

La rete, ausilio per campeggi e villaggi

Definizione e scenari di soluzioni per esigenze diversificate in continua evoluzione

Introduzione

SCENARI, FLUSSI DI LAVORO, TECNOLOGIE

0
1

Con questo lavoro intendiamo sintetizzare l'esperienza degli ultimi anni spesi sul campo, e focalizzare l'attuale situazione gestionale di strutture come Campeggi e Villaggi turistici (sia individuali che raggruppati in qualche forma). Il documento si divide in tre parti. Nella prima si analizzerà la situazione attuale, cioè in che modo la penetrazione dell'informatica ha impattato sulle strutture, e lo stacco culturale e strumentale rispetto ad altre realtà (come quella alberghiera). Nella seconda parte si riassumeranno le diverse tipologie di flusso di lavoro delle Strutture in relazione agli strumenti informatici e telematici, focalizzandone le peculiarità. La terza ed ultima sezione è dedicata all'analisi preliminare di una soluzione, passaggio necessario prima di parlare di quale soluzione scegliere, se sceglierla, e perché. In appendice, una panoramica della soluzione da noi proposta.





0
2





Scenario

AUTOMAZIONE

0
3

Analizziamo lo scenario attuale, cominciando dalle procedure di automazione tipicamente disponibili. Lo scopo è quello di focalizzare i limiti dell'utilizzo attuale, e porre l'accento sulla verginità del settore. Come vengono utilizzati gli *strumenti it* oggi: **Gap strumentale** C'è uno stacco rispetto a grosse strutture e al settore alberghiero; **La situazione di villaggi e campeggi** L'offerta è variegata, le strutture ridotte, scarso è l'impatto sul budget che limita l'accesso agli strumenti; **La strada non ancora percorsa** Utilizzare il Web 2.0 per ridurre l'impatto economico di una soluzione telematica, la possibilità esiste e non è stata ancora percorsa. Uso attuale dell'IT, tipicamente di *amministrazione*: **Stesura fatture** La preparazione e la stampa di fatture (con Word, Excel, Access o altro); **Documenti testuali** La gestione di documenti testuali per lettere e fax (Word); **Fogli elettronici** Soluzioni verticali ai piccoli aspetti dei problemi gestionali, tipicamente realizzate con Excel o Access: singoli task isolati, nessuna multiutenza, riusabilità a livello di "copia e incolla" (siamo nel 2008 e questo è un concetto del 1984). IT come strumento di *archiviazione*: **Archivio fatture** Una cartella in cui salviamo le fatture, al massimo con un riepilogo o un file Access; **Registrazioni documenti** Le cartelle in cui sono salvati i singoli documenti; **Elenco clienti** I più evoluti utilizzano una qualche forma di elenco o database (Excel, Access, FileMaker) per registrare i clienti in una Rubrica o addirittura in una Anagrafica.



Scenario

E-COMMERCE

Quali sono i metodi attualmente in uso per l'e-commerce e quali i limiti di accesso al mondo dell'e-commerce da parte di strutture piccole o poco tecnologicizzate. Come i *tipi di comunicazione* incidono oggi sull'e-commerce: **Publicità sui siti** Ha un basso costo ma è solo l'inizio); **Comunicare con email** Abbatte i tempi di comunicazione ma necessita sempre dell'azione di un operatore umano; **Delega ad un Tour Operator** Appoggiarsi a strutture più evolute ed attrezzate permette - a scapito di parte del controllo e del guadagno - di avvalersi dei loro strumenti di e-commerce, soluzioni necessariamente generalizzate e quindi inevitabilmente imprecise per l'aspetto commerciale (un campeggio è diverso da un albergo). *Forme dell'offerta* e loro condivisione al mondo: **Cartoline (siti, banner...)** Staticità, nessuna automazione, nessun wizard; **Siti contenitore** Condivisi con la concorrenza, come i portali; **Attività promozionali** Traffico outbound, mass mailing, a volte molesto; **Gestione manuale del feedback** Il collo di bottiglia è nella gestione umana del ritorno della condivisione (risposta dei Clienti). *Visibilità risultante* nel mondo dell'e-commerce: **Solo una vetrina** Espone i prodotti, nessuna interattività, nessun "commesso elettronico"; **Scarso dettaglio** Gestione dell'offerta e della disponibilità carenti; **Perdita di identità** Viene trasferita sul sito ospite o sul portale.

0
4



Scenario

LE STRUTTURE OGGI

0
5

Come si pongono attualmente sul mercato i diversi soggetti (Villaggi e Campeggi), con che livello di tecnologia, con che soddisfazione. *Chi si è attrezzato*, tipicamente dispone di: **Software gestionale** Delle risorse e dell'anagrafica, eventualmente con supporto all'aspetto economico (computo del conto, dei pagamenti e del saldo); **Integrazione con il web** Più o meno automatizzata, via email diretta o da modulistica, pochissimi con integrazione diretta e trasparente tra software e web; **Sicurezza e multiutenza** Solo sopra una certa dimensione compare il concetto di sicurezza dei dati, e solo i più grossi riescono ad utilizzare un software che permetta l'accesso concorrente di più operatori, anche su rete geografica. *Chi si sta attrezzando*: **Punta all'office automation** La prima sfida è quella di automatizzare il lavoro di ufficio con il computer, anche con un certo successo. Ma questo è un falso problema: il lavoro di ufficio dovrebbe essere sostituito da un gestionale completo; **Timidi tentativi di gestionale** L'amico programmatore tipicamente propone la realizzazione di una serie di maschere di access e/o di un sito, si occupa dell'antivirus e torna regolarmente per tenere in vita il computer. Tipicamente nessuna multiutenza; **Scarsa integrazione con il web** L'integrazione con il web è assente, o se c'è è esternalizzata e dialoga con la struttura solo tramite umani (fax, email). *Chi "non mi serve perché..."* Guardano con sospetto o sconforto alle possibilità offerte; i loro timori sono essenzialmente di tre tipi: **Dimensione della struttura** Convinzione che l'automazione non sia

