

## Relazione finale interventi di innovazione digitale dell'hotel Santa Maria

La Bertoncelli Hotels s.a.s. ringrazia per l'opportunità data dalla DGRV 1390/2020 che, con un contributo di 6.000€, ha aiutato a rilanciare l'Hotel S.Maria dopo la crisi legata all'emergenza Covid-19 e a introdurre alcune innovazioni soprattutto in ambito digitale a beneficio sia della gestione aziendale che del cliente.

SI è così interventuti:

- 1) rifatto il sito web della struttura ricettiva ([www.bertoncellihotels.it](http://www.bertoncellihotels.it)), puntando sulle nuove possibilità fornite dalla tecnologia di Joomla, ponendo attenzione particolare alla leggibilità del sito dai vari dispositivi, in particolare gli smartphone, strumento con cui quasi il 70% dei turisti prenota o comunque entra in contatto con la struttura dove trascorrere le proprie vacanze. Oltre ad essere quindi *responsive*, il sito punta molto sull'impatto visivo, dando ampio spazio a foto o video che catturino l'attenzione del turista, valorizzando i punti di forza della struttura e della destinazione Brenzone sul Garda/Lago di Garda. I testi invece sono stati aggiornati e tradotti in tedesco e inglese, lingue principali parlate dagli ospiti dell'ODG Lago di Garda. Il sito della struttura è collegato quindi tramite un widget con il sistema Simplebooking, acquistato grazie al contributo. Con un reindirizzamento (impercettibile al cliente) sulle proprie pagine, Simplebooking consente di visionare offerte personalizzate e di prenotare direttamente, pagando anche online e di fare anche il check in online prima dell'arrivo, velocizzando quindi le procedure e operando in sicurezza.
- 2) Si è migliorato l'efficienza gestionale della struttura ricettiva sfruttando vari strumenti tecnologici che consentiranno la gestione da remoto (smartworking/telelavoro) dell'hotel. Il PMS (Property Management System) che utilizziamo, "CinqueStelle Hotel", lavora in cloud ed è quindi consultabile da remoto 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Anche Simplebooking, channel manager, nonché sistema di prenotazione e gestione delle offerte, è utilizzabile dagli addetti della struttura senza trovarsi fisicamente nella postazione della reception dell'hotel, per cui si è deciso di acquistare un notebook prima mancante in azienda che ci ha consentito di accedere su 5Stelle e Simplebooking da remoto e avere prontamente sotto controllo la gestione della struttura e il rapporto con il cliente. In molte occasioni siamo stati in grado di dare risposte tempestive ai clienti e di poter operare in situazioni altrimenti impossibili.
- 3) Con l'adesione infine al sistema H-Benchmark abbiamo potuto coordinare meglio l'offerta e controllato tempestivamente la produttività della nostra azienda, valutandone in tempo reale le performance, applicando quindi una politica di prezzi costantemente aggiornata e studiata in tempo reale in base all'orientamento della domanda, confrontandoci al contempo con i nostri colleghi/competitor.