

SERVICE OVERVIEW

1. Perché scegliere 5stelle*	3
2. PMS – gestionale completo per hotel	4
2.1 Modulo Ciclo Passivo	5
2.2 Modulo Report Avanzati	5
2.3 Modulo Check in online	5
2.4 Gestione Multiproperty	5
2.5 Gestione Carte di credito e Payment Gateway	6
2.6 Fatturazione Elettronica B2B	6
3. 5stelle* - Mobile Touch Tools	7
3.1 Pocket PMS	7
3.2 POS mobile	7
3.3 Housekeeping mobile	7
4. 5stelle* – booking engine responsive	8
5. 5stelle* – channel management	9
6. Le altre connessioni di 5stelle*	11
6.1 Connessione a Rate Intelligence di Booking Suite	12
6.2 Reporting direttamente a Booking.com	12
6.3 Connessione a SnapShot Analytics	12
6.4 Connessione a Customer Alliance	12
6.5 Connessione a Review Express di TripAdvisor	13
6.6 Connessione a Revolution System di Franco Grasso	13
6.7 Connessione a H-Benchmark	13
7. Cloud per davvero	14
8. Servizi	15
8.1 Installazione, configurazione e formazione piattaforme software	15
8.2 GDPR e Sicurezza dei dati	15
8.3 Supporto al cliente ed aggiornamenti	16
8.4 Capterra Award 2018	17
8.5 Personalizzazioni	17
9. Referenze	18
10. Info e demo	20

1. Perché scegliere 5stelle*

5stelle* è il **gestionale cloud nativo** di ultima generazione. Estremamente facile da utilizzare, il PMS (Property Management System) migliora in modo decisivo la gestione del tuo hotel liberando tempo prezioso e moltiplicando le tue potenzialità.

Quali sono i vantaggi tangibili per l'albergatore?

All in one: un unico strumento per gestire ogni reparto del tuo hotel, dal front-end al back-office, dal bar al centro benessere. 5stelle* si adatta facilmente a qualsiasi struttura ricettiva, dal B&B alla piccola catena alberghiera.

Pieno controllo della vendita online su OTA e sul proprio sito Web: l'overbooking non fa più paura poiché il planner di 5stelle* è perfettamente integrato con OTA e Booking Engine. Un solo strumento per gestire facilmente tutta la complessità della vendita online. Senza disallineamenti!

Reception sempre a portata di mano: grazie alla **tecnologia cloud**, con 5stelle* ti colleghi alla tua struttura ovunque ti trovi. Basta uno smartphone e puoi essere operativo H 24.

Risparmio garantito: 5stelle* non prevede nessun costo di licenza e nessuna limitazione del numero di utenti, solo un canone onnicomprensivo annuale proporzionato al numero di camere.

Hardware Free: con 5stelle* l'hotel non deve investire in hardware, basta un semplice portatile (anche il Mac) connesso a Internet.

Quick & easy set-up: veloce da attivare, facile da imparare. Nessun intervento in struttura, nessuna installazione lunga o complicata. Tutte le attività vengono svolte in remoto.

Connesso al mondo: 5stelle* dialoga con i principali sistemi software presenti sul mercato (booking engine, channel manager, sistemi di reputazione, sistemi per il revenue management, domotica, contabilità, ecc.).

Sempre aggiornato all'ultima versione: gli aggiornamenti sono automatici e a costo zero

Dati al sicuro nel pieno rispetto del GDPR: tutti i dati sono nel cloud, protetti e salvati nel rispetto della privacy. Non corri rischi nemmeno se il tuo computer smette di funzionare.

Fatturazione Elettronica ready: grazie alla partnership con un Hub certificato, direttamente da 5stelle* potrai gestire tutto il processo relativo alle nuove disposizioni in materia di fatturazione B2B.

Gestione sicura delle carte di credito: 5stelle* è certificato PCI-DSS per la gestione sicura delle carte di credito. Grazie poi al collegamento con il POS virtuale puoi effettuare in maniera velocissima tutte le operazioni quotidiane sulle carte direttamente dal PMS.

Di seguito riportiamo un elenco dei moduli di 5stelle* ed una descrizione sintetica delle loro funzionalità rimandando anche alle informazioni riportate su www.hotelcinquestelle.it o al contatto con uno dei nostri Hospitality Specialist.

*Buona lettura dal team di 5stelle**

2. PMS – gestionale completo per hotel

Il Property Management System è il cuore di 5stelle* e della tua struttura alberghiera. Camere, appartamenti, listini, clienti, prenotazioni, fatturazione, comunicazioni obbligatorie, report contabili e di vendita: con il PMS hai sotto controllo tutte le attività della tua reception e della tua amministrazione.

Descrivere tutte le funzionalità di 5stelle* sarebbe davvero impegnativo. Qui ne elenchiamo solo alcune e ti rimandiamo alla demo con i nostri Hospitality Specialist che risponderanno a tutti i tuoi dubbi.

Gestione del cliente in tutte le fasi del soggiorno. Prima, durante e dopo!

- Crei preventivi personalizzati in html, realizzati a partire dallo storico dei soggiorni precedenti, con la possibilità del cliente di prenotare direttamente
- Gestisci le prenotazioni provenienti da qualunque canale: OTA, GDS, aziende, booking engine, telefono, walk-in, fax...
- Gestisci tutte le richieste dell'ospite, dalla modifica della prenotazione all'acquisto dei servizi supplementari, anche dal bar, dal ristorante o dalla SPA.
- Gestisci il conto, incluse le ricevute, le fatture in formato elettronico, le caparre, le suddivisioni.
- Monitori la soddisfazione del tuo ospite ad esempio con la connessione a Recensioni Rapide di TripAdvisor
- Comunichi direttamente a Booking.com le carte di credito non valide e i No Show.

