

# Quando l'Ict aiuta a sviluppare un modello di business. Di successo



*Si chiama "albergo diffuso". Un'innovativa gestione degli immobili che supera il concetto di agenzia. Per garantire a chi viaggia, anche per brevi periodi, il comfort di un'abitazione personalizzata. Senza rinunciare ai servizi garantiti dalle strutture alberghiere. Un modello di business innovativo, che deve il suo successo all'efficienza di un sistema gestionale basato su una piattaforma internet. E all'intuizione di Pietro Martani, un giovane imprenditore dalla vocazione internazionale. Che ha intuito le potenzialità di un trend già diffuso all'estero.*

*Quando l'Ict aiuta a sviluppare un modello di business. Di successo*

Si chiama "albergo diffuso". Un'innovativa gestione degli immobili che supera il concetto di agenzia. Per garantire a chi viaggia, anche per brevi periodi, il comfort di un'abitazione personalizzata. Senza rinunciare ai servizi garantiti dalle strutture alberghiere. Un modello di business innovativo, che deve il suo successo all'efficienza di un sistema gestionale basato su una piattaforma internet. E all'intuizione di Pietro Martani, un giovane imprenditore dalla vocazione internazionale. Che ha intuito le potenzialità di un trend già diffuso all'estero.

*Vivere e lavorare in Europa. Le chiavi in mano con un clic. Ci può spiegare?*

Halldis nasce con l'intento di fornire soluzioni di foresteria in outsourcing con grande flessibilità soprattutto alle imprese che vedono il proprio personale spostarsi con frequenza da una città all'altra. Ci rivolgiamo a persone che vanno in missioni temporanee al di fuori della loro sede e anche a professionisti (free lance, o persone che hanno necessità di muoversi spesso). Il nostro target è costituito dal mondo aziendale, un mondo che per lavoro si sposta con sempre maggiore frequenza. A questa tipologia di figura professionale offriamo, al posto della classica soluzione alberghiera che risulta spesso fredda e impersonale, appartamenti personalizzati, diversi l'uno dall'altro, con tutti i servizi simili a quelli di un residence o un albergo. Oltre a soluzioni di soggiorno offriamo anche la possibilità di usufruire dei nostri spazi business. Uffici modernissimi e perfettamente attrezzati. Halldis non si rivolge però solo a chi lavora: sul nostro sito è infatti possibile trovare la soluzione ideale per coniugare comfort e piacere di sentirsi "a casa".

*Possiamo dire che siete in grado di garantire il massimo del comfort con soggiorni personalizzati...*

Proprio così, per questo parliamo di albergo diffuso. Perché offriamo appartamenti dislocati in diversi quartieri, ma sempre centrali, della città e garantiamo tutti i servizi classici forniti da una struttura alberghiera: mi riferisco a tv, stereo, internet, biancheria, parcheggio e, se richiesto, servizio di catering. Certo, trattandosi di appartamenti, il cliente può scegliere di adattare i servizi alle proprie esigenze, come ad esempio, scegliere di avvalersi del servizio di pulizia non tutti i giorni. E così risparmiare su questa voce. L'azienda nasce con l'intento di portare la foresteria, che fino a ora era interna alle aziende, al di fuori, con la logica del "residence diffuso" nelle città.

*Un modello di business innovativo, che risponde alle crescenti esigenze di flessibilità delle aziende...*

Il modello che abbiamo utilizzato è in parte simile al modello di business che sottende il mondo delle agenzie di lavoro interinale. Il mondo interinale ha portato flessibilità al mondo lavoro e, di fatto, la società interinale assume una persona che viene poi "rivenduta" in modo flessibile alle aziende. Ma se le aziende dovessero assumere lo stesso profilo secondo i canoni classici che regolano le assunzioni, disporrebbero di molta meno flessibilità. Sappiamo che l'assunzione è un qualcosa di definitivo, che contrasta con le esigenze di flessibilità che oggi il mondo del lavoro sta sempre più manifestando.

