

Proxima Service - *HotelCube International*

Alla conquista del mondo

In previsione dei nuovi Office 2007 e SharePoint 2007 che Microsoft lancerà ad inizio anno, la software house di Torino ha riscritto completamente HotelCube, la suite informatica dedicata al mondo alberghiero, sicura, affidabile, flessibile. I suoi punti di forza: gestione multiproperty, la condivisione delle informazioni in seno all'albergo, l'integrazione dello yield management all'interno del sistema informatico, una politica di marketing alberghiero assai più efficace e puntuale, statistiche immediate e personalizzabili gestite anche in remoto

L'ingegner Riccardo Di Prima ha scritto il primo software di gestione per alberghi ben 23 anni fa, nel 1983, quando le strutture ricettive iniziavano a dotarsi dei primi sistemi informatici, all'epoca piuttosto complessi. L'avvento di Microsoft con Windows e dei personal computer ha semplificato non poco la vita sia agli informatici che agli albergatori.

Oggi la gestione informatica degli hotel – dalla prenotazione al ricevimento, dalla fatturazione alla promozione –, fa parte della vita quotidiana di decine di migliaia di operatori del settore alberghiero, così come di centinaia di milioni di clienti solo nel nostro Paese. Questi numeri acquistano ulteriori zeri se si spazia oltre frontiera e raggiungono cifre astronomiche se ci si proietta sull'intero pianeta. “I turisti internazionali hanno raggiunto quota 800 milioni nel 2005, sono alcuni miliardi se consideriamo anche chi si reca in albergo per affari o vacanza senza oltrepassare la frontiera del proprio Paese” spiega Di Prima. “Gli alberghi coinvolti sono davvero tanti, che si tratti di alberghi individuali oppure che appartengano a cluster nazionali o a catene alberghiere internazionali, le problematiche di gestione che devono affrontare sono le stesse ovunque si trovino, in Italia, in Cina o negli Stati Uniti. Variano gli aspetti fiscali e contributivi, ma non mutano le leggi di marketing che determinano il successo della singola impresa piuttosto che del gruppo alberghiero. Noi italiani abbiamo l'indubbio vantaggio di



Il Tirana International, gestito con HotelCube

appartenere a uno dei Paesi più evoluti dal punto di vista turistico e tecnologico; disponiamo del secondo patrimonio ricettivo del pianeta e siamo tra i primi quattro mercati turistici al mondo. Ci troviamo al vertice per l'incoming e nello stesso tempo siamo tra i mercati turistici più ambiti anche dal punto di vista dell'outgoing.”

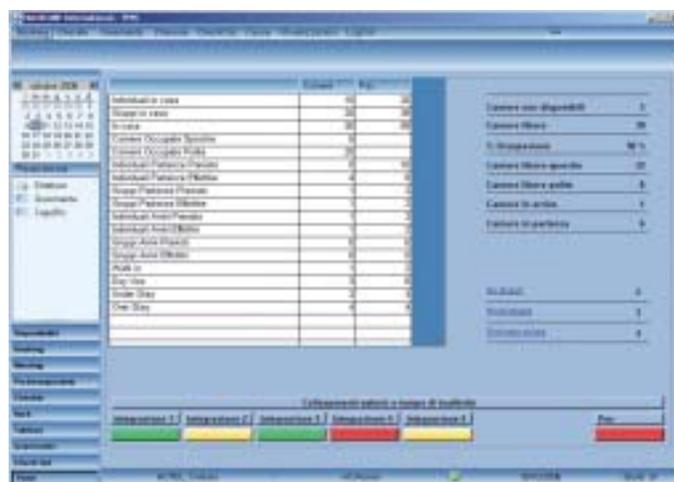
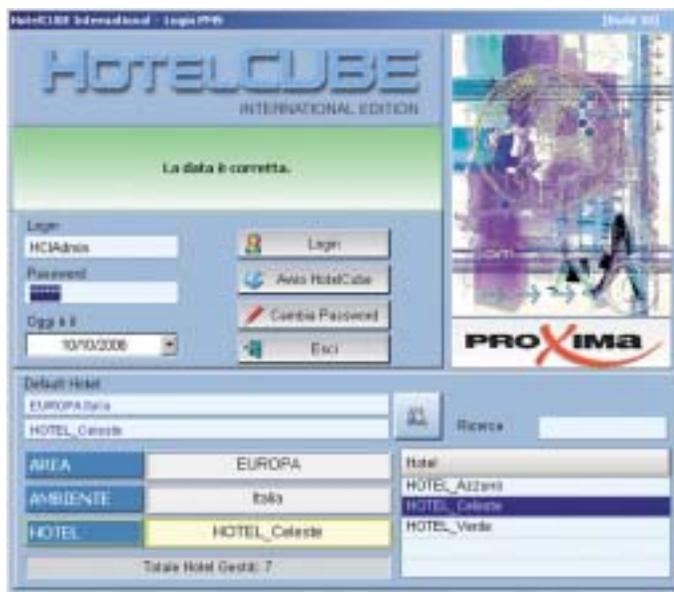
“I sistemi informatici di gestione della ricettività sviluppati in Italia si sono rivelati tra i più efficienti e flessibili anche rispetto alla concorrenza internazionale” continua Di Prima. “Ciò dipende dal fatto che il turismo italiano è nato da una poderosa spinta dal basso per opera di imprenditori diretti che hanno creato uno dei più importanti sistemi economici del mondo, non solo nel settore del turismo. Non a

