



Negli Orient-Express Hotels la gestione è in uno "Scrigno"

PER LE SUE STRUTTURE DI TAORMINA LA CATENA UTILIZZA IL **SOFTWARE** DI GP DATI. UN'ESPERIENZA POSITIVA

di **Riccardo Oldani**

Due alberghi di lusso appena aperti a Taormina, il Grand Hotel Timeo (grandhoteltimeo.com) e Villa Sant'Andrea (hotelvillasantandrea.com), il primo nel cuore del centro storico, il secondo vicino al mare. Sono queste le novità di Orient-Express Hotels in Italia, che ha così portato a sei le sue strutture di alta classe nel nostro Paese.



Maurizio Saccani è vice presidente Italia di Orient-Express Hotels, dove è entrato già nel 1978 come food&beverage manager del celeberrimo Hotel Cipriani di Venezia. Si è occupato poi del Venice Simplon-Orient-Express e ancora di Villa San Michele, a Fiesole (Firenze), dal 1985. Dal 2007 è responsabile di tutti gli hotel di proprietà della catena in Italia.

Gli ultimi due arrivati si aggiungono infatti allo Splendido di Portofino, al Cipriani di Venezia, a Villa San Michele a Firenze e al Caruso Belvedere di Ravello, sulla Costiera Amalfitana. Ma al di là delle caratteristiche delle nuove location e dei servizi che offrono, i gestori di catene alberghiere possono trovare in quest'operazione un interessante spunto tecnico, legato più alla parte gestionale, e quindi nascosta, che alla dimensione esteriore e spettacolare. Si tratta della velocità con cui i due nuovi hotel sono stati dotati di modernissimi sistemi di gestione informatica e del modo in cui questi si integrano con l'informaticizzazione del gruppo in generale. Orient-Express Italia usa infatti una piattaforma software particolare, molto personalizzabile e "plastica", che si rivela particolarmente funzionale, tra l'altro, nei casi di acquisizione di nuove strutture.

Operativi in tempi brevissimi

Il software adottato consente non solo di gestire le prenotazioni, ma anche le revenue e il sistema di vendita, oltre al reparto food & beverage, e funziona interamente online, sfruttando la rete internet. Proprio per questo motivo è particolarmente veloce da installare e mettere in funzione. «È un sistema centralizzato - spiega Maurizio Saccani, vice presidente di Orient-



2

Express Italia - che ci consente di tenere tutte le anagrafiche clienti su un unico server centrale nella nostra sede di Portofino (Ge). In questo modo possiamo operare in piena agilità, con molti vantaggi per un'organizzazione come la nostra, che punta sulla personalizzazione e la qualità del servizio».

Il pacchetto adottato si chiama Scigno ed è stato sviluppato da GP Dati, azienda veneta specializzata nello sviluppo per applicativi destinati agli hotel. «Il percorso che ci ha portato ad avere una soluzione "tailor-made" - spiega Saccani - è stato lungo ed è iniziato con un'analisi approfondita dei software disponibili sul mercato, con cui abbiamo preso in considerazione anche i pacchetti adottati da strutture estere della nostra catena. Questa ricognizione ci ha fatto capire che le nostre esigenze sono pressoché uniche: abbiamo una clientela di alto livello, che si distingue anche nel modo in cui inoltra le prenotazioni, effettuate con i mezzi più disparati, perfino le missive tradizionali. Dobbiamo quindi saper gestire ogni tipo di canale utilizzato per riservare le camere. Non solo. Questa clientela sviluppa anche un alto grado di fidelizzazione, che richiede al nostro personale di individuare subito se un potenziale cliente sia già stato ospite delle nostre strutture e quali siano le sue preferenze». Con un gestionale che funziona via



web queste informazioni sono immediatamente disponibili in ogni struttura della catena. Sulla base di esigenze di questo tipo Orient-Express si è confrontata con GP Dati, partendo da Scigno, un pacchetto già esistente e collaudato. «È stata un'ottima base di partenza - spiega il manager - su cui abbiamo innestato le nostre richieste e necessità».

