

# sulle ali del software per la pulizia alberghiera

di Giuseppe Fusto

Dalle software house alle società di consulenza, senza escludere i fabbricanti: molte sono le aziende che offrono software di gestione applicabili alle pulizie alberghiere. Ecco alcuni esempi.

Non solo software house, ma anche produttori lungimiranti che desiderano offrire ai clienti un servizio sempre più completo, fino ad arrivare, addirittura, a società che si occupano dell'esternalizzazione offrendo un pacchetto "chiavi in mano". Ma non solo: si offrono sistemi per la fatturazione in tempo reale, per la preventivazione di un costo certo per camera, per la comunicazione veloce e sicura tra cameriere, housekeeper e conciergerie. E molto altro ancora, come vedremo. Come era naturale aspettarsi, nell'epoca dell'informaticizzazione spinta, anche il mondo dei servizi ambientali si va via via rivoluzionando in senso tecnologicamente avanzato. Del resto, che esistano programmi pensati *ad hoc* per la gestione delle imprese di pulizia e servizi integrati non è certo una novità. La notizia, semmai, è che ora questi software si stanno sempre più specializzando: ambiente dopo ambiente, a partire da quelli a rischio più alto (leggi: la sanità) fino ad arrivare in tutti i contesti nei quali una buona igiene è elemento essenziale. Gli alberghi non fanno eccezione, anche perché qui –non ci stancheremo mai di ribadirlo– l'igiene è elemento di selezione da parte del cliente, che può benissimo scegliere di non ritornare e di andare altrove o anche, ciò che è forse peggio, di spargere voci non certo lusinghiere sull'uno o sull'altro hotel. E, a proposito di tecnologia, oggi in rete le notizie girano in fretta. Tan-

to da far dire a un "veterano" del settore, il presidente Ada Lombardia **Piero Rotolo**, oltre 40 anni passati in posizioni dirigenziali all'interno del mondo alberghiero, che "qualità e tecnologia sono il presente e il futuro dell'hospitality. Grandi catene, tour operator e clienti stessi sono sempre più esigenti e gli alti standard igienici devono fare il paio con ottime capacità organizzative. Gli alberghi che non si sapranno adeguare ai tempi, anche dotandosi di strumenti tecnologici all'avanguardia per la gestione dei servizi, sono destinati a restare indietro. Diversi, purtroppo, hanno già chiuso i battenti proprio per questa ragione."

## Società di consulenza, per un housekeeping "chiavi in mano"

E così, guardandosi intorno, si scoprono non poche realtà che hanno in catalogo soluzioni informatiche pensate per l'albergo. Tra le più interessanti c'è senza dubbio la milanese **10Consulting**, società di consulenza specializzata nel settore del cleaning professionale. Per gli alberghi, in particolare, la società ha elaborato il progetto 10housekeeping, un software gestionale per progettare, organizzare e gestire il servizio di housekeeping. La sintesi è presto fatta: grazie all'utilizzo di *tablet* le governanti possono verificare il servizio e comunicare in tempo reale la disponibilità delle stanze al concierge. Ma la realtà è molto più arti-

colata: si tratta a tutti gli effetti di un servizio di esternalizzazione fornito in "pronta consegna" dalla A alla Z, ad un livello di eccellenza tale che ha consentito alla società di annoverare tra i suoi clienti hotel di prestigio assoluto. Si può parlare, appropriatamente, di un housekeeping in outsourcing, che permette la gestione degli aspetti tecnici e finanziari in tempo reale. La gestione dell'housekeeping si adatta a tutti gli alberghi, che dovranno semplicemente fornire i propri dati e le planimetrie in Cad dei singoli piani. Il sistema di pulizia vero e proprio, importato dal mondo ospedaliero, prevede l'impiego del monouso per la massima sicurezza igienica, un aspetto molto apprezzato dai clienti e fondamentale per la "fidelizzazione" del cliente, per l'immagine ma anche, aspetto da tenere sempre in conto, per questioni di sicurezza. Ma questa è solo una parte del lavoro: prima occorre stilare un buon piano di lavoro (programmare le pulizie quotidiane, il riassetto delle stanze, le operazioni periodiche per le aree comuni, l'assegnazione camere da riassetto alle cameriere, ecc.). In questo caso il software, dato in utilizzo alla governante o alle housekeeper dei singoli piani, permette di segnalare in tempo reale alla conciergerie lo stato delle camere, abbinando un codice colore per ogni situazione della stanza: fuori servizio, in pulizia, da pulire, pulita libera e pulita occupata: una varietà di possibili-



