



ATAHOTELS

Carta servizi hotel e resort su tecnologia RF-Id

Il cliente

ATAHOTELS è un'importante catena alberghiera italiana, presente sul mercato da 40 anni, che occupa una posizione di rilievo sia nell'ospitalità business sia in quella turistica. Da diversi anni ha messo in atto una strategia fortemente incentrata sul benessere psico-fisico dei suoi ospiti, realizzando strutture e servizi dedicati al relax, come beauty farm, spa e wellness center; la cura per il benessere dell'ospite si concretizza anche nell'offerta di impianti per praticare sport presso le strutture, con un'attenzione particolare per il golf.

Le sue richieste

Atahotels adottava da anni diversi sistemi per gestire i pagamenti e gli accessi ai servizi complementari, come bar, ristoranti, ritrovi ecc. L'aumento degli esercizi e degli ospiti e il successo crescente dei nuovi servizi ponevano diversi problemi ai sistemi che l'azienda aveva adottato nel tempo: erano lenti, richiedevano l'integrazione tra *device* diversi, risultavano costosi dal punto di vista della manutenzione, erano poco affidabili nella gestione del dato contabile. Come risultato, si formavano lunghe code alle casse, generando numerosi disservizi e un'immagine di scarsa efficienza.

La nostra soluzione

Per Atahotels il team R&D di GP Dati ha scelto di implementare una soluzione *ad hoc* e di associare il circuito di spazi e servizi accessibili tramite carta privata a un sistema di trasmissione dati *contact-less* (in radiofrequenza) su protocollo RF-Id.

Un unico supporto permette di aprire la porta e attivare i servizi in camera, accedere alla Beauty farm e alla palestra, pagare al ristorante e al bar...

Nel dettaglio, le criticità che era necessario risolvere

- La delicatezza delle carte a microchip dovuta al deterioramento: per sfregamento o agenti atmosferici
- Il deterioramento delle apparecchiature pos e caricarta (smagnetizzazione e perdita di configurazione)
- La mancanza di allarme sui blocchi dei pos, dei caricarta e degli armadi che contenevano i Computer per la raccolta delle transazioni avvenute sui pos



➤ La presenza di più interfacce sw che dovevano dialogare fra loro per poter generare, a chiusura giornata, i dati di vendita e di fatturato

➤ La mancanza di un sistema di segnalazione dell'evento negativo che veniva evidenziato solo in fase di chiusura, richiedendo un supplemento di attività amministrativa per il controllo degli scontrini emessi (una media tra i 300 e i 500 al giorno)

➤ La lentezza nell'operazione di configurazione delle singole carte, soprattutto per la gestione dei gruppi (costringendo spesso il personale al lavoro straordinario) e lunghi tempi di riallineamento dei dati per il riconoscimento della carta da altri punti vendita.

➤ Altra causa di lentezza: i dispositivi lavoravano con un concetto di "White List", cioè ognuno di essi doveva conoscere la lista delle tessere abilitate

➤ La rigidità nella configurazione che non consentiva di gestire più funzioni e di gestire gli sconti per il personale

➤ Gli elevati costi per "ricondizionare" gli apparati HW. pos e caricarta, e per rigenerare le card plastificate: costo medio annuo di 25.000,00€ e costo medio di manutenzione 9.000,00€



La nostra soluzione

L'installazione della nuova soluzione ha reso necessario rivedere la struttura della rete al Tanka Village e al Naxos Beach: la dislocazione, il numero delle postazioni e la criticità del progetto hanno imposto di garantire un elevato livello di servizio anche in caso di guasto. È stata potenziata l'infrastruttura di rete creando un doppio anello in fibra ottica.

I vantaggi hardware

➤ Il microchip e l'antenna per trasmettere sono interni alla card, in tal modo si riducono i costi: la card non è soggetta ad usura per mancanza della strisciata nel POS e del contatto con gli agenti esterni (sabbia, salsedine ed umidità) e i costi variano da 1,52€ a card (fino a 5.000 card) a 1,60€ (fino a 2.000 card) per la stampa in quadricromia, da entrambe le facce, con microchip da 1Kbyte

➤ Semplificazione dell'architettura logica funzionale e velocità nelle transazioni; tutti gli apparati lavorano con protocollo TCP/IP e comunicano direttamente con la Base Dati



➤ Minor costo degli apparati di base e di manutenzione (7.000,00€/anno pur essendo un numero maggiore di apparati) e di rigenerazione dei Pos e dei caricarta (6.500,00 €/anno)

