

HotelCUBE International by Proxima Service

Devero Hotel L'intelligenza di un albergo





Da sinistra, Riccardo Di Prima, titolare di Proxima Service, e Roberto Martini, direttore del Devero Hotel

Il Devero Hotel ha acquisito l'intera nuova suite di Proxima Service, HotelCUBE International. "Per conto di Devero Costruzioni ho partecipato attivamente all'analisi dei migliori software di gestione esistenti sul mercato italiano" spiega Roberto Martini, Direttore dell'albergo e consulente della proprietà durante la fase di progettazione e realizzazione dell'edificio alberghiero.

"Il fatto di essere partiti con questa analisi di mercato con grande anticipo rispetto ai tempi previsti per l'apertura dell'albergo ci ha consentito di effettuare una ricerca non solo approfondita ma soprattutto mirata ai nostri effettivi bisogni informatici. Mi sono incontrato almeno quattro volte con l'ingegner Di Prima, titolare della Proxima Service. Ho partecipato ai loro seminari e alle loro riunioni per approfondire tutti gli aspetti relativi al gestionale informatico per un albergo individuale come il nostro ma dall'attività complessa per tutti i centri di costo e di profitto che comprende e che comprenderà ancora di più in futuro una volta realizzata anche la torre con ulteriori 50 camere e centro benessere. Innanzitutto volevamo un programma gestionale che fosse friendly sia per chi lo usa che per chi deve imparare ad utilizzarlo. Volevamo un gestionale semplice nell'uso ma anche efficace e completo nelle sue applicazioni, reparto per reparto. Soprattutto cercavamo un gestionale che ci facilitasse nella fase, assai delicata, dello start up. Proxima Service ci ha fornito una soluzione globale in grado di rispondere perfettamente a tutte le nostre richieste personalizzandolo sulle esigenze di una nuova struttura come la nostra."

"La mia sensazione" afferma Riccardo Di Pri-

La software house di Torino ha fornito l'intera suite informatica al Devero Hotel di Cavenago di Brianza, alle porte settentrionali di Milano.

L'importanza per gli alberghi di poter disporre di interlocutori affidabili e sicuri ma anche in grado di fornire vere e proprie consulenze professionali sulla strategia di marketing più adeguata per posizionare o riposizionare l'albergo in un mercato destinato a diventare sempre più frenetico e competitivo

ma "era che in realtà il Devero Hotel stesse realizzando una struttura assai complessa dal punto di vista funzionale e nello stesso tempo fosse desideroso di minimizzare le problematiche critiche, che sempre si presentano nella fase dell'apertura, soprattutto legate all'integrazione di tutte le funzioni e sistemi. Volevano una software house che gli desse la garanzia di un successo funzionale mettendoli al riparo dalle traversie che spesso accadono. L'ultima nostra applicazione, HotelCUBE International, dispone di vantaggi sicuramente interessanti per gli albergatori. Abbiamo fornito alla Devero Hotel la certezza che li avremmo seguiti passo passo in questa fase di partenza".

"Così è stato" riprende Martini. "È stata un'operazione di step by step che ci ha consentito di arrivare pronti all'apertura dell'albergo e di non

riscontrare alcun problema. Ci siamo concentrati su un recruitment del personale che è durato parecchi mesi e ci ha portato ad aprire con una squadra assai ben affiatata, la gran parte residente nel territorio. Disponiamo anche di alcuni appartamenti all'ultimo piano riservati al personale in grado di ospitare una quindicina di persone. Il personale aveva già esperienza alberghiera e questo ha facilitato la loro integrazione nelle procedure informatiche dell'albergo. Abbiamo effettuato un training in tre fasi, a 15 e a 5 giorni dall'apertura e un affiancamento di qualche giorno dopo l'apertura. Proxima Service ci è stata vicina e i risultati sono stati eccellenti".

