

Alta tecnologia per la gestione alberghiera



L'azienda di Torino opera nel settore del software per la gestione alberghiera, proponendo moduli specializzati dedicati ai vari settori di attività.



Essi sono integrabili con i software più specializzati per la gestione della politica tariffaria dell'albergo (lo Yield Management) o per la gestione della contabilità analitica (Pitagora++ e Sigla ++). Lo YNet consente, poi, di prenotare con conferma in tempo reale via Internet



I tre alberghi del gruppo Antares: Rubens, Accademia e Concorde, gestiti dal programma Hotel Cube di Proxima

L'ingegner Riccardo Di Prima con l'amico e socio Lorenzo Navone (che si occupa della parte commerciale) è titolare di Proxima di Torino. Di Prima vanta un'esperienza unica e originale in Italia nell'affrontare le problematiche legate alla ideazione e produzione di software per la gestione alberghiera. Sono vent'anni che lavora gomito a gomito con gli albergatori per sviluppare sistemi di gestione informatizzata che abbinino i progressi della tecnologia - computer

sempre più veloci e potenti, Internet - con le esigenze non meno dinamiche e in continuo sviluppo dei suoi interlocutori. Pochi altri settori sono diventati davvero globali come quello dell'ospitalità e le sfide cui devono rispondere gli imprenditori alberghieri mutano di anno in anno e diventano sempre più sofisticate. La sfida più importante per molti versi è dettata dal cambiamento dell'ospite degli alberghi, sempre più tecnologico e tecnologizzato, che si aspetta di trovare in albergo lo stesso tipo



Due pagine del sito Internet di Ita Hotels, anche questo cluster alberghiero utilizza i sistemi di gestione Proxima

di mentalità che applica sul lavoro e nella sua vita domestica. Un cliente che prenota sempre più via Internet, che via Internet scova le occasioni migliori, gli angolini più nascosti, il ristorante tipico, l'albergo su misura. Un cliente che si è abituato a viaggiare in tutto il mondo, di certo in Europa e nel Vicino Oriente. Un cliente che se svolge funzioni manageriali è abituato a far prenotare dalla segretaria o tramite agenzia, con tempi di decisione ridotti all'osso e aspettative di soluzioni e prenotazioni immediate. Il tutto in un ambiente – il territorio – sempre più competitivo dove i margini di guadagno si riducono sempre di più e l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse umane e materiali diventa l'unica via per poter sopravvivere prima ancora che per affermarsi.

Disporre del controllo minuzioso, dettagliato e costante sia dei ricavi che delle spese grazie alle statistiche e alle tabelle che il software di gestione consente di stampare quotidianamente permette di stabilire la più corretta politica di gestione dell'albergo e di poter intervenire con estrema tempestività su qualsiasi scostamento rispetto alle previsioni al fine di salvaguardare innanzitutto il raggiungimento del break even point dell'albergo e poi di massimizzare il guadagno ottenibile. "Ogni anno aumenta il numero degli albergatori che si rivolgono a noi per informatizzare la gestione dei loro alberghi" spiega Di Prima. "La competizione nel mondo alberghiero di-

venta di anno in anno sempre più impegnativa e non basta più la sola esperienza del singolo imprenditore. Ci vogliono strumenti tecnologici e culturali adeguati per affrontare i cambiamenti del mercato dell'ospitalità, negli alberghi di città come in quelli di vacanza, negli alberghi d'affari come in quelli termali o congressuali. Non basta più il solo buonsenso del direttore o l'acume del receptionist, ci vogliono strumenti scientifici per prevedere l'andamento dei flussi e delle richieste al fine di poter rispondere in tempo reale. Chi telefona per una prenotazione, sia essa di un singolo, dell'azienda, di un'agenzia di viaggi, pretende una risposta immediata, conferme in tempo reale altrimenti si rivolge altrove. Lo stesso se la richiesta arriva via Internet.

Chi esita o rimanda viene scavalcato da mille altre offerte. Chi non si adegua rischia di essere scavalcato dal competitor che si è dotato di queste tecniche e tecnologie grazie alle quali sa rispondere alle richieste del mercato con maggiore tempestività e nella maniera più efficace per ottenere il miglior margine economico per la propria azienda." Stiamo parlando della cultura dello Yield Management, la tecnica che consente di gestire le tariffe alberghiere sulla base sia di ciò che è accaduto nello stesso periodo dell'anno negli anni precedenti sia comparando la situazione attuale con gli eventi previsti sul territorio (fiere, mostre, feste di paese, manifestazioni, ricorrenze).