necessaria per strutture piccole... ma anche un piccolo campeggio in alta stagione vede una rapida turnazione dei Clienti, e si trova a combattere l'overbooking con tabelloni e bacheche inevitabilmente fissate ad un solo momento del tempo; **Scarsa familiarità** Non va sottovalutata la diffidenza verso i computer, percepiti come macchine da studiare e non come ausili produttivi già nel brevissimo periodo; **Costo elevato** Più in generale quindi si teme un sovraccarico di costo e di lavoro, senza un adeguato tornaconto.





Flussi di lavoro

MANUALE



L'esperienza di analisi e sviluppo sul campo ci ha permesso di individuare diverse tipologie di flussi di lavoro che sottendono alla gestione di un Villaggio turistico o Campeggio. La modalità manuale, supportata dalla comunicazione diretta, è quella tradizionale. Svantaggi del *flusso cartaceo*:

Scripta manent? I testi scritti, in quanto originali, non sono duplicabili a piacere e tendono a deteriorarsi; **Repetita iuvant?** La ripetizione ossessiva della modulistica in modo meccanico è fonte di errori e frustrazioni; **Hominem inquit quaero?** I documenti originali mancano di una peculiarità fondamentale: non sono ricercabili né riorganizzabili sotto criteri diversi. Svantaggi di *telefono e fax*: **Le parole le porta il vento** Le comunicazioni verbali non sono per loro natura affidabili, tanto meno contrattualmente; **Ridondanza delle comunicazioni** Il cartaceo rimane necessario, il che richiede una moltiplicazione delle stesse comunicazioni; **Costo e difficoltà operative** Telefonate e fax rappresentano un costo sia per il cliente che per la Struttura, oltre a richiedere la disponibilità di entrambi allo stesso momento (Telefono), o di un Fax, ormai desueto. **Conseguenze: Maggior lavoro; Più errori di calcolo; Errori di gestione, ritardi ed overbooking; Insoddisfazione del cliente.** Questa modalità è dispendiosa in termini di lavoro, tutto è lasciato alla responsabilità e all'attenzione del singolo, al quale procedure pur consolidate non offrono che un debole supporto.



Flussi di lavoro

SEMIAUTOMATIZZATO

Questo è probabilmente il caso più diffuso attualmente, in cui le modalità tradizionali sono affiancate o integrate – in dosaggi diversi – con i nuovi canali di comunicazione. Rimangono problemi di *disallineamento*, sia che ci si affidi ad un portale, che a una gestione delle richieste differita (proprio sito, via email) risultante in: **Conflitto tra le operazioni di diversi operatori su una stessa pratica; Conflitto tra pratiche diverse, su una stessa risorsa; Impossibilità di determinare con chiarezza la situazione corrente.** La richiesta dell'utente deve essere reinserita, il preventivo calcolato e proposto al cliente, spesso con risorse dedicate e conseguenti *tempi dilatati*: **Tutti o quasi i passaggi richiedono un intervento necessariamente umano; Le operazioni manuali rallentano l'iter della pratica; Il cliente non riceve una risposta tempestiva, e spesso rinuncia.** Ancora si è lontani da un utilizzo ottimale delle risorse e delle tecnologie. L'overbooking involontario permane come rischio, i dati vengono inseriti più volte, una *rilavorazione* che è uno spreco di risorse: **Ogni passaggio manuale è fallibile, necessita di controllo; Il controllo è già una rilavorazione; Spreco delle risorse, errori.**

0
8





Flussi di lavoro

AUTOMATIZZATO

0
9

Con un flusso di lavoro ideale: **a)** Una pratica nasce da una richiesta dell'utente, che fornisce solo e tutti i dati (Numero persone, servizi richiesti, Anagrafica iniziale); **b)** I dati sono inseriti via web dal Cliente, o da un Operatore tramite una interfaccia dedicata **c)** In ogni caso L'Operatore riceve la pratica all'operatore alla sua postazione, e calcola automaticamente il preventivo dal Listino; **d)** L'operatore opera eventuali modifiche, invia l'offerta o rifiuta la richiesta in un click (email); **e)** All'accettazione dell'offerta da parte del Cliente. il Sistema gli invia in automatico per mail il Contratto (possibilmente nella lingua del Cliente) **f)** Il Cliente firma e reinvia il contratto generato e pervenutogli automaticamente, paga l'eventuale Caparra; **g)** Alla conferma del ricevimento della caparra, il Sistema il voucher via email. È l'impiego razionale delle risorse: **Meno personale al lavoro evaderà molte più pratiche** Con pochi click (calcolatore del preventivo, tableau delle disponibilità) il personale potrà evadere le richieste di prenotazione in minuti, con dati già inseriti dal Cliente via Web; **Azzeramento di ogni errore di calcolo** Nessun errore di calcolo, rapidità nella risposta al Cliente; **Abbattimento di errori gestionali come l'overbooking** Forte diminuzione del carico di lavoro del personale dedicato al back-office. *Tempi:* il Cliente potrà ricevere il voucher e arrivare al checkin sbrigando le formalità di ingresso in modo celere e preciso, ad esempio trovando la comunicazione alla Questura già prestampata e pronta alla firma. Non ci sono reinserimenti di dati, non ci

