



Proxima Service, Torino

Il Bagni di Pisa Terme & Hotel è uno dei tre esclusivi alberghi termali toscani gestiti da STB (Società delle Terme e del Benessere) con l'ausilio di HotelCube, il software gestionale di Proxima

# Statistiche, Consigli e Personal Touch

*L'informatica fornisce gli strumenti statistici, il cliente esprime i suoi giudizi, ma è l'albergatore lo stratega che deve saper analizzare i primi e ascoltare i secondi per percepire ciò che va e ciò che va cambiato in albergo. Proxima Service, la software house di Torino che ha realizzato HotelCube, propone un testimonial di grande prestigio: STB, la Società delle Terme e del Benessere che gestisce il Grotta Giusti Terme Hotel di Monsummano Terme e altri due alberghi termali sempre in Toscana. Il Grotta Giusti Terme Hotel è diventato anche il testimonial televisivo di Microsoft per pubblicizzare gli strumenti informatici che l'albergo ha adottato utilizzando gli Smart Document di Microsoft Office 2003 per ottimizzare sia la gestione dell'attività alberghiera che di quella termale assemblandole su un solo data base, DDCube di Proxima. STB ha acquistato anche i moduli di HotelCube CRM e Netbooking*



Il Fonteverde Terme & Hotel di San Casciano dei Bagni (Siena), anch'esso gestito da STB, è un prestigioso resort ricavato in una villa toscana medicea del 1607. Suggestiva la piscina termale dell'hotel da cui si gode un incantevole panorama

**S**iamo nel cuore del termalismo toscano, ai piedi del Monte Albano, sulla dorsale autostradale che collega Firenze con la Versilia sul Mar Tirreno, a 3 chilometri da Montecatini, alla periferia di Monsummano Terme.

Il Grotta Giusti Terme Hotel, [www.grottagiustispa.com](http://www.grottagiustispa.com), chiude idealmente la strada che conduce verso la montagna con il suo grande parco secolare che ospita una villa ottocentesca (costruita nel 1870 come villa di campagna per conto di Giuseppe Giusti, famoso poeta e letterato toscano) trasformata in hotel di lusso (64 tra camere e suite), associato agli Small Luxury Hotels of the World. Adiacente alla villa l'edificio in stile romanico delle Terme che racchiude anche una grotta millenaria dove confluisce un flusso costante di acqua termale solfata, bicarbonata, calcica, magnesica a 34 gradi. Questa acqua alimenta anche una grande piscina termale di 750 metri quadrati dotata di 40 postazioni per idromassaggi subacquei e di una cascata per un caldo, umido massaggio naturale. Benessere e relax sono i principi cardine dell'accoglienza e dell'ospitalità dell'albergo, che offre una vasta gamma di trattamenti termali, cosmetici e di massaggi. "Grotta Giusti ha raggiunto un tasso di occupazione del 75 per cento" spiega Stefano Venturi, Direttore Generale di STB (Società delle Terme e del Benessere), proprietaria anche di altri due alberghi termali toscani. "Abbiamo ristrutturato l'albergo nel 2001, lo abbiamo collocato nella fascia più elevata del mercato e i risultati ci stanno dando ampiamente ragione. Registriamo un 70 per



cento di clientela italiana. Gli stranieri provengono principalmente da Gran Bretagna, Germania, Giappone e Russia. I russi si distinguono non tanto per il numero quanto per il periodo di permanenza, decisamente superiore.” La Società delle Terme e del Benessere è presieduta da Leandro Gualtieri (titolare anche della Filpucci, leader del filato made in Italy). STB gestisce altri due alberghi termali in Toscana: il Fonteverde Terme & Hotel ([www.fonteverdeterme.com](http://www.fonteverdeterme.com)) a San Casciano dei Bagni (80 tra camere e suite), riaperto nel 2002 dopo una ristrutturazione totale, associato ai The Leading Small Hotels of the World, e il Bagni di Pisa Terme & Hotel ([www.bagnidipisa.com](http://www.bagnidipisa.com)) a San Giuliano Terme (40 tra camere e suite che diventeranno complessivamente 70 a fine 2005), aperto nell'agosto del 2004, associato ai Great Hotels of the World. La sede della STB è a Capalle, vicino Firenze. STB propone un nuovo modello di turismo termale, decisamente orientato al benessere e al relax, e si propone uno sviluppo considerevole sul territorio nazionale acquisendo nuove strutture coerenti con quelle già gestisce.

