

Proxima Service

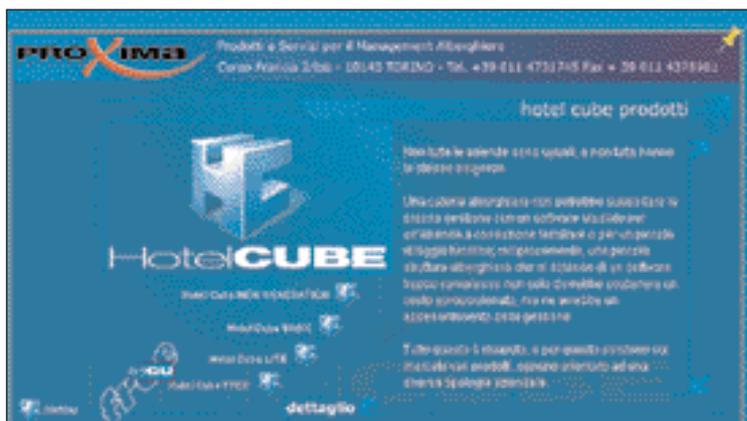
# Al servizio del Management alberghiero

L'evoluzione dei sistemi informatici gestionali dell'albergo ha segnato diverse tappe: aiutare l'albergatore a gestire la complessità di una macchina produttiva – l'albergo – che concentra in un unico luogo vendita, produzione e distribuzione e poi a pianificare la sua attività nel tempo creando strumenti di previsione e pianificazione degli eventi e dei flussi di clientela commisurandoli a una politica delle tariffe che esalti la miglior redditività possibile con il più elevato tasso di occupazione perseguibile. Hotel Cube di Proxima Service applica il sistema della scalabilità (si parte dal semplice per arrivare al complesso) e dell'integrazione di tutte le tecnologie presenti in albergo



Il team di Proxima Service

**P**roxima Service nasce il 27 gennaio 1998 per opera di Riccardo Di Prima e Lorenzo Navone. Riccardo Di Prima, ingegnere, informatico, ha creato uno dei primi sistemi gestionali per albergo per elaboratori elettronici (i Personal Computer erano appena agli albori) all'inizio degli anni Ottanta. È uno dei più importanti e accreditati softwaristi nel settore alberghiero in Italia. La sua esperienza è realmente unica. Lorenzo Navone, che è il responsabile commerciale di Proxima Service, si occupa di alberghi dagli anni Novanta. Hotel Cube di Proxima nasce con



Informazioni dettagliate sulle versioni di Hotel Cube e sulle soluzioni per i vari reparti sono disponibili sul sito [www.proximaserv.it](http://www.proximaserv.it)

caratteristiche originali fin dalla prima versione: è il primo prodotto informatico del settore in Italia a gestire una duplice valuta, vale a dire che ogni importo viene gestito automaticamente in una duplice valuta scelta preventivamente (euro e dollari per esempio, nel 1998 molti preferivano euro e lire, il Tirana Hotel International di Turin Hotels International stampa i conti in lek, la moneta locale, e dollari).

***I sistemi gestionali per albergo sono nati innanzitutto per gestire il front office (prenotazioni, check in, check out), poi hanno allargato le loro prospettive agli altri reparti. Come si pone Hotel Cube in questo contesto?***

“Il modulo di front office resta il cavallo di battaglia anche di Hotel Cube che però è andato oltre per rispondere ai bisogni e alle necessità del mercato alberghiero che è diventato assai più sofisticato negli ultimi 15 anni” spiega Lorenzo Navone. “Innanzitutto i moduli di front office devono essere realmente rispondenti alle esigenze gestionali del management oltre che di chi sta alla reception o nel back office. L’obiettivo successivo è stato quello di fornire un maggior supporto al management dell’albergo dopo aver eliminato tutte le operazioni manuali e ripetitive che si svolgevano in reception. Siamo passati da un concetto di gestione a uno di programmazione e soprattutto di pianificazione della politica alberghiera attraverso un impiego interattivo quanto tempestivo delle informazioni raccolte nel tempo, giorno per giorno. Hotel Cube consente di impostare procedure e metodi realmente pensati e pianificati dal management.”