Ecco, lo stesso principio lo abbiamo applicato alle locazioni. In che modo? Gestiamo l'immobile direttamente e lo proponiamo alle aziende per il tempo in cui ne hanno necessità. Un sistema che consente alle aziende di non occuparsi più dei problemi della contrattualistica classica nelle locazioni degli immobili residenziali. Il medesimo principio che utilizzano le società di lavoro interinale, che si occupano di tutti i servizi amministrativi che ruotano intorno alla collaborazione della persona, semplificandoli, li applichiamo noi, perché forniamo appartamenti dotati di collegamento internet, servizi di pulizia, biancheria, catering. E nei nostri costi sono comprese tutte le spese, anche quelle condominiali.

*Come è nata questa idea? Si tratta di un modello che avete importato o è stata un'intuizione sua?*

Non mi sento di affermare si tratti di un'intuizione geniale: si tratta di un adattamento di modelli che trovano realizzazione in altri paesi. Negli Stati Uniti quando si parla di corporate housing si parla di strutture, interi palazzi dedicati al corporate housing. In Italia non funziona allo stesso modo perché il nostro modello di business è il residence diffuso. A Milano, ad esempio, ora abbiamo 170 appartamenti, distribuiti in tutta la città, quindi completamente diffusi e con caratteristiche diverse l'uno dall'altro, al contrario del modello di corporate housing americano più orientato alla standardizzazione. Noi proponiamo una soluzione che consente all'azienda di usufruire di un servizio che prevede il "tutto incluso", ma con soluzioni abitative più vicine al concetto di residence. Cui affianchiamo altri servizi legati alle necessità concrete del business.

*Ci può spiegare in dettaglio cosa si intende con "tutto incluso"?*

La filosofia che sottende questo business è quella del "one stop shop": forniamo ai nostri clienti soluzioni abitative personalizzate, dotate di tutti i comfort e servizi e, accanto alla soluzione residenziale, affianchiamo la possibilità di avere anche una sede operativa. Presso la nostra sede di Milano abbiamo a disposizione circa 1000 metri quadrati adibiti a uffici che possono essere affittati a tempo. Ma noi, sempre per perseguire la logica dell'offerta a 360°, non offriamo solo spazi. I nostri clienti trovano da noi uffici di dimensioni diverse, perfettamente allestiti e cablati, assistenti multilingua che possono supportare il loro business, rispondere al telefono nella loro lingua e, se hanno la necessità, possiamo fornire una rete di professionisti tra cui commercialisti e avvocati. Non solo. Il nostro cliente, se desidera, può avere presso i nostri uffici la propria sede legale e, sempre se ne ha necessità, possiamo installare una targa con il suo marchio all'ingresso. Lavoriamo in una logica di full service reale. Naturalmente è la qualità del servizio a fare la differenza. E il nostro team lavora con un obiettivo: fornire prestazioni impeccabili.

### CHI È PIETRO MARTANI

Originario di Mantova, si è laureato in relazioni internazionali e ha conseguito un master in Business Administration presso l'Istud. Ha vissuto molto all'estero, in Francia e in Svizzera prima e negli Stati Uniti poi, grazie a una borsa di studio vinta presso l'Istituto di Cultura Italiana di New York, dove è stato assistente del Ministro dell'economia dello stato di New York, l'italo-americano Charles Gargano. Una vocazione internazionale insita nel dna di Martani, che ha saputo cogliere le esigenze di flessibilità che caratterizzano l'attuale mercato del lavoro. Con questo spirito, nel 2002 ha fondato Rentxpress e ora con Halldis gestisce, con la logica dell'albergo diffuso, immobili in 7 città italiane e a Parigi. Ed è pronto ad allargare il suo business all'Unione Europea.



