



MANUALE OPERATIVO

Hotel Pro Service v.5.0

marzo 2009

Indice generale

Introduzione.....	3
Come iscriversi al portale.....	4
Come entrare nell'area riservata.....	5
.....	5
Come inserire la descrizione della struttura.....	6
Come inserire le offerte.....	7
Come modificare la disponibilità ed il costo di una stanza.....	8
Come controllare le prenotazioni.....	11
Come avvengono le prenotazioni.....	12
Come promuoviamo le strutture affiliate.....	13
I servizi Premium.....	14
Strumenti per il webmaster.....	16
Conclusioni.....	17

Introduzione

Hotel Pro Service è un portale Internet dedicato al turismo in Italia ed alla promozione e **prenotazione on-line** di alberghi, residence, campeggi, agriturismi, ostelli, bed & breakfast, ed in genere **tutte le strutture ricettive**.

Aggiungere la tua struttura al nostro portale è un'operazione semplice, immediata e e **non è prevista nessuna commissione** sulle prenotazioni ricevute da Internet.

Il servizio è fornito in due modalità, quella gratuita e quella **premium**, in questa guida sono descritte le funzionalità di **HotelProService** ed una dettagliata descrizione dei servizi aggiuntivi riservati alle strutture premium.

Il sistema di *smistamento delle prenotazioni* è automatico, ma un nostro customer care fornirà la dovuta assistenza agli albergatori ed ai clienti quando richiesto, con tempestività e professionalità.

Il nostro sistema permette all'albergatore di accedere con una password personale ad un'area riservata del sito **www.HotelProService.com** attraverso cui può inserire le offerte, impostando disponibilità e costo di ogni stanza per diversi periodi di tempo.

Quando un turista trova la soluzione che gli interessa sul nostro sito effettua una **richiesta di prenotazione**, questa richiesta arriva immediatamente all'albergatore.

Il gestore dell'albergo può quindi collegarsi al sito e decidere se **confermare** o meno la prenotazione.

In caso di conferma riceverà una ulteriore e-mail contenente informazioni dettagliate sul turista, compresi gli estremi della carta di credito che consentiranno di addebitare la penale di no-show nel caso in cui avvenga una cancellazione oltre i termini impostati, o nel caso in cui il cliente non si presenti.

In questo manuale sono contenute le informazioni necessarie alla corretta gestione del proprio account su **HotelProService**. Nel caso in cui si presentasse la necessità di chiarire alcuni argomenti trattati è possibile scrivere alla casella di posta elettronica helpdesk@hotelproservice.com, **disponibile 7 giorni su 7, 24 ore al giorno** per una risposta tempestiva da parte del nostro servizio di assistenza tecnico/commerciale.

Grazie per aver scelto HotelProService.com
Piero N. Disogra
responsabile rapporti con le strutture turistiche
HOTEL PRO SERVICE – MAYA SAS.

Come iscriversi al portale

L'iscrizione al portale è molto semplice, dopo aver selezionato la pagina "**registra la tua struttura**" (in basso alla pagina) è possibile compilare un modulo di registrazione. L'inserimento delle informazioni è necessaria per consentirci di valutare l'inserimento della struttura ricettiva nei nostri elenchi. Successivamente sarai contattato dal nostro servizio di assistenza che ti fornirà un **codice** ed una **password**. (la password viene scelta da te in fase di registrazione e confermata da HPS)

Da quel momento la tua struttura sarà elencata nel portale con le informazioni che avrai inserito nel modulo di iscrizione.

Sarà poi necessario collegarsi al sito per inserire le offerte, questa operazione può essere svolta in ogni momento, ma è importante in quanto una nuova iscrizione senza nessuna offerta non consente di ricevere richieste di prenotazioni da parte degli utenti del sito.

Inoltre, **trascorsi 100 giorni senza essersi collegati nell'area riservata**, il sistema impedirà in maniera automatica la possibilità di prenotare on-line, questo per impedire di ricevere prenotazioni per strutture che non hanno aggiornato o confermato i prezzi e le disponibilità.

Nel caso di blocco, basterà accedere al proprio account per riattivare il servizio.