sono moduli da riempire più e più volte, e poi da controllare e così avremo: **Velocità del flusso delle pratiche; Tempestività nelle risposte; Ricerche, statistiche e possibilità di conoscere la situazione in tempo reale; Nessuna rilavorazione necessaria.** *Customer Satisfaction*: si liberano le risorse da un lavoro ripetitivo, noioso e che richiede comunque attenzione. Una reception più attenta alle esigenze dei clienti, un cliente cui si evitano attese e lungaggini. Un rapporto con il cliente improntato alla tempestività, alla chiarezza ed alla precisione: **Automazione delle risposte che non richiedono intervento umano; Tempestività nelle comunicazioni; Precisione delle risposte basate su modelli consolidati; Maggior disponibilità al cliente delle risorse liberate dal lavoro di routine.**





Tecnologie

CLIENT-SERVER

1
1

Il gap tecnologico rispetto al settore alberghiero è sicuramente un problema, ma volendo ben vedere rappresenta al tempo stesso una grande opportunità: quella di partire con il piede giusto, sfruttando anche l'esperienza da apripista dei software esistenti. Molto è cambiato nell'informatica negli ultimi 10 anni: l'accesso ad Internet è ormai capillare, il "web 2.0" (interattivo) è divenuto una realtà, e la rete ha iniziato da anni ad essere utilizzata anche come canale fisico di comunicazione per realtà che derivano dal web (ad esempio iTunes, che oggi vende più musica di chiunque altro al mondo). Al tempo stesso si sono abbassati i costi: i costi dell'informatica, quelli della telematica (connettività), quelli di hosting, ed infine i costi degli strumenti software (mondo opensource). Andiamo quindi ad analizzare cosa dovremo richiedere ad un gestionale moderno, progettato per questo scenario: quale uso della tecnologia. Una architettura client-server si contraddistingue perché il programma effettivo gira almeno in parte su di un computer remoto (il server), e non solo su quello in cui l'operatore lavora (il client). Il più banale e noto degli esempi di client-server è il web: il browser accede ad un server web. Questo richiede ovviamente che i due computer possano parlare tra di loro, e comporta diversi vantaggi. **Congruità dei dati: Accesso concorrente** Una architettura client-server permette un accesso concorrente (database transazionali), che rendono sicure operazioni contemporanee di diversi utenti; **Transazioni sicure** Ogni transazione, anche parallela, è così garantita a prova di

errore, mentre due utenti non potrebbero accedere in scrittura allo stesso file senza causare perdite di dati; **Condivisione del lavoro** L'accesso concorrente permette a più utenti di lavorare alle stesse pratiche, anche in tempi diversi. *Sicurezza dei dati:* **Indipendenza da guasti** Il server centralizzato permette una strategia che metta i dati al sicuro, tramite la ridondanza dei dischi e delle componenti soggette a rottura; **Protezione da virus e hacker** Un server, tipicamente Unix/Linux, sarà adeguatamente protetto da firewall contro gli hacker, e per sua natura immune ai virus che flagellano Windows; **Backup automatici centralizzati** Una politica di backup contro gli errori umani e gli eventi catastrofici, può rendere i dati sicuri sia da violazioni che da perdite o danneggiamenti. *Multiutenza:* **Lavoro in parallelo** La Multiutenza è un concetto che oggi viaggia insieme al concetto di "client-server" (ripensiamo al web). Più operatori possono accedere contemporaneamente, suddividendo il carico di lavoro; **Accesso su rete geografica** Anche soggetti diversi possono condividere l'accesso, ad esempio due operatori al check-in, un amministrativo che gestisce le prenotazioni da remoto, un dirigente che controlla la situazione da casa; **Indipendenza dal singolo** Una pratica aperta da un operatore può essere acceduta, verificata, conclusa e gestita da qualunque altro operatore che acceda al sistema, anche in caso di indisponibilità dell'operatore che la sta curando.

1
2





Tecnologie



GLI STANDARD

1
3

Negli ultimi 20 anni l'informatica ha visto proliferare una babele di linguaggi e di protocolli proprietari, l'incompatibilità tra le versioni e tra i sistemi, con conseguenze che durano ancora oggi (dalle lettere accentate ai documenti che non si aprono, o i siti che non si vedono bene). L'unica risposta (strutturale, non temporanea) è l'aderenza agli standard. Vediamo i vantaggi dell'adozione degli standard per applicazioni di servizio (office), protocolli, client applicativi, server applicativi, database. Il W3C, WorldWide Web Consortium, è l'ente preposto alla definizione degli standard di Internet, e parlare di una rete o di Internet non è diverso a livello di protocolli. Il protocollo di base (TCP/IP) ormai è lo stesso, ed è un fatto. Rimane da decidere quali protocolli utilizzare sopra al TCP/IP. Vantaggi dell'*Aderenza ai protocolli standard*: **Portabilità in situazioni diverse** XML (eXtensible Markup Language), per operare in locale/rete/web senza mai temere di perdere accenti o altro; **Accessibilità anche via Internet** HTTP (Hyper-Text Transfer Protocol), ovvero il protocollo su cui si basa il web, per funzionare sia in rete locale che geografica. Incorpora la fine dei problemi di encoding (UTF); **Nessun problema con Firewall o Proxy** AJAX (Asynchronous Javascript and Xml), il motore stesso del web 2.0 (gmail, facebook). Su queste tecnologie non si basano solo il web ed i browser, non confondiamo infatti Internet con il web (es.: email, chat). Cosa permettono i *client multipli*: **Possibilità di realizzare client diversi per diversi ruoli o uffici** Primo vantaggio: utilizzando tecnologie

