

LA RIVISTA DELL'OSPITALITÀ ORGANO UFFICIALE FEDERALBERGHI

# turismo

*d'Italia*

*Assicurazioni*

ECCO LE POLIZZE  
TUTTO INCLUSO

*Terme*

UN PATRIMONIO  
DA SALVARE

*Software house*

L'AVANZATA  
DEL DIGITALE

## PROGETTI DIVERSI

Stili a confronto nell'hotellerie che si rinnova  
Misure e risorse per le imprese che ristrutturano  
L'edilizia alberghiera sceglie l'energia pulita

# L'avanzata del digitale

Software sempre più completi e in grado di supportare gli albergatori nella ripresa del business, in un'ottica tecnologica che guarda al futuro e alle reali necessità del comparto

DI GAIA GUARINO

L'emergenza sanitaria si sta dimostrando una dura sfida per il settore dell'hospitality. Incertezze, restrizioni e disdette last minute mettono il mercato sotto pressione, pertanto diventa ogni giorno più importante riuscire a evolversi per rimanere a galla. Sarebbe utile poter leggere il futuro in una sfera di cristallo così da pianificare al meglio tutte le mosse e tracciare una strategia vincente, eppure a voler essere lungimiranti anche senza alcun potere magico, la risposta alla situazione attuale la si può trovare nella tecnologia. Il nuovo Pnrr prevede di destinare una fetta sostanziosa dei fondi stanziati dall'Unione europea per la digitalizzazione delle strutture ricettive, un'opportunità per gli albergatori che vogliono dare un tocco di novità ai propri sistemi gestionali.

Si tratta di un'occasione da cogliere soprattutto per le piccole realtà che oggi faticano a superare gli effetti della pandemia.

“Dal nostro punto di osservazione privilegiato – racconta Rudy Ricci, direttore r&s area Horeca retail di Passepartout – vediamo come in tante situazioni si riscontri addirittura il desiderio di cedere l'attività magari avviata da tempo e con un discreto numero di clienti fidelizzati”. Situazione opposta per il turismo open air che continua a mostrare un trend positivo innescato dalla crescente domanda di vacanze sicure e a contatto con la natura. “Le richieste del nostro mercato evidenziano una maggiore attenzione al cross-selling da parte degli albergatori – prosegue Ricci –. Il gestionale prevede la possibilità di vendere facilmente

Segue a pag. 35 ►



ulteriori servizi dopo la prenotazione e prima dell'arrivo”.

Ma che cosa sta accadendo nel turismo? Quale scenario si palesa oltre la finestra? Sono ancora le città d'arte a vivere la situazione più tragica, con numerosi hotel che non hanno riaperto per via dell'azzeramento dei flussi turistici esteri e del ridotto giro d'affari collegato al business travel. Dai dati analizzati da Passepartout, però, emerge un barlume di speranza per la stagione estiva 2022, con una booking window più ampia rispetto al biennio 2020-2021.

Se questo è il panorama che si apre davanti al nostro sguardo in vista dei prossimi mesi, è interessante domandarsi in quale direzione stiano lavorando le software house per rispondere in maniera efficiente alle necessità del comparto.

Serenissima Informatica, per esempio, offre un ecosistema completo dedicato all'hospitality per dare supporto, assistenza e vitalità al business. Grazie alla nuova suite SI Cloud, l'azienda propone un prodotto che gestisce a 360° l'hotel integrando tutti i software in cloud. Il 2022 sarà, per Serenissima Informatica, ricco di novità, con implementazioni che puntano a velocizzare i



processi gestionali attraverso tecnologie avanzate come protel Digital Signature, per digitalizzare la firma della privacy su dispositivi tablet, ID Scanner, per compilare automaticamente i dati degli ospiti dalla foto del documento d'identità, e il controllo vocale per inserire note nel Pms, proprio come si fa con Siri o Alexa.

“Negli ultimi due anni abbiamo concentrato i nostri interventi sui sistemi di data warehouse che ci consentono di poter archiviare ed elaborare grandi quantità di dati – aggiunge Andrea Delfini, founder e ceo di Blastness –. Stiamo lavorando alla nuova release di alcuni nostri fiori all'occhiello come il Bms, l'Rms e l'Imms. Tre sistemi distinti, ma molto importanti, che permettono rispettivamente di gestire le cam-

*Segue a pag. 36* ►



pagne di advertising online in modo automatizzato, di ottimizzare le strategie tariffarie e di disporre di un singolo pannello di controllo interattivo che rappresenta e processa i dati dei diversi sistemi alberghieri”.

Velocità, semplificazione e proattività suonano dunque come un mantra per fronteggiare a testa alta il domani. Si investe sulla formazione, lo fa Serenissima Informatica attraverso webinar gratuiti disegnati per cogliere gli aspetti cruciali nello sviluppo e nel lancio di business di successo, ma lo fa anche Passepartout con il ciclo di Live Demo sui propri gestionali. E allora,

## **Velocità, semplificazione e proattività suonano come un mantra per il domani**

quali prospettive per l'avvenire più imminente? “I dati di pickup di gennaio 2022 sono sorprendenti – fa sapere Delfini –. Il volume di prenotazioni transate dai siti web ufficiali supera i record storici e segna una crescita del 37% rispetto allo stesso mese del 2019. Nonostante tutte le difficoltà, i canali

online, e in particolare il canale diretto di vendita, continuano a crescere a ritmi sostenuti”.

Un backoffice per supportare gli albergatori nel gestire le prenotazioni: è la novità che caratterizza il nuovo sito di Adrias Online, digital agency verticale dedicata al turismo. Si tratta di un editor cui si accede con credenziali, che consente di creare offerte personalizzate. Tra gli strumenti a disposizione, un sistema che permette di duplicare eventuali offerte considerate vincenti.

Inoltre, nella sezione ‘Gestisci la tua presenza online’ del backoffice è possibile anche definire listini, camere e trattamenti, creando nuove possibilità o modificando quanto già pubblicato. Le offerte e tutti i testi, tramite un software di intelligenza artificiale, possono essere tradotti in inglese, spagnolo, e tedesco.

La digitalizzazione è ormai un processo inarrestabile... che sia proprio questa la chiave di volta per fare sbocciare la primavera dell'hotellerie?