Lo Yield Management è stato ideato nelle grandi università americane e sviluppato dalle compagnie aeree internazionali negli anni Ottanta e Novanta. Il suo scopo è quello di ottimizzare due parametri all'apparenza in fiero e insanabile contrasto tra di loro: la piena occupazione dei posti offerti (le camere negli alberghi) con la più elevata tariffa possibile. Lo Yield Management consente di individuare in maniera matematica la miglior tariffa da praticare quel giorno e i successivi novanta indipendentemente dallo stato attuale delle prenotazioni. E' la differenza tra predire un'eclissi di luna sulla base di rigorose osservazioni astronomiche e rivolgersi a un mago per ottenere i numeri da giocare al lotto. L'applicazione dello Yield Management oggi è stata messa a disposizione anche del mondo alberghiero da specialisti come Optims. "Noi collaboriamo con Optims per integrare il loro programma di gestione dello Yield Management con Hotel Cube, il nostro programma gestionale" spiega Di Prima. "In questo modo offriamo all'albergo il meglio in entrambi i campi, quello del controllo e della gestione dell'albergo – Hotel Cube – con il programma più specializzato per la gestione dello Yield Management, Optims. Lo stesso accade con il sistema di gestione della contabilità analitica, lo Uniform System, dove abbiamo integrato Hotel Cube con Pitagora++ e Sigla++ di IBM, vale a dire il meglio esistente nel mercato italiano e mondiale."

I cluster alberghieri sono tra i vostri migliori clienti.

“E’ vero. Porre in rete un gruppo di alberghi che fanno capo alla stessa proprietà ma sono distribuiti sul territorio, anche a grande distanza tra di loro, consente la gestione più efficace in termini operativi e più sicura in termini di controllo e verifica. Da anni Remo Eder ha messo in rete i suoi tre alberghi di Milano (Antares Hotels Rubens, Accademia e Concorde). Con Hotel Cube gestisce prenotazioni e tariffe delle sue 267 camere come se appartenessero a un solo albergo. Non a caso ha adottato come slogan ‘Antares Hotels: L’ospitalità a Milano’. L’ultima acquisizione di Remo Eder ha riguardato proprio i moduli di Yield Management al fine di ottimizzare al massimo la sua politica tariffaria e gestionale anche on line grazie a YNet, il modulo di Hotel Cube che interfaccia gli alberghi con Internet consentendo la prenotazione con conferma via carta di credito in tem-

po reale. Con YNet l’albergatore è in grado di creare un vero e proprio percorso in grado di ottimizzare la politica commerciale dell’albergo, per esempio ponendo delle rigidità in momenti di picco per l’albergo, come durante le maggiori manifestazioni fieristiche o durante l’alta stagione, dando nel contempo delle alternative al cliente, soprattutto quando queste alternative riguardano i diversi alberghi che fanno capo al cluster. Un altro gruppo che sta acquisendo lo Yield Management e lo YNet è il Gruppo Bertolio che ha Milano gestisce il Grand Hotel Poliziano Fiera e il Grand Hotel Doria. Eder e Bertolio hanno compreso che il primo centro di ricavo negli alberghi è passato dal momento della vendita a quello della prenotazione dove la capacità di fornire una risposta chiara e certa in tempo reale caratterizza l’albergo vincente.”

Altri cluster alberghieri con cui state collaborando?

“A Roma abbiamo informatizzato il Gruppo Bettoja Hotels, che gestisce sei alberghi, cinque nella capitale e uno a Firenze. Siamo partiti da un albergo pilota, il Nord Nuova Roma, per poi mettere in rete l’intero gruppo con Hotel Cube. Per raggiungere questo scopo, il Gruppo Bettoja Hotels ha cambiato i computer installandone di più moderni e potenti, acquistati dalla IBM. Abbiamo formato anche il personale del gruppo alberghiero tramite il nostro partner romano, Alfa System, che è anche il produttore di Pitagora++. Dal primo gennaio 2002 tutto il Gruppo Bettoja Hotels è diventato operativo con Hotel Cube, Sigla++ e Pitagora++. In Sicilia stiamo installando Hotel Cube nei sette alberghi della Ita Hotels che fa capo alla famiglia Ponte, di cui Salvatore Ponte è l’amministratore delegato. Disponevano di un altro software di gestione alberghiera ma non ne erano soddisfatti e hanno scelto la maggiore completezza di Hotel Cube. Anche in questo caso