client-server che comunicano attraverso protocolli e strumenti standard e noti, diventa semplice pensare alla realizzazione di client di tipo, natura e ruolo diversi. Diversi client possono essere realizzati sulla stessa tecnologia ma diversi per funzioni (reception, amministrazione, ristorante), parlando sempre con lo stesso server; **Interfaccia web** Può essere utile per l'operatore, ma è sicuramente indispensabile per il cliente che interagisce con il sistema per prenotare, confermare, fornire i propri dati; **Client applicativi di interfaccia verso altri prodotti o servizi** Un sistema che si basi su tecnologie e protocolli standard è pronto ad interfacciarsi con altri prodotti (un client per smartphone) e ad altri servizi (Istat, tour operators, ecc). Volendo far tesoro dell'esperienza basata sull'esistente, un altro punto importante nella definizione di uno scenario tecnologico auspicabile è la scelta di piattaforme (per quanto possibile) *opensource*. Parlando di piattaforme intendiamo di sistema operativo, server applicativo (e web), client applicativo, database, ambiente di sviluppo (dei protocolli abbiamo parlato prima). Vantaggi: **Maggior sicurezza** Il mondo *opensource* è tipicamente più sicuro perché la sua sicurezza è parte del design, non si basa sull'ignoranza del codice (anzi pubblicamente consultabile); **Affidabilità nel tempo** Oggi è difficile se non impossibile utilizzare vecchi OS o vecchi server (Windows 2000, o Mac OS 9), mentre piattaforme *opensource* anche molto datate sono sempre in funzione, reperibili e sicure; **Replicabilità a costo zero** Una macchina realizzata utilizzando software *opensource* (che sia server o client) può essere duplicata senza dover pagare nuove licenze. Tutto questo significa che l'utilizzatore si troverà a dover pagare solo per il servizio e lo sviluppo che gli compete, e non per i costi di onerose licenze imposte da poche software house in regime di oligopolio mondiale.



Tecnologie

MULTIPIATTAFORMA

Se ci guardiamo intorno vediamo tanti Windows, ed è bene chiarire un punto importante: Windows è parte di una realtà consolidata ed affermata, quindi qualunque scenario tecnologico si vada ad analizzare non può prescindere da un supporto pieno e completo per Windows. Questo però non può più significare, oggi, limitarsi a Windows. L'ascesa verticale dei sistemi Apple e Linux (liberi dal problema dei virus, stabili, affidabili e nel secondo caso gratuiti) costringe qualunque progetto iniziato oggi a confrontarsi con questa fetta di mercato in forte espansione. Apple da sola ha superato il 20% del market share dei portatili, uno su cinque (luglio-agosto 2008), e Linux viene fortemente spinto anche dalle pubbliche amministrazioni (ad es. da ottobre è legge regionale in Sardegna) e guadagna terreno con distribuzioni di semplice utilizzo, come Ubuntu con il *risparmio* che ne consegue: **Possibilità di utilizzare Sistemi Operativi gratuiti** Molti hanno computer che non utilizzano o non utilizzano appieno perché andrebbero aggiornati, o semplicemente messi in regola per poter essere utilizzati in una attività commerciale. Disponendo di una soluzione valida multiplatforma si potrebbe scegliere di passare a Linux (Ubuntu, Debian, OpenSUSE o qualunque altra distribuzione), ed il computer per cui avremmo dovuto comprare Vista (e la RAM) ora funziona; **Possibilità di utilizzare Sistemi Operativi dal TCO più basso** Dovendo pianificare l'acquisto di alcune macchine potremmo decidere anche di comprare dei Mac, operativi dopo 5 minuti che è stata aperta la sca-

tola, senza bisogno di antivirus o altro; **Possibilità di utilizzare vecchie macchine, e Sistemi Operativi eterogenei per tipologia e versione tutti allo stesso tempo** Come abbiamo detto non si prescinde da Windows, e quindi da un progetto moderno dobbiamo pretendere che giri anche su Windows... possibilmente almeno su tutti gli Windows a 32 bit, almeno da Windows 2000 in poi. "Multiplatforma" significa anche che computer diversi tra di loro (Mac, Linux, Windows) devono essere in grado di operare contemporaneamente, collaborando, nell'ambito della stessa struttura. Altro vantaggio è l'*indipendenza da specifici prodotti* **I documenti standard sono in RTF** Anche la documentazione deve essere trattata multiplatforma, per evitare assurde incompatibilità come quella tra la versione 2007 e la versione 2003 dello stesso Microsoft Word. Esistono degli standard, e vanno utilizzati. Ad esempio i documenti vanno gestiti tramite RTF (Rich Text Format), uno standard definito da Microsoft molto tempo fa e solidamente supportato; **Possano essere gestiti con qualunque versione di Microsoft Office** Un documento RTF standard può essere gestito da qualunque versione di Microsoft Office, aperto con un doppio click in qualunque Microsoft Word per DOS, Macintosh o Windows, da 3.1 a Vista. **Inoltre possono essere gestiti egregiamente con qualunque prodotto (anche opensource) di Office o word processing** Non esiste solo Microsoft Office: gestendo formati standard diventa possibile utilizzare software disponibili su altre piattaforme (Mac OS X, Linux) o comunque meno costosi (Star Office, iWork) o addirittura gratuiti (OOO, NeoOffice, ecc). Tutte le scelte elencate servono a portarci in una situazione di utilizzo del mezzo informatico che sia economica, ma soprattutto che si riveli tranquilla ed affidabile: fonte di soluzioni, non di problemi. Il risultato è riassumibile in *tranquillità ed affidabilità*: **Il mondo Unix/Linux non conosce il problema dei virus** Un server basato su