caso il sistema imprenditoriale italiano, composto da piccole e medie aziende, è stato copiato altrove ed è giudicato altamente competitivo anche da Paesi emergenti come Cina e India. Il nostro è un modello da esportare.”

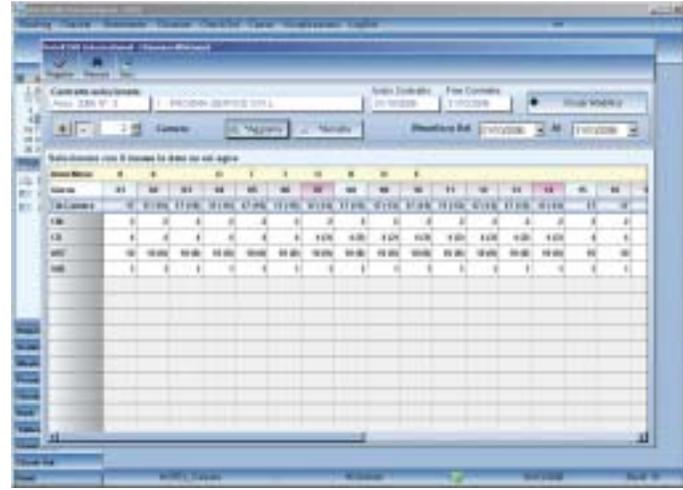
Proxima Service, l'azienda di software torinese creata dall'ingegner Di Prima oltre dieci anni fa, nel corso della sua storia ha realizzato una suite completa di prodotti per la gestione informatica dell'albergo: HotelCube. “Due anni fa abbiamo deciso di riscrivere completamente HotelCube alla luce dei nuovi strumenti informatici che stava sviluppando Microsoft, di cui siamo partner. L'avvento di Sql 2005 e soprattutto di Office System 2007, che sarà disponibile in tutto il mondo all'inizio del prossimo anno, si tradurrà in un ulteriore salto di qualità per gli strumenti informatici, grazie anche alla tecnologia .NET che permette lo sviluppo di applicazioni Enterprise. Questo ci ha spinto a creare un software di gestione per il mondo alberghiero con valori universali. Abbiamo utilizzato un architetto di software che ha lavorato per tre anni a Redmond, Headquarter di Microsoft. Il risultato è HotelCube International che presenteremo ufficialmente al SIA di Rimini.”

Che cosa qualifica HotelCube International?

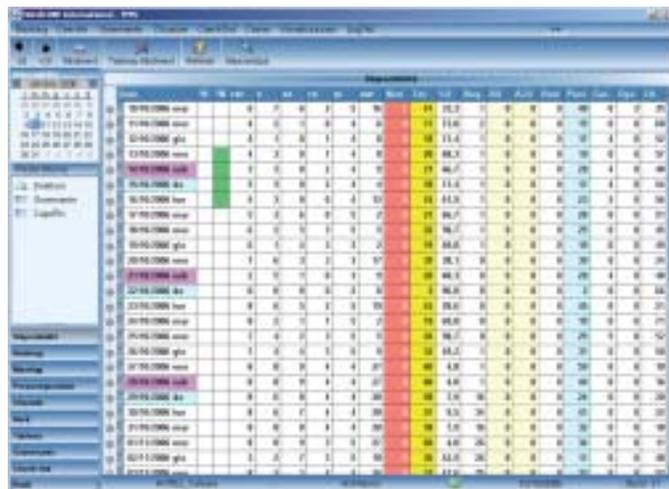
“Il concetto di work flow, ovvero di flusso di dati legati al lavoro. Le procedure inerenti al check-in e al check-out fanno ormai parte della cultura acquisita e condivisa sia dagli albergatori che dai loro collaboratori. Ciò che ancora costituisce un elemento critico è la gestione in tempo reale di tutte le informazioni



