



ON LINE

Turismo e Tecnologia: un binomio di eccellenza



NUCONGA RAPPRESENTA UN ESEMPIO CONCRETO DI COME UNA VISIONE INNOVATIVA DELL'HOSPITALITY MANAGEMENT POSSA TRADURSI, ATTRAVERSO L'ADOZIONE DI SOLUZIONI TECNOLOGICAMENTE AVANZATE, IN UN REALE VANTAGGIO COMPETITIVO PER L'IMPRENDITORE ALBERGHIERO.

Se ci si interroga su quale sia la principale risorsa della nostra isola, la risposta è senz'altro la vocazione turistica del nostro territorio. Il **turismo** però è stato considerato per molti anni una risorsa da sfruttare e non **un bene da promuovere**. È proprio sulla determinazione con cui si saprà affrontare questo cambiamento "culturale" che si gioca lo sviluppo futuro del settore. Il recente periodo di crisi che ha investito l'economia mondiale e, prima ancora, l'agguerrita concorrenza di destinazioni internazionali a basso costo, se da un lato rende indispensabile una seria politica di marketing territoriale, per altro verso chiama gli imprenditori alberghieri ad un rinnovato

impegno su due fronti: la promozione delle vendite e il controllo dei costi, garantendo sempre un elevato standard dei servizi. Il perseguimento di questi obiettivi però non può più essere affidato solo al buon senso e all'esperienza dell'imprenditore. Ciò che occorre oggi è **un approccio integrato alla gestione alberghiera**, in cui la componente tecnologica gioca un ruolo di assoluto rilievo. Una tecnologia però non invasiva: l'albergatore infatti non vuole e non deve confrontarsi con problematiche tecniche, ma deve puntare al raggiungimento dei risultati. La scelta del giusto **partner tecnologico** assume quindi un'importanza strategica per i professionisti dell'ospitalità. La

presenza sul nostro territorio di aziende di rilevanza nazionale, quali la siciliana **Zetel**, operante da 20 anni nel settore dell'Information technology e produttrice del **software gestionale Nuconga** che conta al suo attivo più di 500 installazioni in Italia e all'estero, offre agli imprenditori alberghieri una marcia in più nel processo di sviluppo del settore. L'attività di Zetel, infatti, in questi anni è stata caratterizzata da importanti investimenti mirati alla ricerca di sistemi informatici, diretti tanto alla gestione della vita interna dell'albergo, quanto alla sua promozione e commercializzazione. Relativamente a quest'ultimo punto, Zetel propone **Nuconga Distribution System**, la

soluzione per gestire al meglio la vendita delle camere tanto sui portali di prenotazione che sul proprio sito web attraverso strumenti di facile ed immediato utilizzo che consentono **piena autonomia e tempestività di azione**. Grazie alla propria architettura, Nuconga, inoltre, offre una visione completa di tutte le aree aziendali, a livello di catena e di singolo hotel, consentendo di supportare efficacemente processi di (ri)organizzazione aziendale che puntino alla valorizzazione ed al controllo dei vari reparti, così da indurre un generale incremento del volume d'affari della struttura, accompagnato da un contestuale controllo dei costi. L'obiettivo deve essere quello di considerare l'hotel come un'unica entità, passando da una gestione che vede la camera come principale generatore del fatturato dell'albergo, ad un insieme di centri di ricavo che permettano di puntare su nuove leve di business. Una visione organica di tutte le aree aziendali può concorrere in maniera significativa allo svilup-

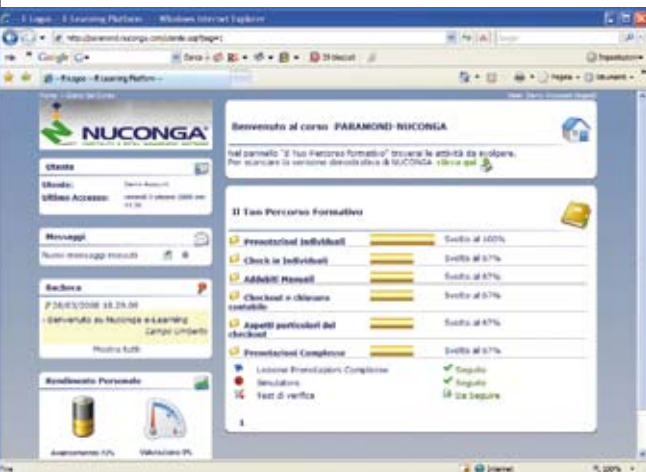
po delle attività di **cross-selling fra i vari reparti**, proponendo ad esempio il ristorante al cliente che ha prenotato la camera, il servizio di baby sitting alla famiglia in vacanza, l'organizzazione di futuri meeting al dirigente d'azienda, e così via. Proporre prestazioni aggiuntive a prezzi vantaggiosi può rivelarsi un'arma vincente. In tale ottica particolarmente interessante può essere l'introduzione della **moneta elettronica di Nuconga** che, eliminando l'uso del contante, rende ancora più semplice la fruizione dei servizi garantendo, inoltre, un efficace controllo accessi e la gestione di programmi di fidelizzazione senza dover ricorrere ad altri applicativi esterni. Tale approccio implica un atteggiamento, nella valutazione delle performance aziendali, che tenga conto, oltre che di indicatori classici quali il **RevPAR** (Revenue Per Available Room - fatturato totale camere, per camera) anche di indici quali il **GOPPAR** (Gross Operating Profit Per Available Room - Margine operativo totale lordo, per camera), che consi-