Linux/Unix non produrrà mai documenti o mail con virus, né soffrirà lui stesso dei virus che sono per Windows. Lo stesso vale per tutti i client che utilizzeranno Linux/Unix. Nessun computer rallentato dai virus o dall'antivirus, tempo e soldi risparmiati, nessuna perdita di dati, nessuna figuraccia con i clienti o i fornitori, nessuna fuga di dati; **Migrare un PC Windows a Linux o passare a Mac abbatte i costi di aggiornamento e manutenzione** In questo senso diventa possibile anche considerare una migrazione (veloce o cauta, completa o graduale, a scelta) verso Linux, o verso Mac al cambio/ingrandimento del parco macchine, con i vantaggi di cui sopra; **Server e client così non si bloccano, le transazioni HTTP sono "stateless" e non sono bloccanti per l'accesso** Realizzate sotto il cappello esposto (Linux/HTTP/Apache/CGI/XML/AJAX), non sono per loro natura bloccanti. Un errore non paralizza il server, un accesso non ne impedisce un altro, un sovraccarico può al massimo rallentare - ma non ferma.



BookingManager

PANORAMICA

La gestione di una unità ospitativa, dal Residence all'albergo parte di una catena, normalmente richiede che i dati possano essere inseriti, consultati e modificati contemporaneamente da più operatori. Ad esempio i dati di richieste informazioni, richieste di disponibilità ed informazioni dovrebbero poter arrivare da Internet ed essere immediatamente disponibili nel sistema di prenotazioni senza dover nuovamente essere digitati nel sistema. **La soluzione di Booking Manager** La soluzione a questo problema è obbligatoria: divisione tra un client in cui inserire e consultare i dati, ed un Server in cui i dati risiedono. Al Server possono accedere contemporaneamente molti client, e contemporaneamente il Server può ricevere dati dal sito web (richieste e prenotazioni da parte dei clienti). **Il Server di Booking Manager** Il Server di Booking Manager è accessibile da Internet, con alti livelli di sicurezza: hosting su sistemi Unix, autenticazione su connessione HTTP (protetta). Su richiesta del committente è anche possibile limitare l'accesso al proprio Server per classe e fascio IP, anche specificati per ogni singolo operatore. I dati sono conservati su database relazionale SQL, sottoposto a backup. Ogni client accede ad un proprio database esclusivo. **Il Client di Booking Manager** Una architettura client-server presenta normalmente un punto debole centrale: il client. Considerando questo aspetto nella realizzazione del client di Booking Manager è stata posta una forte attenzione sugli aspetti di portabilità ed affidabilità. La scelta è caduta sulle tecnologie opensource

1
8

della Mozilla Foundation, ed in particolare su XULRunner (lo stesso motore del popolarissimo browser web "Firefox"). Il risultato è un client rodato ed efficiente, disponibile per tutte le maggiori piattaforme: Linux, Mac OS X, Windows. Il web non è abbastanza veloce, reattivo ed interattivo, per un utilizzo applicativo intensivo. L'interfaccia del client di Booking Manager è ottimizzata, provvede una validazione dei dati già lato client, ed ottimizza il traffico con il server utilizzando ogni volta una unica transazione XML ("AJAX") composita ed autenticata. Ogni client viene realizzato sulle specifiche richieste e necessità del cliente. **Perché Booking Manager conviene?** Abbiamo sviluppato il Server perché fosse aperto ad ogni customizzazione necessaria. Abbiamo sviluppato il core del client con gli stessi criteri, pronto alla customizzazione. Questo vuol dire che partendo con Booking Manager non è necessario sviluppare di nuovo tutto daccapo: il prodotto sarà cucito sulle vostre esigenze, ma senza la necessità di doverne pagare tutto lo sviluppo, come sarebbe necessario altrimenti. Tutti i clienti di Booking Manager pagano una quota iniziale assolutamente irrisoria se confrontata ad un costo di sviluppo verticale, e questa quota copre la produzione finale del client specifico, la customizzazione del server per le esigenze del cliente, la customizzazione dell'interfaccia web per le prenotazioni ed una piccola parte del costo di sviluppo effettivo, che viene così suddiviso tra i vari clienti invece di gravare ogni volta per intero su ognuno di loro. Successivamente l'unica spesa che rimane è il canone annuo di utilizzo del servizio, che copre l'assistenza e le spesi di hosting per database, server applicativo e componente (sito) web delle prenotazioni. Il canone annuo è noto e fissato fin dall'inizio, proporzionale al numero di licenze richieste e prenotabile anche (fissando il prezzo) per più anni. Ecco perché Booking Manager, pur essendo un prodotto altamente professionale e tarato per le esigenze di una grande ca-

tena alberghiera, è comunque alla portata economica anche di attività dal budget più modesto: usare Booking Manager significa risparmiare sulle spese di gestione delle prenotazioni, anche mentre si sta aprendo ad Internet la propria offerta.

