

Regione Umbria

Servizi di Promo Commercializzazione

Tourism Offer Management (TOM)

Umbriatourism.it

Manuale d'uso per Strutture ricettive



Umbria

cuore verde d'italia

SVILUPPUMBRIA

Società regionale per lo sviluppo economico dell'Umbria



Questa pagina è stata lasciata intenzionalmente bianca

Indice

1 Introduzione.....	4
2 Descrivere e promuovere la propria attività.....	5
2.1 Promuovere attraverso i testi.....	5
2.2 Migliorare la georeferenziazione e aggiungere altri punti sulla mappa.....	5
2.3 Promuovere attraverso materiale multimediale.....	6
3 Creare e gestire alloggi ed offerte.....	9
3.1 Gestire alloggi ed opzioni di vendita.....	9
3.2 Definire e gestire il listino prezzi.....	11
4 Configurare servizi aggiuntivi.....	13
5 Configurare il proprio Booking engine.....	14
6 Configurare un proprio sistema di pagamento.....	15
7 Configurare un proprio channel manager.....	16
8 Gestire le prenotazioni provenienti dal portale.....	17
9 Gestire le richieste provenienti dal portale.....	18

1 Introduzione

Il presente documento elenca ed illustra brevemente le caratteristiche e le possibilità di promozione ed arricchimento della propria struttura ricettiva offerte da TOM, il servizio di promo commercializzazione della regione Umbria.

2 Descrivere e promuovere la propria attività

La promozione della propria attività sul portale è possibile attraverso l'inserimento di testi come titoli e descrizioni e attraverso materiale multimediale come foto, video e documenti.

2.1 Promuovere attraverso i testi

Per promuovere la propria struttura attraverso i testi cliccare su “dati generali” nella sezione “descrizione”. Si aprirà una pagina divisa in due colonne:

- Dati preimpostati. (Colonna di sinistra). Sono dati provenienti dalla banca dati regionale che non possono essere modificati, per modificarli è necessario farne esplicita richiesta all'ufficio regionale di competenza
- Modifica dati a cura dell'operatore. (Colonna di destra):
 1. Denominazione catena
 2. Slogan
 3. Descrizione breve
 4. Descrizione

queste informazioni completano ed arricchiscono la descrizione della struttura. Il click sulla tendina di colore giallo, dove previsto, permette di selezionare la lingua di immissione. Dopo la modifica, cliccare su “**salva**” per terminare l'operazione.

2.2 Migliorare la georeferenziazione e aggiungere altri punti sulla mappa

Per una struttura ricettiva la georeferenziazione è un aspetto importante per la propria promozione perché permette ai clienti di sapere dove siamo posizionati nella fase di scelta della struttura e trovarci nella fase di arrivo.

Cliccando su “informazioni geografiche” nella sezione “descrizione” si accede all'interfaccia che consente di specificare l'indirizzo e la geolocalizzazione della struttura ricettiva. L'indirizzo primario proviene dalla banca dati regionale e la sua modifica necessita di un'esplicita richiesta all'ufficio regionale di competenza.

Azioni possibili:

- Modifica del luogo pre-impostato. Il click sul bottone “**matita**” del luogo pre-impostato apre pop-up che permette di modificare i
 1. nome
 2. raffinare latitudine e longitudine.

Indirizzo, cap e comune sono imm modificabili. Cliccare su “**salva**” per terminare l'operazione.

- Aggiunta di un nuovo luogo. Il click sul bottone “**Aggiungi luogo**” apre pop-up che permette di inserire un nuovo luogo inserendo

1. nome
2. indirizzo
3. CAP
4. comune

Premendo il tasto “**geolocalizza**” viene individuato automaticamente il punto sulla mappa. Per una maggiore precisione è possibile trascinare manualmente il marker nella posizione desiderata. Cliccare su “**salva**” per terminare l'operazione.

- Modifica di un luogo non pre-impostato. Il click sul bottone “**matita**” del luogo inserito dall'operatore apre pop-up che permette di editare

1. nome
2. indirizzo
3. CAP
4. comune.

Premendo il tasto “**geolocalizza**” viene individuato automaticamente il punto sulla mappa. Per una maggiore precisione è possibile trascinare manualmente il marker nella posizione desiderata. Cliccare su “**salva**” per terminare l'operazione.