Come entrare nell'area riservata

In fondo a tutte pagine del portale, è presente un box con l'indicazione "Area Operatori", seguendo questo link si accede alla pagina di login, ed inserendo il proprio codice utente e la propria password è possibile accedere alla area riservata.



AREA RISERVATA ALBERGATORI

Nell'area riservata gli albergatori possono verificare le prenotazioni ricevute e modificare le caratteristiche delle loro offerte.

Per accedere al servizio, inserire la password:

Codice cliente

Password

[ENTRA NEL PANNELLO DI CONTROLLO](#)

[hai dimenticato i tuoi codici? clicca qui per ottenerli di nuovo.](#)

ATTENZIONE:

Invitiamo tutti gli utenti a scaricare il manuale in versione PDF

[CLICCA QUI.](#)

Nel caso in cui non si ricordi la password, è possibile, sempre da qui, accedere alla funzione per recuperare una password persa.

In questo caso sarà richiesto di indicare l'indirizzo e-mail utilizzato durante la registrazione per permettere al sistema di rinviare il codice di accesso immediatamente nella casella di posta elettronica.

Come inserire la descrizione della struttura

Attraverso il nostro portale è possibile inserire alcune informazioni, nella prima pagina della sezione del pannello di controllo (*DESCRIZIONE*).

Inserire un fotografia è molto semplice basta premere sul tasto "sfoglia" e selezionare dal proprio PC un immagine in formato JPG di cui peso non superi i **70KB**. Successivamente è sufficiente premere su "upload" e la foto verrà trasferita sul server.

Suggerimento: è **sconsigliato** l'inserimento di più di 5 foto per non appesantire la pagina della struttura, il rapporto base/altezza ideale è di 4/3 e le foto verranno elencate in ordine alfabetico. Per cancellare una foto, cliccare su "cancella", le foto verranno inoltre inserite in ordine alfabetico in modo automatico.

La seconda parte (dati anagrafici) serve a specificare sia il nome della struttura (Grand Hotel Miramare) sia il nome della azienda (Miramare S.r.l.) e la relativa partita IVA.

Nel caso in cui non sia disponibile la partita IVA è possibile inserire il codice fiscale del titolare dell'attività.

A seguito c'è la possibilità di inserire la descrizione della struttura in 4 lingue.

In questi spazi è vietato inserimento di codici Html (se non espressamente autorizzati) ed inserire link a contesti esterni o riferimenti email, o telefoni della struttura. Il mancato rispetto di queste istruzioni comporterà la risoluzione del contratto.

Nel caso in cui si inserisca solo la lingua italiana, il testo sarà automaticamente copiato anche nelle altre lingue.

Se viene inserita anche la lingua inglese, le lingue mancanti (tranne l'italiano) saranno rimpiazzate dal testo in inglese.

La descrizione della struttura sarà riportata nella scheda dedicata nel nostro portale.



Come inserire le offerte

Per offerte si intende la tipologia della stanza. Ad esempio una offerta potrebbe essere "doppia vista Mare" oppure "suite HoneyMoon".

Per ogni stanza è possibile definire il prezzo standard e la **disponibilità massima**.

Il prezzo standard è il prezzo che viene visualizzato all'utente durante la fase di prenotazione quando non viene specificata nessuna variazione di prezzo per il periodo in prenotazione.

Allo stesso modo la disponibilità massima rappresenta il numero massimo di stanze prenotabili contemporaneamente da un cliente se non si specifica una minore disponibilità nel periodo d'interesse. Per accedere a questo menù è necessario entrare nella sezione del sito riservata agli albergatori usando il codice cliente e la password fornita nel momento della accettazione della richiesta di iscrizione al portale.

Una volta verificato lo stato dell'iscrizione al sito si accede al menù principale.