Booking Manager - Vista Area Staff

Elenco delle Richieste presenti

Cerca:

Codice	Tipo	Nome	Cognome	Città	Ni pers.	Check-in	Check-out	Richiesta	Stato
0000	0000	0000	0000	00000000	0	00/00/0000	00/00/0000	00000000	00000000

Modifica di una richiesta esistente

Soggiorno: | Titolo: | Extra: | Note:

Tipo di richiesta: (Cottage, Campeggio)

Data Check-in: 05/08/2007 | Data Check-out: 04/08/2007

Numero di persone: 3 | Numero ragazzi: 0

Numero neonati: 1

Conversione: Nessuna | Pagamento con: Carta di credito (V.I...)

Matronomial: | Fumatori: Non fumatori

Biancheria letto: quotidiano | Biancheria bagno: quotidiano

Pulizie: | Cuba Lettino aggiuntivo

Numero di cani: 0 | 1 cani non sono ammessi nella settimana di Ferragosto

Registra | Ripristina | Annulla

Panelli:

Richieste:

ONLINE

20

Informazioni sullo stato

Nome: (Luca) | Cognome: (Bertoli) | Database

Lungo di nascita: (Dario) | Data di nascita:

Indirizzo: | Prov.

Città: | Nazione: ITALY

C.A.P.: | Fax:

Telefono: | Sesso: M

Email: | Numero:

Cod. Fiscale: | Tipo: (Passaporto) | Emesso da:

Nome:	Cognome:	Tipo:	Modifica
Per Paolo	Bertoli	Intestatario	<input type="button" value="Modifica"/>

BookingManager

IL SERVER

Un server su misura Il server di Booking Manager si adatta alle esigenze del cliente. Sebbene il server dell'offerta di base sia già pronto per gestire realtà ospitative di tutto rispetto, sono comunque previste implementazioni specifiche per rispondere alle esigenze di clienti di maggiori dimensioni, o per l'offerta di ulteriori servizi. **Offerta base** L'offerta base di Booking Manager è pronta a soddisfare clienti di dimensioni medie e medio-grandi anche dotati di diverse unità ospitative. Prevede: shared web server in hosting a cura del team di Booking Manager, accesso concorrente fino a 50 operatori per cliente, un database SQL per ogni cliente, interfaccia web per le prenotazioni da parte degli ospiti, backup periodico del database SQL. Come si può notare dai servizi offerti Booking Manager tiene conto che anche una attività "piccola" ha necessità operative che sono allo stesso livello qualitativo di una attività di grandi dimensioni. L'offerta base infatti, nonostante il nome, serve clienti con necessità anche complesse ed articolate, da un semplice agriturismo che opera per proprio conto fino ad una catena di alberghi o di campeggi che lavorino in rete. **Server dedicato** Su richiesta del cliente sono previsti la preparazione e l'hosting di un server dedicato esclusivamente al cliente stesso. In questo caso è possibile aggiungere al server ulteriori servizi, come: server web per il dominio o i domini del cliente, eventuale CMS (content management system) per l'aggiornamento dei dati sul web, server di posta per il dominio o i domini del cliente, interfaccia webmail per la posta del

2
1

cliente, servizio antispam per il filtro della mail, server di mailing lists. Il dettaglio dell'offerta e dei servizi aggiuntivi (e relativi costi) sono in questo caso da discutere caso per caso con il cliente, secondo le sue necessità. **Server "in casa"** È anche possibile la realizzazione di un Server Unix (macchina fisica) da installare fisicamente presso il cliente, sulla sua rete locale (LAN) per la garanzia di un accesso ad altissima priorità ed affidabilità. In questo particolare caso si aprono diverse opzioni, che vanno dalla non necessità di collegamento ad Internet per l'operatività del prodotto fino a servizi di collegamento alla rete gestiti direttamente dal server di Booking Manager: server Web, server di posta, firewall, router, DNS, DHCP ecc. È comunque possibile sincronizzare un eventuale server web "in casa" con un server di Booking Manager presente su Internet, come ulteriore misura di sicurezza. **Panoramica tecnologica** Il Server di Booking Manager è stato interamente sviluppato tenendo conto dei criteri di efficienza, sicurezza e portabilità. La tecnologia utilizzata si basa interamente su transazioni AJAX tramite CGI scritte in Perl, verso un database relazionale SQL. **Efficienza ed Affidabilità** Un robusto sistema di caching lato server velocizza tutte le operazioni di I/O, mentre le transazioni in AJAX (comandi e risposte multipli in singole transazioni XML) riducono drasticamente i tempi di accesso rispetto alla tradizionale interfaccia web (per la quale oltre ai dati dovrebbero viaggiare le informazioni di formattazione, stile ed immagini). La tecnologia CGI permette inoltre accessi multipli contemporanei, ed inoltre la sua caratteristica natura stateless elimina la necessità di un applicativo residente: ogni transazione, ogni accesso, sono storia a sé; se in un qualunque momento dovesse verificarsi un errore di comunicazione (ad esempio per il salto del collegamento ad Internet) basterà ripetere il comando o riaccedere i dati perché tutto funzioni regolarmente. Come risultato Booking Manager non si blocca: a meno di