Decidi le tue politiche commerciali e pianifichi la vendita online

- Definisci tariffe, listini e listini virtuali, con l'aiuto delle statistiche di revenue, incluso il pick-up delle prenotazioni.
- Segmenti la tua clientela sulla base di numerosi parametri: nazionalità, canale di provenienza, ecc.
- Crei offerte personalizzate secondo le preferenze dei tuoi ospiti
- Realizzi i pacchetti da pubblicare nel booking engine di 5stelle* integrato nel tuo sito (last minute, prenota prima, supplementi, soggiorno minimo...).
- Gestisci direttamente dal planner le disponibilità e le restrizioni nei portali delle OTA grazie alle funzioni di channel management integrate
- Modifichi in ogni momento i prezzi su tutta la vendita online con una semplicità sorprendente.
- Ricevi nel planner le prenotazioni online e i dati del cliente già disponibili in anagrafica.

Semplifichi la gestione degli adempimenti amministrativi e quelli di legge

- Inserisci i dati anagrafici dei tuoi clienti e generi in modo semplice il file per alloggiati Web.
- Comunichi in via telematica i dati ISTAT alla Provincia.
- Gestisci la tassa di soggiorno e predisponi i prospetti riepilogativi per il Comune.
- Esegui tutte le operazioni contabili, incluse fatture, ricevute, fatture di riepilogo, e gestisci acconti e caparre.
- Produci le fatture in formato xml che potrai comunicare alla Pubblica Amministrazione
- Produci le situazioni di cassa, invii i corrispettivi al tuo commercialista e generi la prima nota.

Hai sempre l'hotel sotto controllo

- Con le statistiche di vendita hai gli indici più importanti sempre sotto mano: RevPAR, Produzione, TOC e tanto altro.
- Il confronto fra i vari periodi ti permette di capire "come sta andando la stagione".
- Lo storico delle prenotazioni e il dato di pick-up ti aiuta a definire le tue politiche di prezzo.

- Le situazioni contabili consentono all'amministrazione di verificare e gestire ogni attività, anche i sospesi.
- Grazie al ciclo passivo, puoi monitorare la redditività dei tuoi reparti e analizzare costi e ricavi.
- Anche il magazzino degli extra è sempre sotto controllo.
- Puoi realizzare tutti i report "a date aperte" (un giorno, un mese, da giorno a giorno), sia in PDF che in formato Excel: così puoi modificarli come e quando vuoi. Comodo, vero?

Inoltre, per gli hotel più esigenti:

- Con la preselezione automatica delle camere e la rooming list gestisci con agilità i gruppi.
- Gestisci tutto quel che serve per l'housekeeping, anche da tablet.
- Prevedi gli allotment concessi ai Tour Operator, integrandoli nella vendita online in modo da limitare il rischio di invenduto.
- Con il planner dei servizi giornalieri gestisci parcheggi, ombrelloni in spiaggia, sale meeting e il noleggio delle biciclette.
- Con il planning dei servizi a ore condividi con la SPA la prenotazione di massaggi e trattamenti.

2.1 Modulo Ciclo Passivo

Se vuoi monitorare i costi della tua struttura hai a disposizione questo modulo opzionale.

Inserisci le tue spese (personale, consulenze, utenze, acquisti, commissioni, ecc.) e ribaltale sui tuoi centri di costo/ricavo secondo le formule più adatte alla tua realtà.

In questo modo riuscirai a monitorare la redditività dei tuoi reparti.

2.2 Modulo Report Avanzati

Le informazioni e le statistiche standard di 5stelle* non ti bastano? Hai bisogno di raffinare le tue politiche di revenue? Questo modulo ti mette a disposizione una serie di report fra i quali:

- Confronti periodo su periodo
- Pick-up (ovvero con quale tempistica si materializzano le prenotazioni)
- Produzione per segmenti di clientela

2.3 Modulo Check in online

I tuoi clienti arrivano tutti il sabato? Ti trovi vicino all'aeroporto ed i check-in avvengono anche durante la notte? Vuoi risparmiare tempo al momento del check-in e coinvolgere i tuoi clienti?

Con il modulo di check-in online, qualche giorno prima del loro arrivo, i tuoi clienti possono inserire i dati dei loro documenti da casa, da computer, tablet o smartphone. Comodo vero?

2.4 Gestione Multiproperty

Gestisci più strutture? Ti piacerebbe manovrarle direttamente dallo stesso planner?

5stelle* ti consente di:

- Inserire sullo stesso planner più strutture

- Produrre i singoli file di PS e ISTAT
- Gestire più tasse di soggiorno
- Avere tutta la reportistica separata per ciascuna struttura
- Connettere direttamente più account dello stesso portale (es. due account differenti di booking.com)

2.5 Gestione Carte di credito e Payment Gateway

5stelle* consente di gestire le carte di Credito in tutta sicurezza e nel pieno rispetto delle norme previste sia dai circuiti creditizi (certificazione PCI DSS) sia dal recente GDPR.

Infatti tutte le carte di credito inserite manualmente, scaricate dalle OTA (es. booking.com) o inserite dal cliente sul booking engine sul sito dell'hotel, vengono memorizzate direttamente su server bancari certificati ed esterni a 5stelle*. Per accedere a tali dati è necessario l'utilizzo di un PIN riservato e personale.



Inoltre su 5stelle* è possibile attivare il modulo aggiuntivo Payment Gateway che associato ad un contratto con un POS Virtuale consente direttamente dal PMS di effettuare le seguenti operazioni:

- Verifica della carta di credito (il sistema può effettuare l'operazione anche in automatico)
- Pre-autorizzazione
- Addebito

Per attivare il modulo di Payment Gateway è indispensabile sottoscrivere anche un contratto con un POS VIRTUALE.

2.6 Fatturazione Elettronica B2B

La fatturazione elettronica è un sistema tutto digitale che consente di compilare, inviare e conservare le fatture senza l'uso della carta.

