TOPSTAY
guest experience management

Ogni Ospite, un’esperienza su misura.

AI



Il CRM per l’hospitality che unisce ospiti, staff e servizi. Con l’Intelligenza Artificiale al tuo fianco.

CHI SIAMO

e.RATIO: qualità e sicurezza certificate

e.RATIO è una PMI Innovativa pugliese, nata ad Altamura nel 2008, che progetta e sviluppa software per aziende private e pubbliche amministrazioni. Lavoriamo con tecnologie open source e architetture web e mobile pronte per il Cloud, mettendo sempre al centro il Cliente.

ISO 9001

Sistema di gestione per la qualità certificato.

ISO/IEC 27001

Sicurezza delle informazioni certificata.

Albo fornitori MIMIT

Iscritta all'albo fornitori del Ministero delle Imprese e del Made in Italy.

Organismo di ricerca privato

Ricerca e innovazione alla base di ogni soluzione.

TOPSTAY IN SINTESI

Un percorso in quattro tappe

01

L'Ospite al centro

Scheda Ospite e TopStay Page.

02

Operatività

Concierge, schede di reparto e HR.

03

Intelligenza Artificiale

L'IA che lavora con il tuo staff.

04

Sicurezza e consensi

Dati protetti, consensi tracciati.

Conosci chi accogli

Tutto ciò che sai dell'Ospite, in un'unica Scheda sincronizzata con il PMS.

TopStay propone le attività da fare e a chi assegnarle: housekeeping, guest relations, marketing.

Nella Scheda Ospite

- Anagrafica e documenti
- Soggiorni, notti e spesa
- Canali di prenotazione
- Preferenze dichiarate e dedotte
- Richieste e lamentele
- Sondaggi e consensi



TopStay Page: il canale diretto

L'accesso arriva via email o WhatsApp. Da lì l'Ospite, in autonomia:

Fa il check-in online

Anche per i compagni di viaggio, con i consensi privacy.

Prenota i servizi

Prima ancora di arrivare in struttura.

Indica le preferenze

Camera, servizi, esigenze particolari.

Scrive e valuta

Richieste, segnalazioni e sondaggio post-soggiorno.

02 · OPERATIVITÀ

Ogni richiesta, gestita

Con il Concierge l'esperienza dell'Ospite è sotto controllo, dalla segnalazione alla chiusura.

Lamentele e richieste

Assegnate, risolte e misurate nei tempi di chiusura.

Servizi prenotabili

Transfer, escursioni, ristoranti, spa e sport, in un unico catalogo.

Manutenzioni

Per attrezzatura e per zona: piscina, giardino, corridoi.

Sondaggi post-soggiorno

Collegati a ogni soggiorno, con i risultati sempre consultabili.

02 · OPERATIVITÀ

Ogni reparto, pronto alle 6:00

Reception

Arrivi, partenze, VIP, richieste in sospeso, servizi confermati.

Cucina

Coperti, diete e allergie per persona, servizi di ristorazione.

Housekeeping

Camere in partenza, in permanenza e da preparare per gli arrivi.

Carichi di lavoro: l'IA analizza i prossimi 14 giorni, segnala le criticità e avvisa il responsabile prima che un giorno vada in rosso.

HR: dipendenti, presenze, assunzioni e ferie in un'unica app.

03 · INTELLIGENZA ARTIFICIALE

L’IA che lavora con il tuo staff.

Automatizza il lavoro ripetitivo e suggerisce la mossa giusta, sempre con i permessi di chi la usa. Il tocco umano resta al centro.



Cinque modi in cui l’IA aiuta

Concierge WhatsApp	Risponde agli Ospiti, prenota i servizi e passa la conversazione allo staff quando serve.
Preferenze dedotte	Allergie, abitudini e interessi ricavati da chat, richieste e reclami.
Analisi dell’Ospite	Gradimento, tipo di viaggiatore, propensione di spesa, probabilità di ritorno e azione consigliata.
Campagne in una frase	Descrivi l’obiettivo: l’IA costruisce passi, filtri e messaggi.
Assistente integrato	Interroga i dati a voce o per iscritto, con Claude, ChatGPT, Copilot o Gemini.

I dati dei tuoi Ospiti, al sicuro

Accessi per struttura

Ogni utente vede solo i dati delle strutture che gli sono assegnate.

Dati sulla salute protetti

Diete e allergie solo a cucina, reception e direzione; mai inviate via email.

IA con le regole giuste

Permessi di chi la usa, analisi senza nome né contatti, conferma prima di modificare un dato.

Sviluppato da e.RATIO, certificata **ISO/IEC 27001** per la sicurezza delle informazioni.



Consensi chiari, canale per canale

Ogni consenso è tracciato e sempre revocabile.

Raccolta

Al check-in online, via email, nell'area cliente o su modulo cartaceo firmato.

Tracciabilità

Data, operatore e modalità registrati per ogni consenso.

Email, SMS e WhatsApp

Chi revoca il consenso esce dalle campagne marketing.

Conservazione

Archiviazione automatica degli Ospiti dopo gli anni scelti.

INTEGRAZIONI

Già integrato con i principali PMS

Dati di ospiti e soggiorni sincronizzati, senza doppi inserimenti.

ORACLE HOSPITALITY

protel hotel software

5stelle native cloud pms

ASA Hotelsoftware

DIRECT HOLIDAY

ofsale

PERCHÉ TOPSTAY

I vantaggi in sintesi

Ospiti fidelizzati

Preferenze e storico di ogni Ospite sempre a portata di mano.

Staff più efficiente

Schede di reparto ogni mattina e carichi previsti a 14 giorni.

IA al fianco del team

Concierge, analisi degli Ospiti e campagne create in una frase.

Risposte più rapide

Richieste e lamentele tracciate fino alla chiusura.

Dati protetti

Accessi per struttura e consensi gestiti canale per canale.

Pronto per il tuo PMS

Integrazioni già attive con i principali gestionali.

PROSSIMO PASSO

Prova TopStay

Scansiona il codice per prenotare una demo

www.topstay.it · info@topstay.it



TOPSTAY
guest experience management