2.3 Promuovere attraverso materiale multimediale

Immagini, video e documenti possono fornire un valido supporto per descrivere ed esaltare la propria attività.

Cliccando su “multimedia” nella sezione “descrizione” si accede all'interfaccia che consente di aggiungere editare ed eliminare immagini, documenti e video.

Tab immagine, azioni possibili:

- Aggiunta di un'immagine. Il click sul bottone “**aggiungi**” apre il navigatore del file system che consente di selezionare l'immagine desiderata la cui preview verrà posta nell'elenco sottostante.

Azioni possibili a seguito del caricamento dell'immagine:

- Rotazione immagine. Il click sul bottone “**freccia**” consente di ruotare l'immagine di 90° verso destra al fine di dare all'immagine l'orientazione desiderata.
- Cancellazione di un luogo non pre-impostato. Il click sul bottone “**cestino**” elimina l'immagine previa richiesta di conferma.
- Modifica dell'immagine. Il click sul bottone “**matita**” apre un pop-up che permette di inserire o modificare le informazioni a corredo dell'immagine:

1. Didascalia: frase di presentazione dell'immagine
2. attributo alt: testo alternativo che compare nel caso in cui l'immagine non fosse renderizzabile dal browser

Cliccare su **“salva”** per terminare l'operazione.

- Cancellazione dell'immagine. Il click sul bottone **“cestino”**: elimina l'immagine previa richiesta di conferma.
- Seleziona tutto. Il click sulla checkbox **“seleziona tutto”**: abilita i bottoni **“modifica”** e **“rimuovi”**
 1. Modifica di tutte le immagini. Il click sul bottone **“modifica”**: apre un pop-up che consente di inserire o modificare la didascalia e l'attributo alt per tutto l'elenco di immagini in un solo passaggio
 2. Cancellazione di tutte le immagini. Il click sul bottone **“rimuovi”**: cancella l'intero elenco di immagini senza previa richiesta di conferma

Tab documento, azioni possibili:

- Selezionare il documento desiderato. Il click sul bottone **“sfoglia”**: apre il navigatore del file system che consente di selezionare il documento desiderato la cui preview verrà posta nell'elenco sottostante.
- Cancellazione del documento dalla preview. Il click sul bottone **“rimuovi”** elimina il documento visualizzato in preview prima di essere effettivamente salvato sul database.
- Caricamento del documento. Il click sul bottone **“carica”** salva sul database il documento associandolo alla struttura

Azioni possibili a seguito del caricamento del documento:

- Modifica del documento. Il click sul bottone **“matita”** apre un pop-up che permette di inserire o modificare le informazioni a corredo del documento:
 1. Descrizione: frase di presentazione del documento
 2. Utilizza come: permette di selezionare tra “primario” e “secondario”il bottone **“aggiorna”** permette di salvare e terminare l'operazione.
- Download del documento. Il click sul bottone **“scarica”** permette di scaricare il documento sul file system locale.
- Cancellazione documento. Il click sul bottone **“cestino”** consente di eliminare il documento previa richiesta di conferma.

Tab video, azioni possibili:

- Caricamento di un video. Il click sul bottone **“aggiungi video”** apre un pop-up che consente di inserire:
 1. descrizione: una breve descrizione da associare alla presentazione del video

2. url: l'url del video (es. <https://www.youtube.com/watch?v=L0zWXrPgJL8>)

3. servizio video: il servizio su cui è caricato il video (youtube o vimeo)

il click sul bottone “**crea**” chiude il pop-up ed aggiunge il video alla lista.

Azioni possibili a seguito del caricamento del video:

- Modifica del video. Il click sul bottone “**matita**” apre pop-up un che permette di modificare le informazioni inserite in fase di creazione del video. Il click sul bottone “**aggiorna**” salva le informazioni modificate.
- Visualizzazione del video. Il click sul bottone “**link**” apre il video in un'altra tab.
- Caricamento di un'immagine di preview. Il click sul bottone “**nuvola**” apre un pop-up che consente di selezionare un'immagine dal file system da associare al video come preview. Il click su “**carica**” termina l'operazione, il click su “**rimuovi**” la annulla.
- Eliminazione del video. Il click sul bottone “**cestino**” elimina il video previa richiesta di conferma.