Cliccando sulla voce del menù "**TIPOLOGIE**" è possibile inserire le proprie offerte digitando nell'ordine:

Tipologia : il nome breve della stanza

Descrizione : la descrizione dettagliata della stanza

Disponibilità : indica la disponibilità massima del tipo di stanza

Prezzo in Euro : indica il prezzo standard della stanza

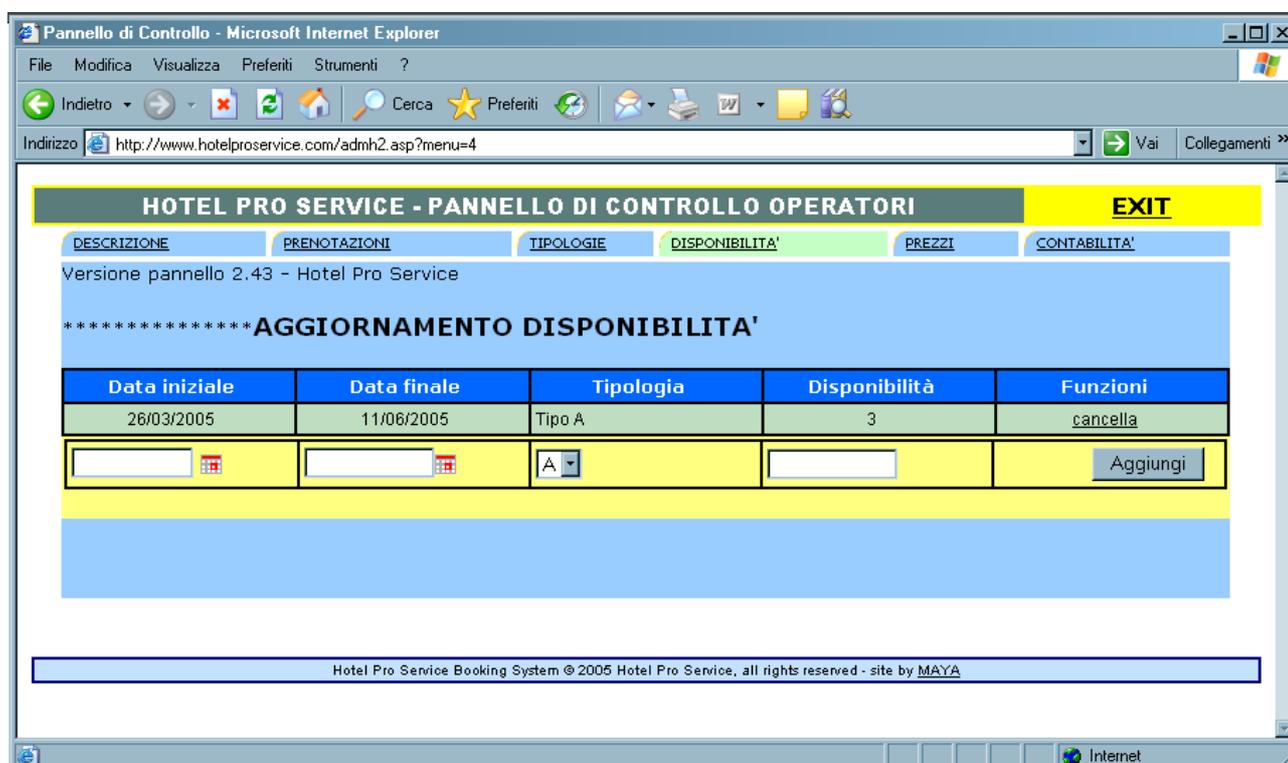
E' importante sottolineare che la disponibilità ed il prezzo della stanza possono essere variate anche per determinati periodi di tempo, ma in mancanza di diversa disposizione sarà applicata la tariffa e sarà visualizzata la disponibilità impostata in questo menù.

Come modificare la disponibilità ed il costo di una stanza

Come detto in precedenza esistono altri due tipi di menù ("DISPONIBILITA'" e "PREZZI") che consentono di variare, per un periodo di tempo il numero massimo di stanze prenotabili contemporaneamente e il loro costo.

Ad esempio, se non abbiamo disponibilità di singole dal primo gennaio al primo marzo, entriamo nel menù **DISPONIBILITA'** ed inseriamo:

Data Iniziale: la prima notte di non disponibilità nel formato gg/mm/aa



Data Finale: l'ultima notte coinvolta dal cambiamento

Stanza: un menù a tendina ci permetterà di scegliere una delle stanze precedentemente inserite

Disponibilità: nel nostro esempio sarà 0.

