



**Helite** 

suite comunicazione integrata per il tuo PMS





# Sysdat Turismo

**Sysdat Turismo** azienda del Gruppo Informatico Siges, opera nel settore TMT Technology, Media & Telecommunications) da oltre quarant'anni.

Sfruttando le competenze raccolte è al servizio delle aziende per offrire **programmi integrati e completi per il mercato alberghiero**.

La nostra missione è di fornire **soluzioni "chiavi in mano"** alle aziende con una gamma di prodotti e servizi tale da potersi accreditare come fornitore unico, facendo risparmiare al cliente tempo e costi.

Sysdat Turismo è una software house **all'avanguardia** che opera nel campo della **progettazione, realizzazione e manutenzione** del software per il settore alberghiero.

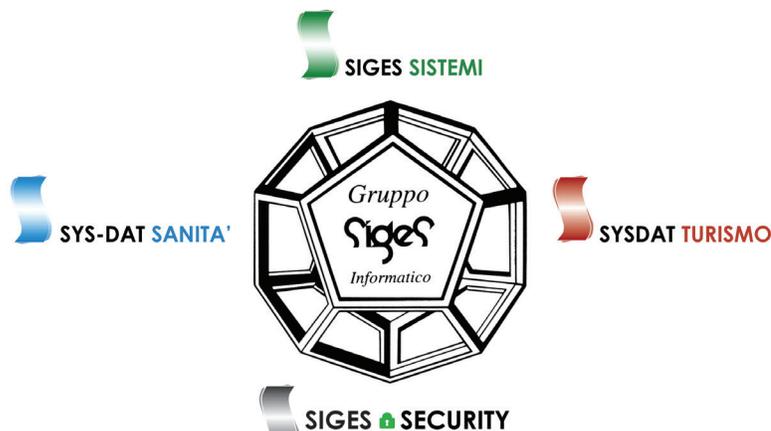
**Sysdat Turismo** con le sue **soluzioni ALL IN ONE** si propone come unico interlocutore reale rimuovendo la difficoltà di gestire diversi software proprietari scarsamente integrabili fra loro.

**Sysdat Turismo** può contare su **un gruppo di specialisti** nelle varie aree funzionali e tecniche, con anni di esperienza in ambito alberghiero. Un forte valore aggiunto consiste proprio nella sinergia fra il team di consulenti in ambito di business intelligence ed i professionisti

altamente specializzati sui software di gestione delle singole aree operative.

In virtù di un'esperienza di 40 anni in ambito turistico, Sysdat Turismo è in grado di offrire:

- » **un'ampia scelta di moduli software** per le specifiche esigenze operative
- » un elevato livello di personalizzazione e **soluzioni su misura**
- » **un servizio di assistenza** costante e competente
- » la **progettazione, fornitura e assistenza degli strumenti HW** a supporto delle soluzioni informatiche
- » **un servizio di consulenza a 360°**, sia a livello operativo, finalizzata alla definizione dei corretti strumenti gestionali, sia a livello direzionale, finalizzata alla definizione ed alla costruzione di dashboard personalizzati di business intelligence
- » **un servizio di formazione** all'utente finalizzato alla conoscenza delle caratteristiche della procedura ed all'utilizzo degli oggetti disponibili





# Profila e conquista il cliente

In un mercato dove l'evoluzione delle strategie di marketing e la nuova visione del business è ormai orientato a riconoscere la centralità del cliente rispetto al prodotto, il saper offrire al cliente, vecchio o potenziale, un'esperienza positiva è alla base di ogni business di successo.

**HELITE** mira ad individuare, attirare e mantenere i clienti per massimizzare la redditività attraverso relazioni di fiducia.

Un utilizzo sapiente di **HELITE** permette di **raccolgere e analizzare le informazioni** del cliente ed infine **definire le esigenze del mercato** per programmare le campagne di marketing mirate ad aumentare le vendite.

In quest'ottica **HELITE** si è trasformato in una sorta di **strategia di gestione aziendale e marketing** che ottimizza tutti i processi aziendali ponendo al centro non più il prodotto ma il cliente.

**HELITE** è quindi uno strumento essenziale perché permette di personalizzare la comunicazione e le offerte sulla base dei diversi comportamenti e interessi dei clienti.