3 Creare e gestire alloggi ed offerte

La promozione della propria attività è possibile anche attraverso la creazione di alloggi ed offerte turistiche, le cui descrizioni, quanto più dettagliate ed articolate, attireranno l'attenzione degli utenti.

3.1 Gestire alloggi ed opzioni di vendita

Alloggi ed opzioni di vendita possono essere creati ed arricchiti di descrizioni, immagini, servizi e prezzi.

Cliccando su “alloggi” nella sezione “descrizione” si accede all'interfaccia che consente di gestire gli alloggi della struttura e le relative opzioni di vendita.

Azioni possibili:

- Aggiungi alloggio. Il click sul bottone “**aggiungi alloggio**” apre la form di creazione dell'alloggio che consente di inserire
 1. nome
 2. tipologia
 3. descrizione breve
 4. descrizione
 5. servizi
 6. numero di persone
 7. disponibilità

In fase di creazione, contestualmente alla creazione dell'alloggio è necessario creare un'opzione di vendita ad esso associata inserendo:

1. nome dell'opzione di vendita
2. cose include
3. cosa non include
4. servizi aggiuntivi
5. tematismi dell'offerta (uno o più temi inerenti l'opzione di vendita per la promozione nella pagina dedicata sul portale)
6. prezzo per notte
7. numero di persone
8. minimum stay predefinito
9. la validità dell'opzione (sempre valida o periodica). Se viene selezionata l'opzione “periodica” il sistema permetterà di selezionare un periodo di validità.

Il click sulla tendina di colore giallo, dove previsto, permette di selezionare la lingua di immissione. Cliccare su “**salva**” per terminare l'operazione, “**annulla**” per annullarla.

Terminata la creazione dell'alloggio e della relativa opzione di vendita obbligatoria si viene rediretti alla pagina della lista di alloggi con le relative opzioni di vendita. Notare bene che a fianco dell'opzione di vendita appena creata compare un'icona triangolare di “**pericolo**” questo sta a significare che l'opzione di vendita non è pubblicata sul portale.

Azioni possibili:

- Modifica dell'alloggio. Il click sul bottone “**modifica alloggio**”: apre la form di modifica delle informazioni relative all'alloggio:
 1. nome
 2. tipologia
 3. descrizione breve
 4. descrizione
 5. servizi
 6. numero di persone
 7. disponibilità

Cliccare su “**salva**” per terminare l'operazione, “**annulla**” per annullarla.

- Cancellazione dell'alloggio. Il click bottone “**elimina alloggio**” elimina l'alloggio e tutte le sue opzioni di vendita previa richiesta di conferma.
- Creazione opzione di vendita. Il click sul bottone “**aggiungi opzione di vendita**” apre la form di aggiunta di un'opzione di vendita associata ad un alloggio creato precedentemente, da valorizzare con le seguenti informazioni:
 1. nome dell'opzione di vendita
 2. cose include
 3. cosa non include
 4. servizi aggiuntivi
 5. tematismi dell'offerta (uno o più temi inerenti l'offerta per la promozione nella pagina dedicata sul portale)
 6. prezzo per notte
 7. numero di persone
 8. minimum stay predefinito
 9. validità dell'opzione (sempre valida o periodica). Se viene selezionata l'opzione “periodica” il sistema permetterà di selezionare un periodo di validità

Cliccare su “**salva**” per terminare l'operazione, “**annulla**” per annullarla.

- Modifica opzione di vendita. Il click sul bottone “**matita**” a fianco di un'opzione di vendita permette di editare le informazioni di un'opzione di vendita (vedi punto precedente) precedentemente inserita.
- Cancellazione opzione di vendita. Il click sul bottone “**cestino**” a fianco di un'opzione di vendita elimina l'opzione di vendita previa richiesta di conferma (se presente una sola opzione tale bottone non è presente perché è obbligatoria almeno un'opzione per alloggio).
- Pubblicazione dell'opzione di vendita. Il click sul bottone “**frecce circolari**” pubblica l'opzione di vendita sul listino prezzi.
- Depubblicazione dell'opzione di vendita. Il click sul bottone “**X**” rimuove l'opzione di vendita dal listino prezzi.
- Creazione galleria media per l'alloggio. Il click sull'area “**aggiungi media**” permette di creare una galleria media così come quella descritta per la struttura ricettiva nel suo complesso al paragrafo 2.3.
- Modifica galleria media per l'alloggio. Il click sul bottone “**matita**” a fianco della galleria media permette di editare la galleria media così come quella descritta per la struttura ricettiva nel suo complesso al paragrafo 2.3.
- Tour guidato. Il click sul bottone grigio “**tour guidato**” avvia un'animazione che illustra le azioni da compiere per aggiungere, modificare o eliminare un alloggio o un'opzione di vendita.