A partire dal 1° gennaio 2019 la fatturazione elettronica è l'unico metodo valido fra soggetti italiani per la cessione di prodotti e servizi, sia fra partite IVA - imprese e liberi professionisti -, sia verso i consumatori.

5stelle* ti mette a disposizione 2 possibilità per quel che riguarda la fatturazione elettronica:

1. **la generazione della fattura in formato XML.** Questa funzione è **gratuita** e resa disponibile a tutti i clienti in regola col pagamento del canone annuale. Una volta generato il file XML, sarà discrezione di ciascun cliente provvedere ad inviare la fattura allo SdI attraverso strumenti esterni a 5stelle*. Sempre in autonomia il cliente dovrà provvedere alla conservazione digitale;
2. **la gestione completa del processo, dalla produzione del file XML fino al suo invio ed alla relativa conservazione digitale per 10 anni.** Questa strada è resa possibile dall'integrazione in 5stelle* di un HUB certificato che consente il dialogo con SdI. L'integrazione rende tutto il processo decisamente più semplice, veloce e sicuro. L'utilizzo dell'HUB è a pagamento, in misura del numero di fatture gestite, e può essere esteso anche alla ricezione e conservazione delle fatture passive.

3. 5stelle* - Mobile Touch Tools

Ti piacerebbe gestire il tuo hotel direttamente dal tuo smartphone?

5stelle* ti mette a disposizione una serie di Touch Tools che ti consentiranno di migliorare la comunicazione fra i reparti ed aumentare la produttività del tuo hotel.

Grazie alla tecnologia touch riduci gli errori di battitura e qualsiasi persona del tuo staff sarà in grado di utilizzarli.

Usi Apple, Samsung o Asus? 7, 10, 12.9 pollici? I Touch Tools sono responsive e si adattano al tuo terminale preferito!

I Touch Tools sono add-on del PMS.



3.1 Pocket PMS

Avere l'hotel sempre sotto controllo è davvero un grande vantaggio. Con il Pocket PMS hai direttamente sul tuo smartphone/tablet le informazioni più importanti: chi parte, chi arriva, la produzione, il fatturato e l'incassato, le nuove prenotazioni.

Ovunque tu sia, puoi verificare la disponibilità, cambiare un prezzo su Booking.com o inserire una prenotazione, tutto in sincronia con il planner in reception.

E anche il check-in, fatto informalmente mentre offri un aperitivo di benvenuto, può diventare un'occasione in più per conoscere e fidelizzare il tuo cliente.

3.2 POS mobile

In piscina, al ristorante, alla SPA, in spiaggia... Insomma ovunque ti serva e con l'immediatezza del touch, da tablet o smartphone, puoi addebitare tutti gli extra in conto camera.

Un concreto guadagno di efficienza unito alla certezza di non perdere nemmeno un euro di fatturato.

E al momento del check-out, tutto diventa ancora più semplice e veloce, per la gioia e la soddisfazione di tutti!

3.3 Housekeeping mobile

Organizzare il lavoro di riordino camere eliminando il cartaceo rappresenta un notevole salto di qualità, specialmente in strutture non convenzionali o diffuse.

L'Housekeeping Mobile ti dà la possibilità di coinvolgere la governante nella gestione, mettendola in contatto diretto con la reception: camera pronta, segnalazione guasti e anche la possibilità di addebitare in conto camera le consumazioni al mini-bar.

Tu sei più tranquillo, i tuoi clienti sono più soddisfatti.

4. 5stelle* – booking engine responsive

La reception non chiude mai ed i clienti possono verificare disponibilità e prenotare a qualsiasi ora. Con il software di booking online l'hotel otterrà il controllo completo dell'attività di vendita dal proprio sito Web.

Alcune tra le principali funzionalità del booking online:

- Indicazione veloce (per periodi) o puntuale (per singoli giorni) di tariffe e disponibilità
- Possibilità di chiudere rapidamente la vendita per le date in cui l'hotel è al completo
- Gestione di letti aggiuntivi e supplementi per bambini e culle
- Trattamenti di solo pernottamento, bed and breakfast, mezza pensione o pensione completa, con indicazione dei supplementi per passare da un trattamento all'altro
- Creazione di pacchetti promozionali, con possibilità di applicare sconti, offerte last minute, limiti di validità. È quindi possibile implementare in maniera puntuale qualsiasi politica di marketing decisa dall'albergatore
- Gestione del minimum stay
- Possibilità di chiudere date al check-in o al check-out (accettando ad es. solo prenotazioni da sabato a sabato)
- Interfaccia grafica personalizzata: il booking si presenta con gli stessi colori ed immagini del sito, in coerenza con l'immagine che la struttura intende trasmettere
- Possibilità di vendere direttamente al momento della prenotazione servizi extra
- Possibilità di connettere Trip Connect e Instant Booking di TripAdvisor (è previsto un costo aggiuntivo)

Il Booking engine può essere integrato facilmente su qualsiasi sito web.

Il Booking Engine è poi realizzato in tecnologia responsive, ovvero in grado di adattarsi alle dimensioni dello schermo da cui viene navigato. Risulta quindi ottimizzato per le prenotazioni effettuate da smartphone o tablet.

Il Booking Engine di 5stelle* è certificato per i seguenti motori di prenotazione diretta:

- Tripconnect e Instant Booking di TripAdvisor
- Trivago Direct Connect



5. 5stelle* – channel management

5stelle* è interfacciato con la maggior parte dei Channel Manager e Booking Engine presenti su mercato, ovvero quelle piattaforme che consentono la connessione ad un grande numero di portali di vendita online, detti anche OTA (Online Travel Agency).

Questo l'elenco di alcuni dei principali portali OTA supportati dai nostri channel manager: Booking.com, Expedia, Hotels.com, HRS, Hotel Beds, TravelEurope, Gardapass, Escapio, Atrapalo, InItalia, Agoda, Budget Places, Orbitz, InToscana, Hotelita, LateRooms, Hotels Club, BBPLANet, Splendia, Air B&B, ecc.