Dopo aver premuto il tasto "**Aggiungi**" nessuno potrà prenotare questa stanza per il periodo indicato precedentemente.

Questo impedirà anche di prenotare la stanza se nel periodo selezionato dal cliente è compreso uno dei giorni dove la stanza non è disponibile.

Se, per esempio, invece di impostare una disponibilità pari a zero, inseriamo una disponibilità di 2, il sistema impedirà ai visitatori del sito di prenotare contemporaneamente più di 2 stanze di quel tipo.

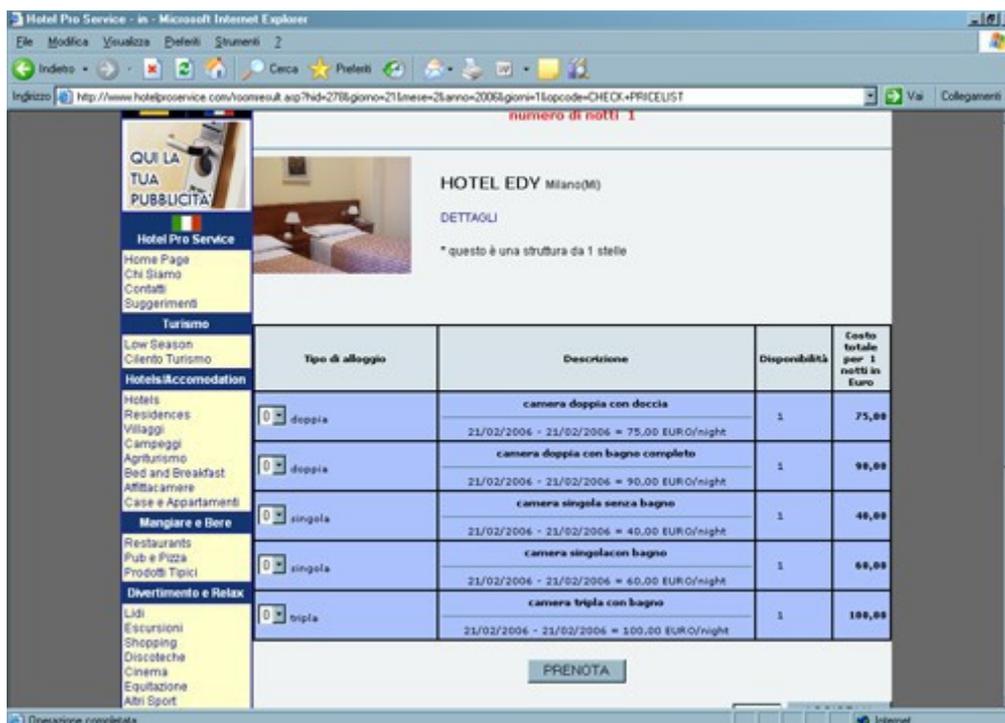


Analogamente il menù **"PREZZI"** consente di modificare il costo di una stanza per un determinato lasso di tempo.

In questo caso, se un cliente cerca di prenotare per un periodo di tempo a cavallo tra giorni con tariffe diverse, il preventivo che gli verrà proposto on-line terrà conto di questa nostra variazione e calcolerà l'esatto importo fornendo anche un dettaglio giornaliero al cliente.

E' importante impostare nel menù **"TIPOLOGIE"** il prezzo medio e la disponibilità massima, per poi variare il prezzo a secondo delle stagioni e la disponibilità a secondo della ricorrenza di eventi fieristici dove sappiamo con precedenza di non poter fornire nessuna stanza attraverso la prenotazione on-line.

Ricordiamo che non è possibile impostare una disponibilità superiore a quella massima, in tal caso essa non verrà presa in considerazione durante la presentazione sul sito.



Il nostro portale richiede almeno un accesso e un aggiornamento una volta ogni tre mesi, in quanto il nostro Sistema controlla in automatico ogni giorno gli accessi ed effettua i controlli dalla data dell'ultimo accesso, in caso fossero passati 100 giorni dall'ultimo accesso, il portale in automatico e senza avviso disattiverà il modulo di ricezione delle prenotazioni

Come controllare le prenotazioni

Quando avviene una prenotazione, ricevete un avviso nella casella di posta elettronica che avete indicato all'atto dell'iscrizione al portale

Questa e-mail riassume i dati salienti della stessa e vi invita a collegarvi al sito per ultimare la procedura di conferma o di rifiuto.