tà informative che è già molto maggiore rispetto ai sistemi tradizionali, in cui a volte (diciamo sottovoce) si va ancora a mano... Ma non è tutto: il sistema permette anche l'utilizzo da parte delle singole cameriere, grazie ad applicazioni Ipad installabili direttamente sui carrelli delle pulizie. Spingendosi addirittura più in là, è possibile gestire la biancheria, le amenities ed entrare virtualmente in camera personalizzando la stanza secondo le abitudini, esigenze o desideri del cliente, fino addirittura a nome e cognome: negli alberghi di categoria superiore, addirittura, è d'obbligo chiamare il cliente per nome e le cameriere, spesso, non possono ricordarsi tutti nomi... Il programma, insomma, è perfetto anche per coccolare l'ospite: per le grandi catene è possibile anticipare i desideri degli ospiti grazie a un database in cui vengono automaticamente inseriti i suoi desiderata: sapone di un tipo o dell'altro, doppio o triplo cuscino, lenzuola di seta, e così via. E così se io da Milano prenoto un hotel a Londra o a Parigi della stessa catena, mi troverò la camera riassetata e preparata secondo i miei desideri. E alla fine di tutto basta un click e la fatturazione è fatta. 10consulting, fra l'altro, rimane nella commessa facendosi interfaccia fra l'impresa di servizi e l'albergo, a garanzia dell'alta qualità del servizio offerto e della qualificazione del personale. In breve: si tengono sotto controllo tutti gli aspetti dell'housekeeping e della parte finanziaria: turnazione del personale, gestione presenze, gestione badge, gestione stock amenities; gestione stock biancheria; gestione in progress pulizia camere; reportistica controlli; reportistica servizi da fatturare; gestione comunicazioni con l'hotel; gestione cespiti e manutenzione macchinari. E ancora: accesso utente multilingua governante e/o cameriera; visualizzazione turno di lavoro e camere assegnate; gestione grafica dello stato camera; gestione controlli; visualizzazione multilingua procedure operative; gestione amenities singola camera; gestione biancheria singola camera; gestione controlli del servizio LQA; gestione richiesta manutenzioni.



### Una software house al servizio del pulito (anche in hotel)

Da una società di consulenza a una software house pura, con la vocazione di informatizzare il settore del cleaning professionale mediante l'uso intelligente, flessibile e semplice (intuitivo, appunto) delle più moderne tecnologie informatiche. La veronese **Intuitive Solutions** è una realtà innovativa, un unico interlocutore - fusione perfetta tra competenze tecnologiche e conoscenze analitiche del mondo del cleaning professionale - in grado di pensare e realizzare soluzioni integrate, altamente tecnologiche e su misura per imprese di pulizia, servizi integrati/multiservizi; l'obiettivo è rappresentare, e creare, un reale valore aggiunto nel mercato dei servizi ausiliari: un elemento importante ed essenziale per l'acquisizione e nella gestione del servizio stesso.

Intuitive Solutions non propone prodotti ma metodologie, sistemi che offrono soluzioni ad alto valore aggiunto in grado di sviluppare le potenzialità aziendali per raggiungere risultati ottimali. Negli ultimi anni Intuitive Solutions ha presentato diverse soluzioni tecnologiche per il settore del cleaning professionale, lavorando sia con fabbricanti, fornendo loro soluzioni informatiche personalizzate per i propri clienti, sia con primarie aziende del settore, fornendo loro sistemi efficaci di pianificazione e controllo economico e tecnico dei cantieri. Ed è in questo clima di grande attenzione alle esigenze del cliente che nasce un nuovo progetto tecnologico specificamente studiato e sviluppato per la gestione del servizio alberghiero. Il sistema si basa su un portale web di comunicazione ed organizzazione del servizio, con un accesso lato azienda (con tutti i dati completi di lavoro) ed uno lato hotel per la conciergerie, e su terminali palmari specifi-