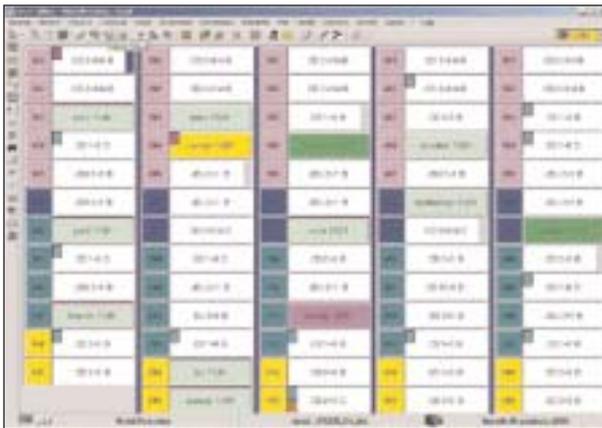
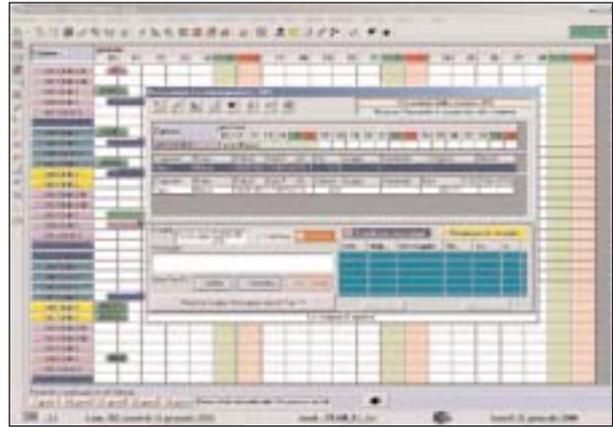
***Quali sono questi strumenti?***

“Lo Yield Management innanzitutto, vale a dire l’ottimizzazione del ricavo attraverso politiche di pricing ottenuta

ovviamente con l’ausilio di sistemi informatici (a che prezzo posso vendere quella camera in quel dato periodo su quella particolare fascia di clientela?). Il CRM, il Customer Relationship Management, la gestione manageriale della relazione con il cliente. Entrambi gli strumenti impongono cambiamenti strategici nell’organizzazione aziendale, ma i vantaggi sono innegabili. Hotel Cube, oltre ad avere un proprio modulo di Yield, è certificato Optimis, uno dei sistemi più avanzati per gestire lo Yield Management.”

***Hotel Cube si presenta come una sorta di motore posto in rete con altri motori per creare un effetto moltiplicatore e fornire assai più potenza della semplice sommatoria dei motori presenti.***

“Sì. Essere un integratore di sistemi fa parte del nostro ruolo. Assolto l’aspetto gestionale, che è stato il core business della nostra attività fin dalla nascita di Proxima Service, oggi dobbiamo porci come società capace di integrare tutta la tecnologia presente nella struttura ricettiva, dalla Pay Tv alla building automation. Per l’albergatore ciò si traduce in risparmio sui consumi, ottimizzazione del lavoro, implementazione della sicurezza (la building automation, il controllo degli accessi) e attivazione di nuovi servizi e nuovi centri di profitto (la Pay Tv per esempio). La nuova linea di prodotti di Proxima Service, New Generation, ha proprio lo scopo di integrare tutte queste tecnologie con il sistema informatico centrale dell’albergo. L’operativo con un clic del mouse oltre a controllare l’aspetto gestionale dell’albergo riesce anche a gestire in tempo reale tutte le altre tecnologie esistenti nell’edificio. L’impiegato del front office può così controllare non solo se la camera è libera o affittata, se il conto è pronto o meno, ma anche se la centralina telefonica è