dera il valore apportato all'hotel anche dai servizi complementari. Al fine di ottenere una visione di respiro sempre più ampio, è opportuno esaminare anche i nuovi indici focalizzati sul cliente, quali ad esempio il **RevPAG** (Revenue Per Available Guest - fatturato totale ospite, per ospite) che consente di valutare quanto "rende" un ospite, così da sfruttare gli strumenti del **CRM** per incrementare tale valore, imparando a valutare anche il **LVoG**: (Lifetime Value Of Guest - valore dell'ospite nel tempo) così da concentrare la propria attenzione su quei clienti e segmenti di mercato che generano valore nel tempo. Un ruolo determinante è svolto dal **CRM di Nuconga** che è in grado di fornire all'albergatore informazioni sul comportamento d'acquisto del cliente e sul suo livello di fidelizzazione, sui canali preferiti per effettuare le prenotazioni, sulle tariffe e promozioni che hanno ottenuto le migliori percentuali di successo e così via. Ne deriva una **segmentazione della clientela** quanto mai dettagliata. Nucon-

Nuconga Reporting Framework è lo strumento per la reportistica avanzata di Nuconga a disposizione del management più esigente. Permette di analizzare e aggregare dati storici e previsionali per fornire con estrema semplicità le informazioni desiderate secondo le specifiche esigenze di ogni cliente.

Conto	Area	Importo	Variaz.	Importo	Variaz.	Importo	Variaz.
Revenue & Extra Office	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	
% Inclusioni Guest Wt Room	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Room Revenue	280.820,00	1.276.204,28	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Room Revenue (Division)	-1.283,20	-1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Costo Inclusioni F&B	-1.283,20	-1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B (Division)	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Revenue F&B	1.283,20	1.283,20	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	

ON LINE



La piattaforma e-learning di Nuconga consente di seguire un percorso di formazione individuale che si articola in lezioni, esercitazioni e test di verifica, consentendo all'albergatore di gestire in autonomia i percorsi formativi degli operatori con notevoli risparmi per le strutture con elevato turnover del personale.



Un momento del Master in Hospitality Management organizzato dal CNGA, dal CST, dall'Università di Perugia e sponsorizzato da Zetel, che si tiene in diverse località italiane nel periodo compreso fra Ottobre 2009 e Maggio 2010. Un ulteriore passo nel percorso di partnership intrapreso da Nuconga e Federalberghi.

ga dispone inoltre di innovativi strumenti di reportistica avanzata in grado di trasformare la grande quantità di dati a disposizione della struttura, in informazioni rilevanti per la definizione delle proprie strategie aziendali. Grazie all'architettura del database, che garantisce la costante disponibilità dei dati, e all'utilizzo di strumenti di business intelligence che consentono di effettuare operazioni complesse in tempi rapidi. Il management potrà quindi disporre di report dinamici e perfettamente aderenti alle esigenze della propria struttura. **Con i Report di Nuconga infatti è possibile avere costantemente sotto controllo la propria politica tariffaria, con la possibilità di calcolare automaticamente daily rate e pickup, avere il pieno controllo dei flussi di cassa, analizzare i dati relativi a presenze, occupazione e produzione** sia in forma aggregata che ribaltati sui vari centri di costo e di ricavo, analizzandoli per canale di vendita, per periodo temporale, etc., effettuando confronti fra budget e consuntivo per ognuna delle variabili previste. L'offerta di Nuconga è completata dall'introdu-

zione di innovativi servizi di e-learning a disposizione dei clienti che possono avvalersi anche di corsi on-line che consentono all'albergatore di gestire in piena autonomia i percorsi formativi degli operatori ottenendo importanti vantaggi, tanto in termini economici che di produttività, soprattutto nel caso di strutture stagionali o con un notevole turn-over del personale. **In occasione dei 20 anni di attività della Zetel, i corsi on-line di Nuconga sono stati messi a disposizione dei propri clienti gratuitamente, iniziativa questa che si protrarrà per tutto il 2010.** Sempre in ambito formativo Zetel sta organizzando un ciclo di seminari gratuiti rivolti ai clienti Nuconga, ma aperti anche a chiunque desideri approfondire la conoscenza dell'applicativo, che si svolgeranno nei primi mesi del prossimo anno toccando le principali città italiane, un'ulteriore riprova dell'attenzione da sempre riservata da Zetel al mondo della formazione. Attenzione che trova ulteriore conferma in un'importante **partnership avviata con Federalberghi** che vede Nuconga sponsor del Master in Hospitality Management, organizzato dal Comitato Nazionale Giovani Albergatori di Federalberghi, dal CST - Centro Italiano di Studi Superiori sul Turismo e sulla Promozione Turistica - e dall'Università degli Studi di Perugia. Nuconga è lo strumento progettato e realizzato per permettere agli albergatori di cogliere le nuove opportunità offerte dal mercato e di trasformarle in fattori critici di successo.

IL NUOVO
MODELLO DI
HOSPITALITY
MANAGEMENT

NUCONGA[®]
HOSPITALITY & RETAIL MANAGEMENT SOFTWARE

Zetel si propone con Nuconga come il consulente privilegiato della compagnia alberghiera e dell'hotel indipendente, cui offre la solidità di un'azienda dedicata al mondo dell'Hotel, l'affidabilità di un sw pensato per il mercato internazionale, ma progettato e sviluppato in Italia, e la garanzia di oltre 500 installazioni in Italia e all'estero.