Gestisci i pagamenti delle prenotazioni in sicurezza con la nuova direttiva europea PDS2

# Secure Credit Web

La soluzione di Sysdat Turismo integrata con XPAY di NEXI

SYSDAT TURISMO

# Relatore

**Luca Migliavacca**

Sales Manager

# Etica, onestà, professionalità e rispetto

SYSDAT TURISMO

- Software House specializzata nello sviluppo di applicazioni rivolte al Settore Turistico
- Opera all'interno di un gruppo : Gruppo Informatico Siges
- Gestisce, attraverso un gruppo di circa 100 persone, oltre 1.200 installazioni in Italia
- Si propone come *INTERLOCUTORE UNICO*
- Alta specializzazione
- Professionalità e cultura: negli ultimi due anni sono stati fatti investimenti per oltre 2.000 ore di formazione

## 40 anni di esperienza

In organizzazione e consulenza strategica nel settore turistico alberghiero

# SYSHOTEL ON LINE - CHANNEL MANAGER

SYSDAT TURISMO

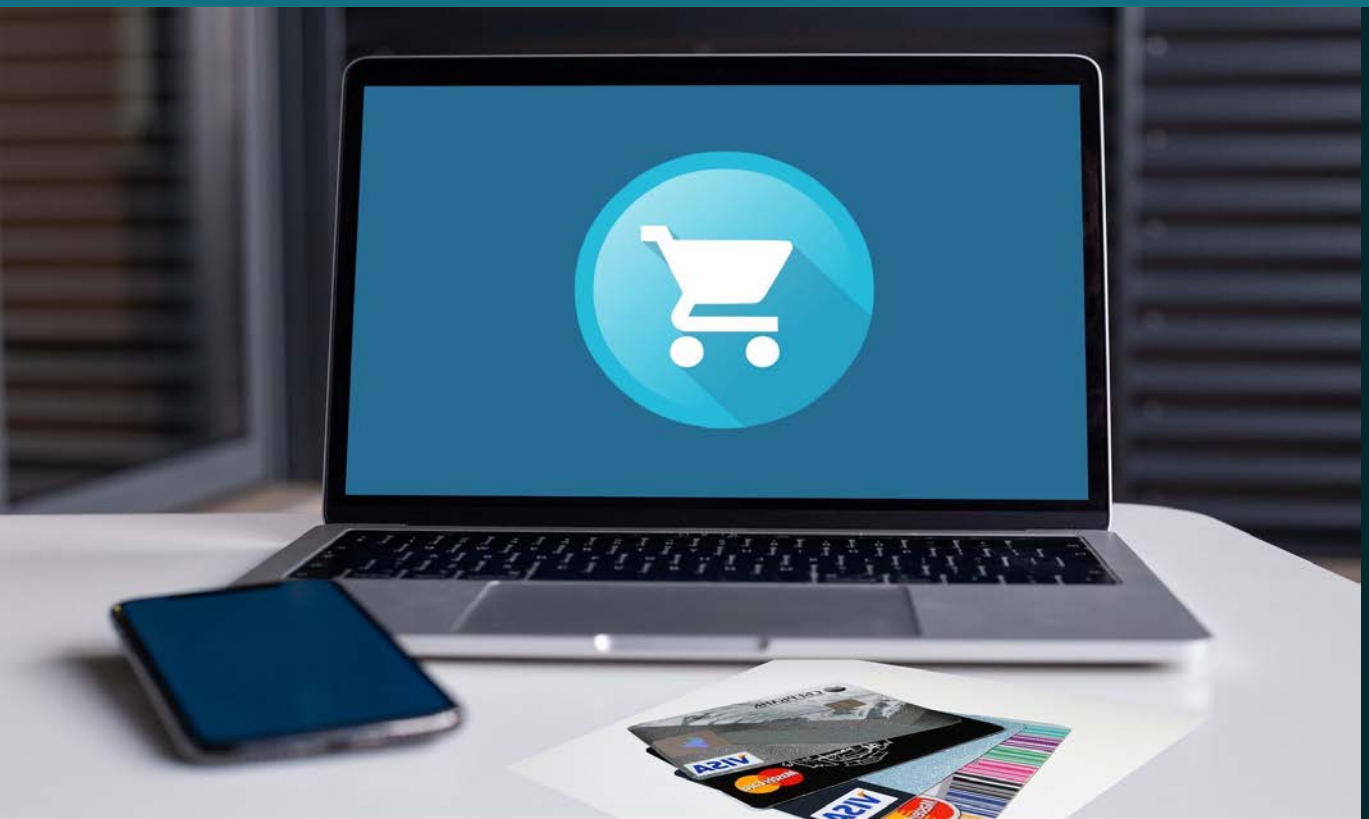
## SYSHOTEL ON LINE

E’ il booking engine per la gestione delle prenotazioni a 360°. Permette di incrementare le prenotazioni dirette e risparmiare tempo e denaro