Per un elenco completo ed aggiornato ti invitiamo a contattare direttamente il Channel Manager.

La connessione con i Channel Manager è a pagamento ed è strutturata su 4 livelli:

1. **Scarico prenotazioni/cancellazioni:** il controllo ad intervalli di tempo regolari delle prenotazioni e cancellazioni provenienti dai portali e l'aggiornamento del planner
2. **Invio a 2 vie delle disponibilità:** il PMS invia in automatico ed in tempo reale la disponibilità. Anche il semplice inserimento di una prenotazione telefonica sul planner oppure l'upgrade di camera determinano un ribilanciamento della disponibilità online. Allo stesso modo se ad esempio viene venduta una camera su Booking.com, la disponibilità viene immediatamente scalata su tutti gli altri canali di vendita.
3. **Invio prezzi e restrizioni (es. minimum stay):** Il PMS comunica direttamente al channel manager e quindi ai portali queste informazioni.
4. **Scarico delle carte di credito** su server bancario e sicuro

I livelli di connessione possono essere attivati a piacere dall'hotel.

Tramite i Channel Manager è possibile gestire anche i GDS. In questo caso è necessario sottoscrivere contratti ad hoc con provider certificati e connessi al Channel Manager in uso. Fra questi Alesia Distribution e Synxis.

Il nostro PMS dialoga con il mondo e la lista delle connessioni è in continuo aggiornamento.

Piattaforme connesse Italia

- Simple Booking (Gruppo Zucchetti)
- Vertical Booking (Gruppo Zucchetti)
- Booking Expert (Gruppo Zucchetti)
- Parity Rate
- Blastness
- Iper Booking
- Booking Evolution (Tosom)
- Room Cloud
- WuBook
- Nozio
- Octorate
- Hotel.BB
- BeGenius
- ErmesHotels
- MM One
- Booki Tech
- Be My Guest
- My Guest Care
- Hotel Easy Reservation
- Digital Booking
- easiSuite (Test)
- HotelNet (Test)
- HubCore

Piattaforme connesse estero

- Seekda (Kognitiv)
- Site Minder
- Reservit
- FastBooking,
- Cultuzz, e Mapping Master
- WebHotelier
- Profitroom
- Yield Planet
- Idiso
- Bukly
- TravelClick
- BookVisit
- Phobs
- RateGain
- BookVisit
- Availpro
- Mirai (test)
- GuestCentric (test)

Il fornitore della piattaforma potrebbe richiedere costi aggiuntivi per la connessione a 5stelle*.

Se la connessione che ti interessa non ancora gestita non disperare e parlane con noi. Troveremo la soluzione!

6. Le altre connessioni di 5stelle*

Il nostro PMS dialoga con il mondo e la lista delle connessioni è in continuo aggiornamento.

Revenue Management Systems

- Revolution System di Franco Grasso
- MyForecast by Sicaniasc
- FOX di Blastness
- HQ Plus
- Lybra.tech
- HotelPartner YieldManagement (test)
- Hotelperformer (Hotelperformance)
- OutPerform RMS
- RateBoard

Review Management Systems

- Recensioni Rapide di TripAdvisor
- Qualitando
- Qualitelis
- Spotty wifi di LuxorWeb
- ReviewPro
- Oscar WiFi
- Customer Alliance
- Edgar Smart Concierge
- Hoxell
- Howazit
- TrustYou (test)

CRM

- MyReply (Titanka)
- Quoto! (Network Service)
- Wielyd (ChatBot)
- Zillioon (Mentefredda)

Centralini

La connessione consente l'addebito automatico in conto camera del costo della telefonata. Per conoscere se il tuo centralino è fra quelli già gestiti da 5stelle* devi comunicarci la marca ed il modello.

Se poi la connessione che ti interessa non ancora gestita non disperare e parlane con noi. Troveremo la soluzione! Per la lista completa ed aggiornata delle connessioni chiedi ai nostri Hospitality Specialist.

Costo delle connessioni. Tutte le connessioni prevedono costi aggiuntivi di mantenimento annuale. In alcuni casi 5stelle* ha sviluppato accordi con il fornitore del sistema connesso per abbassare o azzerare tale costo.

Contabilità generale

- Suite Multi di TeamSystem
- Gamma Enterprise di TeamSystem (Sprint, Evolution)
- Sistemi Spa | Quadra sistemi
- Sigla++ di Var Group
- Gestionale 1 di Zucchetti (in fase di test)
- Ad Hoc (Zucchetti)

Gestionale bar e ristorante

Possiedi un bar o un ristorante che lavora anche con gli esterni e necessiti di funzionalità quali la cassa o la gestione delle comande? 5stelle* dialoga attualmente con:

- iPratico (su piattaforme Apple)
- Gestione Comande di Software Solution
- Scloby
- Moito
- Bacco
- RistorAndro
- SID Emilia
- NetFood
- Cassanova
- Asten POS

Data Analysis

- Rate Intelligence di Booking Suite
- Snapshot
- HBenchmark di Develon

Altre Connessioni

- PassportScan (Lettori documenti)
- STS (Room Automation)
- VDA (Room Automation)
- Impala (Connection Hub)
- Siteminder Exchange (Connection Hub)

6.1 Connessione a Rate Intelligence di Booking Suite

Il Rate Intelligence è un innovativo sistema di Monitoraggio della concorrenza lanciato da Booking.com all'interno della propria offerta Booking Suite. Si tratta di uno strumento disponibile gratuitamente per tutti i Partner di Booking.com ed attivabile direttamente all'interno di 5stelle*.

5stelle* è **Gold Partner** di Booking Suite ed offre questa connessione gratuitamente ai propri clienti.



6.2 Reporting direttamente a Booking.com

5stelle* è il primo PMS italiano ad essere connesso a Booking.com per il reporting diretto.



