



INVENIS E L'IDEA DI UNA RECEPTION AGILE

IN QUESTO ARTICOLO INTERVISTIAMO SIMONE GORI,
DIRETTORE COMMERCIALE DI INVENIS

Redazione HBM
per INVENIS srl

Sono tanti i temi affrontati nella chiacchierata con Simone Gori, direttore commerciale di Invenis srl, dal concetto di self check-in, a quelli connessi di contactless e touchless, elemen-

ti chiave e sempre più importanti per ripensare al proprio albergo in un'ottica innovativa, sicura e digitalizzata. "Ciao Simone"

"Ciao, buon pomeriggio a tutti!"

"Di che cosa si occupa Invenis?"

"Sono dal 2013, anno della sua fondazione, direttore commerciale di Invenis srl, società che ad oggi risulta essere una realtà consolidata e un punto di riferimento per moltissime strutture alberghiere variamente distribuite su tutto il territorio nazionale. Noi operiamo in Toscana, ma abbiamo una rete di consulenti che opera nelle principali regioni italiane con partnership per lo sviluppo di software. Offriamo ai nostri clienti una gamma completa di servizi e soluzioni di nuova generazione, per consentire lo sviluppo e l'implementazione di innovativi prodotti hardware e software."

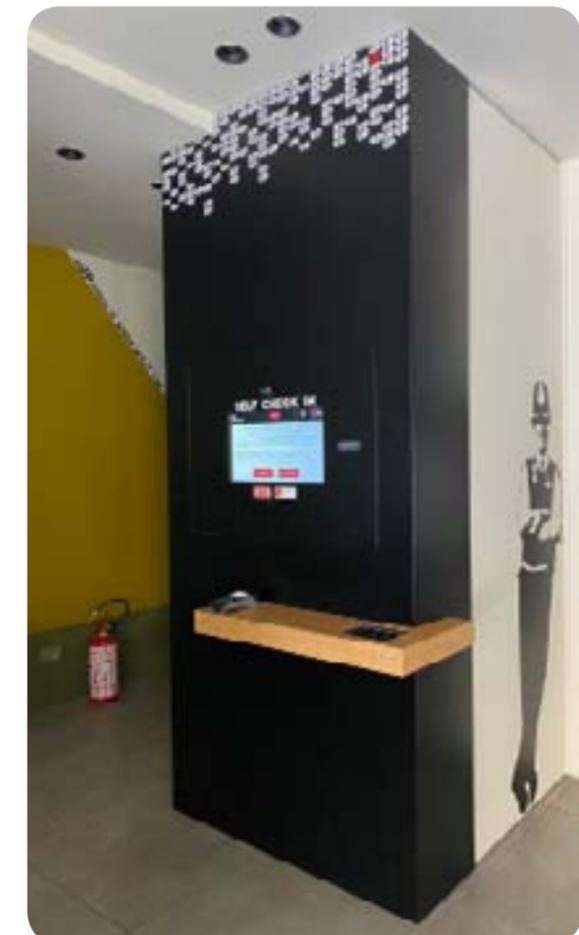
"Ecco a proposito di software...da dove è partita l'idea di un totem self check-in?"

"Il punto di partenza dell'attività della società è stato segnato proprio dalla creazione di un software, in collaborazione con un team di ingegneri dell'Università degli studi di Siena, che facilitasse e rendesse più agile la registrazione degli ospiti in struttura. Ci siamo però resi conto che c'era bisogno di raccogliere molteplici dati per permettere ad una macchina di sostituire il lavoro umano effettuato dagli addetti alla reception: oltre al documento di identità, era necessario scattare una fotografia alla persona che stava svolgendo l'operazione di check-in e, in un secondo momento, tramite il software, fare un match tra la fotografia e il documento di identità per verificare che vi fosse corrispondenza con il soggetto stesso. Tutto questo ha portato in breve tempo alla nascita del totem, ossia un modo rapido ed efficiente per permettere agli ospiti di accedere alla propria camera."

"Come è fatto il totem e come funziona la procedura di check-in?"

"Nonostante il totem subisca continue modifiche per meglio adattarsi alle esigenze e alle richieste varie dei gestori di hotel, esso è costituito da un monitor touch screen, uno scanner, un chiosco

metallico interamente prodotto qui in Italia, un pc interno, un lettore cash e banconote e il pos bancario. Oltre al chiosco metallico è disponibile anche un modello in legno verniciato che può essere realizzato su misura. La macchina prevede che ci siano alcune semplici fasi identificazione dell'ospite, il quale dopo aver effettuato la prenotazione da uno dei vari Channel manager presenti sul mercato o dal sito web dell'albergo, riceverà una mail di conferma con su scritto le istruzioni per accedere alla struttura. All'arrivo, di fronte alla macchina, l'ospite dovrà selezionare la lingua in cui intende fare il riconoscimento, autorizzare il trattamento dei dati personali sulla privacy, inserire il numero della prenotazione o anche solamente il proprio nome e cognome. Il software interroga il gestionale dell'albergo per vedere se effettivamente risulta la camera e, dopo aver verificato la corrispondenza, verrà mostrato lo



PER MAGGIORI
INFO CONTAT-
TARE SIMONE
GORI, simone.
gori@invenis.
it 3356328668,
www.invenis.it

stato del pagamento (operazione questa che si può saltare e pagare alla fine del soggiorno, ndr). A questo punto viene emessa dalla macchina una tessera elettronica o un codice per accedere alla camera o ritirare da un mini box la chiave tradizionale.”

“Quali sono state le sfide che hai dovuto superare per introdurre questa idea di reception agile nel nostro Paese?”