I Benefici

- L'introduzione della nuova tecnologia ha comportato all'interno dell'azienda la razionalizzazione delle attività di front e back office con riduzione di molte ore di straordinario.
- La revisione delle politiche commerciali sfruttando in pieno la flessibilità di configurazione della tipologia utente
- La razionalizzazione operativa nei punti critici: controllo per lo scarico pasti, al bar; al bar/gelateria (Giardino dei Sapori del Tanka Village)

I vantaggi funzionali

- l'operatività per il ricevimento nelle operazioni di configurazione delle card risulta più agevole (-40/50%), anche nell'attività di check in delle stesse
- è possibile definire le specifiche tipologie di clientela a cui assegnare politiche di vendita mirate per singolo punto vendita.
Il riconoscimento viene effettuato in maniera immediata all'atto della consumazione e l'applicazione delle agevolazioni definite è contestuale. Al Tanka Village sono state profilate 12 tipologie di clienti
- sono state ridotte le tempistiche della fase dello scarico pasti (massima coda nell'orario di punta 7/10 persone e non più di 2 secondi a cliente) e alle casse del bar (non più di 10 clienti)
- sono stati attivati nuovi servizi, come il servizio al tavolo nel bar, gelaterie e ristoranti (mediante uso dei palmari)
- è stata semplificata la gestione dei gruppi
- la tipologia dei clienti non è definita più dai colori ma solo dalla configurazione della card
- sono aumentate le tipologie di pagamento: Borsellino - Addebito in conto con fido illimitato o limitato - Addebito in conto e borsellino in base al punto vendita
- c'è una maggiore flessibilità, per ogni tipologia di tessera e per ogni punto vendita, nella personalizzazione degli sconti applicati suddivisi per gruppo merceologico.
- c'è maggiore attenzione alle preferenze del cliente ed ai comportamenti d'acquisto
- vengono gestite le black list e non più le white list,



➤ Sono state semplificate le procedure di check-in e check out nei giorni di maggior affluenza.

La validità della tessera di tipo borsellino non è vincolata alle procedure di check-in o check-out ma definita sulla tessera stessa in base alla durata del soggiorno. I clienti in arrivo od in partenza potranno usufruire dei servizi all'interno dei villaggi anche una volta effettuato il check-out e comunque prima che il front office abbia potuto eseguire le procedure di check-in.

Le tessere di tipo Gold vengono trasformate automaticamente in tessere borsellino una volta effettuato il check-out consentendo così di poter usufruire di tutti i servizi fino al momento della partenza senza alcuna procedura aggiuntiva.

Un esempio pratico

Al bar/gelateria "Giardino dei sapori" (40 tavoli da quattro posti e 10 tavoli da 6/8 posti) con l'introduzione del servizio al tavolo è stato ridisegnato completamente il processo operativo:

Prima l'operatore doveva prendere la comanda a ciascun tavolo, portarla al banco e ritornare per una successiva comanda. Il cliente doveva recarsi alla cassa per effettuare la transazione con la card.

Con la nuova tecnologia, ogni operatore è dotato di palmare con il tag per la connessione wireless ed esegue le seguenti operazioni:

- Prende la comanda e la invia al banco via rete (questa viene divisa se necessario nella parte bar /gelateria/ ristorante)
- Effettua direttamente il pagamento con la card del cliente. E' possibile anche la funzione "multipagamento" con più card di tipologie diverse (gold e borsellino)
- Solo dopo quattro o cinque tavoli si reca al banco per ritirare le comande e lo scontrino fiscale da consegnare ai clienti

Le evoluzioni del progetto

➤ Introduzione del totem ATM bancario per la gestione del caricamento della card con Bancomat, consentendo al cliente di effettuare anche il self check out e ottenere il reso del residuo del borsellino in modo automatico, stampa la fattura o ricevuta fiscale del conto.

➤ Introduzione del distributore di bevande in alcuni punti del villaggio (campi giochi e campo di golf). Il distributore è stato modificato inserendo un lettore di card Rfid e collegato in rete al server centrale. Consente di selezionare la bevanda o lo snack e detraendo dal borsellino l'importo o addebitandolo in conto, secondo la tipologia della card

Vantaggi del Totem ATM bancario

- Un maggior servizio alla clientela non più costretto a ritirare i contanti dal bancomat e caricarli sulla card dal caricarta
- Snellimento del lavoro operativo del ricevimento nel giorno del cambio soggiorni (check in e check out) e, per i clienti con card borsellino, possibilità di evitare le code al check out utilizzando il totem
- La riduzione del carico di lavoro per la configurazione delle card e lo snellimento del check out ha consentito di utilizzare una risorsa in meno rispetto alle stagioni precedenti.

Periodo: dicembre 2004 - giugno 2005