Grazie alla condivisione di tre prospettive fondamentali (innovazione tecnologica, visione e partnership) con Booking.com – che persegue da sempre l'obiettivo di dare a tutti la possibilità di esplorare il mondo eliminando ogni possibile fonte di stress dall'esperienza di viaggio – che ci ha permesso di mettere a punto insieme questa soluzione d'avanguardia per semplificare e velocizzare la gestione dei no-show e delle carte di credito non valide direttamente dal gestionale.

Ora, grazie al reporting diretto, sarà possibile segnalarle a Booking.com direttamente dal gestionale offrendo un servizio migliore ed evitando così perdite di tempo, perdite di prenotazioni e possibili incomprensioni con i clienti.

6.3 Connessione a SnapShot Analytics

SnapShot Analytics è un tool in grado di monitorare ed elaborare le prestazioni dell'hotel, esaminando fatturato, traffico del sito web, tendenze sui canali social e tante altre statistiche. SnapShot Analytics sfrutta il pieno potere dei dati già a disposizione degli albergatori. Questi dati, aggiornati ogni giorno, vengono organizzati in un'unica dashboard intuitiva.



Per poter usufruire dei servizi di SnapShot Analytics, l'hotel deve avere un minimo di 5 camere/unità. Se siete un piccolo gruppo di hotel, grazie alla versione Multi-Property potete effettuare l'iscrizione e confrontare le varie strutture del gruppo.

5stelle* offre questa connessione gratuitamente ai propri clienti.

6.4 Connessione a Customer Alliance

Customer Alliance fornisce statistiche ed automazioni che riducono il tempo trascorso ad analizzare recensioni, prenotazioni e prezzi e consentono di gestire l'attività in modo più efficace. Rilassatevi sapendo che la vostra reputazione online è sotto controllo e migliorate la visibilità online così come l'ottimizzazione dei risultati sui motori di ricerca, distribuendo le recensioni di Customer Alliance a Trivago e raccogliendo più recensioni su Google, HolidayCheck ed altri portali. Potete anche gestire in modo competitivo i prezzi con Review Analytics e generare più prenotazioni dirette tramite Booked.



6.5 Connessione a Review Express di TripAdvisor

Automated Review Express ti permette di sfruttare la partnership con 5stelle*, provider di servizi per la connettività certificato da TripAdvisor, per ottenere senza sforzo nuove recensioni per il tuo hotel. Facile da usare, Review Express è strumento gratuito di TripAdvisor, che consente agli hotel di inviare e-mail agli ospiti che hanno pernottato e richiedere recensioni. In genere, gli utenti abituali di Review Express vedono un aumento del circa 33% di recensioni TripAdvisor per la loro struttura.



tripadvisor*
Review Express **Partner**

Quando gli ospiti effettueranno il check out, 5stelle* invierà automaticamente i loro indirizzi e-mail a TripAdvisor, che, a sua volta, invierà agli ospiti una e-mail personalizzata di Review Express entro 72 ore.

5stelle* offre questa connessione gratuitamente ai propri clienti.

6.6 Connessione a Revolution System di Franco Grasso

Il Franco Grasso Revenue Team si occupa di Revenue Management e di consulenza alberghiera. Lo strumento Revolution permette di seguire con precisione le prestazioni del tuo hotel. È uno strumento che permette di dare risposte significative a ogni tipo di struttura, indipendentemente dalle sue dimensioni. Può indicare il raggiungimento della tariffa di equilibrio, permette di fare confronti con le stagioni precedenti, tiene conto delle previsioni meteo, indica i ricavi medi e molto altro.



6.7 Connessione a H-Benchmark

H-Benchmark è un sistema per la raccolta dati di destinazione. Gli Hotel che partecipano al progetto, contribuiscono con i dati che il loro PMS 5stelle* passa a H-benchmark (prenotazioni passate e future) alla creazione di una piattaforma in grado di fornire utili indicazioni sia al singolo hotel sia all'intera destinazione.



H-BENCHMARK

La connessione tra 5stelle* e H-Benchmark è trasparente per l'hotel ed in molte destinazioni, per effetto di convenzioni stipulate con alcune associazioni di categoria, è gratuita.

7. Cloud per davvero

Il nostro gestionale è cloud per davvero. Che cosa significa? Significa che per collegarti a 5stelle è sufficiente una qualsiasi connessione internet, anche il 3G del tuo smartphone. Rispetto a soluzioni “in” cloud proposte da molti fornitori quindi NON dovrai dotarti di nessun terminal server (Citrix ad esempio) e di linee ADSL corazzate.

Quali sono i vantaggi del cloud di 5stelle* per la tua struttura ricettiva?

- Grazie alla tecnologia cloud, ti colleghi alla tua reception sempre e ovunque. Da casa, in viaggio, con il PC o con il Mac, con il tablet e con lo smartphone. Basta una connessione Internet per inserire una prenotazione, generare il file alloggiati o ritoccare le tariffe delle ultime camere libere su Booking.com o in qualunque altro portale
- Con la stessa semplicità puoi condividere informazioni, dati e operazioni con il tuo revenue manager o con il tuo fiscalista
- Più strutture, un solo programma. Hai più di un hotel o una piccola catena? Il cloud è quel che ti serve! Dalla stessa postazione puoi controllare e gestire tutti i tuoi hotel in modo semplice e veloce.
- Nessun investimento in hardware. 5stelle* funziona su qualunque dispositivo, desktop e portatile. Non devi acquistare server o altre tecnologie costose e complicate. 5stelle* è utilizzabile dal tuo Mac di Apple!
- Sicurezza. Tutti i dati sono nel cloud, protetti e salvati nel rispetto delle leggi sulla privacy. Così non perdi nulla, nemmeno se il tuo computer smette di funzionare
- Niente costi di licenza. Paghi un solo canone annuale, calcolato secondo il numero delle tue camere. Nient'altro. Con un solo canone hai tutto, l'installazione del programma, la formazione, le nuove versioni del software e l'assistenza telefonica e online tutti i giorni dell'anno. Un solo prezzo, nessuna sorpresa.
- Niente costi per utenti aggiuntivi. Hai bisogno di una postazione al bar o nella SPA per gli addebiti nel conto della camera? Non ti costa nulla. Con 5stelle* hai gratuitamente tutti gli utenti che desideri
- Quick & Easy Setup. Con il cloud non servono installazioni lunghe e complicate. Con l'aiuto dei nostri operatori, bastano pochi minuti per installare il programma nel tuo computer. Così sei subito pronto per gestire le prenotazioni e vendere le tue camere.

