



Suite Scrigno: i vantaggi di una soluzione integrata per la gestione di una realtà complessa con diversi target di clientela.

Il cliente: Hotel e Centro Congressi Leon d'Oro

Il Centro Congressi Leon d'Oro di Verona è un hotel storico della città, uno dei primi 4 stelle di lusso, con un numero importante di camere (190), nato agli inizi degli anni 90 quando non si lesinava sulle metrature. L'hotel vanta non solo spazi ampi, ma anche luminosità ed eleganza, accompagnati da un vero e proprio fiore all'occhiello: il centro congressi, che dispone di undici sale meeting per un totale di ottocento posti a sedere. La sala plenaria può accogliere fino a 380 persone e offre tecnologia e servizi progettati e realizzati per rispondere in modo funzionale a qualsiasi tipo di richiesta con gli standard più elevati.

Con una organizzazione snella ed efficiente, una proprietà che partecipa attivamente all'attività ed è attenta al benessere degli ospiti e ad investire in innovazione, oggi il Leon d'Oro è diventato uno dei punti di riferimento per la ricettività nella città di Verona con una clientela equamente distribuita tra segmento business e leisure, proveniente per il 40% da prenotazioni dirette e per il 60% intermedie.

Le esigenze espresse a Gp Dati: "un gestionale in grado di farci viaggiare ogni giorno ai 130km/h"

Il modo di fare accoglienza si è evoluto velocemente, di pari passo con il nascere delle nuove tecnologie. Siamo in un'era altamente social e strumentale, caratterizzata da velocità di comunicazione, nuovi canali di prenotazione e dalla condivisione in internet. L'avvento della tecnologia ci ha abituati a risposte veloci: oggi chi fa una richiesta si aspetta una risposta in tempo reale che sia anche dettagliata e completa. E' dunque necessario velocizzare il lavoro quotidiano con strumenti facili da utilizzare in grado di ridurre e automatizzare i passaggi e concepiti per azzerare i tempi morti in fase di utilizzo. In concreto, al Leon D'Oro serviva: rispondere quotidianamente a numerose richieste sia riguardanti pratiche individuali che di gruppo e/o congressuali, velocizzare il tempo del check-in, confezionare in poche ore un'offerta meeting (anche per 300 persone) con un blocco camere più servizi ristorativi e menù particolareggiati e non impiegare più di qualche secondo per evadere una richiesta telefonica. Infine ottenere in tempo reale informazioni ordinate e utili alla definizione delle strategie di gestione e vendita.



La tecnologia SCRIGNO al servizio dei congressi

Al Leon d'Oro è stata installata la Suite gestionale Scigno in cloud, in hosting presso il datacenter di Milano, e in particolare i moduli integrati per la gestione di Front Office, Meeting & Congressi, Food & Beverage, Housekeeping su Smartphone, CRM e Marketing, Revenue Management e Distribuzione multicanale. La configurazione personalizzata e decisa insieme al management, dopo un'analisi dettagliata, consente la visualizzazione e gestione di tutti gli spazi, il coordinamento dei servizi aggiuntivi, sia offerti dalla struttura che da partner esterni, il collegamento fra master meeting e gruppi camere, la possibilità di imputare costi nelle più svariate casistiche di richiesta e la disponibilità di statistiche chiare e facilmente leggibili per avere il controllo sull'operato aziendale e definire tempestivamente le azioni da intraprendere per raggiungere obiettivi di vendita.

In particolare, il modulo **Meeting & Congressi di Scigno**:

- ✓ permette di visualizzare e gestire la prenotazione da un'unica schermata, anche per fascia oraria, di tutti gli spazi, servizi e attrezzature del centro congressi, generando la prenotazione anche per le camere e gli altri reparti (F&B, SPA e così via).
- ✓ genera in automatico preventivi, offerte o proposte, dettagliati e completi di descrizione dei menu (attingendo il dettaglio dei piatti direttamente dal gestionale F&B Easymeal)
- ✓ gestisce l'invio di preventivi e offerte, ne traccia lo stato (opzione, conferma, ecc.) e monitora le conversione. Gestisce anche l'archiviazione della corrispondenza collegandola alla pratica del cliente
- ✓ genera e condivide (via mail o stampa) gli ordini di servizio personalizzabili per reparto (anche per i servizi esterni come taxi, traduzioni, etc), tiene traccia anche delle successive modifiche e gestisce la comunicazione ai reparti coinvolti
- ✓ fornisce informazioni su disponibilità e utilizzo dell'attrezzatura del centro meeting
- ✓

Il lavoro di sales manager e ufficio booking è stato ulteriormente ottimizzato grazie all'utilizzo di Advanced RateManager Dashboard: il channel manager evoluto che mette a disposizione su un unico pannello tutte le informazioni fondamentali legate alla vendita (in forma sintetica e analitica) e consente di passare all'azione aggiornando rapidamente tariffe e disponibilità su BOL e IDS.

Per il reparto camere è stato adottato il modulo Scigno Housekeeping che permette al personale di gestire lo stato camera direttamente da smartphone. Una volta definiti i settori affidati a ciascuna cameriera, il palmare in dotazione al personale visualizza le camere da fare, in fermata o in partenza. Dal palmare la cameriera può quindi variare lo stato della camera appena sistemata (in "pulita") o segnalare eventuali guasti riscontrati.

Scigno consente inoltre la pianificazione e la gestione dei budget e la raccolta e l'analisi dei dati in tempo reale per pianificare e attuare efficaci strategie di Revenue. Sfruttando un unico database centralizzato, Scigno ottimizza la raccolta e condivisione delle informazioni sul cliente (anagrafiche, preferenze, contratti, storico, redditività), velocizza la comunicazione fra reparti e rende più efficace la profilazione in ottica di marketing. E grazie all'integrazione di strumenti di e-mail marketing come MailUp consente anche la gestione diretta di campagne promozionali.

I vantaggi ottenuti

"Una maggiore efficienza produttiva, migliore performance in ambito velocità di risposta e conseguente aumento delle pratiche andate a buon fine = aumento del fatturato".

Barbara Agos, Direttore Leon d'Oro