



Festival Crociere

Festival Crociere è uno dei principali operatori turistici del mondo per quanto riguarda le rotte del Mediterraneo, dei Mari del Nord e dei Caraibi. La compagnia crocieristica ha sede a Genova, uffici operativi tecnici in Grecia e uffici marketing e commerciali in 10 Paesi europei, per un totale di 20 entità fra società operative e società commerciali. Gli uffici locali hanno sede in Austria, Belgio, Francia, Germania, Italia, Polonia, Regno Unito, Spagna, Svezia, Svizzera e Stati Uniti.

Da molti anni Festival è presente anche in Canada con un agente esclusivo e, recentemente, si sta allargando verso aree quali la Russia, il Giappone, l'India, dove sono stati nominati nuovi e dinamici GSA (filiali). La rete di commercializzazione conta oltre 37.000 agenti di viaggio presenti in Europa e Nord America, assicurando circa 6700 posti letto giornalieri.

Analisi della situazione

Negli ultimi anni Festival Crociere è stata protagonista di un interessante sviluppo e di conseguenza ha dovuto dotarsi di una soluzione in grado di gestire in maniera più completa le problematiche relative ai processi di budget, consolidamento e reportistica.

Festival Crociere non disponeva di un sistema specifico per tali operazioni in quanto i dati venivano imputati semplicemente in fogli Excel e, benché questa applicazione sia particolarmente flessibile, si era dimostrata presto insufficiente a gestire la mole di file e le diverse versioni del budget prodotte nel corso dell'anno.

Ulteriore limite era rappresentato dall'incapacità di fornire una verifica dello stato di avanzamento del processo, poiché i dati residenti nei diversi sistemi venivano importati in modo sintetico, non consentendo la profondità di analisi richiesta sia dal Dipartimento di Revenue Management sia dal Controllo di Gestione.

L'imputazione di tipo manuale prevedeva, inoltre, un eccessivo dispendio in termini di tempo e di risorse da parte di quest'ultima funzione aziendale che, per delineare la parte relativa ai costi, era costretta a imputare manualmente i dati di budget provenienti dal Dipartimento di Revenue Management. Anche il processo di forecast era realizzato in fogli Excel, con una procedura analoga al processo di budgeting.

Soluzione

Dopo aver effettuato un'analisi dell'offerta presente sul mercato, Festival Crociere si è rivolta ad OutlookSoft che garantiva una piattaforma aperta, flessibile, web-enabled e particolarmente competitiva.

“L'azienda richiedeva una soluzione in grado di centralizzare e ottimizzare le operazioni legate ai processi di budget, forecast e consolidamento, con l'obiettivo di poter disporre di una piattaforma

unica e integrata, utilizzabile sia dal Dipartimento di Revenue e Management sia dal Controllo di Gestione, benché con logiche differenti”, ha affermato Guido Borsotti, Direttore Pianificazione e Controllo di Festival Crociere.

Il primo processo implementato e strutturato è stato il modello di budget. L'obiettivo era di facilitare il processo di iterazione del budget volto all'approvazione finale permettendo, al contempo, il confronto tra le diverse versioni e la condivisione delle informazioni. La fase di budgeting può prevedere infatti diverse versioni o simulazioni per i mesi mancanti, da confrontare con la situazione consuntiva. Le ipotesi sul budget possono anche essere completamente diverse da quelle originarie, e la piattaforma consente di mantenere la storia delle differenti versioni.

Key Partners, il partner di OutlookSoft per l'implementazione, ha impostato un modello che partendo dalle previsioni di vendita di ogni singolo Paese, per ogni singola crociera e per tipologia diversa di passeggeri e prezzi, presentasse i ricavi dell'azienda, elemento base per il ciclo di budget, da cui si impostano gli itinerari di ogni singola crociera, i porti che devono essere toccati e il numero di passeggeri di cui si disporrà.

Da questo tipo di impostazione è possibile far derivare le revenue che Festival Crociere si attende, ma anche tutte le informazioni necessarie per impostare i budget relativi ai costi operativi o ai costi diretti che ogni nave deve sostenere (es. il consumo di carburante, l'equipaggio necessario, il materiale che occorre acquistare nei porti etc.). Tutte queste informazioni, attraverso dei driver specifici del settore, sono state implementate nel sistema che consente di poter formulare un conto economico per crociera sia a livello mensile sia a livello annuale per tutti i tipi di prodotto disponibili.