Cosa succede se manca internet?

Se non hai connessione al momento del check-out, niente paura. Ti ricordiamo che 5stelle* funziona anche con poca banda: una connessione dati 3G, quella del tuo smartphone, per esempio, o una qualunque chiavetta Internet è già più che sufficiente.

Inoltre il server cloud di 5stelle* ti invia una mail due volte al giorno con i tuoi conti aggiornati. In questo modo, puoi gestire il check-out a mano e modificare i dati appena la tua linea Internet sarà di nuovo disponibile.

Potrai anche rivolgerti al supporto clienti di 5stelle* a cui potrai demandare le operazioni di emergenza.

In ogni caso, in considerazione dell'importanza che il WI-FI ha per i tuoi clienti e per la tua reputazione online, ti consigliamo di prevedere almeno due linee Internet nella tua struttura ricettiva: una riservata all'attività della tua reception e una dedicata alla navigazione dei tuoi ospiti. Nel caso la tua struttura sia in una zona di Digital Divide ti consigliamo di contattare un Provider Wireless che ti porterà Internet via etere (tecnologie Hiperlan, WI-MAX, Satellitare). Ecco una lista dei principali Provider: NGI (Eolo), Aria, Linkem, Convergenze, Trentino Network, Rete IVO, TooWay, Ydea.

8. Servizi

8.1 Installazione, configurazione e formazione piattaforme software

5stelle* nasce nell'era di internet e del cloud computing! Interamente sviluppato in linguaggio Java, una delle caratteristiche distintive è quella di essere un software completamente distribuito; questo significa che la parte centrale del sistema risiede su macchine (server) alloggiate presso importanti Web farm italiane, mentre l'interfaccia utente può essere installata su più postazioni distribuite.

Il vantaggio è immediato:

- L'albergatore può utilizzare il gestionale ovunque sia possibile collegarsi ad internet
- L'hotel non deve effettuare particolari investimenti in hardware e nella sua manutenzione: sono sufficienti pc (desktop o portatili) di media potenza
- La struttura ospitante garantisce un elevato standard di sicurezza, attraverso sistemi anti intrusione, generatori e sistemi ups per la ridondanza di alimentazione elettrica
- I dati sono salvati giornalmente.

Nel caso di Hotel di grandi dimensioni che desiderano governare direttamente i processi è possibile installare l'intera applicazione su un server presso la struttura alberghiera. Si tratta di un'attività che richiede un investimento supplementare da parte dell'hotel, sia in termini di infrastruttura hardware che di risorse tecniche dedicate.

La semplicità e la flessibilità di 5stelle* è particolarmente apprezzabile in fase di configurazione del prodotto: inserire le caratteristiche dell'hotel, il numero e tipologia delle camere, i prezzi e le policy commerciali, collegare i portali OTA, attivare il booking diretto e le modalità di pagamento, ecc. richiede pochissimo tempo. Ogni operazione viene effettuata con il supporto diretto di un nostro Hospitality Specialist.

Infine la formazione al personale della reception ed in generale a coloro che utilizzeranno il gestionale richiede poche ore.

A seconda delle esigenze e della tipologia dell'hotel svolgiamo la formazione presso la struttura oppure tramite assistenza remota.

8.2 GDPR e Sicurezza dei dati

In KosmoSol/5stelle* prendiamo molto sul serio la sicurezza dei dati, tuoi e dei tuoi clienti. Osserviamo tutte le leggi italiane ed europee, in particolare quelle che salvaguardano i dati personali - e non soltanto da oggi.

In particolare, in relazione al Codice della Privacy, abbiamo adottato da sempre i criteri di protezione e tutela richiesti dal D.Lgs 196 del 2003.



Oggi, con l'entrata in vigore dei decreti italiani che attuano il Regolamento Europeo 679/2016 per la Privacy, conosciuto con il nome di GDPR (General Data Protection Regulation), siamo pronti a sostenere il tuo business come abbiamo sempre fatto e in conformità agli standard di sicurezza più aggiornati.

In qualità di sviluppatori di PMS cloud, siamo focalizzati sulla sicurezza e sulla privacy dei dati secondo il regolamento GDPR e osserviamo politiche e codici di condotta in linea con le norme europee.

Oltre a questo, valutiamo con attenzione le raccomandazioni formulate dalle istituzioni legiferanti in materia, nonché dal "Gruppo di Lavoro Articolo 29" (Article 29 Data Protection Working Party) per la tutela dei dati personali.

All'interno di 5stelle* inoltre sono stati presi tutta una serie di accorgimenti che consentiranno alla struttura di agire nei confronti del cliente finale in linea con quanto prescritto dal nuovo GDPR.

