

Bando POR FESR 3.3.4 sub C - Bando per l'erogazione di contributi per investimenti innovativi in ambito digitale nel settore ricettivo turistico per favorire la ripresa della domanda turistica dopo l'emergenza COVID-19

Carlotta S.A.S. Di Capeleto Carlotta & C.

Relazione finale progetto "Hotel Marco Polo sempre più vicino ai clienti in maniera digitale"

Il presente progetto riguarda l'**Hotel Marco Polo**, struttura a 3* di Jesolo Lido, località che ogni anno vede un fortissimo afflusso di turisti, in particolare per la stagione balneare, ma la cui vocazione si sta orientando verso nuovi target di turisti.

La società, grazie al progetto, ha potuto realizzare due importanti interventi innovativi digitali, che hanno reso più efficiente la gestione della struttura e l'approccio con i clienti, o potenziali tali. Tali interventi hanno permesso infatti, da una parte, una migliore gestione del sistema di prenotazione, e dall'altra, una miglior visibilità online, azioni ancor più determinanti durante la situazione di emergenza sanitaria in atto, per andare ad agire sulla ripresa dei flussi turistici nella destinazione e per garantire la sostenibilità economica della struttura.

Interventi previsti dal progetto

Il progetto prevedeva le seguenti categorie di intervento:

- a) Attività di acquisto/consulenza per soluzioni digitali;
- b) Aggiornamento sito web della struttura alle lingue degli ospiti, adeguamento a standard di sicurezza, interoperabilità e accessibilità.

Attività svolte coerentemente con le spese sostenute

Per quanto riguarda la spesa relativa alla categoria a), la società ha acquistato il software CRS Vertical Booking della Zucchetti, piattaforma innovativa completa per le prenotazioni online che, tra i vari strumenti, comprende:

- Booking Engine multilingua (3 lingue) e multivaluta, integrato sul sito web dell'hotel, ideale per raggiungere l'obiettivo della disintermediazione alberghiera, grazie anche al collegamento a TripAdvisor, Google e Trivago. Esso dispone inoltre di un'interfaccia grafica responsive con innovativi strumenti di upselling per incrementare la revenue;
- Synchro Channel Manager, sistema avanzato di sincronizzazione in tempo reale che consente la gestione di tariffe, disponibilità e regole di prenotazione su tutti i canali. Dispone dell'interfaccia diretta con oltre 250 canali;
- CRO (Central Reservation Office), modulo efficace che consente la gestione di tutte le richieste di preventivo e prenotazione offline, ricevute tramite telefono, e-mail, moduli di richiesta sul sito web e walk-in;
- GDS (Global Distribution System), connettività diretta e integrata a più di 600.000 agenzie di viaggi in tutto il mondo.

Grazie a Vertical Booking, la proprietà quindi ha la possibilità di:

- gestire qualsiasi tipo di prenotazione, a livello di tipologia di tariffa, camera, canale di distribuzione, offerta speciale e pacchetto;
- specificare l'occupazione in modo dettagliato;
- impostare e gestire in modo rapido le politiche di cancellazione e i metodi di pagamento;

- utilizzare innovativi Marketing Tools per migliorare revenue e conversione;
- disporre di report e statistiche facili, completi e disponibili in tempo reale, incluse tabelle e grafici e una Dashboard che mostra un riepilogo della performance.

Tale spesa è pertanto assolutamente riconducibile alla categoria prevista dal bando *“soluzioni tecnologiche per la gestione e il coordinamento dei processi aziendali con elevate caratteristiche di integrazione delle attività”*.

Relativamente alla categoria di spesa c), l’hotel ha previsto un aggiornamento del sito internet sia in fatto di traduzione in ulteriori lingue, che di adeguamento agli standard di accessibilità.

Infatti, il sito internet web, precedentemente disponibile in italiano, tedesco e inglese, è stato aggiornato anche nelle lingue russo e danese, vista la crescente presenza dei relativi target a Jesolo e nella struttura. Tale trend è confermato anche dal DMP dell’OGD Jesolo e Eraclea, che attesta che i turisti russi e danesi non solo sono ospiti della destinazione, ma sono anche tra i mercati in sensibile crescita.

L’aggiornamento del sito alle lingue russo e danese ha richiesto anche la reimpostazione dell’indicizzazione del sito, per posizionarlo correttamente nei rispettivi motori di ricerca.

L’adeguamento agli standard di accessibilità, consente poi una maggiore facilità di navigazione, in particolare nei confronti delle persone più anziane o con leggere disabilità sensoriali. L’intervento è consistito soprattutto nell’adattare i caratteri a dimensioni più grandi e facilmente leggibili e a contrastare maggiormente i colori in determinate aree del sito, per facilitare la messa a fuoco e quindi la comprensione dei contenuti.

Con riguardo all’intervento obbligatorio previsto dal bando (categoria d)), l’Hotel Marco Polo già aderisce alla piattaforma HBenchmark, la quale possiede i requisiti richiesti dal bando. Tale software di performance permette infatti la comparazione dei dati della struttura con le altre della destinazione, aggregando i dati provenienti dai gestionali (PMS) delle singole strutture ricettive e restituendo in real time in forma anonima e aggregata le tendenze passate e future del mercato locale.

Tempi di realizzazione

In base alla data di fatturazione, si riportano di seguito le tempistiche di realizzazione degli interventi:

- Dicembre 2020: adeguamento standard accessibilità sito internet hotelmarcopolo.it (voce c) per euro **960,00** (Mosaiko Web Srl);
- Ottobre 2021: acquisto software Vertical Booking (voce a) per euro **2.490,00** (GP Dati Hotel Service Spa);
- Ottobre e novembre 2021: traduzione testi con revisione (voce c) per euro **1.600,00** (Easy Language);
- Gennaio 2022: software Hoasys Cloud necessario per il corretto funzionamento di Vertical Booking (voce a) per euro **650,00** (GP Dati Hotel Service Spa). Si fa presente che di tale intervento si rendiconta solo il predetto importo, per rispettare il limite di spesa della relativa voce di intervento.

Obiettivi raggiunti

Gli obiettivi raggiunti attraverso l'introduzione delle predette innovazioni in ambito digitale, si possono riassumere nei seguenti punti:

- continuità ai processi di ammodernamento intrapresi dalla gestione;
- definizione di una strategia di sviluppo imprenditoriale maggiormente mirata ed efficace;
- maggiore competitività ed efficienza per la gestione;
- rinnovamento dell'immagine aziendale.