Alcune immagini delle strutture del Gruppo Bettoja che ha informatizzato i suoi alberghi romani. Partendo dall’alto in senso orario, Hotel Nord Nuova Roma, Hotel Realais Certosa (Firenze), Hotel Massimo D’Azeglio e Hotel Mediterraneo (Roma)



Un altro cluster importante con cui sta lavorando Proxima è il Gruppo Medea. Due esempi: sopra, il Jolly Hotel di Avellino e a fianco il Relais Castello di Leonina

siamo partiti da due alberghi pilota, l'Hotel President a Palermo e l'Hotel Paradise a Selinunte, anche per dimostrare l'estrema flessibilità di Hotel Cube a rispondere alle esigenze di strutture alberghiere con bisogni assai eterogenei, albergo d'affari e di città l'Hotel President, di vacanza l'Hotel Paradise. Ora stiamo mettendo in rete l'intero gruppo. Altro cluster importante con cui stiamo lavorando è il Gruppo Medea che ha 5 alberghi in Italia (tre Jolly Hotels ad Avellino, Siracusa e Messina, il Grand Hotel Terme a Chianciano e il Relais Castello di Leonina ad Asciano, vicino Siena). Un'altra interessante realizzazione ha riguardato l'Hotel dei Cappuccini a Gubbio, uno degli alberghi di maggior prestigio dell'Umbria, e il Florio Park Hotel a Cinisi, in Sicilia, un hotel in riva al mare, vicino all'aeroporto dotato di ben 220 camere."

Nel settore congressuale proponete moduli ad hoc.

"Disponiamo di moduli che affrontano tutte le aree operative dell'albergo dal front office al ristorante al bar alla piscina al settore congressuale a quello termale. Gestire un evento richiede la capacità di programmare, gestire e controllare fenomeni assai complessi che vanno da eventi che si svolgono contemporaneamente in



più sale e luoghi ad attività ludiche e turistiche per tutti come solo per gli accompagnatori dei convegnisti fino alle serate di gala. Il nostro modulo di gestione consente di programmare, gestire e controllare ogni momento della manifestazione con estrema precisione, puntualità e flessibilità garantendo la serena lucidità della regia, la follia creativa dell'evento, la fredda gestione del conto economico complessivo e voce per voce."

C'è un aspetto estraneo alla vostra attività ma non per questo meno delicato in quanto finisce con il far parte della vostra consulenza agli albergatori: nell'help desk che garantisce ventiquattro ore al giorno tutto l'anno, molti albergatori vi hanno chiesto di intervenire per porre un rimedio ai disastri causati dai virus telematici di cui sono spesso vittime.

"L'attacco con i virus telematici costi-

tuisce un problema davvero grave del quale a mio parere si parla troppo poco e che invece terrorizza gli albergatori.

Spesso si tratta di far capire al personale addetto ai computer dell'albergo che i virus si combattono controllando con maggiore attenzione la posta elettronica in arrivo. Mai aprire per esempio attachment di cui non si conosce la provenienza. Mai disconnettere l'antivirus.

Mai scaricare da Internet file di giochi o altro da siti esotici o comunque non professionali. Ciò vale in particolare per chi viaggia in Internet

di notte. In quel caso, è meglio allora allacciare un solo computer alla rete di Internet, isolandolo dalle altre macchine su cui sono stati installati i sistemi gestionali onde evitare che l'eventuale contagio si trasmetta a tutto il sistema informatico dell'albergo. Infine, i più importanti gestori del traffico telefonico sono in grado di installare i migliori sistemi di protezione oggi disponibili con un'avvertenza: l'antivirus non garantisce mai la sua efficacia al cento per cento.

La diffidenza verso gli attachment anche di scrittura e i file pesanti di cui si ignora la provenienza rappresenta sempre la miglior difesa".

*Proxima Service
Tel. 011.473.17.45
Fax 011.437.89.61
info@proximaserv.it
<http://www.proximaserv.it>*