In seguito è stata realizzata l'applicazione di

“

L'azienda richiedeva una soluzione in grado di centralizzare e ottimizzare le operazioni legate ai processi di budget, forecast e consolidamento, con l'obiettivo di poter disporre di una piattaforma unica e integrata

”



“
La piattaforma è
estremamente
flessibile, affidabile e
attendibile.
E' in grado di
rispondere pienamente
alle esigenze della
nostra azienda

”

forecasting. In vari momenti dell'anno, non necessariamente istituzionalizzati, il budget viene rivisto partendo dai dati di actual e di budget, spesso addirittura vengono fatte alcune simulazioni sui dati di budget, ancor prima che questo venga definitivamente approvato.

Il processo di forecasting è profondamente diverso da quello di budgeting, infatti esso viene realizzato interamente al centro (Genova) senza coinvolgere strutture esterne. In tale processo partecipano comunque sia il dipartimento di Revenue Management sia il Controllo di Gestione, dividendosi le competenze come per il budget. Per quanto riguarda i ricavi il processo è di tipo top-down, ovvero i dati vengono elaborati a livello di totale gruppo, e poi allocati sulle varie GSA in funzione di driver derivanti dal budget o dall'actual, ma comunque modificabili dagli utenti.

Il progetto si è concluso con il modello di consuntivazione che prevede essenzialmente due tipologie di dati: i dati di vendita acquisiti dal sistema di prenotazione, che contiene informazioni riguardanti anche quanto verrà fatturato in futuro; i dati contabili provenienti dai sistemi contabili delle varie società.

Per quanto riguarda la categoria di dati per data di competenza, Key Partners con il supporto di OutlookSoft, ha realizzato un sistema che consente di aggiornare le informazioni pregresse. E' possibile mantenere la storia dei caricamenti, i dati non vengono quindi sovrascritti ma una diversa categoria viene utilizzata per ogni caricamento. Trattandosi di caricamenti mensili vengono utilizzate dodici diverse categorie di dati, processo che consente di verificare i dati per competenza e per registrazione, e confrontare se le integrazioni manuali corrispondono effettivamente a quanto verrà realmente contabilizzato.

Vantaggi e benefici

Le funzionalità di OutlookSoft EAP implementate relative al data entry, al reporting,

all'amministrazione e al lancio di calcoli sono accessibili tramite portale. Le pagine mutano in relazione alla tipologia di utente che le utilizza: ogni dipartimento ha infatti accesso a pagine specifiche relative alla propria competenza. Ogni singolo Paese che compone la struttura di Festival Crociere può effettuare autonomamente e in loco le proprie imputazioni di dati.

La soluzione inoltre consente di avere un unico repository, centralizzato, certificato per l'elaborazione e l'analisi, senza rinunciare alla flessibilità data dall'utilizzo di Excel.

"L'obiettivo del progetto è stato quello di fornire all'utente una soluzione, sia in termini di modello che di sistema informativo, assolutamente flessibile, in grado di adattarsi rapidamente alla grande variabilità del business di Festival Crociere", ha affermato Giuseppe Giuliano, project manager di Key Partners.

"La piattaforma è estremamente flessibile, affidabile e attendibile. E' in grado di rispondere pienamente alle esigenze della nostra azienda, ipotesi questa non pensabile con la serie di dati semplicemente aggregati su fogli Excel di cui disponevamo in passato", ha aggiunto Guido Borsotti. "Possiamo oggi quindi effettuare drill down differenti in relazione alle informazioni specifiche richieste dall'analisi, per esempio per tipologia di paesi diversi, per prezzi differenti, per promozioni diverse etc. La parte relativa al consuntivo consente di usufruire di una visione completa della situazione contabile, fornendo un dato assolutamente certificato".

Sviluppi futuri

Prossimamente Festival Crociere ha intenzione di chiudere il ciclo informativo con la realizzazione dello Stato Patrimoniale e del Cash Flow, che completerà lo sviluppo del modello di Conto Economico.


OUTLOOKSOFT

OutlookSoft Italia
Via G. Fara, 28
20124 Milano

T +39 02 66711030

F +39 02 67391277

www.outlooksoft.com

ufficiomarketing@outlooksoft.com