedono tutte le informazioni concernenti il funzionamento di un hotel e, per tale ragione, devono essere adeguatamente protette. Ha suscitato scalpore, la scorsa estate, il caso di una catena alberghiera che, per ragioni dovute al mal funzionamento della piattaforma software scelta, ha assegnato le proprie stanze al costo di un solo centesimo al giorno. Un danno, in termini economici e di immagine, decisamente notevole.

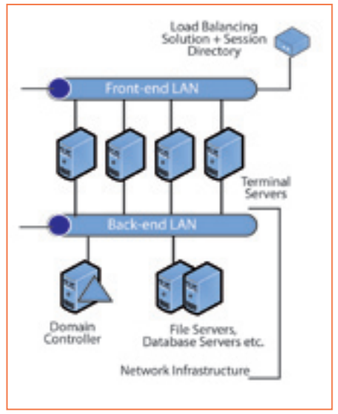
Nella scelta del "gestionale" cui affidare tutte le informazioni relative alla propria struttura è, quindi, opportuno valutare, oltre alla serietà del fornitore, anche la tipologia di prodotto proposto.
Esistono, infatti, soluzioni particolarmente articolate, che risultano però complesse e caratterizzate da funzionalità spesso non necessarie per le strutture di piccole/medie dimensioni. Il prodotto, quindi, deve essere commisurato alle proprie esigenze e garantito da un fornitore in possesso di provata competenza.

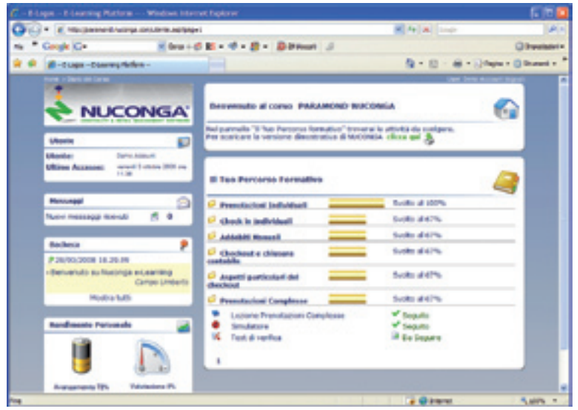
Locale o internazionale?

In quest'ambito, una delle discussioni oggi più accese riguarda la scelta fra un produttore locale oppure uno internazionale. Quest'ultimo, tipicamente, è in grado di fornire soluzioni più articolate e ricche di funzionalità, già ampiamente testate e quindi prive di possibili errori. Di contro una grande struttura, ma priva di filiali di assistenza locale, potrebbe essere poco interessata a garantire il necessario supporto a un piccolo cliente italiano. Al contrario un fornitore locale è tipicamente più attento alle singole esigenze di ogni realtà, anche in termini di aggiornamento. La sua offerta, però, potrebbe essere limitata dalla mancanza di un'adeguata continuità nel tempo.
Così come eventuali problematiche o aggiornamenti normativi potrebbero richiedere tempi lunghi. A cavallo tra le due offerte si stanno affermando produttori nazionali, che hanno sviluppato soluzioni specifiche per il mercato dell'ospitalità.
Si tratta, spesso, di prodotti non realizzati appositamente per il mondo alberghiero, ma che, con il tempo, si sono arricchiti di moduli adeguati a rispondere anche a queste esigenze. In tal caso, però, è spesso necessario valutare la possibilità di acquistare solo i moduli effettivamente necessari, oltre a disporre di una garanzia adeguata in termini di assistenza a fronte di qualunque necessità.

Bisogna saperlo gestire

Oltre a questo, comunque, resta fondamentale possedere le professionalità specifiche per la loro gestione. L'utilizzo quotidiano è stato reso semplice e intuitivo, e richiede brevi corsi di formazione per il personale operativo. Ben più complesso risulta, invece, l'aspetto tipicamente informatico, sia per la complessità della piattaforma stessa, sia per l'esigenza di proteggere adeguatamente i dati raccolti. La necessità di personale dedicato o, in alternativa, la consulenza di esperti esterni, comporta costi non indifferenti, che devono essere valutati anche sulla scorta dell'investimento necessario per l'acquisto del software stesso e dell'hardware su cui installarlo. Un'interessante alternativa all'acquisto è oggi offerta dall'erogazione in modalità Asp. Il pacchetto proposto prevede, tipicamente, il pagamento di un abbonamento annuale, mediante il quale si possono sfruttare le funzionalità dell'applicativo che, però, risiede nei server installati presso la sede del fornitore. In questo modo l'hotel è sgravato dalle problematiche di gestione, aggiornamento, protezione dei dati, back-up... una semplificazione notevole che, però, comporta la necessità di un collegamento Internet costante e, in molti casi, con una banda sufficientemente larga. In caso contrario, infatti, si rischia di non poter usufruire del servizio, col pericolo di trovarsi nell'impossibilità di svolgere l'intera attività gestionale e amministrativa.





