

case **history**



KUNDE

**Blu Hotels Spa**

BRANCHE

**Hospitality**

UMSATZ

**62,4 million**

WEBSITE

**[www.bluhotels.it](http://www.bluhotels.it)**

**ZUCCHETTI-LÖSUNGEN IM EINSATZ:**

**TCPOS**

**Leonardo PMS**

**GestioneAlbergo**

**Booking Expert**

**Nextteam**

## **Innovative Hospitality und Gastfreundschaft zwischen Wellness und Spaß**

Blu Hotels ist eine italienische Hotelkette, die seit über 25 Jahren ein bekannter Akteur im Hotelgewerbe Italiens ist. 31 Hotels und Urlaubsdörfer tragen die Marke Blu Hotels und sind somit seit 1993 ein Synonym für Qualität und Prestige. Der Name Blu Hotels steht für die bestmögliche Betreuung und Dienstleistungen für Gäste sowie hohe Professionalität im Service. Die Hotels und Urlaubsdörfer von Blu Hotels bilden die ideale Basis, für Ihren Urlaub in wunderbaren Umgebungen, an den besten Reisezielen in Italien.

### ANFORDERUNGEN DES KUNDEN

Blu Hotels benötigte eine neue flexible IT-Lösung, die die verschiedenen Pakete und Behandlungen, die die Hotelkette anbietet, verwaltet und somit deren Promotionssystem unterstützt. Der Einsatz von TCPOS unterstützt auch die Kommunikationsflüsse des PMS Systems Leonardo, welches TCPOS mit Informationen und Daten für die Verwaltung der Restaurants und Verkaufsstellen der Gruppe versorgt und aktualisiert. In Echtzeit werden die Umsätze im Rechenzentrum hinterlegt, die geschaffenen Schnittstellen garantieren die Übertragung der einzelnen Verkäufe und die Aktualisierung der abschließenden Steuerdaten, um die Buchhaltungsprozesse zu speisen. Darüber hinaus benötigte Blu Hotel für das Booking eine flexible und anpassbare Lösung, die sich an die verschiedenen Strukturen der Kette, die sowohl Hotels als auch ganze Resort-Dörfer umfasst, anpassen konnte. Schließlich musste die IT-Abteilung von Blu Hotels die großen Hindernisse überwinden, die das bisherige IT-System aufwies, um das Unternehmen zu stärken und sein Verkaufspotential zu optimieren. "Wir stellten fest, dass die Konfiguration unseres Systems immer weniger effizient wurde, was zuallererst eine Lücke im Kundenservice und in der Mitarbeiterproduktivität schuf", so Herr Genellini, IT-Direktor von Blu Hotels. „Die Analyse unserer Infrastrukturkosten zeigte Bereiche mit erheblichen operativen Mängeln auf, insbesondere das Informationssystem für die Verwaltung der Restaurants und Verkaufsstellen und das integrierte Management bestimmter Behandlungen oder Kongresse. Die Verwaltung der Kassensysteme in den einzelnen Hotels erforderte viel zu viele Ressourcen und nahm dem Personal wertvolle Zeit für andere, wichtigere Aufgaben. Aus diesem Grund hielt es das IT-Team für nicht sinnvoll und nicht produktiv, die Schnittstellen zwischen den PMS-Systemen, den Servern vor Ort, die Wartung der Back-up-Systeme, mehrere Updates und die Kundendatenbank weiterhin zu verwalten.“ Darüber hinaus erlaubte das System Blu Hotels keine sofortigen Audits vor Ort, um die Aktivitäten und Analysen der Hotels zu verfolgen

