



La forza dei numeri

21 strutture, oltre 4.000 camere, 1.300.000 presenze l'anno: sono solo alcuni dei dati gestiti dal sistema informatico scelto da Alpitour. Capace di coniugare flessibilità e affidabilità.



Con un patrimonio di oltre 2 milioni di clienti, il gruppo Alpitour World è tra i leader in Europa nel settore del turismo. Con il marchio Alpitour World Hotels & Resorts è presente in 5 paesi nel mondo e in 11 regioni in Italia, con oltre 4.000 camere e un totale di 1.300.000 presenze.

Nel nostro Paese, Alpitour World Hotels & Resorts ha diversificato ultimamente il proprio portafoglio prodotti, proponendo viaggi incentivi e congressi in alcune strutture, soprattutto a Roma. La diversificazione ovviamente comporta una maggiore complessità gestionale perché bisogna aumentare l'efficacia e l'efficienza della vendita su segmenti diversi e porre particolare attenzione al cliente, alle sue aspettative, alla sua soddisfazione e a una politica aziendale di fidelizzazione all'azienda.



"L'obiettivo era quello di dotare la nostra azienda di una infrastruttura tecnologicamente avanzata in grado fronteggiare le nuove sfide del mercato. Riteniamo infatti strategico disporre di una tecnologia adeguata al governo e alla gestione delle informazioni, che metta l'azienda nella condizioni di intercettare meglio ogni opportunità di vendita che proviene dal mercato, costruendo così la sua stabilità produttiva e la sua 'indipendenza' " afferma Paolo Terrinoni, Direttore Generale di Alpitour World Hotels & Resorts.

La soluzione proposta da GP Dati Hotel Service SpA ha permesso di uniformare e centralizzare la gestione delle strutture alberghiere, grazie alla suite Scigno e ai suoi numerosi moduli. La maggior parte delle funzioni non viene più svolta dai singoli hotel ma solo dall'unità centrale, con effetti positivi sulla qualità dei dati prodotti: grazie a elementi di yield management, Scigno CRS gestisce le disponibilità di tutti gli alberghi in tempo reale e tutte le politiche di vendita e di prezzo per tutta la catena, rendendo disponibile agli alberghi del gruppo tutte le tariffe, i contratti e le prenotazioni.

Scigno è stato decisivo anche per ottimizzare il processo di vendita online, che oggi è integrato con Easy Book, il sistema di vendita online di Alpitour: l'obiettivo nel breve-medio termine è di veicolare attraverso il sito web il 10% del fatturato della compagnia.

Scigno permette di salvare i profili dei clienti raccolti nelle strutture periferiche (dati anagrafici ma anche abitudini e preferenze) in un database centrale, dove le anagrafiche sono deduplicate e normalizzate e diventano utilizzabili dai settori marketing e produzione e dagli altri sottosistemi. In particolare, il C.R.M. del Gruppo Alpitour assume le informazioni sulla clientela direttamente dal C.R.M. dell'attività alberghiera e il Controllo di Gestione del Gruppo riguarda anche l'attività alberghiera.

"Due vantaggi su tutti nell'aver un patrimonio di dati condiviso dalla divisione alberghiera, commerciale e amministrativa: l'unicità e la correttezza del dato e l'efficientamento dei sistemi produttivi anche in presenza di delocalizzazione" aggiunge Terrinoni. "Oggi il sistema Scigno adottato da Alpitour World Hotels & Resorts può essere utilizzato in simultanea da 120 utenti e permette di gestire in un anno 1 milione trecentomila presenze e un fatturato di circa 100 milioni di Euro".

IL RUOLO DI GP DATI

➤ Una domanda a Paolo Terrinoni, Direttore generale di Alpitour World Hotels&Resorts: *Un'azienda complessa come la vostra, geograficamente ramificata e turisticamente diversificata richiede degli strumenti tecnologici sofisticati. Cosa vi ha indotto a scegliere GP Dati?*

➤ Risposta: La strumentazione tecnologia, anche grazie all'uso di piattaforme su web, rimane più leggera rispetto a sistemi precedenti, e questo rappresenta un valore sia dal punto di vista degli investimenti che da quello degli oneri di manutenzione.

Il gestionale di GP Dati inoltre presenta diversi altri vantaggi competitivi: l'intuitività nell'approccio al sistema, che lo rende agevolmente utilizzabile anche da operatori stagionali, la totale integrazione delle applicazioni che governano i diversi processi alberghieri, l'elevato grado di adattabilità e personalizzazione delle applicazioni.

Gli sviluppi futuri prevedono l'integrazione nella suite di Scigno RateManager, il modulo di channel management che permette alla compagnia di aggiornare automaticamente i prezzi e le disponibilità dei suoi alberghi su tutti i maggiori portali. RateManager è integrato nella suite a due vie: trasferisce direttamente al database centrale di Scigno le prenotazioni raccolte dal web e aggiorna in tempo reale la disponibilità residua su tutti i portali.

Alpitour World Hotels & Resorts in numeri:

Hotel in Italia e all'estero	21
N. di presenze 2009	1.300.000
Fatturato 2009	100.000.000 €

Strutture business in Italia:

Italia - Roma (Lazio)
Hotel Donna Camilla Savelli ****

Italia - Roma (Lazio)
Cicerone Hotel ****

Italia - Roma (Lazio)
Grand Hotel Ritz ****

Italia - Roma (Lazio)
Hotel Regent ****

Italia - Marina di Capitanà (Sardegna)
Sighientu Life Hotel & Spa ****

Italia - Siracusa (Sicilia)
Arenella Resort ****

Italia - Loc. Capitolo - Monopoli BARI (Puglia)
Villaggio Hotel Porto Giardino ****

Italia - Tindari (Sicilia)
Club Hotel Baia di Tindari ****

Italia - Pizzo Calabro (Calabria)
Bravo Pizzo ****

GP Dati Hotel Service

➤ Nasce nel 1979, si dedica esclusivamente a soluzioni informatiche per aziende del comparto turistico-alberghiero

➤ Circa 1000 installazioni in alberghi a 4 e 5 stelle in Italia e all'estero

➤ Team di 60 specialisti con forte esperienza diretta nel settore alberghiero

➤ Assistenza telefonica 365 giorni all'anno

➤ Analisti e consulenti dedicato allo sviluppo di progetti speciali

➤ Vanta una divisione, Hotel-Lab.com, dedicata al web marketing e alla consulenza commerciale, al revenue management e al controllo di gestione.