3.2 Definire e gestire il listino prezzi

Creare listini prezzi con sconti e promozioni in periodi particolari può contribuire a promuovere la propria attività.

Cliccando su “listino prezzi” nella sezione “descrizione” si accede al calendario del listino prezzi. La selezione dell'alloggio e di una delle sue opzioni di vendita attraverso il menù a tendina visualizza il relativo listino prezzi.

Caso 1: Opzione di vendita non pubblicata

Azioni possibili:

- Pubblicazione dell'opzione di vendita. Il click sul bottone “**pubblica sul listino**”:
 1. pubblica l'opzione di vendita
 2. visualizza il listino sul calendario
 3. abilita i bottoni “modifica piano prezzi” e “togli dal listino”.
- Modifica opzione di vendita. Il click sul bottone “**modifica opzione**” apre la form di modifica dell'opzione di vendita selezionata che permette di modificare l'opzione così come al punto 2.4

Caso 2: Opzione di vendita pubblicata

Azioni possibili:

- Depubblicazione dell'opzione di vendita. Il click sul bottone **“togli dal listino”**:
 1. depubblica l'opzione di vendita
 2. rimuove il listino dal calendario
 3. abilita il bottone “pubblica sul listino”
- Modifica del piano prezzi. Il click sul bottone **“modifica piano prezzi”**: apre la pagina “piano prezzi” con un calendario disposto orizzontalmente che visualizza il piano prezzi attualmente in vigore.
- Aggiunta di un piano prezzi. Il click sul bottone **“+”** nella pagina del piano prezzi, apre un pop-up che consente di selezionare
 1. periodo di validità
 2. prezzo
 3. minimum stay per ogni giorno della settimana.

Cliccare su **“salva”** per terminare l'operazione.

Il piano in vigore in un determinato periodo è quello che ha il numero più alto. L'aggiunta di un nuovo piano prezzi oltre a quello di default abilita anche i bottoni **“matita”** (modifica) e **“cestino”** (elimina) per quel piano prezzi

- Modifica puntuale del piano prezzi. Il click sul **singolo giorno del calendario**: apre un pop-up che consente di modificare
 1. disponibilità
 2. minimum stay
 3. prezzo

per quello specifico giorno. Cliccare su **“salva”** per terminare l'operazione.

- Modifica opzione di vendita. Il click sul bottone **“modifica opzione”** apre la form di modifica dell'opzione di vendita selezionata che permette di modificare l'opzione così come al punto 2.4

4 Configurare servizi aggiuntivi

I servizi aggiuntivi, sono tutti quei servizi extra che la struttura ricettiva offre e che possono essere inclusi nell'offerta per renderla ancor più accattivante.

Cliccando su “Servizi aggiuntivi” nella sezione “configurazione” si accede all'elenco dei servizi aggiuntivi che saranno selezionabili nella creazione delle opzioni di vendita. In questa sezione è possibile creare, modificare ed eliminare i servizi aggiuntivi.

Azioni possibili:

- Creazione di un servizio aggiuntivo. Il click sul bottone “**crea servizio aggiuntivo**” apre la form di creazione di un nuovo servizio aggiuntivo, da valorizzare con le seguenti informazioni:

1. Nome
2. Descrizione
3. Prezzo (in valore assoluto o in percentuale rispetto all'opzione di vendita)
4. tipo di tariffa (a persona o a pacchetto)

Cliccare su “**salva**” per terminare l'operazione, “**annulla**” per annullarla.