### ÜBER DAS PROJEKT

„Wir haben uns für Zucchetti entschieden, weil TCPOS als zentralisierte Lösung einige spannende Vorteile bietet, die das konkurrierende System nicht bietet. Zu einem vergleichbaren Preis hat Zucchetti ein skalierbares System angeboten, das von nur einem einzigen Rechenzentrum verwaltet wird und welches sich bei dem von uns selbst gewählten Anbieter befindet. Außerdem ist TCPOS optimal für die Integration mit Leonardo PMS, dem eigenen Managementsystem für Hotels und Hotelketten der Zucchetti-Gruppe geeignet. Die Schnittstelle ermöglicht es, Kunden zu „wiederzuerkennen“ und ihnen so maßgeschneiderte Angebote, Aktionen und Behandlungen anzubieten sowie individuelle Anfragen in Echtzeit an verschiedene Hotels zu separieren und weiterzuleiten. Dabei wird dementsprechend sofortige Marketing- und Verkaufsunterstützung geleistet, um den Umsatz durch gezielte Promotionen, die sich an alle Arten von Kunden (Gäste, Besucher, usw.), die unsere Einrichtungen besuchen, erheblich zu steigern. Auf die gleiche Weise verwalten die Handhelds und Kassenterminals mit TCPOS nach der Erkennung des Kunden jede einzelne Verkaufsphase (von Dienstleistungen, Mahlzeiten oder Veranstaltungen) unter Berücksichtigung und Anwendung der für sie personalisierten reservierten Bedingungen von Blu Hotels. Ein wesentlicher Grund dafür, dass Blu Hotels sich für Zucchetti entschieden hat, ist die Möglichkeit, die Lösungen in verschiedenen Abteilungen, aber auf einer einzigen Plattform zu platzieren, wodurch es möglich wird, die Installation, die Wartung, Updates und die Policy zu zentralisieren. Darüber hinaus bietet Zucchetti's Lösung einige erhebliche Vorteile, welche Kontroll- und Überwachungsmaßnahmen sowie die Statistiken, die dem Management zur Verfügung stehen, wesentlich vereinfachen. Die speziell für die Gruppe entwickelte bidirektionale Schnittstelle aktualisiert nicht nur die Stammdaten von TCPOS, sondern gibt die Daten der auf das Zimmer übertragenen Konten und die der Verkäufe bzw. Rechnungen auch wieder zurück, um die Buchhaltung des Hotels zu aktualisieren. Zucchetti hat es geschafft, alle Hotels der Gruppe zu unterstützen, indem es die Installation vieler Terminals in verschiedenen Hotels vereinfacht und die neuen Einrichtungen der Blu Hotels schnell aufeinander abgestimmt hat, dank der starken Präsenz von Zucchetti in ganz Italien, indem es die TCPOS-Lösung personalisiert und für die exklusive Umgebung der Blu Hotels angepasst hat", so Genellini.

Das Update auf die neue, professionelle TCPOS-Lösung, die in einem Datenzentrum in einer Oracle-Umgebung installiert ist, bietet Blu Hotels eine hervorragende technologische Umgebung, effiziente Kommunikation und gewährleistet eine durchgehend sichere Verwaltung der Unternehmensinformationen. Die Notwendigkeit, die Online-Präsenz zu stärken und die Rentabilität der Websites zu erhöhen, hat Blu Hotels dazu veranlasst, sich nach einer sorgfältigen Analyse der Buchungssoftwares für die Lösung Booking Expert zu entscheiden; sowohl für einzelne Strukturen als auch für die gesamte Hotelkette. Booking Expert hat den enormen Vorteil, dass die Software sich spezifischen Bedürfnissen jeder einzelnen Struktur, einschließlich der Grafiken und Designs, anpassen kann. Der gleiche Grad der Anpassung wurde auf die Templates der Websites der Gruppe ausgedehnt, die so gestaltet sind, dass sie sich an verschiedene Hotelarten anpassen lassen und gleichzeitig die Identität und Unternehmenswerte der Blu Hotels Gruppe repräsentieren. Die Lösung ist dynamisch, flexibel und perfekt abgestimmt auf die Bedürfnisse einer Hotelkette. Mit TCPOS war es möglich, die direkte Produktion an den Standorten der Gruppe gleich im ersten Jahr zu verdoppeln.

### WARUM ZUCCHETTI?

**Dr. Franco Genellini**

**IT Manager der Blu Hotels Group**

Es war unsere höchste Priorität, schnell eine innovative, leistungsstarke und rentable Komplettlösung zu finden, um die aktuelle technologische Infrastruktur der Blu Hotels zu ersetzen. Dabei hat sich schnell herausgestellt, dass die beste Methode für eine eingehende Evaluierung der potenziellen IT-Lieferanten ein Pilotprojekt sein würde. Am Ende einer ersten solchen Evaluierung entschieden wir uns für TCPOS, eine der besten Lösungen auf dem internationalen Markt. Daher beschlossen wir, zunächst das Pilotprojekt in vier der Blu Hotels zu starten und dann die zentralisierte TCPOS-Lösung zu implementieren, um die Vorteile weiter auszubauen. Außerdem haben wir mit der Einführung der PMS-Lösung Leonardo und des Buchungstools Booking Expert weitere Bereiche der Gruppe aktualisiert, um die vorhandenen Synergien zwischen den einzelnen Zucchetti-Lösungen zu integrieren und zu nutzen.