Dopo aver verificato la disponibilità della vostra struttura ad ospitare il cliente, accedendo al menù "PRENOTAZIONI" , vedrete elencate le prenotazioni in attesa di conferma e quelle che avete già confermato e quelle che dopo la conferma sono state cancellate per un motivo qualsiasi.

Le funzioni disponibili in questa fase sono **accetta** o **rifiuta**.

Codice	Arrivo	Partenza	Ordini in attesa di conferma	Importo (euro)	Cliente	Funzioni
HPS359	mercoledì 21 giugno 2006	lunedì 26 giugno 2006	1 X double a 325,00 EURO total X 5 NIGHTS = 325,00 EURO 21/06/2006 - 25/06/2006 = 65,00 EURO/night	325	Piero Disogra	accetta rifiuta dettaglio
Codice	Arrivo	Partenza	Ordini confermati in attesa di fatturazione	Importo (euro)	Cliente	Funzioni
HPS245	26/09/2003	27/09/2003	1 X single a 42,00 EURO total X 1 NIGHT = 42,00 EURO 26/09/03 - 26/09/03 = 42,00 EURO/night	42	Piero Disogra	
HPS315	22/07/2005	25/07/2005	1 X single a 135,00 EURO total X 3 NIGHTS = 135,00 EURO 22/07/2005 - 24/07/2005 = 45,00 EURO/night	135	PIERO DISOGRA	

Se non è possibile ospitare il cliente per le date richieste è necessario selezionare la voce **"rifiuta"** , in questo modo il cliente viene avvisato che la sua prenotazione non può essere accettata dalla vostra struttura alberghiera. In caso contrario, scegliendo **"accetta"** la prenotazione, il cliente sarà informato dell'avvenuta prenotazione , e la stessa passerà nella sezione ORDINI.

Qui avete la possibilità, grazie al tasto **dettaglio**, di venire a conoscenza delle generalità complete del cliente, il suo indirizzo di posta elettronica, e gli estremi della sua carta di credito per applicare l'eventuale tariffa **no-show**.

Potete anche, su richiesta del cliente o per vostra esigenza cancellare la prenotazione attraverso il tasto **cancella**.

Come avvengono le prenotazioni

Il Portale **Hotel Pro Service** è disponibile in lingua italiana, Inglese, Francese e Tedesca e presenta tutti gli alberghi catalogati attraverso una cartina geografica semplice e veloce.

Inoltre grazie ad un semplice motore di ricerca il cliente può specificare l'albergo oppure il luogo e le date in cui desidera effettuare prenotazioni, Il sistema controllerà tutte le offerte presenti sul nostro portale e presenterà al cliente una lista di possibili scelte, indicando il nome della struttura , un link alla descrizione, il tipo di stanza e le loro disponibilità ed un calcolo sul costo di queste stanze per il periodo desiderato.

