

handy, what else?

Uno smartphone completamente personalizzato per il settore ospitalità, che aumenta la generazione dei ricavi attraverso una forma del tutto nuova




Tink Labs è la prima azienda al mondo nel campo della tecnologia per l'ospitalità. Fondata nel 2012 con l'obiettivo di trasformare il settore, offre agli operatori strategie per una migliore connettività del cliente, fondamentali per far aumentare la soddisfazione della loro esperienza di viaggio e, con essa, i ricavi degli hotel. Grazie a handy, questo obiettivo è a portata di mano. Handy è infatti il primo dispositivo integrato ad unire le funzioni di un normale smartphone a quelle del sistema telefonico dell'hotel con i relativi servizi. In pochissimo tempo, handy ha ottenuto un gradimento positivo e, progressivamente costante, tanto da confermarsi oggi come lo strumento di supporto alberghiero utilizzato da oltre 10 milioni di turisti a livello globale nelle principali metropoli di tutto il mondo.

Come funziona handy

Semplicità di utilizzo e molteplicità di servizi sono i punti di forza di handy. Al suo arrivo in camera, l'ospite potrà attivare il dispositivo handy rimuovendolo dalla sua dockstation, e in pochi click avrà a disposizione per tutto il soggiorno uno strumento utilissimo per poter essere sempre in costante contatto non solo con l'hotel

ma anche con il suo mondo grazie ad una serie di app già preimpostate.

«In un mercato sempre più competitivo», afferma **Vincent Murphy** Managing Director Europa di Tink Labs, «saturato di hotel tradizionali ormai affermati e di forme alternative di ospitalità, handy consente di superare la concorrenza per due motivi: primo, un chiaro vantaggio in termini di aumento dei margini per gli hotel. I comprovati effetti positivi di handy sulla generazione dei ricavi, attraverso l'aumento della soddisfazione degli ospiti e della visibilità dei servizi determinano un evidente vantaggio competitivo; secondo, handy è una proposta di valore unica nel settore. Con handy, gli hotel possono offrire agli ospiti un senso di connessione e sicurezza con la loro meta che la concorrenza non può offrire».

handy offre inoltre una serie completa di funzioni per migliorare la visibilità dei servizi. Gli hotel possono così migliorare i ricavi F&B motivando più efficacemente gli ospiti a utilizzare gli outlets interni. Uno strumento chiave sono le notifiche e le promozioni push, che servono sia a spingere gli ospiti all'azione incrementando le presenze al ristorante sia a porre un rimedio istantaneo in caso di cancellazio-

La Bacheca di handy

È la funzione ideale per guidare gli ospiti attraverso le varie opzioni proposte dal dispositivo: in questo modo, gli ospiti si sentono più connessi e coinvolti, mentre l'hotel vede aumentare l'utilizzo delle proprie strutture, i propri ricavi e la propria competitività. La Bacheca di handy può mostrare:

- Eventi in corso: gli ospiti possono scoprire a colpo d'occhio le cose più interessanti da fare
- Attrazioni locali: le guide di facile lettura consentono agli ospiti di capire davvero le loro mete
- Consigli su ristoranti e vita notturna
- Offerte speciali nei negozi: mettendoli al corrente di sconti e offerte, darete loro la soddisfazione di avere un accesso esclusivo a marchi e prodotti di alta fascia
- Guida alla città: uno strumento straordinario per guidare l'ospite durante il soggiorno.



ni, con la possibilità d'inserire un link di prenotazione o un numero di telefono da chiamare in ciascun messaggio. «Grazie alla comodità di poter fare ordini direttamente attraverso handy», conferma **Gabriele Milano**, Hospitality Account Manager – Roma-Italia, «anche il fatturato del F&B in camera può aumentare. handy genera un aumento anche dei tassi di prenotazione dei centri benessere presenti in hotel, grazie alle diverse funzioni che ne promuovono l'utilizzo. Attraverso la guida alla città, invece, possono crearsi sinergie positive, permettendo agli ospiti di trovare consigli ed informazioni sui migliori luoghi da visitare in città e gli eventi in corso».

Una piattaforma di facile utilizzo

Ma come fare tesoro di tutte queste informazioni? Il monitoraggio dei dati è reso possibile dall'interfaccia CMS di handy, uno strumento di semplice utilizzo che – per esempio – consente agli hotel di ottimizzare con pochi passaggi le proprie proposte F&B in base alle preferenze degli ospiti.

«Dalla piattaforma CMS», continua **Gabriele Milano**, «è possibile ridurre gli ordinari disagi dovuti alle cancellazioni

dell'ultimo minuto, magari proponendo ai vostri ospiti uno sconto irresistibile con un messaggio push al momento giusto. Grazie al monitoraggio dati dell'indicatore CMS di handy, potrete anche capire meglio come strutturare gli orari e i servizi della Spa, in modo da concretizzare a pieno il potenziale di redditività dei vostri ospiti».