**Il tableau (retino) della versione free, il tableau con il controllo dei dispositivi esterni e il rack (cardex) nella versione standard**

collegata, se vi sono state delle sveglie non risposte e l'impiego della Pay Tv. Se invio un messaggio sul televisore in camera sono anche in grado di verificare se il cliente lo ha letto o meno e quando; tutto questo è perfettamente integrato in Hotel Cube. Un sistema gestionale alberghiero efficiente deve saper dialogare con tutte le tecnologie esistenti nell'albergo. Questo rappresenta la vera novità di New Generation di Proxima Service. Siamo alla simbiosi tra hardware e software grazie a quest'ultimo che riesce a gestire in tempo reale buona parte dei servizi delle apparecchiature collegate, il che si traduce in una grande facilità d'uso per l'utente finale, il receptionist."

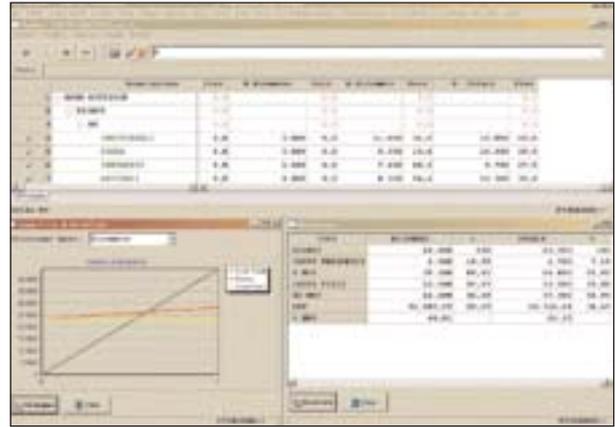
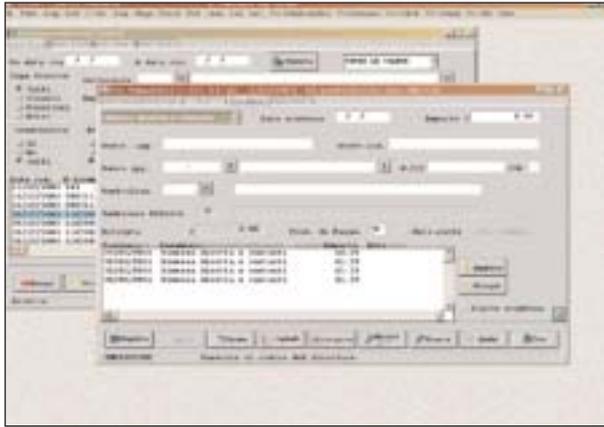
**Altro capitolo assai delicato: le relazioni con l'aspetto contabile.**

"Un capitolo assai intrigante. Che cosa troviamo oggi: dei collegamenti tecnologici e amministrativi. Tra i primi ci sono le centrali telefoniche, la Pay Tv, la building automation. Come già detto, con un semplice clic del mouse siamo in grado di controllarne il funzionamento grazie all'alto grado di integrazione del nostro sistema gestionale con questi sistemi tecnologici che abbiamo raggiunto. I collegamenti amministrativi vengono da noi gestiti con una perfetta integrazione con i moduli Sigla++ e Pitago-

ra++ , rispettivamente per la contabilità generale e il controllo di gestione. Un problema specifico riguarda la contabilità generale. In Italia le normative sono estremamente complesse e ciò implica che la contabilità generale nella maggior parte dei casi sia affidati a specialisti del settore. Hotel Cube per un verso si collega con buona parte dei programmi di contabilità generale presenti in Italia, tuttavia la migliore integrazione è ottenibile con Sigla++ . È una soluzione che ha alle spalle un gigante come IBM e vanta ben 11.000 installazioni in Italia. Lo stesso vale per Pitagora++ per il controllo di gestione. Nel caso invece di un albergo che affidi all'esterno la sua contabilità, in Hotel Cube trova un modulo di Uniform System of Account che gli consente di effettuare il miglior controllo di gestione oggi esistente."