Un altro aspetto importante è l'assistenza che il software fornisce al revenue management, che è centralizzato e molto flessibile, gestibile virtualmente da ogni punto del pianeta. «È un efficace tool - sottolinea ancora Saccani - con cui si fissano i prezzi, le inventories, i pacchetti e che diventa uno strumento immediato anche per impartire linee precise a tutti i vari canali di vendita. Negli ultimi anni il modo di vendere camere e pacchetti si è complicato e ampliato a dismisura ed è importante che le istruzioni fornite dal management centrale siano chiare e recepite da tutti, per evitare per esempio l'applicazione di prezzi diversi su uno stesso periodo».

Anche i tempi di reazione sono minimi: decisa una tariffa o una promozione questa viene inserita nel sistema e non può essere

1 . La piscina dell'Hotel Splendido & Splendido Mare di Portofino, che ospita anche il quartier generale di Orient-Express Hotels Italia. 2 . Una camera del Grand Hotel Timeo di Taormina. L'hotel è stato da poco ristrutturato. Anche la vicina Villa Sant'Andrea, sempre della catena Orient-Express, è stata oggetto di una ristrutturazione.

3. Veduta dal mare di Villa Sant'Andrea a Taormina. **1.** La zona bar dell'hotel siciliano che impiega il software gestionale Scigno di GP Dati.

3

1

modificata dai venditori periferici. Non solo. Siccome il sistema è collegato all'anagrafica e alla gestione delle prenotazioni, è anche in grado di stabilire statistiche sull'occupazione delle camere in determinati periodi della stagione utili per fissare la politica commerciale: se per esempio in certi giorni noti è statisticamente alto il numero di disdette, si può impostare un meccanismo di overbooking "pilotato" e ragionevole per ovviare al problema e prendere qualche prenotazione in più senza rischiare di lasciare i clienti insoddisfatti.

Collegamenti sempre in sicurezza

Il fatto di dipendere da internet, e quindi dalla rete di telecomunicazioni, potrebbe essere però un problema e, in assenza di collegamento, bloccare l'attività. «Devo dire che non ci è mai successo - conclude Saccani - ed era il timore maggiore

nel momento in cui pensavamo a questa soluzione. Abbiamo investito molto non solo nei server centrali, che teniamo a Portofino, ma anche nei sistemi di back-up, per scongiurare ogni perdita di dati. Un ulteriore back-up totale è affidato a GP Dati che ci ha dedicato un intero server in una sua sede di Milano. Nonostante il fatto che la rete di telecomunicazioni italiana abbia ancora qualche problema, devo quindi dire che tutto nel nostro sistema funziona perfettamente e anche qualche problema di velocità iniziale è stato risolto. Ora anche il personale del booking, che lavora a stretto contatto con il cliente, usa il sistema in tempo reale e senza nessun intoppo o problema». //

Un pacchetto quanto mai versatile

Scrigno è un software sviluppato da GP Dati (gpdati.com) che si basa su un database centralizzato, il customer database, ricco di tutte le informazioni generate nelle fasi di interazione con gli ospiti effettivi e potenziali, dalla richiesta di informazioni alla prenotazione all'acquisto di servizi aggiuntivi. Questi dati sono condivisi da tutti i reparti del Grand Hotel Timeo e da tutte le strutture di Orient Express Italia: il personale della reception può così accogliere adeguatamente gli ospiti e gestire in maniera efficiente la loro permanenza. Ciò può avvenire anche grazie al modulo Scigno PMS, che permette a colpo d'occhio di visualizzare

le specifiche di ciascun cliente. Attraverso queste informazioni il settore marketing e vendite può per esempio profilare la clientela e lanciare campagne di upselling e fidelizzazione su target specifici, monitorando i risultati; l'amministrazione ha i dati corretti per la fatturazione; il management può capire l'andamento giornaliero e del periodo e stabilire i servizi più richiesti. Per la gestione del reparto food&beverage il pacchetto è invece integrato con l'applicativo Easymeal, basato su sistema Oracle, con un'interfaccia grafica intuitiva e personalizzato per rispondere alle esigenze di gestione dei diversi punti ristoro (dai ristoranti ai bar).