8.3 Supporto al cliente ed aggiornamenti

Per utilizzare 5stelle* è necessario sottoscrivere un contratto annuale di supporto e manutenzione. Il canone annuale dà diritto a:

- Hosting della componente applicativa
- Backup giornaliero dei dati
- Aggiornamenti software che si rendano necessari a seguito di disposizioni di legge o provvedimenti amministrativi e comunque tali da non implicare lo stravolgimento dell'intera architettura del gestionale
- Modifiche correttive ed evolutive del software (migliorie)
- Supporto online:
 - Telefonica dalle 8.30 – 12.30 e 14.30 – 18.00 nei giorni feriali
 - Durante il week end in caso di emergenze, è attivo il servizio di reperibilità (cellulare) dalle 9 alle 18
 - Via mail e tramite sistema di ticketing
- Knowledge base: a disposizione dei clienti di 5stelle*, è consultabile su support.hotelcinquestelle.cloud. Abbiamo creato una guida online utile e completa, per guidare passo a passo l'utente nella sua attività quotidiana. La guida, navigabile da ogni dispositivo, anche su smartphone, propone una serie di domande e risposte, corredate da immagini esplicative. È semplice e veloce da consultare, anche per chi muove i primi passi con 5stelle*.
- Help desk Remoto: si tratta di un servizio che consente al personale di 5stelle* di accedere al computer del cliente al fine di risolvere problemi di particolare gravità e/o urgenza, per effettuare operazioni di manutenzione straordinaria o per effettuare la formazione.
- Partecipazione gratuita ai corsi di formazione effettuati presso la nostra sede

Naturalmente il supporto si intende riferita alle problematiche inerenti il/i prodotti/o in oggetto del contratto stipulato.

Sottolineiamo che talvolta a causa della particolarità delle richieste, potrebbe essere impossibile fornire una risposta immediata; in tal caso il cliente verrà ricontattato appena possibile per fornirgli la soluzione più appropriata.

8.4 Capterra Award 2018

Capterra - The Smart Way to find Business Software - la piattaforma digitale leader mondiale delle recensioni software ci ha assegnato il badge Best Ease of Use PMS 2018 basato sulle libere recensioni dei nostri clienti. Un riconoscimento che ci rende doppiamente orgogliosi. Primo per il prestigio e il valore del riconoscimento in sé, ottenuto in una categoria dove sono presenti centinaia di realtà di tutto il mondo. Secondo, perché rappresenta un'importantissima conferma che la direzione dei nostri sforzi sia quella giusta. La *semplicità* infatti è fin dall'inizio il *punto cardinale* che ci guida nella progettazione di 5stelle*. Questo risultato non può che raddoppiare la nostra consapevolezza e i nostri sforzi per fare sempre migliore in futuro.



8.5 Personalizzazioni

5stelle* è utilizzato oggi da molte strutture alberghiere, dalle 3 alle 150 camere. È tuttavia possibile che la struttura alberghiera necessiti di personalizzazioni, ad esempio:

- Adattamento della stampa del conto a moduli fiscali specifici già in vostro possesso
- Creazione dei modelli HTML per le comunicazioni e-mail ai clienti (newsletter, promo, preventivi)
- La creazione di nuovi report
- L'estrazione di dati per sistemi terzi che richiedano adattamenti dei tracciati
- L'interfacciamento con sistemi di terzi (centralini, contabilità, ecc.)
- Nuove funzionalità

In questo caso ci riserviamo di valutare economicamente le richieste di personalizzazione e di quotarne lo sviluppo e l'assistenza.

9. Referenze

Il numero dei clienti di 5stelle* cresce giornalmente. Eccone alcuni che potrai contattare per conoscere la loro esperienza con 5stelle*.

Hotel

- Hotel Augustus 4* - Riccione [RN]
- Grand Hotel Principe - Limone Pie. [CN]
- Hotel San Pietro 4* - Bardolino [VR]
- Hotel Rosso Frizzante 3* - Sorbara [MO]
- H. Terre Rosse 4* - San Gimignano [SI]
- Hotel Hermitage 5*- Isola d'Elba [LI]
- Hotel Arnolfo 3* - Montecatini [PT]
- Hotel Diplomat Palace 4*- Rimini [RN]
- Hotel Montebaldo 3* - Gardone [BS]
- Hotel Tiffany 4* - Cesenatico [FC]
- Hotel Plaza 3* - Rimini [RN]
- H. Torre Maura 4* - Milano Marittima [RA]
- Hotel Diana 3* - Valdobbiadene [TV]
- Hotel Firenze 3* - Brenzone Garda [VR]
- Hotel Flaminia 4* - Sirmione [BS]
- H. Cima Rosetta 4* - S.Martino Castrozza [TN]
- Hotel White Angel 4* - Cervinia [AO]
- H. Villa Fiorita 4*- Salsomaggiore [PR]
- Hotel Royal 3* -Olbia [OT]
- Hotel Helvetia 4* - Jesolo [VE]
- Hotel Regina Cristina 4*- Capri [NA]
- Hotel Millen - Bologna [BO]
- Hotel Du Lac 3*s - Brenzone Garda [VR]
- Hotel Elena - Recco [GE]
- Hotel Majorca - Riccione [RN]
- Parc Hotel Flora - Riva del Garda [TN]
- Hotel Rivalago - Sulzano [Lago Iseo] [BS]
- Hotel Mediterraneo - Chioggia [VE]
- Hotel Grazia Deledda - Sassari [SS]
- Dan Hotel - Riccione [RN]
- Hotel Baia - Viserbella [RN]
- The Cube Hotel - Fidenza [PR]
- Villa Del Mare Spa Resort - Cervia [RA]
- Golf Hotel Vicenza - Creazzo [VI]
- Hotel The Poet - La Spezia [SP]
- Residence Zara - Milano [MI]
- Piamarta Hotel & Resort - Salò [BS]
- Hotel Righetto - Cavallino [VE]
- Hotel Principi di Piemonte - Sestriere [TO]
- Hotel Sauze - Sauze D'Oulx [TO]
- Hotel Europa - Desenzano [BS]
- Hotel Bologna - Lignano Sabbia d'Oro [UD]
- Hotel Belvedere - Sottomarina [VE]

- Hotel Glis - San Mauro Torinese [TO]
- Hotel Villa Carlotta - Taormina [ME]