Amadeus Marketing Italia
Concorrenza sotto controllo

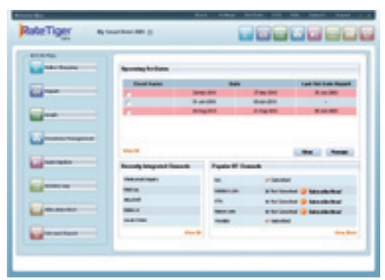
Interamente Web-based, Amadeus Hotel RMS permette un collegamento rapido e sicuro al sistema, con la possibilità di operare, da qualunque luogo, con un comune browser.
I moduli di analisi, forecast e ottimizzazione proposti da Amadeus, con oltre 250 tipi di report personalizzabili, permettono di controllare l'intero business dell'hotel, prevedendo l'andamento delle richieste e suggerendo la strategia di vendita in grado di ottimizzare i profitti. Grazie al nuovo modulo di pricing dinamico, che accede a un database con i dati di 80.000 proprietà alberghiere distribuite a livello mondiale, Amadeus Hotel RMS consente di determinare giornalmente la Bar (Best Available Rate) in base ai continui cambiamenti del mercato e alla rapida evoluzione delle tariffe.

Nozio
Prenotazioni semplificate

Il sistema di prenotazioni online implementato da Nozio è stato progettato per favorire la vendita diretta, massimizzando la redditività delle camere (RevPar) delle strutture ricettive. Il tutto attraverso funzionalità capaci di dare concretezza alle azioni di "revenue management" promosse dall'albergatore o dai suoi manager. Il sistema di prenotazione propone un front office semplice e intuitivo, mirato al Sell Up e capace di finalizzare l'acquisto della camera. L'intuitiva interfaccia permette di creare una lista di offerte chiare, anche in termini di sconti, pacchetti e offerte, corredate da fotografie. Il tutto con un form di prenotazione sicura (SSL e certificato geotrust).
Il back office aiuta la gestione flessibile delle tariffe, permettendo un revenue management totalmente personalizzabile, secondo la struttura ricettiva.

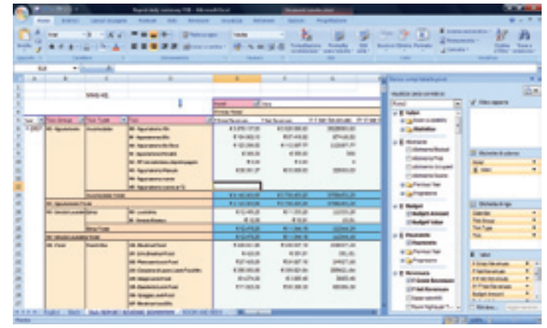
Ericsoft
Prenotazioni automatizzate

Le funzionalità di Channel Manager, firmato da Ericsoft, sono state studiate per unire tutte le potenzialità di un Pms, quale Hotel 3° o Miami 3°, a quelle dei canali di distribuzione Ids presenti in Internet. Il sistema è in grado di gestire rette e disponibilità, assegnando le stanze e sincronizzando automaticamente tutti i portali configurati. La possibilità di ricevere ed elaborare le prenotazioni, garantisce il vantaggio di non dover trascrivere manualmente i dati ricevuti. Proprio la completa automazione di tutti i processi rende semplice e trasparente la gestione di decine di portali e di migliaia di prenotazioni. Anche la configurazione risulta rapida, in quanto basata su un processo ridotto a pochi e semplici passaggi, senza la necessità di affidarsi a specialisti di settore.



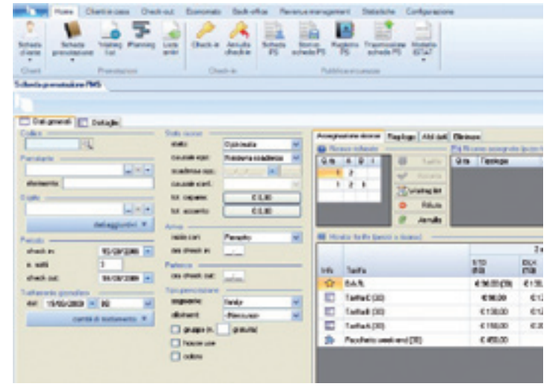
RateTiger - Ereumax
Gestionale "à la carte"

Con RTSuite, RateTiger propone una soluzione studiata per migliorare l'efficienza del benchmarking e revenue online, della gestione dei portali di prenotazione, del sistema di notifiche e della reportistica. Gli albergatori, sottoscrivendo solo i moduli necessari, possono disporre del controllo e della flessibilità utili a gestire con maggior profitto ed efficienza il canale Internet. Il tutto attraverso funzionalità che permettono di creare un sistema tarato sulle specifiche esigenze e sul budget a disposizione. Tra le nuove funzionalità introdotte da RTSuite, vi è la possibilità di aggiornare i vari portali semplicemente aumentando o diminuendo automaticamente le tariffe mediante valori o percentuali predefinite, minimizzando il lavoro di data entry.