## CHANNEL MANAGER

Aumenta la tua presenza e visibilità sui canali di distribuzione (OTA), ottimizza la vendita ed incrementa il tasso di occupazione

# SECURE CREDIT WEB – LA SOLUZIONE VINCENTE



- E’ un modulo per la gestione delle carte nell’ambito delle prenotazioni
- E’ integrato nella piattaforma di SysHotel On Line
- Automatizza i flussi operativi per tutte le modalità di prenotazione:  telefonica, sito WEB Hotel, OTA
- E’ integrato con la piattaforma XPAY di Nexi

# SECURE CREDIT WEB – SYSHOTEL ON LINE

SYSDAT TURISMO

## PRENOTAZIONE ON LINE  E 4 POSSIBILI FLUSSI

SITO HOTEL

OTA

SOCIAL NETWORKS

PRENOTAZIONE TELEFONICA

# LA PRENOTAZIONE on line dal sito dell'HOTEL

aprile 2020

| lun | mar | mer | gio | ven | sab | dom |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 30 | 31 | apr 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27 | 28 | 29 | 30 | mag 1 | 2 | 3 |

| ARRIVO | PARTENZA | NOTTI |
|---|---|---|
| 20-04-2020 | 21-04-2020 | 1 |

CAMERE: 1

Camera 1

ADULTI: 2

BAMBINI 0-2 ANNI: 0

BAMBINI 2-12 ANNI: 0

CODICE PROMO

VERIFICA DISPONIBILITÀ

MODIFICA PRENOTAZIONE

**Ancora un regalo per i nostri ospiti:** scegliete il servizio che più desiderate fra quelli elencati nella pagina seguente! Dedicato ai soggiorni durante il mese di Marzo...solo per pochi giorni, solo per pochi ospiti!

## Scegli la camera

### DOPPIA COUNTRY CLASSIC

Le camere Country Classic sono situate al piano terreno, ad eccezione di una che si trova al piano... dettagli

25 m² · sanificazione · aria condizionata · bagno privato · macchina del caffè · accessibile ai disabili

A PARTIRE DA
**€ 150.00**
per 1 notte

INFO E PRENOTA

### DOPPIA COUNTRY SUPERIOR

Le Camere Country Superior dai 20 ai 30 mq, sono arredate con mobili d'epoca e tessuti artigianali, ... dettagli

A PARTIRE DA
**€ 175.00**
per 1 notte

INFO E PRENOTA

### FAMILY

Camera Family con entrata indipendente.Composta di una camera matrimoniale, un bagno ed un ampio sal... dettagli

