

case **history**



BELMOND

CLIENTE

Belmond Italia SpA

SETTORE

Hotellerie

SITO INTERNET

www.belmond.it

SOLUZIONI ZUCCHETTI IN USO:

Scigno

PMS multi-property

Easymeal

gestione Food&Beverage

Digital Hub

Fatturazione Elettronica

Le soluzioni PMS Zucchetti per un'eccezionale e lussuosa esperienza

Belmond Ltd è parte del gruppo del lusso LVMH Moët Hennessy Louis Vuitton, leader di livello mondiale e pioniera nei viaggi di lusso per oltre 40 anni, che partendo da una passione per i viaggi autentici e originali ha costruito un portfolio di strutture uniche che regalano esperienze incomparabili in alcune delle destinazioni più esclusive e stimolanti del mondo. Dall'acquisizione dell'iconico **Hotel Cipriani a Venezia** nel 1976, Belmond ha continuato a spingere i confini dei viaggi di lusso, portando i viaggiatori più esigenti di tutto il mondo in viaggi sorprendenti e indimenticabili verso luoghi leggendari e senza rivali. Oggi, il portfolio globale di Belmond è diversificato e abbraccia avventure via terra, via acqua e soggiorni di puro relax, con riconoscimenti internazionali. Ogni struttura è pregevole e ha una storia da raccontare; tuttavia, i tratti distintivi del marchio Belmond le abbracciano tutte: patrimonio storico, artigianato originale e di pregio e una reputazione per un servizio autentico e senza copione creano esperienze eccezionali, capaci di stimolare l'anima dei viaggiatori. L'iconico Belmond Hotel Cipriani è incantevole come i suoi numerosi ospiti famosi. Nel 1956, Giuseppe Cipriani sognava di creare un rifugio vicino a Piazza San Marco, ma lontano dal caos cittadino. Oggi, raffinati tocchi interni rendono omaggio al suo patrimonio, mentre la gastronomia stellata Michelin, il personale affascinante e l'unica piscina olimpionica della città contraddistinguono questa celebre proprietà. Oggi Belmond conta 46 proprietà di lusso in 24 paesi e 9.100 dipendenti in tutto il mondo. In Italia sono presenti 9 hotel, dislocati in alcune delle località più belle della penisola: Cipriani, Splendido, Splendido mare, Villa San Michele, Caruso, Castello di Casole, Villa Margherita, Villa San Andrea e Gran Hotel Timeo. Belmond collabora con GP Dati per le strutture italiane.



ZUCCHETTI

www.zucchetti.it

ESIGENZA DEL CLIENTE

Il cliente aveva l'esigenza di:

- centralizzare la gestione di più strutture in Italia in modo da semplificare le integrazioni con il sistema di Customer Relationship Management (CRM);
- facilitare le vendite online attraverso tutti i canali disponibili con un'integrazione al sistema centralizzato di prenotazioni (CRS);
- integrare un Revenue Management System (RMS) al PMS;
- Integrare un modulo Food & Beverage al PMS.

Il cliente era inoltre alla ricerca di un sistema gestionale adattabile alle particolari procedure delle strutture di lusso, con clienti che richiedono una gestione personalizzata delle prenotazioni e operazioni di ricevimento specifiche per località.

Le soluzioni GP Dati dovevano inoltre garantire prontezza e rapidità nel rendere operativi i nuovi hotel, e ciò è stato possibile grazie alla centralizzazione del data base. Scigno è stata la scelta giusta per gli hotel italiani di Belmond grazie alla completezza e all'adattabilità del software alle specifiche esigenze del cliente al fine di snellire i processi.

PROGETTO REALIZZATO

La partnership con GP Dati è iniziata nel 2001 ed è tuttora in corso. Alcuni sviluppi particolari sono stati effettuati specificamente per Belmond Italian Hotels:

- un modulo CRO unico e centralizzato (ufficio prenotazioni unico per tutte le strutture);
- l'organizzazione degli uffici ricevimento di tutti i Belmond Hotels in Italia;
- la gestione centralizzata delle attività F&B, SPA e Boutique locali;
- il sistema di economato integrato al sistema di F&B;
- la fatturazione elettronica con Digital Hub Zucchetti;
- il controllo di gestione;
- la gestione delle presenze;
- il data warehouse per analisi Revenue;
- il data warehouse per analisi F&B.

L'esigenza iniziale di Belmond era quella di organizzare il CRO (Central Reservation Office) per tutte le strutture in Italia in modo da poter gestire al meglio le vendite, e nel frattempo condividere le informazioni con tutti i reparti in tempo reale.

Le funzioni di analisi si sono evolute nel tempo e sono fondamentali per il Gruppo Belmond, come anche le integrazioni ai

sistemi di elaborazione dati come data warehouse e Business Intelligence.

I più recenti sviluppi riguardano l'interfaccia a due vie con Ideas (RMS) e Synxis (CRS) per tutti gli hotel italiani del gruppo.

PERCHÈ ZUCCHETTI?

**Risponde il Dott Michael Schlemper
Director Project Management
Office & Head Of Innovation**

Le soluzioni e gli sviluppi forniti dal team di GP Dati, società del Gruppo Zucchetti, sono stati fondamentali per la capacità di personalizzare l'esperienza dei clienti ospiti delle nostre strutture italiane. Ulteriori integrazioni ai nostri sistemi centrali principali, come CRS, RMS e CRM sono fondamentali per operare su scala globale fornendo la giusta esperienza al momento giusto, sia ai clienti abituali che ai potenziali ospiti, in un ambiente lussuoso di fascia alta.