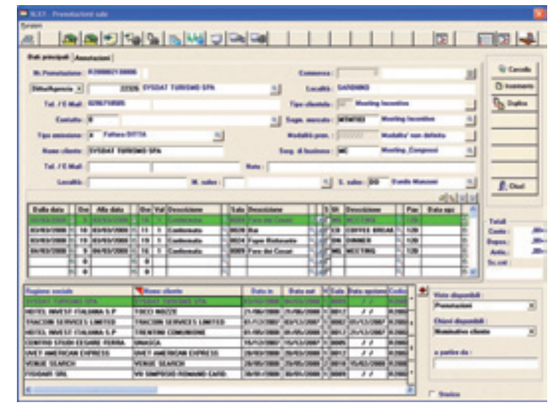
Serenissima Informatica
Dati centralizzati

Con protel, Serenissima Informatica propone un gestionale composto da moduli specifici di FrontOffice, Sales & Marketing e Conference & Banqueting in grado di integrare tutte le informazioni sul cliente in un database Microsoft SQL Server. L'hotel può così sfruttare i vantaggi offerti dalla rete Internet, grazie ad aggiornamenti continui e automatici. Il software è integrato con Microsoft Office, Outlook, Visio e MapPoint, utilizzando tutti i servizi messi a disposizione da questi sistemi. I dati gestionali sono analizzati da protel tramite report, Business Intelligence ed esportazioni in Excel o altri formati.
L'installazione in modalità Multi Property Edition consente di gestire gruppi e catene alberghiere con database centralizzato in server farm e accesso ai dati in tempo reale.



Zerouno Informatica
Massimizzare i profitti

Con Hottimo.Booking, Zerouno Informatica propone un sistema di prenotazione camere, servizi e pacchetti studiato per la gestione commerciale di una struttura o di un gruppo di strutture direttamente dal sito Internet aziendale.
Le tariffe sono rese dinamiche, applicando regole che consentono il riconoscimento di specifici segmenti, oltre alla possibilità di creare e mettere in vendita via Web pacchetti composti di camere, servizi e supplementi senza nessuna commissione per i tour operator. Il sistema gestisce anche le funzionalità di revenue management, per gestire la disponibilità delle camere massimizzando il ritorno economico. I prezzi possono, infatti, variare automaticamente in base all'andamento della domanda e le differenti tipologie di camera sono proposte in funzione del periodo di prenotazione.



Sysdat Turismo
Sotto controllo

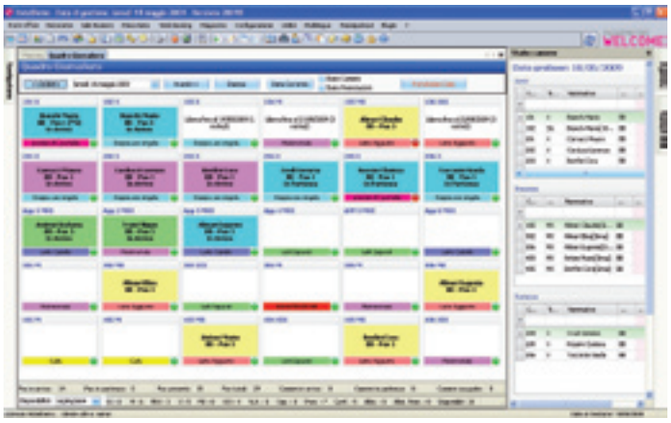
È proposto da Sysdat Turismo, il gestionale Syshotel Genius in grado di supportare tutte le attività di front e back office, contabilità, paghe, gestione del personale e dei turni, cespiti e magazzino. A questo si aggiunge la gestione di archivi di dati storici e statistici che danno vita, attraverso DM-View, a grafici e report per la direzione, il marketing e il commerciale. Lo stesso sistema, inoltre, consente collegamenti speciali per le casse fiscali, il controllo accessi e le chiavi elettroniche, la monetica e la building automation. SysHotel Genius è completato dai moduli per la gestione delle beauty farm, delle sale e degli eventi. Mentre il modulo SysHotel On Line consente di controllare, in modo semplice e intuitivo, tutti i flussi di prenotazione provenienti dal mondo Internet.

