

case **history**



CLIENT

Blu Hotels Spa

SECTEUR DES PRODUITS

Hôtellerie

CHIFFRE D'AFFAIRES

62.400.000 €

SITE WEB

www.bluhotels.it

SOLUTIONS ZUCCHETTI :

TCPOS

PMS Leonardo

Gestion des hôtels

Booking Expert

Nextteam

Innovater dans l'hôtellerie par le bien-être et l'amusement

Blu Hotels est une chaîne hôtelière italienne, qui fait autorité depuis plus de 25 ans dans le secteur des loisirs de notre pays. 31 structures portent la marque Blu Hotels et sont synonymes de qualité et de prestige depuis 1993. L'offre, qui comprend des villages et des hôtels, a pour objectif commun d'offrir des services portés sur le client et de qualité supérieure. Les hôtels et les villages Blu Hotels reflètent le cadre idéal pour passer des vacances dans un environnement merveilleux, situé dans les meilleures destinations en Italie.

EXIGENCES CLIENT

La chaîne Blu Hotels avait besoin d'une nouvelle solution informatique flexible, capable de soutenir dynamiquement son système promotionnel, en gérant les forfaits / traitements conçus pour ses clients. La mise en œuvre a permis de soutenir les flux de communication du système PMS Leonardo qui met à jour le guichet de TCPOS pour la gestion des restaurants et des points de vente du groupe. Les ventes sont déposées sur le centre de données en temps réel, les interfaces mises en place garantissent le transfert des comptes des chambres des consommations individuelles et la mise à jour des données fiscales de clôture, pour alimenter les fichiers comptables. De plus, en ce qui concerne le moteur de réservation, Blu Hotels avait besoin d'une solution flexible et personnalisable qui puisse s'adapter aux différentes structures de la chaîne qui comprend à la fois des hôtels et des villages. Enfin, le département informatique de Blu Hotels devait surmonter les obstacles posés par le précédent système informatique afin de renforcer les initiatives commerciales de l'entreprise. « Nous nous sommes rendu compte que la configuration de notre système devenait de moins en moins efficace, créant surtout un manque de service à la clientèle et de productivité du personnel », a déclaré M. Genellini, directeur informatique de Blu Hotels.

L'analyse de nos coûts totaux d'infrastructure a révélé des domaines présentant des lacunes opérationnelles, en particulier le système d'information sur la gestion des restaurants et des points de vente et le système de gestion intégrée des traitements ou des accords spécifiques. La gestion des systèmes de caisse dans chaque hôtel exigeait trop de ressources : elle a pris un temps précieux au personnel, l'empêchant de mener à bien d'autres projets. Par conséquent, l'équipe informatique a estimé qu'il était peu productif de continuer à gérer les interfaces entre les systèmes PMS, les serveurs sur site, la maintenance des systèmes de sauvegarde, les mises à jour multiples et la base de données clients. En outre, le système ne permettait pas à Blu Hotels de procéder à des examens instantanés sur place pour suivre les activités des hôtels et effectuer des recherches et des analyses.

PROJET RÉALISÉ

TCPOS a été choisi pour les avantages qu'offre la solution centralisée par rapport au système concurrent. « À des prix comparables, Zucchetti a pu proposer à Blu Hotels un système évolutif, soutenu par un centre de données unique situé chez le fournisseur choisi par Blu Hotels, et l'intégration de Leonardo PMS, le système de gestion des hôtels et des chaînes hôtelières du groupe Zucchetti. L'interface peut reconnaître le client, activer les forfaits et les traitements qui lui sont dédiés et envoyer en temps réel des demandes individuelles aux différents hôtels. Elle fournit également un support marketing et commercial instantané, afin d'augmenter sensiblement le chiffre d'affaires grâce à des promotions ciblées destinées à chaque type de client (clients récurrents, clients de passage, etc.) qui fréquentent nos établissements. De la même manière, après avoir reconnu le client, les Palm Tops et les Cash Terminals gèrent avec TCPOS chaque phase de vente (les services, les repas ou les événements) en appliquant leurs conditions spécifiques aux Blu Hotels. La raison principale pour laquelle Blu Hotels a choisi Zucchetti était la capacité de ce dernier à placer des solutions dans différents services mais sur une plateforme unique, permettant ainsi la centralisation de l'installation, de la maintenance, des mises à jour et de la politique, offrant des économies d'échelle tangibles tout en facilitant les contrôles et la mise à disposition de statistiques pour le service de gestion. L'interface bidirectionnelle développée spécifiquement pour le Groupe, outre la mise à jour des données de base de TCPOS, fournit les données des comptes des chambres transférées et celles des ventes / factures, ce qui permet de mettre à jour la concordance des registres comptables de l'hôtel. Zucchetti a permis de fournir une assistance à tous les hôtels du groupe, en simplifiant l'installation de nombreux terminaux dans différents hôtels. Il a rapidement aligné les nouvelles structures de Blu Hotels, grâce à son omniprésence en Italie, en personnalisant la solution TCPOS et en l'adaptant à l'environnement exclusif de Blu Hotels », a déclaré M. Genellini. La mise à niveau vers la nouvelle solution professionnelle TCPOS, installée dans un centre de données dans l'environnement Oracle, fournit aux hôtels Blu un environnement technologique adéquat et une communication

efficace, assurant une gestion constante et sécurisée des informations de l'entreprise. La nécessité de renforcer sa présence en ligne et d'accroître la rentabilité de son site Web a conduit Blu Hotels, après une analyse minutieuse des moteurs de réservation, à choisir la solution Booking Expert, tant pour ses structures individuelles que pour l'ensemble de la chaîne hôtelière, car elle répond aux besoins spécifiques, également de nature graphique, de chaque structure individuelle. Le même niveau de personnalisation a été étendu aux modèles des sites Web du Groupe, conçus pour être adaptables à différents types d'hôtels et pour communiquer en même temps les valeurs et l'identité du groupe Blu Hotels. Cette solution solide mais à la fois dynamique et flexible, attentive aux besoins d'une chaîne hôtelière, a permis de doubler la production directe sur les sites Web du Groupe dès la première année.

POURQUOI ZUCCHETTI?

Dr. Franco Genellini

directeur informatique du groupe Blu Hotels

Notre priorité était de trouver rapidement une solution innovante, complète et rentable pour remplacer l'infrastructure technologique des Blu Hotels », a expliqué M. Genellini. « Il a été décidé que la meilleure façon de procéder à une évaluation approfondie des fournisseurs informatiques potentiels serait un projet pilote. Au terme d'une première évaluation, nous avons sélectionné TCPOS, l'une des meilleures solutions sur le marché international. Nous avons donc décidé de commencer par mettre en place le pilote dans quatre établissements Blu Hotels, puis nous mettrons en œuvre la solution TCPOS de manière centralisée, ce qui permettra d'étendre encore les avantages. Notre solution PMS a également été mise à jour avec Leonardo et Booking Expert comme moteur de réservation du Groupe, afin d'intégrer et d'exploiter les synergies des différentes solutions Zucchetti.