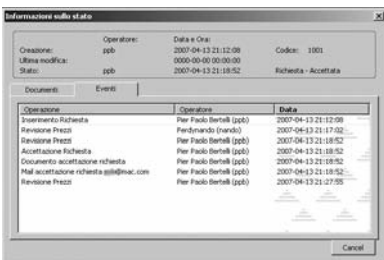
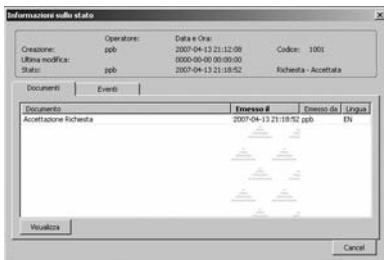
2
3

eventi catastrofici (crollo del server Web o del server Database) continuerà a funzionare indipendentemente da qualunque errore, di connessione o di altra natura, di uno qualunque degli operatori che lo accedono. Il database SQL, relazionale e transazionale, viene sempre acceduto tramite chiavi indicizzate, riducendone i tempi di risposta all'ordine dei millisecondi. Infine l'eventualità di eventi catastrofici è stata ulteriormente ridotta grazie alla scelta di due diverse server farm, in Danimarca e negli Stati Uniti, dotate di tutte le protezioni del caso e site in regioni stabili sia da un punto di vista socioeconomico che tettonico e meteorologico.

Sicurezza L'autenticazione con password avviene una sola volta, generando una chiave di sessione "monouso" che permette di mantenere tutte le successive transazioni tra client e server sottoposte a sicurezza. Come ulteriore misura di sicurezza le password degli utenti non risiedono sul database. Il server Unix ed il database SQL (unico per ogni cliente) blindano infine i dati lato server. A livello di permessi e privilegi di accesso Booking Manager definisce per ogni unità di ogni cliente dei gruppi, la cui granularità (dettaglio dei privilegi di accesso) viene dettagliata fino a coprire ogni singola azione possibile. La sicurezza globale è infine garantita dall'hosting presso i migliori provider USA, che garantiscono un "uptime" del server al 99.9% del tempo e sottopongono a backup periodico sia il server web che il server Database.

Configurabilità e Portabilità Un package Perl sviluppato specificatamente per il Server di Booking Manager si occupa del livello di astrazione necessario a personalizzare le operazioni per ogni cliente. Come risultato il Server di Booking Manager serve diversi clienti effettuando per ognuno le operazioni necessarie, secondo i criteri ed i parametri specificatamente previsti. I prerequisiti del server di Booking Manager sono un qualunque sistema Unix (Linux, BSD, MacOS X, ecc) dotato di server web Apache, CGI Perl e un qualunque database

relazionale SQL. Le ridotte richieste di specifiche permettono ad esempio la realizzazione di server specifici per il cliente, da realizzare su richiesta, che possono essere installati presso la sede del cliente stesso ed occuparsi anche dei compiti di routing, firewall e server per Internet (web ed email).



2
4

BookingManager

IL CLIENT

Un client per tutte le esigenze Per Windows (98, NT, ME, tutti i 2000, tutti gli XP, tutti i 2003, tutti i Vista), per Linux (qualunque distribuzione recente) o per Mac OS X (10.2 o successivo). Esatto: il client di Booking Manager è multiplatforma, e viene fornito per tutte le piattaforme supportate. Ma non è tutto: il client infatti gira nativamente per Mac OS X sia Intel che PowerPC (Universal Binary), ed è basato sulla stessa tecnologia roduta, affidabile ed open-source sui cui viene costruito il potente e diffusissimo browser Firefox: "XULRunner", di mozilla.org Il dettaglio dei requisiti di sistema è lo stesso di Firefox. **Perché un client** Già... perché un client quando si potrebbe utilizzare un semplice browser? Prima di tutto per la velocità: le connessioni tramite browser per il caricamento di ogni pagina oltre ai dati richiedono HTML, CSS, javascript, immagini e tutto quel che è necessario alla formattazione della pagina ed alle operazioni dell'utente. Con il client di Booking Manager tutte le informazioni di formattazione ed il codice per rendere la pagina realmente interattiva sono già presenti, vanno scambiati solo i dati effettivamente necessari. In secondo luogo la portabilità: per quanto il web segua (o dovrebbe seguire) delle regole precise, i browser non fanno altrettanto. Il client invece garantisce che la tecnologia ajax utilizzata per tutti gli scambi di dati XML con il server funzioni correttamente, su tutte le maggiori piattaforme. Da non sottovalutare l'aspetto della customizzazione: ogni cliente ha le sue necessità specifiche, deve gestire i dati a modo suo raggruppandoli in modo