Promozione del brand e sicurezza dati

handy si è rivelato uno strumento vincente soprattutto per il turismo business che richiede un tocco in più. I dispositivi handy infatti possono essere personalizzati su misura per gli ospiti che partecipano a convegni, congressi e fiere: lo smartphone può avere menu e interfacce progettati



appositamente per rispondere alle esatte preferenze di coloro che partecipano a uno certo evento, brandizzandolo; gli organizzatori possono predisporre messaggi push per i partecipanti, rendendo l'evento più coinvolgente e divertente, magari programmando promozioni, notizie e articoli specifici. In più, handy è dotato di una procedura automatizzata di cancellazione dei dati degli ospiti, che ne garantisce la sicurezza. In fase di attivazione, gli ospiti selezionano la propria data di partenza, che coinciderà con la cancellazione dei dati. Riceveranno poi frequenti promemoria al riguardo e avranno la possibilità di rimandare la procedura, il tutto per la massima praticità. La sicurezza dei dati è fondamentale: ecco perché è stato creato un sistema sicuro di eliminazione al momento del check-out.

«Un tempo», conclude **Vincent Murphy**, «gli hotel non potevano fare a meno di

avere una Spa, o l'aria condizionata, il wi-fi gratuito. Oggi la stessa cosa accade con gli strumenti cordless, in particolare con il cellulare. Trovare all'arrivo in camera uno smartphone personale utilizzabile gratuitamente per telefonate sul luogo e per chiamate internazionali senza costi aggiuntivi sul soggiorno, avere la sicurezza di essere sempre connessi con l'hotel in qualsiasi città straniera ci troviamo, e in più ricevere promozioni e offerte personalizzate oltre che avere una mappa per navigare durante il nostro viaggio e scoprirne tutte le ricchezze e le particolarità, credo sia un plus irrinunciabile per ogni hotel di rango che pone al primo posto la soddisfazione del cliente».

Cristina Chiarotti

I vantaggi di handy Phone

È come un telefono da camera che gli ospiti possono portare con loro ovunque vadano, consentendogli di:

- comporre direttamente i numeri dei servizi dell'hotel, per accedere in un attimo alle strutture e al concierge
- telefonare ad altri utilizzatori del dispositivo come se si trattasse di una chiamata fra due camere dell'hotel
- telefonare gratuitamente a contatti locali e internazionali
- assegnare tasti di selezione rapida ai servizi dell'hotel preferiti
- impostare numeri interni virtuali privati, per una discrezione garantita.

handy in numeri

È uno smartphone completamente personalizzato per il settore ospitalità, che aumenta la generazione dei ricavi attraverso una forma del tutto nuova, riassumibile in due punti chiave:

- 3,4% di aumento del ricavo per camera disponibile. handy permette che gli hotel partner ottengano recensioni migliori, in media di 0,31 punti, cosa che a sua volta genera un aumento del RevPAR
- 20% di aumento dell'utilizzo dei servizi offerti dalle strutture e della relativa redditività.

TOP QUALITY AT THE SERVICE OF THE HOSPITALITY INDUSTRY

handy, what else?

A fully customized smartphone for the hospitality industry that increases revenue generation in an entirely new way

Tink Labs is the first company in the world in the field of technology for the hospitality industry. Founded in 2012 with the aim of transforming the sector, it offers the operators strategies for a better connectivity of the customer, fundamental to increase the satisfaction of their travel experience and, with it, the revenues of the hotel. Thanks to Handy, this goal is at your fingertips. Handy is in fact the first integrated device to combine the functions of a normal smartphone to those of the hotel's phone system with the related services. In very little time, Handy received positive feedback and, gradually, constantly, so much so that it is confirmed today as the hotel-support tool used by over 10 million tourists in the major cities around the world.

How handy works

Ease of use and multitude of services are the strengths of Handy. As soon as they arrive in the room, the guests will be able to activate the Handy device by removing it from its docking station, and in a few clicks they will have a very useful tool at their disposal throughout their stay, in order to always be in contact not only with the hotel but also with its world, thanks to a series of apps already pre-set.

«In an increasingly competitive market», says **Vincent Murphy**, Europe Managing Director of Tink Labs, «saturated with traditional, established hotels and with alternative forms of hospitality, Handy allows you to beat the competition for two reasons: first, a clear advantage in terms of profit margin increase for the hotels. The proven positive effects of Handy on revenue generation through increased guest satisfaction and visibility of services determine a clear competitive advantage; second, Handy is a unique value proposition in the industry. With Handy, hotels can offer their guests a sense of connection and safety with their destination that the competition cannot offer».