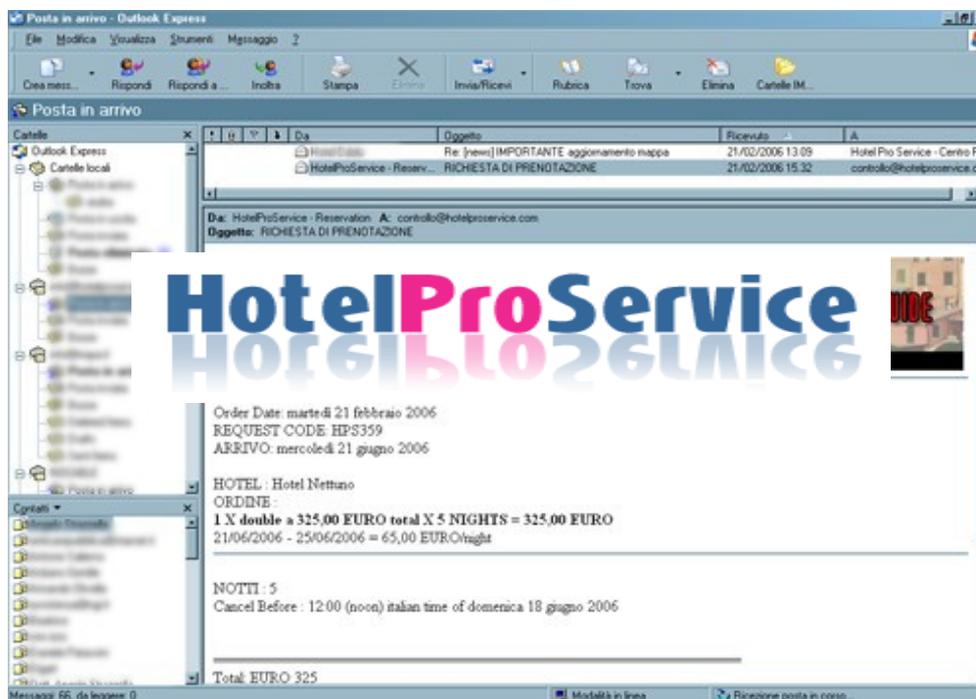
Un elenco di tutte le possibili offerte e dei relativi prezzi su una singola pagina, fornisce al turista tutti i parametri necessari per effettuare la propria scelta.

Da questa pagina può ancora variare il numero di notti ed il numero di stanze di cui ha bisogno fino alla fase di conferma della prenotazione cliccando sul tasto "**PRENOTA**".

Da questo momento il cliente è trasferito su un server sicuro che gli consente di ultimare la prenotazione attraverso il modulo di prenotazione.

Il modulo di richiesta informazione contiene il nome dell'albergo ed il riepilogo dell'offerta che il cliente sta prenotando.

Dopo aver inviato il modulo, questo verrà consegnato in copia sia all'albergo (con l'invito a confermare la prenotazione) sia al cliente stesso con l'avviso che riceverà quanto prima una conferma da parte dell'albergatore.



Nel caso in cui avvenisse un rifiuto da parte dell'albergatore, una successiva email avviserà il cliente della non avvenuta prenotazione, al contrario se la prenotazione viene accettata, una email di conferma sarà inviata.

Come promuoviamo le strutture affiliate

HotelProService ha lo scopo di selezionare, catalogare e presentare l'offerta turistica Italiana sulla rete Internet attraverso un portale interattivo e multilingua.

Investiamo la maggior parte delle entrate del portale in operazioni di marketing e promozione sul web, ed in attività di ricerca e sviluppo.

Grazie agli accordi chiusi, e che continuamente chiudiamo, con altri portali Internet, diffondiamo le informazioni dei nostri cataloghi sulla rete Internet in maniera diffusa ma allo stesso tempo mirata.

Ogni giorno oltre 10.000 turisti visitano le pagine del nostro portale e dei portali collegati al network per scegliere dove soggiornare e per prenotare la propria vacanza.

Le strutture turistiche che hanno sottoscritto il servizio Premium (un servizio opzionale che presenta un canone annuale) hanno a disposizione maggiore evidenza rispetto alle altre strutture ed una serie di strumenti di marketing aggiuntivi, come elencato nelle pagine seguenti dedicate alla descrizione dei servizi aggiuntivi.

I servizi Premium

Il nostro portale è il più conveniente del web, non solo la sua iscrizione è completamente gratuita ma è uno dei pochi a non richiedere nessuna commissione sulle prenotazioni ricevute dal sistema di booking on-line.

Esistono comunque alcuni servizi esclusivi che hanno un piccolo costo e che chiamiamo "servizio Premium".

Grazie al servizio Premium, alcune strutture ricettive possono avere alcuni vantaggi sul portale HotelProService, ecco elencati quelli principali:

Rendi più visibile la tua struttura.

Il servizio **HotelProService Premium** offre **maggiori visibilità** alle strutture aderenti.

Le informazioni vengono presentate con una grafica più evidente e vengono inserite in posti più visibili del portale.

Anche negli elenchi, le strutture Premium, vengono elencate prima di quelle inserite gratuitamente.