**Proxima Service parla continuamente di scalabilità dei propri moduli. Di che si tratta?**

"È la punta di diamante del nostro modo di operare. La cultura alberghiera si sta spostando progressivamente dalla gestione alla commercializzazione dell'albergo, quindi dal prevalere di una cultura della gestione a quella di una cultura della previsione e della pianificazione. È un processo step by step. L'albergo sta diventando sempre più industria dell'ospitalità e come tale comprende di doverci comportare e soprattutto di dover assumere un diverso stile organizzativo. È pur sempre necessario dotarsi di un sistema di gestione moderno ed efficiente, che sia però la base da cui partire per estrapolare dati e statistiche al fine di arrivare a una pianificazione razionale quanto lungimirante delle azioni commerciali e delle tariffe, vale a dire a una vera e propria politica di Marketing



### La registrazione di una prima nota e il budget e diagramma di Break-Even

strategico che affianchi e ispiri la vendita giorno per giorno. Il top della nostra gamma è New Generation. La versione Basic ottimizza prezzo e prestazioni. La versione Lite è la più economica. Infine la versione Free, che è a disposizione gratuita di chiunque la voglia scaricare dal nostro sito, rappresenta davvero l'abc della gestione di un albergo. Con Free si gestisce solo il check in e il check out. Dalla versione Free però si può arrivare a quella New Generation semplicemente acquisendo i moduli che rendono il sistema più completo. Questo è il nostro concetto di scalabilità: posso comprare il sistema più semplice e poi a mano a mano che mi rendo conto dei vantaggi posso implementare i moduli senza mai dover ricominciare daccapo. Volendolo, dal Free si può arrivare fino a New Generation per acquisizioni progressive. Ogni modulo è stato studiato per risolvere specifiche problematiche per specifici target, non si tratta mai di un taglia e cuci ma semmai di una implementazione progressiva."

#### **La versione Free può essere scaricata gratuitamente dal vostro sito.**

"Sì. È un modo per avvicinare gli albergatori a un sistema di gestione informatica basilare ma anche serio e affidabile e soprattutto implementabile nel tempo. In soli due mesi abbiamo registrato ben 500 download, vale a dire che ben 500 utenti hanno scaricato questo modulo e abbiamo verificato che 300 lo stanno utilizzando."

#### **Si parla molto di CRM, la gestione manageriale della relazione con il cliente. Voi avete sviluppato un modulo assai interessante a questo proposito...**

"Il nostro modulo di Marketing è in effetti un CRM semplificato che consente di controllare, attivare, registrare in tempo reale il feed back di ogni azione commerciale in-

trapresa nei confronti della clientela, sia persone fisiche che ditte/agenzie. Hotel Cube è inoltre integrato con il modulo di CRM presentato da Microsoft agli sviluppatori nel 2002; Proxima ha contribuito testando il prodotto con discreto anticipo e personalizzandolo alle esigenze delle strutture alberghiere. Con questo modulo di CRM, Microsoft ha dimostrato che la sua efficacia è significativa a partire dalla presenza di 10 postazioni di lavoro che svolgano un'attività di data entry in azienda contro le 500 previste con il CRM tradizionale del sistema industriale."

#### **Ultimo capitolo: Internet.**

"Internet sta diventando il più grande trasportatore di dati al mondo. Hotel Cube, con il modulo Digital Dashboard, consente al manager che è fuori della sua sede di collegarsi con la propria azienda via Intranet potendo così operare come se fosse davanti al computer del suo ufficio. Con Netbooking invece l'albergatore dispone di un proprio sito, quindi anche di una propria politica di vendita, con un proprio data base che gli consente di ricevere prenotazioni garantite e in tempo reale. Gli albergatori restano unici proprietari dei propri dati. Hotel Cube non ha un data base proprietario ma un data base aperto proprio per salvaguardare l'assoluta sicurezza e proprietà dei dati di ogni singolo albergo. Netbooking integra i dati del gestionale con quelli del sito web dell'albergo rendendolo concretamente interattivo e può essere collegato con il modulo Central Booking per effettuare le prenotazioni in tempo reale."

#### **Proxima Service Srl**

Tel. 011 4731745, Fax 011 4378961

Numero Verde 800330066

info@proximaserv.it • www.proximaserv.it