catamente studiati per la gestione del servizio stesso. Questi terminali portatili sono muniti di un ampio display e di soli quattro tasti e permettono di superare i limiti di dispositivi touch screen di difficile utilizzo nel settore del cleaning, in quanto, per esempio, molto spesso il personale è dotato di guanti; non ha possibilità di ricaricare frequentemente il dispositivo e soprattutto ha bisogno di una soluzione facile da usare. Grazie a questi dispositivi portatili le cameriere in tempo reale riescono a comunicare direttamente lo stato del servizio alla piattaforma software e ricevere direttamente sul dispositivo eventuali variazioni del servizio in corso d'opera. A questo punto la conciergerie dell'hotel dispone di tutte le informazioni (camera pronta - non pronta - in rifacimento; eventuali manutenzioni da eseguire, etc.) per gestire le richieste dei clienti, e l'azienda ha sempre sott'occhio il riepilogativo della gestione del servizio: dalle forniture biancheria con gestione ammanchi, alle forniture della linea cortesie e frigo bar, alle statistiche di servizio, fino ad arrivare ai dati di controllo. Quest'ultima operazione è possibile fornendo alla governante un terminale apposito per il controllo/ispezione dello stato delle camere in modo che possa compilare una check-list, che viene inviata, sempre in tempo reale, al portale di gestione del servizio. L'innovazione che Intuitive Solutions ha sviluppato è quella di creare un efficiente portale di gestione delle informazioni tale da rendere il più trasparente possibile il controllo di tutti i processi e più efficienti le professionalità che contribuiscono a migliorare gli standard qualitativi all'interno di un luogo di lavoro tra l'Assuntore di Servizi e i Committenti nell'ambito di un'ottica di outsourcing, applicabile comunque anche nel caso di servizio interno.

**Una nuova formula:  
il "pay per clean"**

Arriviamo ora, *last but not least*, a due fabbricanti storici dal cui incontro è nata una proposta pensata appositamente per il cleaning alberghiero: parliamo di **IPC** e **Arco Chimica**, che hanno dato vita a Full

Rent, il primo e unico sistema al mondo di "pay per clean". Cioè io pago per quello che andrò a pulire. Scopo del programma è la preventivazione di un costo-camera certo, vantaggio non indifferente per chi gestisce un albergo. La governante è la



vera destinataria-protagonista di questa proposta: è lei che deve essere in grado di garantire qualità e, contemporaneamente, di gestire, ottimizzare e ridurre i costi. Costi che rappresentano la voce per eccellenza del bilancio di un albergo e che diventa sempre più difficile tenere sotto controllo. Full Rent parte proprio dall'analisi del ruolo, centrale e strategico, della governante e -questa è la vera originalità- si basa sul concetto, semplice ma geniale, di pagare per quello che effettivamente viene svolto, ossia per numero di camere effettivamente pulite, e "tutto incluso", dai prodotti alle attrezzature, dalle macchine ai servizi. Il sistema è pensato in ogni particolare e prevede varie tappe di realizzazione, da percorrere in accordo con la governante. Cerchiamo di esaminarle nel dettaglio: Sopralluogo – vengono rilevate le caratteristiche e le esigenze delle strutture e, attraverso un software apposito, viene stilato un primo preventivo di massima; Progetto – con i dati raccolti, constatate le effettive esigenze, viene redatto un piano di pulizia, comprensivo di prodotti, attrezzature, macchine, con i relativi protocolli operativi. Viene inoltre realizzato il manuale d'igiene e la modulistica di controllo; installazione e fornitura di tutto il materiale necessario all'avvio del programma di interventi; Formazione – il personale operativo viene sottoposto a un programma completo e mirato di formazione continua; Controllo – il corretto utilizzo dei prodotti da parte degli operatori viene effettuato dal sistema Gynius, di Arco Chimica. Valore aggiunto del sistema è la possibilità di conseguire una certificazione specifica (Certi-Clean) dell'attività eseguita secondo i protocolli tecnici definiti. La certificazione avviene a opera di un ente terzo accreditato, Quality Italia, per avere la massima obiettività e rendere immediatamente percepibile all'esterno la qualità del servizio erogato dalla governante e dal suo team. Full Rent, già utilizzato in sistemi a 5 stelle e 5 stelle superior in Italia e all'estero, garantisce una considerevole riduzione dei costi, grazie all'ottimizzazione dei tempi di lavoro.

# Eccellenza nella gestione dei rifiuti

L'orgoglio e il piacere nel mostrare la tua attività



Sei sicuramente orgoglioso di offrire ai tuoi clienti un ambiente pulito ed invitante.

È per questo che vi offriamo soluzioni complete, le migliori!

La gamma Vileda Professional per la gestione dei rifiuti è stata progettata e sviluppata per affrontare la sfida dei moderni edifici e dei loro interni.

Un design e una tecnologia esclusiva, performance ed ergonomia superiori, oltre ad un'eccellente qualità, sono le proprietà racchiuse in ogni elemento.

Hai davvero bisogno di altro?

- Geo – Sistema di raccolta differenziata dalla finestra metallizzata
- Iris – Contenitori per rifiuti generici dalla finitura metallizzata
- Hera – Contenitori con pedale conformi alle direttive HACCP
- Atlas – Contenitore con ruote
- Titan – Contenitori multusso, robusti e resistenti



Helping you make a difference.