Una vera e propria strategia di marketing che fa delle relazioni un punto di forza.

## Le caratteristiche di HELITE:

- » **Analisi** di tutte le esigenze della struttura alberghiera
- » **Sviluppo** del software con personalizzazioni rivolte all'Hotel
- » **Formazione** dello strumento a tutto il personale coinvolto
- » **Obiettivo e analisi** dei traguardi raggiunti

## Come riesci ad ottimizzare i processi di lavoro con HELITE?

**HELITE** è la soluzione che riflette e proietta la visione della struttura alberghiera, nel suo complesso facendo **interagire sia i processi interni che di comunicazione**.

E' essenziale, per ottenere un efficace risultato, organizzare al meglio tutte le informazioni acquisite del contatto e gestire le relazioni in modo produttivo e proficuo.

La precisione e l'automazione che caratterizza **HELITE** consente di **ottimizzare i tempi di lavoro** tenendo sotto controllo l'intero processo di acquisizione e fidelizzazione del cliente.

**HELITE** è il fulcro attorno a cui ruota l'intera struttura alberghiera ed attraverso un'organizzazione rigorosa e precisa ti aiuta a raggiungere gli obiettivi prefissati.







# Perché scegliere HELITE

Ogni struttura alberghiera è unica e risponde a dinamiche completamente diverse.

Gestire una struttura alberghiera, che sia un piccolo albergo o una grande catena, necessita di un lavoro estremamente complesso che richiede una pianificazione strategica e competenze ben precise e soprattutto una perfetta organizzazione interna tra i vari reparti (Area Servizio Clienti, Area RMS, Area Vendite e Area Marketing).

**Le difficoltà maggiori** che si possono trovare sono:

- » Un hotel “strutturato” ma non troppo
- » La comunicazione lasciata totalmente in mano a degli operatori non sempre preparati
- » La parziale o totale mancanza di risposta delle informazioni richieste dal cliente
- » Una mancanza di coinvolgimento ed emozioni
- » L'assenza di una linea coordinata del proprio brand aziendale
- » Un supporto tecnologico poco performante che possa essere d'aiuto nella gestione dell'Hotel



Affidarsi ad **una soluzione completa ed affidabile** come **HELITE** permette di migliorare la qualità del servizio semplificando i processi di marketing e di vendita.

### Vantaggi di HELITE:

- » **Flessibilità del sistema** sia per la catena alberghiera che per la struttura indipendente
- » **Una suite di moduli** che aiutano l'Hotel a gestire l'accoglienza nei confronti del proprio cliente, combinando strumenti di direct marketing, tecniche di up e cross selling e di customer satisfaction
- » Permette di **gestire le relazioni con i clienti**, prima e dopo il soggiorno in hotel, valorizzando l'immagine della struttura ed eliminando errori
- » Consente agli operatori di **promuovere offerte e servizi personalizzati** volti a incrementare il tasso di occupazione e di rendimento del singolo cliente.
- » **Le operazioni di gestione** possono essere **quasi completamente automatizzate**, ottimizzando i flussi di lavoro dando la possibilità all'Hotel di potersi concentrare sulla qualità della comunicazione
- » E' **integrabile totalmente** con il PMS
- » **Raccoglie le sorgenti dati** sia da fonti interne che esterne e da altri PMS
- » **E' multilingue** con la scelta della lingua per l'invio delle comunicazioni
- » E' possibile ottenere **dashboard personalizzate** per una migliore analisi dei dati statistici customizzati





# I reparti coinvolti in Hotel





Al giorno d'oggi **prenotare una camera in hotel è davvero molto semplice**. Basta visitare il sito, inserire la richiesta ed attendere una risposta di conferma.

### **Ma in hotel cosa accade?**

Molto spesso non si conoscono tutte le procedure che vengono effettuate dagli operatori dell'Hotel per poter organizzare l'arrivo del cliente e tutti i servizi richiesti.

A secondo del tipo di struttura possono essere più o meno complesse.

**Il tutto parte dal ricevimento** (o reception) che ricevono le richieste e raccolgono tutte le informazioni del cliente, inseriscono la prenotazione dentro il sistema, prestando attenzione a non commettere errori.

Da qui **vengono smistate le informazioni all'ufficio commerciale** per la preparazione dei vari preventivi, l'invio di sollecito ed infine la richiesta di caparra.