*Spazi uffici e soluzioni abitative proposti da Halldis.*

*Sta cambiando il modo di gestire il business, le aziende hanno bisogno di più flessibilità e voi fornite un servizio che si adatta alle loro esigenze. Ma come sta cambiando secondo lei lo scenario delle aziende con cui vi interfacciate? Che conseguenze può avere tanta flessibilità?*

Non è tanto la flessibilità che sta cambiando le cose, perché la flessibilità è più che altro una risposta alle esigenze delle aziende. Le esigenze vanno nella direzione di una scarsa prevedibilità dei fenomeni perché il mercato, soprattutto negli ultimi dieci anni, ha cambiato moltissime dinamiche, e le tecnologie hanno impattato in modo fortissimo sul modo in cui si fa business e tutto è diventato più veloce. Le decisioni che riguardano il business vengono prese con un orizzonte temporale molto più breve, si pianifica ormai a medio-breve termine e anche i tempi delle relazioni si accorciano. La posta elettronica richiede che vengano date risposte immediate e la stessa e-mail ha moltiplicato le relazioni. E tutto questo incide sui processi e si traduce, in particolare, in un accorciamento dei tempi di prenotazione delle strutture, che vengono richieste anche il giorno prima. Stiamo assistendo, anche in questo segmento business, a un aumento delle prenotazioni last minute. Le esigenze a breve termine del business, l'aumento dell'imprevedibilità, si traducono in un'operatività che è sempre meno prevedibile. E di conseguenza in richieste, anche per il nostro settore, che tendono a variare con più frequenza. E la nostra abilità sta nel dare, a nostra volta, risposte real time.

### **HALDIS: IL SOGGIORNO A PORTATA DI MOUSE. SU MISURA.**

Halldis gestisce direttamente un patrimonio immobiliare caratterizzato da diverse centinaia di appartamenti, che vengono offerti per affitti di breve e media durata (da un minimo di 3 giorni a oltre 1 anno) ad aziende e privati.

Gli appartamenti sono situati in zone centrali di città quali Milano, Roma, Bologna, Torino, Napoli, Venezia, e Parigi, proponendo la possibilità di un soggiorno su misura a chi viaggia per lavoro e per vacanza.

Al contrario delle agenzie real estate, Halldis non è un intermediario e non chiede commissioni. Gestisce in modo diretto e trasparente le proprietà riducendo al minimo le complessità burocratiche.

L'idea guida di Halldis è dunque innovare il concetto di "affitto" eliminando l'intermediazione, riducendo al minimo i tempi di scelta, prenotazione, conclusione del contratto e ingresso in appartamento da parte del cliente.

Un affitto chiavi in mano, veloce e sicuro, a immediata portata di mouse di tutti, grazie a un sofisticato sistema informativo basato su una piattaforma internet.

Con un team giovane, dinamico e poliglotta, Halldis valorizza le competenze acquisite dal suo staff in seguito a esperienze internazionali, per cercare di anticipare e meglio soddisfare le possibili esigenze dei suoi attuali e potenziali clienti.

I vantaggi sono considerevoli anche per i proprietari che hanno la possibilità di non vincolare il proprio immobile per un periodo lungo e sono svincolati dall'obbligo di dover gestire il rapporto con gli affittuari.

[www.halldis.com](http://www.halldis.com)

*La vostra attività ha bisogno di essere supportata dalla tecnologia. Quale il ruolo dell'Ict in questo business?*

L'Ict svolge un ruolo primario. La logica che sottende il nostro business è quella di far leva sulle tecnologie di rete che governano tutti i processi, dal commerciale, all'amministrazione. Tutta la catena del valore è supportata da una tecnologia web. I nostri clienti hanno un account e possono, in autonomia, effettuare le prenotazioni che desiderano in tempi rapidi. Da noi i clienti stranieri si interfacciano con personale madrelingua che, in tempo reale, dà, se necessario, risposte in sei diverse lingue, compreso il giapponese. Abbiamo implementato un sistema molto efficiente, che ci consente di effettuare fino a trenta transazioni al giorno. La nostra piattaforma web multilingua supporta tutti i processi su cui si canalizzano le richieste. La nostra azienda è nata con l'obiettivo di offrire i propri servizi a una clientela internazionale. Il 75% delle nostre risorse non è italiano. Una scelta, la nostra, perché crediamo che gli stranieri che si rivolgono a noi debbano essere seguiti in modo impeccabile. E uno scoglio fondamentale è la comprensione delle richieste di chi si rivolge a noi. Il nostro team, di fatto, intende superare le barriere culturali e, in questo modo, riusciamo anche a generare un alto tasso di fidelizzazione.