Costi e Condizioni Convenienti

Il servizio viene offerto a fronte di un canone di **216,00** euro annuali (IVA compresa) fatturato alla tua struttura come spese pubblicitarie.

Il contratto non è vincolante e non è soggetto a rinnovo automatico, vale 12 mesi e può essere pagato anche online con carta di credito sul server sicuro di PAYPAL

Migliora il tuo sito Internet

Oltre ai servizi base offerti, ed alla maggiore visibilità su tutti i portali da noi gestiti, il servizio Premium consente di utilizzare alcuni servizi importanti che potrete integrare anche sul vostro sito web:

- **Funzionalità WEB 2.0** per l'integrazione con portali quali **Facebook, MSN, MySpace, flickr, WordPress, YouTube e Blogger ed altri.**

- **Sistema di booking personalizzabile** per l'integrazione con il proprio sito web

Cross Promotion su 18 portali

Le strutture che hanno sottoscritto il servizio Premium sono promosse in tutti i nostri portali nelle sezioni "turismo"

Gli utenti delle community HotelProService, GenerazioneLibera, Babilot, AziendaSicura, palaWeb, netMercato, AutoSalone, GoToItaly, ReserveItaly, netComune, MayaLabs, Argosid, CentroDirezionale, Giggino, HotelExtra, netCatalogo, ModaChannel e WebNapoli dispongono di una sezione "prenotazione alberghiera" molto visitata e molto visibile nei motori di ricerca principali.

TABELLA COMPARATIVA

	SERVIZIO PREMIUM	SERVIZIO GRATUITO
Visibilità su HotelProService	SI	SI
Pubblicazione fotografie	Illimitate	Fino a 4
Pubblicazione disponibilità e prezzi	SI	SI
Sistema di booking con commissione dello 0% sul portale HotelProService	SI	SI
Sistema di booking con commissione dello 0% integrabile con il proprio sito web	SI	NO
Promozione e booking (0% commissione) su 18 portali del network	SI	NO
Strumenti avanzati WEB 2.0 per il proprio sito e per tutti i portali del network	SI	NO
Inserimento nelle sezioni tematici e sulle mappe interattive	SI	NO
Promozione nelle aree "strutture in evidenza"	SI	NO
Pubblicazione su tutti i portali dei propri recapiti (sito web e numero di telefono)	SI	NO
Pubblicazione delle "offerte speciali" o "last minute"	SI	NO
Evidenza rispetto alle altre strutture	SI	NO

Inoltre le strutture aderenti al servizio Premium saranno promosse anche nel corso di tutte le iniziative in co-branding nelle sezioni dei nostri portali dedicati al turismo, ed alle aree tematiche con propri portali specifici. (Città d'arte, Costiera Romagnola, Zone Termali, Costiera Sorrentina ed Amalfitana, Sorrento e Capri, Cilento e Vallo di Diano, Business Hotel) Il costo per il servizio premium è di 180,00 Euro + IVA all'anno, è acquistabile online in pochi minuti e non è previsto nessun tacito rinnovo per gli anni successivi.

Strumenti per il webmaster

Per maggiori informazioni fare riferimento all'area riservata, alla sezione Premium.

Conclusioni

Grazie per essere arrivati in fondo a questo manuale, la sua scrittura non è stata semplice viste le continue modifiche e migliorie che apportiamo al portale.

Non si fa in tempo a scrivere un manuale di HotelProService che già c'è bisogno di realizzarne uno nuovo e più aggiornato.

L'ultima versione del manuale è sempre disponibile all'indirizzo:

<http://www.hotelproservice.com/manualeHPS.pdf>

non sarebbe una cattiva idea se ne scaricassi una versione aggiornata se sono passati troppi giorni dal 16 marzo 2009.

Per maggiori informazioni su HotelProService potete inviare una email all'indirizzo info@hotelproservice.it



HotelProService è un servizio di Maya Sas

Via Colonnello D.Morgera, 5

80019 Qualiano(NA)

<http://www.maya.it>

info@maya.it

Tel. 081-819.5384

Fax 081-006.0329

P.IVA IT05041601211

CAMERA DI COMMERCIO DI NAPOLI