**Il tutto finisce all'ufficio marketing** che attraverso tutte le informazioni raccolte dai vari reparti effettua una corretta profilazione del cliente preparando comunicazione ad hoc (es. auguri di buon compleanno, pacchetti personalizzati etc).

Più aumenta l'elenco dei servizi compresi nell'offerta che il cliente acquista più aumentano le comunicazioni all'interno della struttura.

Oggi quasi tutti gli hotel hanno un software che permette la gestione e l'organizzazione delle prenotazioni totalmente al computer, ma è difficile trovare una soluzione in grado di far interagire tutti i reparti.

Da qui nasce l'esigenza di **un sistema integrato** come **HELITE** che è **in grado di far parlare tra di loro i vari reparti**.





# Prenotazione

Nel momento in cui il cliente ha scelto la struttura alberghiera con **HELITE** è possibile **stupirlo con una comunicazione mirata già dal primo contatto** creando un rapporto diretto sin dalla proposta di prenotazione, alla conferma, al messaggio pre-soggiorno (welcome letter) post-soggiorno (thank-you letter).

Attraverso il sistema **HELITE** è possibile:

- » **Inserire automaticamente i dati nel CRM** per ottenere una scheda cliente aggiornata
- » **Inviare automaticamente le lettere** di benvenuto rispettando la linea coordinata aziendale (**Welcome letter**) con indicato i servizi offerti dall'Hotel
- » Inviare automaticamente le lettere di ringraziamento rispettando la linea coordinata aziendale (**Thank you letter**) richiedendo la compilazione di un questionario di gradimento post-soggiorno
- » **Avere un'area dedicata per la gestione della fidelity card** (Loyalty)
- » **Avere un modello predefinito con una linea coordinata aziendale** per l'invio di conferma prenotazione o l'invio di contratto di locazione con firma digitale per la gestione degli appartamenti.
- » **Raccogliere i dati del cliente** (preferenze soggiorno, dati personali etc) nelle diverse fasi (web check-in / check-in, durante il ciclo di vita in Hotel, check-out) per una maggiore profilazione







# Commerciale

L'ufficio commerciale all'interno dell'Hotel assume **un ruolo sempre più importante e in crescita** ricoprendo numerose mansioni quali all'acquisizione continua di nuovi clienti e la loro fidelizzazione.

Per una corretta fidelizzazione del cliente è importante l'approccio iniziale che non deve mai essere invadente o insistente ma bisogna essere in grado di instaurare **un rapporto umano ed emozionale**, in modo che chi sta comunicando con noi conservi un buon ricordo.

L'ufficio commerciale pertanto è **fondamentale nella relazione con il cliente**, ma non può essere completamente efficace senza il supporto di strumenti tecnologici, come **HELITE** che **può dare un contributo importante al lavoro quotidiano** automatizzando compiti che risultano ripetitivi e consentendo l'eliminazione di errori manuali.

**Attraverso HELITE si ha la possibilità di:**

- » **Gestire più template** a secondo del preventivo da generare (es. camere, eventi, ristorante, meeting etc.)
- » **Gestire blocchi di testo** supplementare a secondo della personalizzazione che si vuole dare all'offerta
- » **Gestire "la scadenza dell'offerta"** e programmare un reminder o una recall
- » **Ottimizzare il processo** sui tempi di risposta con la gestione di reminder all'operatore fino a che non evade l'attività
- » **Gestire direttamente tutte le richieste** e i relativi ordini
- » **Gestire in modo automatizzato tutti i flussi** (tracciare la richiesta, spostarla in offerta per poi convertirla in prenotazione)
- » **Inserire documenti nei vari formati** (es. pdf, word, excel etc) nelle offerte con l'automatizzazione dell'archiviazione documentale







# Marketing

I reparti di **marketing** insieme all'ufficio commerciale sono le principali realtà che devono **saper gestire in maniera efficiente i contatti e procurare nuovi clienti**.

L'utilizzo di **HELITE** permette di **raccogliere, memorizzare e gestire i dati del cliente** con lo scopo di fidelizzarlo per poi avviare i processi per una corretta strategia di marketing.

Per questo motivo che la soluzione **HELITE** e le attività di marketing interagiscono tra loro.