Handy also offers a complete set of features to improve the visibility of services. Hotels can thus improve F&B revenues to more effectively motivate guests to use the internal outlets. A key tool are the push

notifications and promotions, which serve both to push guests to action, increasing, for example, the attendance at the restaurants and to put an instant remedy in the event of cancellations, with the possibility to insert a booking link or a phone number in each message. «Thanks to the convenience of being able to place orders directly through Handy», confirms **Gabriele Milano**, Hospitality Account Manager – Roma-Italia, «even the turnover of F&B in the room can increase. Handy also generates an increase of the booking rates of the wellness centres in the hotels, thanks to the different features that promote their use. Through the guide to the city, instead, positive synergies can be created, allowing guests to find tips and information on the best places to visit in the city and the current events».

A user-friendly platform

But how to capitalize on all of this information? The monitoring of the data is made possible by Handy's CMS interface, an easy-to-use tool that – for example – allows hotels to optimize their F&B proposals based on the preferences of the guests in few steps.

«From the CMS platform», continues **Gabriele Milano**, «you can reduce the ordinary inconveniences caused by last minute cancellations, perhaps by offering your guests an irresistible discount with a push message at the right time. Thanks to the data monitoring of Handy's CMS indicator, you will also be able to better understand how to structure the times and services of the spa, in order to realize the full profitability potential of your guests».

Brand promotion and data security

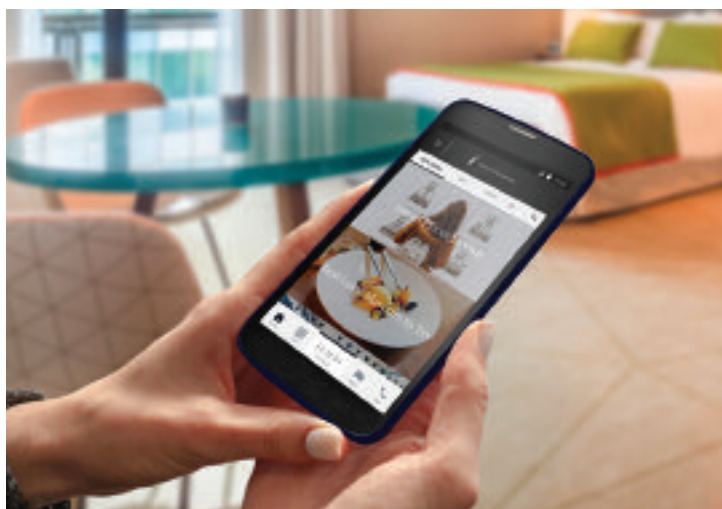
Handy proved to be a winning tool especially for the business tourism that requires a special touch. The Handy devices, in fact, can be custom tailored to the guests that participate in conferences, conventions, and fairs: the smartphone can have its menus and interfaces specially designed to meet the exact preferences of those who participate in a certain event, branding it; the organizers can pre-

handy's Dashboard

It is the ideal feature to guide the guests through the various options proposed by the device: in this way, the guests feel more connected and involved, while the hotel sees the increase of the use of its facilities, its revenues, and its competitiveness. Handy's Dashboard can show:

- Ongoing Events: the guests can discover at a glance the most interesting things to do
- Local attractions: the easy-to-read guides allow the guests to really understand their destinations
- Tips on restaurants and nightlife
- Special offers in stores: by making them aware of discounts and offers, you will give them the satisfaction of having exclusive access to high-end brands and products
- Guide to the city: an extraordinary tool to guide the guests throughout their stay

pare push messages for the participants, making the event more engaging and entertaining, perhaps by planning promotions, news, and specific articles. Also, Handy has an automated procedure for the cancellation of the guests' data, which guarantees its safety. At the activation phase, guests select their departure date, which will coincide with the cancellation of the data. They will then receive fre-



handy Phone's advantages

It's like a room phone that guests can take with them wherever they go, allowing them to:

- directly dial the numbers of the hotel services, to instantly access to the facilities and concierge
- call other users of the device as if it was a call between two rooms of the hotel
- call for free local and international contacts
- assign speed dial buttons to the favourite hotel services
- set up private virtual internal numbers, for a guaranteed discretion



quent reminders about it and will have the possibility to postpone the procedure, all for maximum convenience. Data security is fundamental, which is why we created a secure system of elimination at the check-out.

«Once», concludes **Vincent Murphy**, «hotels could not help but have a spa, or air conditioning, free Wi-Fi. Today, the same thing happens with the cordless tools, in particular with mobile phones. Finding on arrival in the room a personal smartphone that can be used for free for local or international calls at no additional cost for the stay, having the security of always being connected with the hotel in any foreign city we are in, and receiving personalized promotions and offers in addition to having a map to navigate during our trip and discover all its wonders and peculiarities, I think is an indispensable plus for each high-ranking hotel that puts customer satisfaction in first place». **Cristina Chiarotti**

handy in numbers

It is a completely customized smartphone for the hospitality industry that increases revenue generation in an entirely new way, which can be summarized in two key points:

- 3.4% of revenue increase per available room. Handy allows partner hotels to get better reviews, on average of 0.31 points, which in turn generates an increase in the RevPAR
- 20% increase in the use of services offered by the facilities and their relative profitability