Zetel
Tutto centralizzato

Nuconga Enterprise è la risposta di Zetel alle esigenze di gestione e controllo delle catene alberghiere. La soluzione, basata su un unico data base, offre una visione completa di tutte le aree aziendali, a livello di catena e di singola struttura. Le sedi operano in maniera indipendente, ma le informazioni sono integrate, garantendo la gestione del booking centralizzato, per massimizzare la fidelizzazione e risolvere il problema della duplicazione delle anagrafiche. Oltre a sfruttare le opportunità di vendita offerte dal Web, il sistema permette di visualizzare e analizzare, in tempo reale, qualsiasi informazione: dai dati relativi alle percentuali di riempimento alle singole produttività. Anche la gestione degli acquisti diviene più snella, grazie alla possibilità di gestire al meglio il ciclo passivo e il relativo flusso di informazioni e documenti.

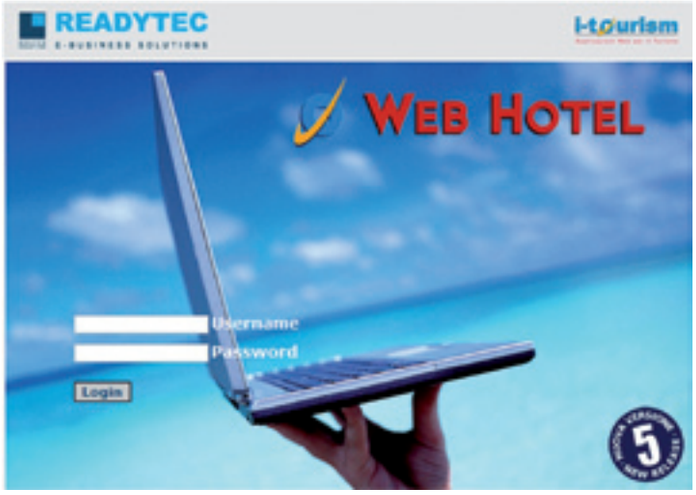
GP Dati Hotel Service
L'intelligenza entra in hotel

Un albergo di 100 camere, con un tasso di occupazione del 60%, vede la presenza di circa 90 persone al giorno. Ognuna di queste acquista beni e servizi completamente diversi, facendo crescere in modo esponenziale la quantità di dati da gestire. A fronte di questa valutazione, GP Dati ha integrato in Scrigno, il sistema di Business Intelligence realizzato da Oracle. I manager della struttura possono così disporre di un efficace strumento di analisi della propria azienda, migliorando il controllo di gestione e le attività di marketing. L'impiego della Business Intelligence consente di leggere e consultare, in modo intuitivo e personalizzabile, la mole di dati archiviati in Scrigno. Il tutto operando il tempo reale e sulla medesima piattaforma che già offre le più innovative funzionalità ai clienti e al personale.



Passepartout
Sempre aggiornati

Passepartout ha ampliato la propria soluzione Welcome con il modulo Smart Booking Manager, che consente di pubblicare le disponibilità dell'hotel sui principali portali online e di ricevere le prenotazioni provenienti dai siti direttamente sul gestionale. É così possibile gestire le offerte da un'unica maschera, avendo a disposizione tutte le informazioni aggiornate. Il software gestisce automaticamente le disponibilità delle camere sui vari portali, garantendo vantaggi in termini di risparmio di tempo e di precisione delle operazioni. Analogamente il modulo Web Booking automatizza le prenotazioni provenienti dal Web, collegando il sito dell'hotel al gestionale. La disponibilità delle camere è, così, aggiornata contemporaneamente su Internet e sul gestionale stesso.



Readytec
Tutto on-line

Il Pms Web Hotel di Readytec, proposto nelle versioni Advanced, Light e Asp, è stato creato per adattarsi alle differenti tipologie e dimensioni di una struttura ricettiva: dal singolo hotel sino alla grande catena alberghiera. Progettato con la logica del Web, e fruibile attraverso una normale connessione a Internet, Web Hotel consente di navigare da qualunque luogo, fornendo al management alberghiero intuitivi strumenti per incrementare la produttività e la redditività della propria struttura. La soluzione è in grado di interagire contemporaneamente con il sito dell'hotel stesso, con i portali di prenotazione e i Crs, offrendo così la possibilità di una gestione completa e integrata del business on-line.

Lasersoft
Per situazioni complesse

Hotel Deluxe, firmato da Lasersoft, è stato progettato per gestire le complesse esigenze di una struttura di medio-alto livello che ha la necessità di integrare, in un solo software, la gestione alberghiera e la ristorazione, oltre all'organizzazione di complessi eventi congressuali e la contabilità di magazzino. Il nuovo approccio alla gestione degli eventi, pur rimanendo semplice e intuitivo, è basato sia sull'implementazione dei Group Master, sia su un comodo pannello interattivo, che unisce la gestione delle camere a quella dei banchetti e delle sale. Permette così all'ufficio booking commerciale una visione della disponibilità delle risorse della struttura completa e di lungo periodo, agevolando il lavoro del back-office.