La struttura alberghiera può optare per il servizio di:

- » **Marketing Automation:** con l'utilizzo di un sistema di automazione che rende più efficiente le attività operative di marketing
- » **Web & Marketing Solution in outsourcing:** con l'aiuto di un team esterno qualificato che affianca e supporta strategicamente le attività di marketing

## Marketing Automation

Ora più che mai nasce la necessità di raccogliere, analizzare e utilizzare i dati per conoscere i clienti.

**Le relazioni** che una volta erano personali, ma che richiedono tempo per essere mantenute, **possono ora essere completamente automatizzate utilizzando i sistemi di Marketing Automation** rendendo accessibili e convenienti tutte le strategie di marketing.

Attraverso il sistema **HELITE** la struttura alberghiera ha **una visione completa di tutte le attività di marketing da effettuare** con l'obiettivo di attrarre più potenziali clienti e "convertirli" in clienti soddisfatti e fidelizzati mediante azioni mirate e personalizzate.

Con **HELITE** **raggiungi le persone giuste**, con il messaggio giusto, al momento giusto e puoi:

- » **Programmare l'invio di e-mail personalizzate** che rispecchiano il brand aziendale (logo, immagini e informazioni dell'hotel) per aumentare la capacità di penetrazione con una campagna e-mail profilata, semplice da realizzare e di forte impatto (es. Auguri di Buon Compleanno, Promozione pacchetto meeting etc);
- » **Gestire i web form provenienti dal proprio sito**, raccogliendo tutti i dati sia personali che relativi alla privacy del cliente e integrarli direttamente sul CRM;
- » **Invii periodici e automatizzati di comunicazioni** per l'autorizzazione dell'utilizzo dei dati come previsto dal Nuovo Regolamento UE sulla **Privacy - GDPR Nr. 2016/679** e aggiornamento automatico del database
- » **Estrazione dei dati anagrafici e soggiorni** clienti provenienti dal PMS per un'azione mirata di marketing
- » **Gestire i risultati** derivanti dai questionari di gradimento



## Web & Marketing Solution in outsourcing

Da oggi l'hotel non si dovrà più preoccupare della comunicazione web.

Attraverso il servizio di Web & Marketing Solution in outsourcing **la struttura alberghiera viene affiancata e supportata strategicamente ed operativamente da un team di esperti** in grado di effettuare campagne marketing mirate.

La struttura avrà la possibilità quindi di essere informata in anticipo rispetto ai competitors, di tutte gli eventi/fiere nel territorio in modo da poter attuare tempestivamente la migliore politica di prezzi di vendita.

**Sysdat Turismo si occupa di gestire tutti gli aspetti riguardanti la comunicazione** con azioni mirate quali:

» **E-mail marketing** per la promozione dell'offerta/pacchetto. Preparazione e invio di e-mail marketing, in linea con l'immagine della struttura e curata dal punto di vista comunicativo, con tutte le informazioni fornite dall'hotel

» **Aggiornamento sui canali web** (es. sito). La comunicazione inviata tramite e-mail sarà sempre aggiornata all'interno dei canali ufficiali dell'hotel

» **Gestione liste di destinazione.** Aiutiamo la struttura a recuperare, gestire e ottimizzare tutte le liste disponibili per ogni tipo di evento e target

» **Social marketing.** La comunicazione viene seguita da diverse attività di aggiornamento ed informazione sui social network gestiti dall'hotel

» **Misurazione degli obiettivi.** Ogni azione di web marketing viene tracciata e, attraverso un'attenta analisi delle statistiche, ne viene misurata l'efficacia per comprenderne il tasso di conversione.

» **Campagne pay per click.** Sysdat Turismo è in grado di analizzare ed elaborare le parole chiavi per procedere con campagne ppc ed ottimizzare le campagne pubblicitarie online attraverso un'attenta analisi del tasso di conversione





**SYSDAT TURISMO s.r.l.**

Via G. Ferrari 21 - 21047 Saronno (VA)

Tel. 02.96718.1 - Fax 02.96718.426

e-mail [info@sysdat-turismo.it](mailto:info@sysdat-turismo.it)

**Sedi Commerciali: Saronno/ Roma / Mestre**

**[www.sysdat-turismo.it](http://www.sysdat-turismo.it)**