A sinistra, **Login**: fase di collegamento all'albergo, con verifica della “classe” di funzioni a cui l'operatore è abilitato. Sopra, **Flash1**: funzionalità che è possibile avviare con un semplice click e che fornisce in un colpo d'occhio la situazione dell'albergo



che riguardano la clientela per trasformarle in opportunità di vendita e di fidelizzazione. Questo richiede il coinvolgimento attivo ed intelligente di tutti i collaboratori in albergo, qualunque mansione essi ricoprano, affinché svolgano una vera e propria opera di business intelligence, di monitoraggio e condivisione di tutte le informazioni che riguardano il rapporto con la clientela, diretto o indiretto che sia, dal settore della manutenzione a quello del servizio. HotelCube International è focalizzato sulla sicurezza e protezione dei dati che vi sono immessi ed è stato pensato innanzitutto per i cluster e le catene alberghiere. Ovviamente ciò avvantaggia anche il singolo albergo indipendente che in HotelCube International trova un software affidabile, sicuro, garantito, efficiente, grazie all'impiego delle tecnologie Enterprise di Microsoft, le più affidabili oggi esistenti. Tali requisiti assicurano costi di manutenzione sempre più contenuti e la totale certezza di funzionamento. HotelCube International è stato sviluppato per facilitare la comunicazione tra utenti, per scambiare le informazioni e implementare i processi di



Nelle foto, **Blocco tariffe** (consente di aprire o chiudere tariffe sia per il PMS che per le prenotazioni via internet), **Chiusura Allotment** (permette di variare le camere di un contratto di allotment), **Sale** (tableau delle sale con le principali informazioni), **Governante** (consente di gestire sia lo stato della camera sia le richieste di manutenzione) e **Disponibilità** (visualizzazione chiara della disponibilità, con possibilità del drilling down)

condivisione delle stesse al fine di semplificare le attività aziendali. I cluster alberghieri in particolare hanno sempre più la necessità di comunicare e condividere le informazioni al loro interno, tra le varie unità produttive e nei confronti della direzione. Si pensi, ad esempio, ai problemi legati alla manutenzione: chi lavora ai piani ha la necessità di segnalare in tempo reale eventuali anomalie o guasti evitando nel contempo che si generi una situa-

zione di rottura di stock nel magazzino. L'informatica consente di comunicare in tempo reale, anche da un palmare o dal telefono, e di creare un processo di lavoro (work flow) che non solo rimanga registrato, ma che avvii in automatico l'iter che va dalla segnalazione all'avvenuta manutenzione fino all'eventuale emissione di un ordine di acquisto in caso di rischio di rottura di stock in magazzino. Questi processi vengono gestiti da Web Service:



Un'altra referenza alberghiera internazionale di Proxima: il resort Moofushi, nell'atollo di ARI delle Maldive, che utilizza HotelCube

servizi che si possono condividere utilizzando la rete di trasmissione dei dati informatici. Rapidità, efficienza, minori costi: questo è HotelCube International.”

Un altro aspetto strategico del funzionamento di HotelCube International?

“La gestione delle informazioni relative alla clientela, dall'e-commerce alla funzione di CRM. Nel primo caso si tratta di gestire i flussi di prenotazioni, secondo i principi dello Yield Management, per stabilire le tariffe e le promozioni più adeguate per ottimizzare i tassi di occupazione e il ricavo medio delle camere e dei servizi offerti. Sono vere e proprie politiche di vendita inserite preventivamente nel software e gestite dal sistema in maniera del tutto automatica. Con HotelCube International il piccolo albergatore può non acquistare un software di Yield Management e di gestione dei canali esterni di vendita: sono inclusi. Ciò consente al nostro sistema, utilizzando l'engine di Vertical Booking, di variare le tariffe dell'albergo con un solo comando e su tutti i canali di vendita in contemporanea. Grazie a Sql 2005 di Microsoft l'albergatore, il manager, il direttore possono acquisire tutti i dati statistici di una struttura ricettiva in remoto, ovvero da qualsiasi luogo si trovino, purché siano in grado di connettersi a Internet. Grazie a Microsoft Excel possono interrogare il data base di HotelCube International relativo al loro gruppo alberghiero o al singolo albergo. L'accesso ai dati è riservato e regolato con password. Per il CRM (Customer Relationship Management), la gestione manageriale del cliente, abbiamo sviluppato una tecnologia particolare, specifica per i cluster alberghieri. L'anagrafica del cliente viene registrata in un server che può essere unico per alberghi dislocati geograficamente in luoghi anche molto lontani tra di loro, pur mantenendo la continuità operativa nel caso il collegamento non risultasse attivo. Ciò consente di evitare doppioni ed errori anagrafici come accade spesso quando lo stesso cliente viene registrato più volte negli alberghi del gruppo. Con HotelCube International, una volta effettuata la registrazione, l'anagrafica del cliente