"Devero Hotel ha acquisito la suite di HotelCUBE International; il PMS classico, il CRM, il Revenue Management e la gestione del Work



Flow” spiega Riccardo Di Prima. “Tramite le attività giornaliere verrà creato lo storico necessario per poter alimentare le statistiche al fine di ottenere i parametri per la migliore strategia di posizionamento e di vendita dell'albergo. Man mano che si evolveranno le loro necessità, noi li aiuteremo ad utilizzare al meglio le funzionalità del nostro prodotto. Una delle novità più significative del nostro software, che credo sia unica al mondo, è la gestione del Work Flow. È una specifica funzionalità integrata nel software di base di Microsoft. Un esempio riguarda tutte le aree dell'albergo che possono essere automaticamente controllate, come temperatura ed erogazione di servizi, in funzione dell'occupazione. Se ho un piano che non è utilizzato, potrà essere messo in stand by automaticamente. Ciò accade spesso nei periodi di bassa occupazione, come in luglio e agosto negli Hotel business. Se la previsione di occupazione dell'albergo varia, posso automatizzare l'attivazione o la disattivazione delle funzioni energetiche senza bisogno dell'intervento manuale del personale. Il metodo del Work Flow consente al sistema informatico di agire con la massima intelligenza funzionale a seconda delle informazioni che sono state immesse nel computer. Interagisce di fatto con il sistema domotico dell'albergo per ottimizzare i consumi energetici garantendo sempre il massimo comfort per il cliente in arrivo nell'albergo. Sono interazioni tra sistemi informatici che funzionano perfettamente soprattutto quando sono stati previsti in fase di progettazione, come è avvenuto al Devero Hotel. Questo è un albergo che ha investito



Nelle foto, il Devero Hotel di Cavenago di Brianza (MI) che ha acquisito l'intera nuova suite di Proximus Service, HotelCUBE International

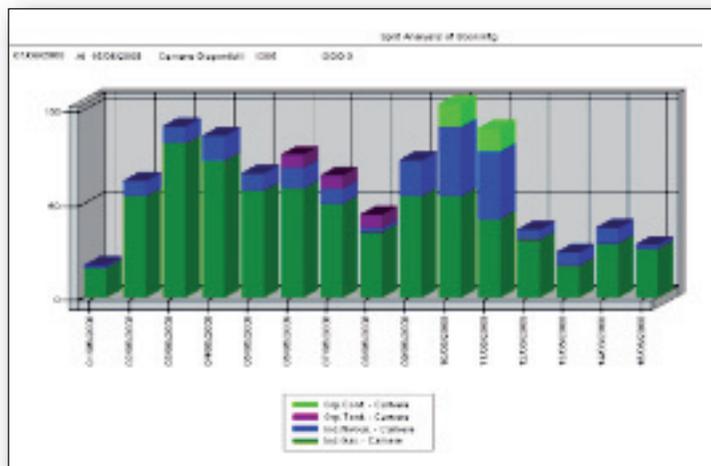


nella qualità sia della struttura che dei servizi e del personale. La soddisfazione del cliente è il focus dell'attività dell'albergo e la garanzia migliore del suo successo. È importante che il cliente arrivi, ma è ancora più importante che il cliente ritorni. Le nostre innovative funzioni di CRM sono state concepite proprio per esaltare questa filosofia aziendale che deve essere presente fin dalla fase di progettazione e nel modo di gestire le Risorse Umane dell'albergo. La clientela dell'albergo è di livello molto elevato, soprattutto nella categoria dei managers. Il CRM memorizza tutti i desideri dei clienti, i loro bisogni, le loro richieste, per aiutare il management a creare un habitat virtuoso che anticipi i desideri del cliente e riesca a stupirlo oltre che a soddisfarlo. È anche un modo assai intelligente non solo per fidelizzare la clientela ma anche per incrementare i centri di profitto interni a partire dal minibar per arrivare