### LA SALUTE VIENE DALL'ACQUA

Ho attraversato l'Appennino in una tiepida giornata di inizio anno per arrivare al Grotta Giusti Terme Hotel su invito dell'ingegner Riccardo Di Prima, titolare di Proxima Service, la nota software house di Torino che ha realizzato HotelCube, il software di gestione alberghiera che, con i suoi moduli applicativi, fornisce una soluzione a 360°, passando dal Booking (anche via Internet), al CRM, attraverso statistiche, Uniform System e Yield Management. Ho intervistato per la prima volta l'ingegner Di Prima sul finire del 1989 quando propose il suo primo software di gestione alberghiero su rete di pc. Non è trascorso anno da quell'epoca che non ci si sia incontrati almeno una volta e spesso anche di più. Oltre che un piacere personale, quindi, ogni incontro è anche un piccolo corso di formazione e di aggiornamento. “L'ho invitata al Grotta



Il Grotta Giusti Terme Hotel di Monsummano Terme (Pistoia) è una splendida villa ottocentesca immersa in un parco secolare. Un edificio in stile romanico adiacente alla villa racchiude una grotta millenaria dove confluisce un flusso costante di acqua termale a 34 gradi



Giusti Terme Hotel perché questo albergo sarà il testimonial di Microsoft che presenterà a Roma, nel mese di febbraio, e pubblicherà in televisione le Smart Client Solution di cui DDCube di Proxima è uno degli strumenti. Grazie all'utilizzo della tecnologia degli Smart Document di Microsoft 2003, il modulo DDCube rende disponibili le tradizionali funzionalità di analisi statistica dei dati di HotelCube (la nostra soluzione di PMS) direttamente all'interno di applicazioni di Office 2003 quali Excel e Word. L'abbinamento delle tecnologie degli Smart Document con quella del Web Service, che permette l'accesso remoto ai dati di HotelCube, rende inoltre possibile comporre un documento di reporting da qualunque postazione senza richiedere che vi sia installato HotelCube. Il Grotta Giusti Terme Hotel è interessante anche perché siamo in una realtà di cluster in quanto l'albergo fa capo a STB. Il management di STB ha la necessità di poter gestire i dati dei tre alberghi del gruppo non solo singolarmente ma anche come cluster e il tutto in tempo pressoché reale. Con Antonio Niccoli, il direttore di Grotta Giusti Terme Hotel, abbiamo sviluppato una collaborazione sempre più attenta ai dettagli e soprattutto a esaltare ciò che lo strumento informatico è in grado di fornire: una visione statistica dettagliata di tutto ciò che accade. Non si può pensare a una strategia aziendale creativa ed efficace che non sia supportata da una visione statistica la più aggiornata possibile. Le tre realtà di STB - Grotta Giusti Terme Hotel, Fonteverde Terme & Hotel e Bagni di Pisa Terme & Hotel - sono nate in maniera autonoma, con autonome procedure di rilevazione ed elaborazione delle statistiche interne. La prima richiesta che ci è stata fatta è stata quella di uniformare i codici e i database delle attività degli alberghi ed è ciò che stiamo completando e che rientra nell'approccio DDCube. Un secondo terreno di lavoro riguarda il CRM, il Customer Relationship Management. Abbiamo realizzato un software di CRM specifico per STB perché il management di STB è estremamente sensibile e attento alle necessità e ai desideri della sua clientela. È un software che consente di raccogliere tutte le informazioni possibili sui clienti, da quelli anagrafici e di flusso di cassa generato, a quelli che vengono acquisiti con il consenso esplicito dell'ospite tramite interviste, focus group e altro. Il terzo prodotto creato per STB è il Netbooking, la possibilità di prenotare via Internet con conferma e pagamento in tempo reale."

Il Grotta Giusti Terme Hotel è una villa di campagna del 1870, Fonteverde Terme & Hotel è una villa toscana medicea del 1607 e Bagni di Pisa Terme & Hotel risale al 1740. Sono strutture perfettamente restaurate, dotate dei migliori comfort tecnologici moderni in un ambiente realmente unico e originale che non a caso ci invidia tutto il mondo, circondate da parchi secolari. La ristorazione infine è un altro dei nostri capitali e vanta chef di rango come Giuseppe Argentino a Grotta Giusti, Luca Ciaffaraffà a Fonteverde e Cesare Bassi a Bagni di Pisa. Abbiamo una clientela italiana molto affezionata legata soprattutto ai weekend. Grotta Giusti raccoglie

più consenso nelle aree di Bologna, Milano e Genova, Fonteverde, dove la clientela italiana raggiunge l'80 per cento, a Roma e Firenze. Bagni di Pisa si sta costruendo un suo profilo statistico che comunque sta già prendendo una solida consistenza. Intendiamo promuoverci maggiormente sui mercati internazionali per allungare l'indice di permanenza che è maggiore presso l'utenza straniera. La prenotazione online con conferma in tempo reale grazie al modulo Netbooking ci aiuterà non poco. Inoltre, saremo in grado di svolgere anche un'efficace strategia di CRM perché già oggi riusciamo a ottenere un elevato livello di redemption dei questionari che sottoponiamo ai nostri clienti. Svolgiamo anche indagini dirette e di gruppo sia per verificare il grado di soddisfazione della nostra clientela che per proporre nuovi prodotti o servizi ancora più innovativi. In totale, a fronte di un'offerta attuale di 184 tra camere e suite, abbiamo ben 450 dipendenti a dimostrazione dell'importanza e dell'incidenza della parte termale e del benessere nella nostra attività."

