

## Case Study



**gp dati**  
hospitality applications

## ATAHOTELS

### Nuovi servizi per l'utenza business: il B2B

#### Le richieste di Atahotel

Atahotels ha espresso la necessità di ottimizzare l'impiego delle risorse del Central Reservation Office rispetto al segmento B2B in modo da avere una visione il più completa possibile della propria clientela delle loro richieste e preferenze, trovando un sistema di comunicazione e di fidelizzazione più diretto semplice ed intuitivo. Altra esigenza sentita era quella di dare un messaggio di trasparenza circa le politiche commerciali negoziate e la best available rate rendendola disponibile anche al segmento business tutto questo mettendo a disposizione del cliente business uno strumento semplice, completo ed in grado di fornire alternative immediate, diventando un punto di contatto e di comunicazione e di contatto il cliente.

#### La nostra soluzione

La soluzione adottata rendere disponibile alla clientela Corporate un accesso privilegiato attraverso il quale accedere alla propria tariffa negoziata per gli alberghi convenzionati e alla miglior tariffa del periodo per tutti gli alberghi del Gruppo.

*Il sistema realizzato da GP Dati consente ad Atahotels di definire un canale di comunicazione preferenziale con il segmento Corporate*

Il processo di prenotazione così strutturato permette alla clientela corporate

➤ di pianificare in autonomia scegliendo tra la propria tariffa negoziata o altra miglior tariffa disponibile mediante lo stesso strumento di prenotazione.

➤ di soddisfare in tempi rapidi le proprie esigenze utilizzando canali di comunicazione alternativi alla mail ed al telefono che si traducono anche in considerevole risparmio di costi e tempo, oltre ad essere sinonimo di comodità, rapidità e facilità di comunicazioni

#### I vantaggi

➤ fidelizzare il cliente non solo nell'Ambito della singola struttura convenzionata ma all'interno del gruppo mediante un'offerta di servizi diversificata e distribuita sul territorio

➤ adottare strategie mirate che possano garantire, a lungo periodo, un rapporto di fiducia con la propria clientela ed un vantaggio competitivo con la concorrenza

➤ ottimizzare il processo di prenotazione in termini di tempistiche ed immediatezza di risposta

➤ ottimizzare le performance di occupazione ed il revenue mediante la definizione di griglie tariffarie strutturate in base all'occupazione



➤ fornire sempre un termine di paragone al cliente tra la propria tariffa negoziata e la miglior tariffa pubblicata lasciandogli la libertà di scegliere

Dal lato utente, il sistema realizzato da GP Dati si presenta come un processo di booking on line facile e intuitivo:

- L'utente può verificare autonomamente la disponibilità su piazza delle diverse strutture
- Il processo prosegue con la **conferma della prenotazione**, l'inserimento dei dati obbligatori e l'accettazione della privacy e delle condizioni di acquisto
- Contestualmente la prenotazione e la mail di conferma vengono inserite in Scigno senza alcun intervento manuale a cura degli operatori
- La ditta prenotante e il cliente riceveranno una mail/SMS di conferma
- Le **cancellazioni** possono essere effettuate direttamente dalla homepage del sistema B2B. e contestualmente in Scigno avviene l'annullamento della prenotazione e l'aggiornamento della corrispondenza pratica
- Anche in questo caso è previsto l'invio di una mail/SMS relativo all'annullamento



Piazza	Milano
Classificazione	Hotel Business
Stelle	Qualsiasi
Hotel/Strutt.	Nessuno
Ditta	Nessuna
Dal	18/02/2009
Al	21/02/2009
Adulti	1
Bambini	0 <input type="checkbox"/>
Trattamento	Camera e Colazione
<input type="button" value="Cerca camere"/> <input type="button" value="Cancella"/>	

Dal lato di Atahotels, il sistema realizzato da GP Dati permette di gestire facilmente chi ha accesso al sistema di prenotazione e i contratti:

- Atahotels gestisce la creazione degli utenti Travel che possono compiere e/o annullare le prenotazioni e hanno visibilità su tutti gli hotel contemplati nel contratto e degli utenti che possono solo effettuare prenotazioni e solo sugli hotel definiti (se previsti dal contratto).
- Atahotel definisce per ogni struttura prenotabile la Best Rate Available da pubblicare all'interno del canale B2B in aggiunta alla tariffa preferenziale per l'agenzia

**I Team di Atahotel e GP Dati hanno condiviso le seguenti fasi del progetto:**

- Analisi dei requisiti
- Analisi del processo di prenotazione
- Analisi dei contenuti
- Implementazione
- Testing
- Condivisione del progetto con le aree interessate

Periodo: Febbraio 2008/Gennaio 2009