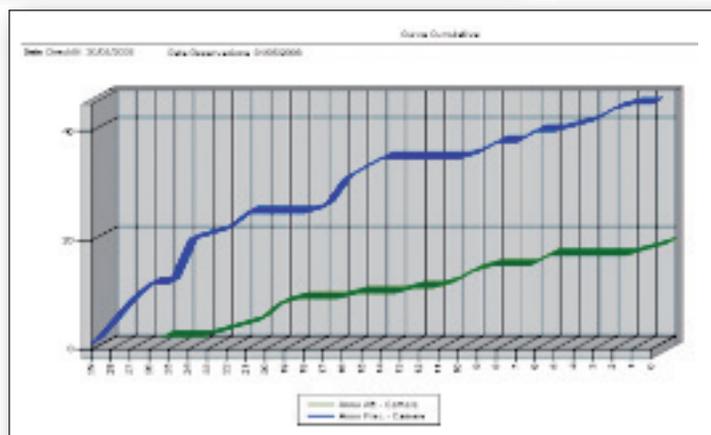


Form di avvio di HoteCUBE International

al bar e al ristorante oltre che al centro benessere. Riuscire a profilare i clienti significa disporre di una marcia in più nei loro confronti per l'accoglienza ed allo stesso tempo per proporre nuove fonti di business. Pensiamo solo all'incremento del merchandising interno dell'albergo, dalla cantina dei vini ai prodotti di bellezza". "La consulenza sostanziale che Proxima Service ci ha fornito, e continuerà a fornirci in futuro, rappresenta un valore aggiunto non solo per loro ma soprattutto per noi albergatori" interviene Roberto Martini. "È importante poter disporre dell'esperienza e della professionalità di una software house che opera nel mondo alberghiero da oltre trent'anni e che è riuscita a rimanere sempre in testa ai processi di evoluzione tecnica e tecnologica di questo settore". "Ciò dipende dal fatto che anche noi ci avvaliamo dei migliori professionisti del settore nel campo della ricerca e dell'evoluzione del marketing alberghiero" spiega Di Prima. "Abbiamo stabilito un'alleanza strategica con il Centro Studi sul Turismo di Assisi per esempio. La nostra mission è crescere assieme al settore alberghiero interpretando le tendenze e anticipando gli sviluppi tecnici e tecnologici del nostro settore. Un esempio riguarda il modulo di CRM che prevede che l'albergo, qualche giorno prima dell'arrivo dell'ospite, possa inviargli una conferma allegando anche informazioni relative a eventi culturali o di altra natura che accadranno in zona nel periodo del soggiorno. È un modo molto utile e simpatico di informare l'ospite ma è anche una maniera sottile per indurlo a prolungare il suo soggiorno. Basta interfacciarsi con siti in Internet che forniscono queste informazioni. HotelCUBE International



Alcune statistiche grafiche di HotelCUBE International



si è proiettato nel mondo superando i limiti, anche culturali, del nostro orizzonte italiano. HotelCUBE International, inoltre, è interfacciato con i Booking Engine degli alberghi. L'interfaccia che abbiamo creato non si limita a ricevere la prenotazione dal booking engine, ma è un'interfaccia bidirezionale che, in base ai parametri impostati dal capo ricevimento o dal Revenue Manager, "chiude" le date oppure i tipi di tariffa. Net booking di Proxima (questo è il nome del programma) permette, quindi, una completa interazione tra il software gestionale ed il booking engine sul sito del cliente. Questo automatismo evita così di dover aggiornare ma-

nualmente disponibilità e tipi tariffa, garantendo non solo un notevole risparmio di tempo ma anche una perfetta politica tariffaria sia sul sito che sugli IDS (Venere, Expedia ecc.) nei quali viene inoltre garantita la "parity rate". Per la parte Wellness, HotelCUBE International è interfacciato con i più importanti programmi gestionali specifici per questo settore".

Proxima Service Srl

Tel. 011 4731745, Fax 011 4378961
 Numero Verde 840000261
 info.hci@hotelcube.eu
 www.hotelcube.eu