Piccoli hotel

- Villa Laguna 4* - Venezia [VE]
- Hotel Tobago 4* - Garda [VR]
- Hotel Rubens - Rimini [RN]
- Garnì Lago Nembia - S.Lor. Banale [TN]
- Hotel De Rose Palace 4* - Firenze [FI]
- Hotel Ute 3* - Jesolo [VE]
- Garnì San Giorgio - Trento [TN]
- Hotel Maxim | Axial - Firenze [FI]
- Hotel Catturani - Campiglio [TN]
- Hotel Alimandi 3* - Roma [RM]
- Hotel Alibi - Rimini [RN]
- Hotel Fontermosa 4* - Fonteblanda [GR]
- Hotel Palazzo Vitturi - Venezia [VE]
- Hotel La Vittoria - Garda [VE]
- Hotel Massimo Plaza - Palermo [PA]
- Hotel della Fortezza - Sorano [GR]
- Hotel La Meridiana - Malcesine [VR]
- Palazzo Lombardo - Firenze [FI]
- Hotel Button - Parma [PR]
- Residence Ca' del Lago -Torri del Benaco [VR]
- Hotel San Filis - San Felice del Benaco [BS]
- Villa Caterina - Rimini [RN]
- Hotel Eros - Vulcano [ME]
- Hotel Signal - Macugnaga [VB]
- Hotel Messner - Venezia [VE]
- Hotel Edelweiss - Riccione [RN]
- Hotel Al Fiore - Peschiera [VR]
- Albergo Fontana - Verona [VR]
- Hotel La Reginella - Capri [NA]
- Hotel Sport - Levico Terme [TN]
- Apart Hotel - Torino [TO]
- Smart Hotel Bartolini - Montecatini Terme [PT]

Hotel clusters

- Smart Hotels - Torino [TO]
- Smart Hotels Rimini - Rimini [RN]
- ABC Gestioni - Sauze d'Oulx [TO]
- Trentino Residences - Trento [TN]
- Gruppo Azzurra - Riccione [RN]
- Agenzia Isola Rossa - Trinità d'Agultu [OT]
- Borin Hotels - Caorle [VE]
- Ria Hotels - Taviano [LE]
- Bormolini Hotels – Livigno [SO]

Resort e Dimore storiche

- S.Pietro Sopra Acque - Massa M. [PG]
- Castello di Tabiano - Tabiano [PR]
- Villa Medicea - Bagno a Ripoli [FI]
- Castello di Tornano - Gaiole in Chianti [SI]
- Torre San Martino - Rivalta [PC]
- Locanda San Vigilio - Garda [VR]
- Palazzo Cendon - Venezia [VE]
- Relais Golfo Poeti - Montemarcello [SP]
- Palazzo Contarini - Venezia [VE]
- Badia Coltibuono - Gaiole in Chianti [SI]
- Opera Relais - Verona [VR]
- Tracadero Beach Resort – [Rep. Dominicana]
- Naturalis Bio Resort & Spa - Martano [VR]
- Relais Villa Margherita – Oggebbio [VB]
- Castello di Razzano - Alfiano Natta [AL]
- Palazzo Gattini 5* - Matera [MT]
- Pongwe Bay Resort - [Zanzibar]
- Corte San Pietro - Matera [MT]
- Faro Capo Spartivento - Cagliari [CA]
- Castello Meleto - Gaiole in Chianti [SI]
- Locanda Palazzone - Orvieto [TR]
- Villa Barberino Resort - Meleto [SI]
- Palazzo Alfani - Firenze [FI]
- Palazzo Graziani - Firenze [FI]
- Pietre Gemelle Resort - Riva Valdobbia [VC]
- Villa Somelli - Empoli [FI]
- Prati Palai - Bardolino [VR]
- Fattoria Di Cinciano - Poggibonsi [SI]
- Relais Parco Cavallonga - Ragusa [RG]
- Resort Le Saline - Palau [OT]

B&B, affittacamere

- Hall Suites - Empoli [FI]
- Amalfi Holiday Resort - Amalfi [SA]
- Ripetta Relais - Roma [RM]
- Corte San Luca - Bardolino [VR]
- Villa Margherita - Canobbio [VB]
- Navona Suites - Roma [RM]
- Igea 50 - Modena [MO]
- 7 rooms Villadorata - Noto [CT]
- Pantelleria Dream Resort - Pantelleria [TP]
- B&B Villa Maria - Amalfi [SA]
- Relais Leone - Roma [RM]
- Hotel Marco Antonio Luxury Suite - Roma [RM]
- Residenza Ruspoli Bonaparte - Roma [RM]
- Residence Villa Frejus - Bardonecchia [TO]

Agriturismi

- Agriturismo Il Bagnolo - Salò [BS]
- A. Monte Argentario - Argentario [GR]
- A. Panorama - Castelnuovo Garda [VR]
- Agriturismo Il Molinello - Asciano [SI]
- Antico Fienile - Mezzocorona [TN]

Casa per Ferie

- Domus Helena - Roma [RM]
- Villa Letizia - Roma [RM]
- Villa Benedetta - Roma [RM]
- Virgen del Pilar - Roma [RM]
- Casa Maria Nivis - Torgnon [AO]
- Pensione Piemonte - Loreto [MC]

Alberghi diffusi

- Sotto le Cummerse - Locorotondo [BA]
- Hotel Sassi - Matera [MT]
- Il Borgo Ospitale - Rotonda [PT]
- Borgo Mocale - Castelfranco Di Sopra [AR]

Villaggi

- Varo Village - Bibbona [LI]
- Fior di Sardegna - Nuoro [NU]
- Hotel Villaggio Nevada - Folgarida [TN]

10. Info e demo

Se desideri ulteriori informazioni non esitare e contatta subito il nostro staff commerciale per richiedere la tua **demo gratuita** senza impegno di acquisto.

www.hotelcinquestelle.cloud

info@hotelcinquestelle.cloud

T: +39 0524 597845

F: +39 0524 371043