

# Made in Italy

## Dall'Italia alla Croazia, per ottimizzare la gestione e i risultati



Lošinj Hotels & Villas  
Croazia



Con un complesso di 1.600 camere, Lošinj Hotels & Villas del Gruppo Jadranka Hoteli d.o.o è una delle maggiori compagnie alberghiere croate.

Dal 2007 l'intera proprietà della compagnia, che comprende 6 ristoranti e 3500 posti letto distribuiti fra 6 hotel, appartamenti e 3 ville, è stata sottoposta a un piano di

ristrutturazione da oltre 80 milioni di Euro: lo scopo è quello di portare tutte le strutture al livello 4 o 5 stelle entro il 2012, con un occhio di riguardo all'impatto sul territorio e sulla comunità locale e una maggiore attenzione alle necessità della clientela.

La gestione software del complesso, e dei suoi quasi 70.000 clienti all'anno, è affidata alla suite Scrigno, sviluppata da GP Dati Hotel Service SpA. Progettato per il mercato internazionale, Scrigno è facilmente traducibile in più lingue: nel caso degli oltre 100 dipendenti di Lošinj Hotels & Villas che usano il sistema, su un totale di circa 300, la lingua implementata è stata il croato.

Dato l'altissimo numero di notti vendute (oltre 190.000 nel 2009), Lošinj Hotels & Villas ha ritenuto strategico puntare su due aspetti legati al mondo della gestione dei clienti: agevolare quanto più possibile l'operatività in fase di prenotazione e riuscire a profilare la propria clientela. "La soluzione di GP Dati ci permette di seguire i nostri ospiti con maggiore consapevolezza e competenza e allo stesso tempo ci aiuta a far risparmiare tempo al nostro personale" afferma Damir Mlacovic, Membro del Consiglio di Amministrazione del Gruppo.

Grazie al modulo Scrigno CRS - Central Reservation System, il personale della compagnia può indirizzare efficacemente i clienti verso la struttura più adatta alle loro necessità, tenendo traccia delle loro richieste e delle eventuali mail scambiate in fase di vendita. La suite sviluppata da GP Dati è dotata inoltre di un database centrale (Customer Database) che permette ai vari reparti (commerciale, prenotazioni, produzione, amministrazione) di condividere tutte le informazioni anagrafiche e storiche relative alla clientela (ospiti, ditte e agenzie). A questo Database attingono e mandano i dati tutti gli altri moduli della suite utilizzati dai diversi reparti delle strutture periferiche e i sistemi di gestione centralizzati.



compagnia riaperta dopo un periodo di manutenzione.

La possibilità di usare Scrigno via web genera immediatamente dei benefici operativi, poiché gli hotel risparmiano sui costi di hardware e assistenza in loco e GP Dati può seguire i clienti anche da remoto: quest'anno il personale di Lošinj Hotels & Villas ha attivato praticamente in autonomia il software in una struttura della

Lošinj Hotels & Villas si è dotato di GPMoney, il sistema di moneta elettronica basato su tecnologia Rf-ID (Radio frequency Identification) che trasmette i dati in radio-frequenza in modalità contactless. "Oltre a non dover portare con sé il denaro, l'ospite può godere di vantaggi supplementari: ad esempio se ha un contratto da mezza pensione in una delle strutture della compagnia, può prenotare la cena presso un'altra struttura e ottenere uno sconto corrispondente a quanto aveva pagato per cenare presso la struttura in cui alloggia" afferma Filippo Barbetta, Responsabile Business Development & Alliances. "Il sistema si è rivelato un efficace mezzo per incoraggiare i consumi presso la clientela e al momento a Lussino permette di gestire incassi che superano il milione di Euro in una stagione".

Ad oggi, la compagnia raccoglie circa il 10% delle sue prenotazioni individuali attraverso il sito web e il modulo di booking engine di Scrigno in più lingue (croato, tedesco e inglese). In queste attività, la compagnia viene seguita da hotel-LAB.com, la divisione di GP Dati specializzata in marketing multi-canale: i frutti di questa collaborazione sono stati un nuovo sito Internet molto orientato al web 2.0 e un profilo su Facebook (implementati da hotel-LAB e poi coordinati e gestiti direttamente dal personale del Gruppo), nonché un affiancamento al management del gruppo per rafforzare la politica di gestione delle tariffe sui diversi canali web.

"Scrigno permette al Gruppo di gestire agevolmente i piani tariffari: una funzione delicata e strategica perché, essendo questo complesso dedicato in larga parte al leisure, i pacchetti sono molto numerosi e articolati dal punto di vista dei servizi inclusi e degli sconti" conclude Filippo Barbetta. "Va infine ricordata la capacità di Scrigno di interfacciarsi con moduli prodotti da terzi, grazie alla sua flessibilità e al fatto che possiamo personalizzarlo in casa: in questo caso ad esempio il modulo di Economatoweb si interfaccia con il sistema di contabilità adottato in precedenza da Lošinj Hotels & Villas".

### GP Dati e Lošinj Hotels & Villas

Una domanda a Damir Mlacovic, Membro del Consiglio di Amministrazione del Gruppo Jadranka hoteli d.o.o.: perché avete preferito GP Dati ad altre compagnie, anche internazionali?

"Abbiamo effettuato questa scelta dopo una attenta selezione dei protagonisti presenti sul mercato e abbiamo optato per Scrigno perché ci permette di ottenere il migliore rapporto fra qualità e costi".