“L’ostacolo più grosso è stato rappresentato dalla legislazione esistente nel nostro Paese che è troppo rigida in tema di accoglienza ospitale. La normativa italiana non ammette deroghe ai proprietari e gestori di strutture ricettive: hanno, nel rispetto della pubblica sicurezza, l’obbligo di richiedere all’ospite un documento di identità, nonché il compito di controllare che ci sia una corrispondenza tra ciò che viene fornito al desk e la persona che è davanti, oltre a verificare che il documento non sia scaduto. Questo rappresenta un unicum, perché in nessun



Paese del mondo esiste una legislazione di questo tipo. All’estero basta solo che l’ospite compili un modulo, a titolo quasi di autocertificazione, per poter prenotare una camera in un albergo. E credo proprio che sia stato questo il motivo per cui apparecchiature di self check-in siano arrivate in Italia con un grosso ritardo rispetto a altre nazioni.”

“Quanto secondo te ha inciso la pandemia sulla diffusione della digitalizzazione negli alberghi?”

“La pandemia ha permesso che i proprietari o i gestori degli alberghi siano ora più che mai a conoscenza dei benefici connessi a questo tipo di apparecchiature. Ed è proprio grazie alla volontà degli albergatori, in accordo con le disposizioni del Governo, di creare un ambiente sicuro in cui venga limitato per quanto possibile il contatto con le altre persone, che le macchine di self check-in come la nostra sono divenute oggi sempre più diffuse. Il totem riesce a disciplinare e coordinare in modo preciso, puntuale e efficiente gli arrivi dei clienti a qualunque orario e non è più richiesta la necessaria presenza di un addetto al desk, sempre pronto ad accogliere i turisti a qualsiasi orario. Anche chi effettua la propria prenotazione online è più libero, perché non è più costretto, come una volta, a rispettare rigidi orari per essere sicuri di trovare in albergo qualcuno pronto a sbrigare le pratiche burocratiche connesse all’ingresso.”

“Perché ritieni che questo strumento debba essere analizzato in un’ottica di supporto alla hall e all’albergo collettivamente inteso?”

“Scegliendo di inserire il totem self check-in nel proprio albergo, il gestore compie una scelta ben precisa che lo porta ad aumentare lo standard di livello di immagine della sua struttura, attraverso una gestione più sicura, veloce e professionale degli arrivi e delle parten-

ze. Ma quello che mi preme sottolineare è che ripensare il settore dell’ospitalità in maniera digitale, non significa affatto sostituire gradualmente il calore umano e le spiccate doti di accoglienza tipiche delle reception italiane.”

“In che senso?”

“E’ innegabile che la digitalizzazione del settore imponga una sorta di ammodernamento e diversificazione delle competenze richieste al personale di reception; se prima infatti svolgevano mansioni quotidiane di routine, ora, grazie ad un sistema di self check-in automatizzato, il dipendente deve improntare il suo lavoro e le sue skills in un ambito più commerciale, per trasferire un’esperienza unica di soggiorno agli ospiti, curandone ogni aspetto dal loro arrivo alla loro partenza. Tutte quelle che invece sono ormai considerate attività meccaniche e sistematiche durante la giornata, vengono da ora attribuite ai totem automatici.”

“Come riesce il totem per il self check-in a offrire più servizi contemporaneamente oltre a quello di ricevimento dell’ospite?”

“La nostra azienda, tramite uno studio su tutte le strutture ricettive a livello nazionale, ha constatato che nel 2022 sono aumentate per quasi tutti gli alberghi sul territorio le richieste di soggiorno da parte di clienti che avevano già magari trascorso dei periodi di vacanza all’interno degli stessi. Infatti Invenis, tramite i suoi servizi digitali e innovativi, permette anche di realizzare una profilazione adeguata della clientela in struttura.”

“Che significa?”

“Stiamo pensando di concedere all’albergatore la possibilità di gestire l’ingresso, tramite il totem, di clienti vip dei quali, tramite loro autorizzazione, si può conoscere non solo i dati anagrafici connessi al documento identi-

ficativo, ma anche gusti e preferenze, sempre nell’ottica di una maggior cura dell’esperienza di soggiorno fornita al singolo. Grazie a questo piccolo accorgimento, l’hotel si impegna magari la mattina a colazione a far trovare all’ospite il cappuccino piuttosto che il caffè, oppure il dolce invece del salato, a seconda dei suoi desideri e delle sue esigenze. L’ospite avrà quindi l’impressione di sentirsi a casa e sentirà la necessità di instaurare un legame fiduciario sempre più stretto con i dipendenti dell’albergo, che ormai è come se lo conoscessero da sempre e che, non più ora impegnati in operazioni automatiche di routine affidate al totem, sapranno certamente sfruttare al meglio.”

“Il vero punto di forza di Invenis è però anche quello di non offrire un prodotto standardizzato.”

“Proprio così. Grazie ad un team di professionisti infatti cerchiamo sempre prima di capire quale sia l’idea di check-in automatico pensata dall’albergatore per la propria struttura e solo successivamente andiamo a costituire un servizio su misura. Infatti il nostro sistema può tradursi o in una vera e propria postazione appoggiata sul bancone della reception oppure come in un semplice chiosco di metallo, in cui i componenti elettronici sono tutti contenuti dentro e all’esterno è visibile solo un monitor touch screen. La differenza consiste nel fatto che, nel primo caso, possono essere aggiunti vari sensori, nonché un lettore di banconote per gestire le formule di pagamento in contanti e una macchina rendi resto che può servire anche come deposito di denaro, collegata magari anche al bar stesso dell’albergo per evitare che ci sia un contatto diretto nel maneggiare i soldi tra dipendenti e clienti. La postazione vicino alla reception può essere invece accompagnata da una tavoletta digitale su cui è possibile apporre la firma digitale, per il trattamento dei dati sulla privacy.”