2
5

diverso. Ogni client viene infatti customizzato espressamente sulle specifiche esigenze del cliente. Ultimo, ma non meno importante, il client di Booking Manager garantisce risorse di interfaccia utente (GUI) più avanzate di quelle di un semplice browser: liste multicolonna ordinabili, dialoghi e finestre multipannello, wizard per aiutare e guidare l'utente nell'inserimento dei dati, scorciatoie da tastiera personalizzate ed uniformi sulle diverse piattaforme. **Requisiti di sistema Linux** La versione Linux ha i seguenti requisiti minimi: Processore 233 Mhz, 64 MB di RAM, 50 MB di spazio libero su disco, Linux kernel 2.2.14 (con glibc 2.3.2, XFree86-3.3.6, gtk+2.0, fontconfig/xft e libstdc++5), Configurazione minima consigliata: Processore 500 Mhz, 256 MB di RAM, 100 MB di spazio libero su disco, una distribuzione Linux recente. **Mac OS X** La versione per Mac OS X ha i seguenti requisiti minimi: Processore PowerPC G3, 128 MB di RAM, 75 MB di spazio libero su disco, Mac OS X 10.2.x, Configurazione minima consigliata: Processore PowerPC G4 o Intel, 512 MB di RAM, 150 MB di spazio libero su disco. **Windows** La versione Windows ha i seguenti requisiti minimi: Processore 233 Mhz, 64 MB di RAM, 50 MB di spazio libero su disco, Microsoft Windows 98, Configurazione minima consigliata: Processore 500 Mhz, 256 MB di RAM, 100 MB di spazio libero su disco, Microsoft Windows XP

Dati del soggiorno Salvo Attuale

Check-in:	2007-08-18	Tipo:	Cottage	Cod. Pratica:	194
Check-out:	2007-09-01	Promozione:	TOP-SCONTO ...	Cod. Cliente:	1653

Posto assegnato: -

	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	01	02	03	04	05
Cottage 1																										
08																										
09																										
10																										
11																										
12																										
13																										
14																										
17																										
18																										
19																										
21																										
22																										
Cottage 2																										
01																										
02																										

Informazioni sul costo

Dati del soggiorno
 Check-in: 2007-07-25 Tipo: Cottage Cod. Pratica: 1001
 Check-out: 2007-08-04 Conversione: Nessuna Cod. Cliente: 1002

Prezzi | Accetta

Servizio	Parametro	Importo preventivo	Prezzo effettivo
Soggiorno			
Cottage	3 persone	1340	1200
Extra			
Biancheria da bagno	Quotidiano	141.43	120
Cambio Biancheria Letto	Quotidiano 1H 15	162.86	150
Lettoino aggiuntivo	1	0	0
Parcheggio aggiuntivo auto	1	50	50
Pulizia cottage	Quotidiana	162.86	150
Catering			
Mezza pensione	2	420	400
Prima colazione	2	96	50
		516.00	450.00
Spieggi			
Cabina	1	46	46
Forniture spiaggia	1 ombrellone + 2 sdraio o sedia	79	79
Servizio Spiaggia	6 giorni		
		125.00	125.00
Totale		2498.15	2245.00
Caparra		761.00	700.00

Registra Ripristina Annulla

Modifica di una richiesta esistente

Soggiorno | Titolare | Extra | Note

Nome: Mario Cognome: Rossi Database

Indirizzo: Via Turati n. 23
 Città: Sevrano Provincia: SR
 C.A.P.: 53021 Nazione: ITALY
 Telefono: 0566888888 Paes:
 Email: jpb@mac.com

Luogo di nascita: Pombino Data di nascita: 07/02/1971
 Cod. Fiscale: Sesso: M
 Tipo: Patente auto Numero:
 Emesso da: 4

Registra Ripristina Annulla

Informazioni sul costo

Dati del soggiorno
 Check-in: 2007-07-25 Tipo: Cottage Cod. Pratica: 1001
 Check-out: 2007-08-04 Conversione: Nessuna Cod. Cliente: 1002

Prezzi | Accetta

Questa operazione creerà il documento di preventivo, che verrà inviato per email.

Invia e-mail al cliente (jpb@mac.com)
 Ricopi in tal copia della comunicazione
 La caparra è stata ricevuta

Note dell'operatore
 Preferenze esposizione a Sud

Scadenza: 04/08/2007

Registra i prezzi e invia comunicazione

Totale		2498.15	2245.00
Caparra		761.00	700.00

Registra Ripristina Annulla

BookingManager

IL TEAM

Il team tecnico Booking Manager non è una soluzione verticale che è stata poi generalizzata, si tratta invece di un progetto che nasce by design aperto e customizzabile. Booking Manager è l'idea di prodotto che diventa rapidamente il progetto di un framework, come spesso succede quando l'analisi viene svolta da informatici di provata esperienza che pianificano accuratamente le strategie di sviluppo prima di iniziare a programmare. Anziché affidarsi per lo sviluppo a giovani programmatori in erba, gli stessi progettisti del framework hanno poi proceduto alla sua realizzazione; ecco perché ad oggi Booking Manager costituisce una solida base su cui costruire senza alcun timore. **Marco Balestra** Grazie alla più che decennale carriera nella progettazione di interfacce e nello sviluppo multiplatforma per clienti sia nazionali che per organizzazioni internazionali, padroneggia le diverse tecnologie che concorrono costruire le architetture client e server di Booking Manager. **Ferdinando Manzo** Da anni DataBase Architect and Administrator di provatissima esperienza ai massimi livelli aziendali, ripetutamente corteggiato dai più prestigiosi soggetti dell'IT, è stato conquistato dalle potenzialità del progetto ha rapidamente fatto proprie le tecnologie necessarie allo sviluppo multiplatforma e modulare di Booking Manager. **Pier Paolo Bertelli** Editore con una storia ventennale nel campo tipografico, grafico ed esperto di comunicazione, sta indirizzando le sue energie e i suoi progetti verso il digitale; Booking Manager è il primo software che pubblica.

2
8



www.booking-manager.org