*La rete ha permesso la creazione di un modello di business che permette di raggiungere livelli di efficienza impensabili con una gestione offline...*

Credo di sì. L'universo internet ha raggiunto oggi maggiore maturità e si sa con precisione cosa ci si può aspettare. Il nostro business non si reggerebbe senza internet che ci ha consentito di costruire un particolare modello organizzativo. Siamo presenti con filiali in sette città italiane, in Francia siamo a Parigi, e tutta la catena del valore viene gestita via internet. Il nostro sistema funziona come diretto da una "torre di controllo" che segnala, ai diversi livelli della nostra organizzazione, le funzioni che devono essere svolte. Un mondo fisico, distribuito geograficamente sul territorio, gestito da un sistema governato dall'Ict.

*Quali i vantaggi per le aziende che usufruiscono dei vostri servizi?*

Innanzitutto abbiamo integrato l'offerta della locazione di spazi "business" accanto alle soluzioni abitative. I nostri servizi si caratterizzano per velocità, flessibilità, attenzione alle persone e personalizzazione. In sintesi, quattro sono i vantaggi fondamentali: le prenotazioni sono facili e immediate, prenotare un appartamento è facile come riservare una camera d'albergo e, per alcune destinazioni, offriamo la possibilità di prenotare online in autonomia 24 ore su 24; ai nostri clienti ga-



rantiamo soggiorni più piacevoli in quanto hanno a disposizione più spazio rispetto a una camera d'albergo, il loro soggiorno è più personalizzato e accogliente e soggiornare in un appartamento offre la sensazione di sentirsi "a casa", con garanzie di completa privacy e con la possibilità di ricevere in casa, non nella hall di un hotel; infine, i nostri clienti risparmiano poiché, rispetto ad altre soluzioni classiche, nel rapporto spazio/prezzo, il costo è inferiore del 30%. La spesa è inversamente proporzionale alla durata quindi più lungo è l'affitto più il prezzo si riduce e, aspetto importante per chi si sposta ad esempio con la famiglia, il prezzo si calcola "per appartamento" e non a persona.

*Chi è il vostro cliente "tipo"?*

Grandi società di consulenza e aziende che hanno spesso necessità di spostare il personale da una sede all'altra. In particolare, proprio per una società di consulenza, abbiamo creato un sistema ad hoc grazie al quale, attraverso la propria intranet, la società può gestire in autonomia le prenotazioni. Un sistema che permette ai manager di questa società di scegliere in autonomia la location e prenotarla. Sottolineo la grande vocazione internazionale della nostra organizzazione grazie alla quale i clienti possono interagire con noi, 24 ore su 24, nella loro lingua madre. Una dimensione internazionale che rappresenta per noi un forte vantaggio competitivo.

*Che progetti ha per il futuro? Quale l'evoluzione di questo business?*

Il nostro obiettivo è diventare sempre più internazionali. Abbiamo implementato un modello che funziona, la piattaforma è nostra e questo ci dà un forte vantaggio competitivo. Facciamo un uso spinto del web anche nel marketing e questo ci consente di pensare che diventeremo presto un'azienda europea. Stiamo aprendo startup in molti paesi europei, tra cui Francia, Regno Unito, Belgio e Germania. Certo, abbiamo molti concorrenti, ma nessuno dispone della nostra rete. Perché il nostro è un business che non può essere fatto senza il supporto di internet.