può essere richiamata tutte le volte che serve e in ogni albergo del gruppo, evitando spiacevoli equivoci. Inoltre, ciò permette di aggiornare in continuazione la scheda personale del cliente con i suoi gusti e le sue richieste ponendo queste informazioni a disposizione del personale autorizzato in ogni albergo del gruppo. L'integrazione del nostro modulo di CRM con HotelCube International consente a tutti i reparti dell'albergo di concorrere a stilare una scheda il più possibile dettagliata e aggiornata sugli usi e le abitudini della clientela. Il marketing moderno sottolinea con forza quanto sia importante che il cliente si senta riconosciuto e coccolato ogni volta che arriva in albergo, anche dal personale che non ha avuto occasione di conoscerlo in precedenza. Una politica di CRM gestita con la necessaria riservatezza e con la dovuta intelligenza diventa uno strumento strategico per fidelizzare l'ospite prevenendone le richieste o addirittura arrivando a proporre nuovi servizi sulla base del suo profilo acquisito dall'albergo e dal gruppo. Nella scrittura di HotelCube International abbiamo, inoltre, affrontato le problematiche legate ad alberghi che utilizzano una valuta locale diversa da quella di riferimento. Il Tirana International, gestito dal punto di vista informatico dal nostro partner ICT Studio di Tirana, ad esempio, espone le tariffe in dollari ma deve gestire i ricavi nella moneta locale, il LEK. Il resort Moofushi, nell'atollo di ARI delle Maldive, gestisce tutto in dollari ma parte degli acquisti (che confluiscono nella contabilità analitica per dare origine allo Uniform System of Accounting) vengono registrati in Italia in euro.”

La riscrittura di HotelCube International ha riguardato tutti i moduli e le funzioni di HotelCube?

“Sì. L'operazione è stata totale e radicale per offrire alla nostra clientela – albergatori, direttori d'albergo, direttori commerciali, impiegati del ricevimento, del centro congressi, del centro benessere, governanti, maître, barman e sommelier – uno strumento informatico al passo con l'evoluzione della tecnologia del settore, che con Sql 2005, Office System 2007

e SharePoint 2007 compie un autentico salto di qualità. Il nostro intento era realizzare una piattaforma software all'avanguardia che, oltre a garantire la massima segretezza e la riservatezza dei dati anagrafici e personali della clientela, da un lato fosse un vero e proprio strumento di marketing, di promozione, di fidelizzazione, di gestione del rapporto con la clientela, dall'altro consentisse l'interazione dei vari reparti dell'albergo in base alle politiche stabilite dalla direzione della struttura e del gruppo alberghiero, e infine dialogasse anche con il mondo degli operatori professionali (tour operator, e-commerce, web operator eccetera) come terzo vertice dell'ideale triangolo che concorre a realizzare i risultati di un hotel e di un gruppo alberghiero di successo. Dal Front Office all'Economato al Marketing a tutti i settori dell'albergo (Food & Beverage, Convegni, Congressi, Banchetti...), HotelCube International proietta l'albergo nel mondo e consente al mondo di interagire con l'albergo nella maniera più rapida ed efficace. HotelCube International nasce in cinque lingue: italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo. Non c'è una lingua dominante: ogni operatore può gestire HotelCube International sul proprio terminale nella sua lingua preferita. Abbiamo, inoltre, rivisto e migliorato anche la grafica del sistema, rendendola ancora più efficiente, accattivante e chiara. Oltre che al SIA di Rimini, contiamo di presentare HotelCube International in diverse città d'Italia con convegni organizzati negli alberghi. Lo stesso accadrà nell'Unione Europea dove collaboriamo con operatori locali nostri partner. Sul nostro sito ufficiale, infine, troverà posto una rubrica mensile che fornirà maggiori dettagli sugli argomenti più interessanti.

Ultima annotazione: i clienti di Proxima Service che hanno già HotelCube potranno acquisire HotelCube International senza alcun aggravio di costi.”

Proxima Service Srl

Tel. 011 4731745, Fax 011 4378961

Numero Verde 800 330066

info@proximaserv.it

www.proximaserv.it