- Modifica del servizio aggiuntivo. Il click sul bottone “**matita**” a fianco del servizio aggiuntivo apre la form di modifica delle informazioni relative al servizio scelto:

1. Nome
2. Descrizione
3. Prezzo (in valore assoluto o in percentuale rispetto all'opzione di vendita)
4. tipo di tariffa (a persona o a pacchetto)

Cliccare su “**salva**” per terminare l'operazione, “**annulla**” per annullarla.

- Cancellazione del servizio aggiuntivo. Il click sul bottone “**cestino**” elimina il servizio aggiuntivo previa richiesta di conferma.

5 Configurare il proprio Booking engine

Cliccando su “Booking engine” nella sezione “configurazione” si accede al pannello del sistema di prenotazioni alberghiere on line (booking engine). Per la configurazione del booking engine per la struttura ricettiva procedere come segue:

- selezionare il proprio booking engine dal menù a tendina
- immettere le credenziali di accreditamento della struttura presso il booking engine (ad esempio per “Secure Holiday” immettere Sotto dominio e ID struttura)
- cliccare su “**Salva impostazioni**”

Se il proprio booking engine di riferimento non fosse presente nella lista di quelli selezionabili rivolgersi all'amministratore per un'eventuale abilitazione.

6 Configurare un proprio sistema di pagamento

Cliccando su “Sistema di pagamento” nella sezione “configurazione” si accede al pannello di abilitazione dei sistemi di pagamento on-line. Per la configurazione dei sistemi di pagamento per la struttura ricettiva procedere come segue:

- selezionare il proprio sistema di pagamento dal menu a tendina
- immettere le credenziali di accreditamento della struttura presso il fornitore del servizio, ad esempio per paypal immettere:
 1. clientID
 2. Client Secret
 3. Currency
 4. Sandbox
 5. Percentuale di acconto
- cliccare su “**Salva impostazioni**”

Se il proprio sistema di pagamento di riferimento non fosse presente nella lista di quelli selezionabili rivolgersi all'amministratore per un'eventuale abilitazione.

7 Configurare un proprio channel manager

Il channel manager è un servizio che consente di mantenere sincronizzate le disponibilità della propria struttura tra i vari booking engine. Per configurare il proprio channel manager cliccare su “Channel manager” nella sezione “configurazione” nella pagina che si apre:

- selezionare il proprio channel manager dal menù a tendina
- il sistema presenterà un nome utente ed una password generate automaticamente
- cliccare su “**salva**” per terminare l'operazione

Una volta completata la configurazione su TOM accedere alla console del proprio channel manager e configurare la struttura fornendo “nome utente” e “password” generate da TOM

8 Gestire le prenotazioni provenienti dal portale

La gestione delle prenotazioni consente di prendere visione dell'elenco delle prenotazioni e dello stato di pagamento di ciascuna di esse.

Cliccando su "prenotazioni" si accede alla lista delle prenotazioni.

Azioni possibili:

- Ricerca della prenotazione. Inserendo uno o più dei campi di ricerca.

1. Data di prenotazione
2. Nome
3. Cognome
4. Email

e cliccando sul bottone "**lente d'ingrandimento**" è possibile ricercare una specifica prenotazione

9 Gestire le richieste provenienti dal portale

La gestione delle richieste consente di prendere visione dell'elenco delle richieste di contatto ricevute.

Cliccando su "richiesta" si accede alla lista delle richieste.

Azioni possibili:

- Ricerca della richiesta. Inserendo uno o più dei campi di ricerca.

1. Data di prenotazione
2. Nome
3. Cognome
4. Email

e cliccando sul bottone "**lente d'ingrandimento**" è possibile ricercare una specifica richiesta.

- Anteprima della richiesta. Il click sulla "**lente a sfondo blu**" a fianco della richiesta apre un pop-up che visualizza le informazioni di dettaglio della richiesta:

1. Nome
2. Cognome
3. Email
4. Telefono
5. Note

- Cancellazione della richiesta. Il click sul bottone "**cestino**" elimina la richiesta previa richiesta di conferma.
- Richieste di contatto. Muovendo lo **switch** in alto a destra è possibile abilitare/disabilitare le richieste di contatto.

Questa pagina è l'ultima pagina del documento

Regione Umbria

Tourism Offer Management (TOM) 13/03/2017