## STB. IL TERMALISMO FINALIZZATO AL BENESSERE

"La Società delle Terme e del Benessere esiste dal 2002 con lo scopo di gestire le strutture alberghiere e termali che vi fanno capo come un vero e proprio gruppo" esordisce Stefano Venturi. "Le nostre strutture devono agire in sintonia con l'obiettivo di massimizzare l'occupazione e diversificare i mercati. Il primo obiettivo è stato quello di creare una lingua comune, a partire dal modo di raccogliere e analizzare le statistiche

generate dall'attività quotidiana. Abbiamo unificato i codici di mercato e reso più sofisticati i report statistici. Le nostre strutture hanno come core business l'attività di spa, il benessere legato all'acqua curativa termale (salus per aquam recitavano i romani) che ricopre sempre più una funzione di prevenzione più che di cura vera e propria. Per essere più aggressivi sul mercato abbiamo bisogno di strumenti di marketing sempre più raffinati e i report statistici ne sono la base."

## Tre alberghi termali, tre realtà diverse destinate a dialogare tra di loro...

"Sì. Questo è il nostro obiettivo. Creare una vera e propria rete di alberghi termali di elevata qualità che consentano alla nostra clientela di fidelizzarsi al gruppo oltre che ai singoli complessi. Oltre alla qualità delle acque rigorosamente termali e dei trattamenti che proponiamo, la bellezza dei nostri alberghi è un altro punto di forza di STB. Grotta Giusti Terme

Hotel è una villa di campagna del 1870, Fonteverde Terme & Hotel è una villa toscana medicea del 1607 e Bagni di Pisa Terme & Hotel risale al 1740. Sono strutture perfettamente restaurate, dotate dei migliori comfort tecnologici moderni in un ambiente realmente unico e originale che non a caso ci invidia tutto il mondo, circondate da parchi secolari. La ristorazione infine è un altro dei nostri capitali e vanta chef di rango come Giuseppe Argentino a Grotta Giusti, Luca Ciaffaraffà a Fonteverde e Cesare Bassi a Bagni di Pisa. Abbiamo una clientela italiana molto affezionata legata soprattutto ai weekend. Grotta Giusti raccoglie

più consenso nelle aree di Bologna, Milano e Genova, Fonteverde, dove la clientela italiana raggiunge l'80 per cento, a Roma e Firenze. Bagni di Pisa si sta costruendo un suo profilo statistico che comunque sta già prendendo una solida consistenza. Intendiamo promuoverci maggiormente sui mercati internazionali per allungare l'indice di permanenza che è maggiore presso l'utenza straniera. La prenotazione online con conferma in tempo reale grazie al modulo Netbooking ci aiuterà non poco. Inoltre, saremo in grado di svolgere anche un'efficace strategia di CRM perché già oggi riusciamo a ottenere un elevato livello di redemption dei questionari che sottoponiamo ai nostri clienti. Svolgiamo anche indagini dirette e di gruppo sia per verificare il grado di soddisfazione della nostra clientela che per proporre nuovi prodotti o servizi ancora più innovativi. In totale, a fronte di un'offerta attuale di 184 tra camere e suite, abbiamo ben 450 dipendenti a dimostrazione dell'importanza e dell'incidenza della parte termale e del benessere nella nostra attività."

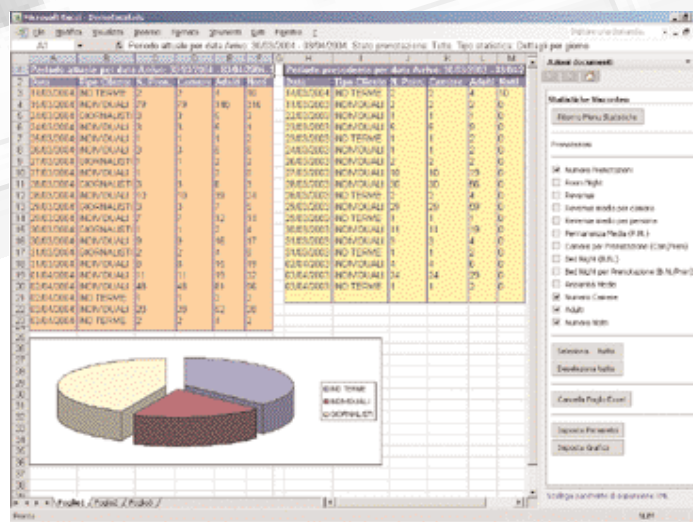
## Proxima Service

Tel. 011 4731745, Fax 011 4378961

Numero Verde 800 330066

[www.proximaserv.it](http://www.proximaserv.it)

[info@proximaserv.it](mailto:info@proximaserv.it)



DDCube è un modulo di add-on per il Property Management System (PMS) HotelCube che permette di generare facilmente documenti di reporting utilizzando Microsoft Office 2003