A PARTIRE DA
**€ 190.00**
per 1 notte

INFO E PRENOTA

SYSDAT TURISMO

# SECURE CREDIT WEB – SYSHOTEL ON LINE

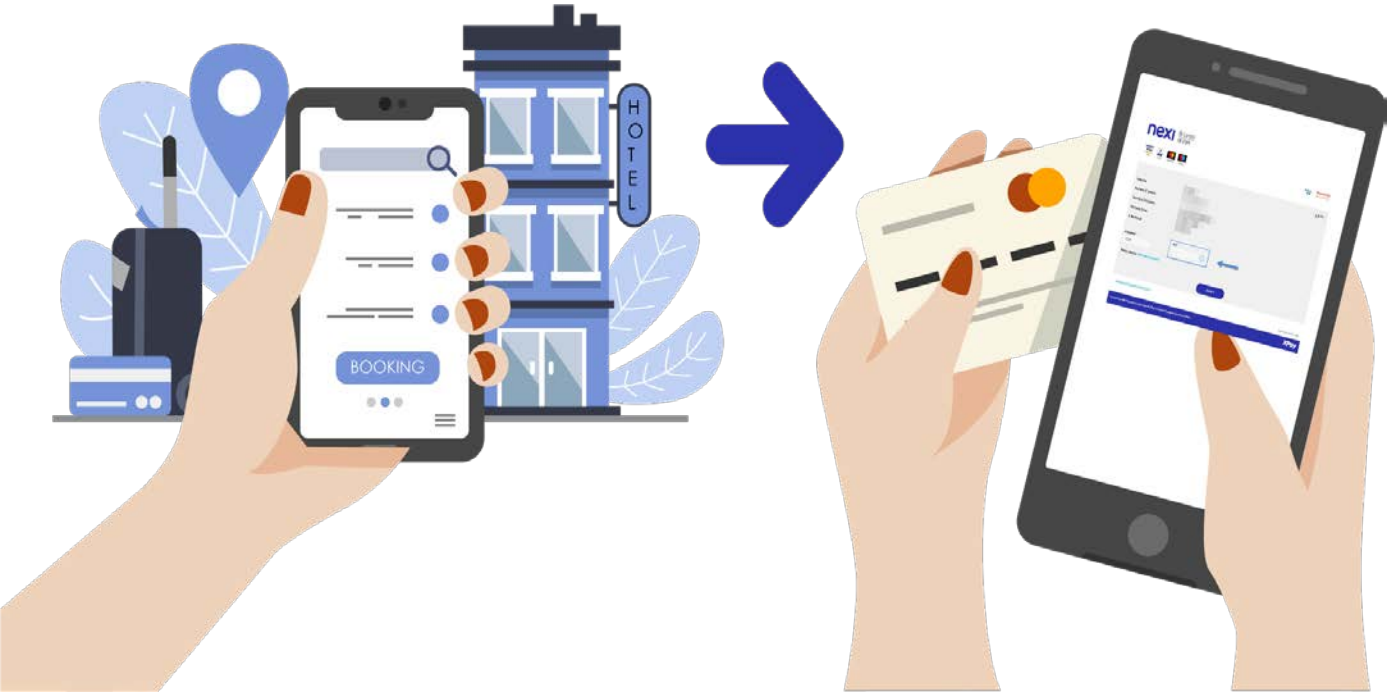
SYSDAT TURISMO

## OPERAZIONI CON LA CARTA DI CREDITO PER PRENOTAZIONI DAL SITO WEB DELL'HOTEL

- GARANZIA
- PREPAGAMENTO
  (Rimborsabile o non rimborsabile)
  - Parziale
  - Totale
- PREAUTORIZZAZIONE

# LA PRENOTAZIONE : richiesta della carta di credito

Integrazione
con XPAY



SYSDAT TURISMO

# SECURE CREDIT WEB – SYSHOTEL ON LINE

SYSDAT TURISMO

## LA SICUREZZA DEL TRATTAMENTO DELLE CARTE – LA DIRETTIVA EUROPEA PSD2

- In vigore dal 1/1/2021
- Obiettivi:
  - Transazioni elettroniche più sicure
  - Contrastare le frodi
  - Rendere l'esperienza «on line» più protetta per consumatori e venditori
- SCA (Strong Customer Authentication)
  - Due fattori di riconoscimento:
  - Es. User e Pwd + OTP con SMS/email

# LA PRENOTAZIONE : richiesta della carta di credito

## Esperienza di pagamento cardholder | 1/4

Le pagine di cassa Xpay **saranno ridisegnate** per gestire la richiesta di accettazione delle T&C per i vari casi d'uso

1 **Il Cardholder comincia** il processo di pagamento **inserendo i dati della carta con esperienza as is**

2 Dopo l'inserimento dei dati carta **si prosegue con la** nuova **sezione di riepilogo** delle **condizioni** della prenotazione

3 **Il Cardholder flegga l'accettazione delle Condizioni** che possono essere anche esplose e lette per intero attraverso l'apposito link.
**Dopo la fleggatura si abilita il tasto "Conferma" che fa partire la transazione**

4 Il Cardholder visualizza la thank you page con il riepilogo della prenotazione scaricabile tramite Pdf e riceve la mail di conferma pagamento all'indirizzo precedentemente inserito

Campo mail opzionale che diventa obbligatorio

# LA PRENOTAZIONE : richiesta della carta di credito

## Esperienza di pagamento cardholder | 2/4

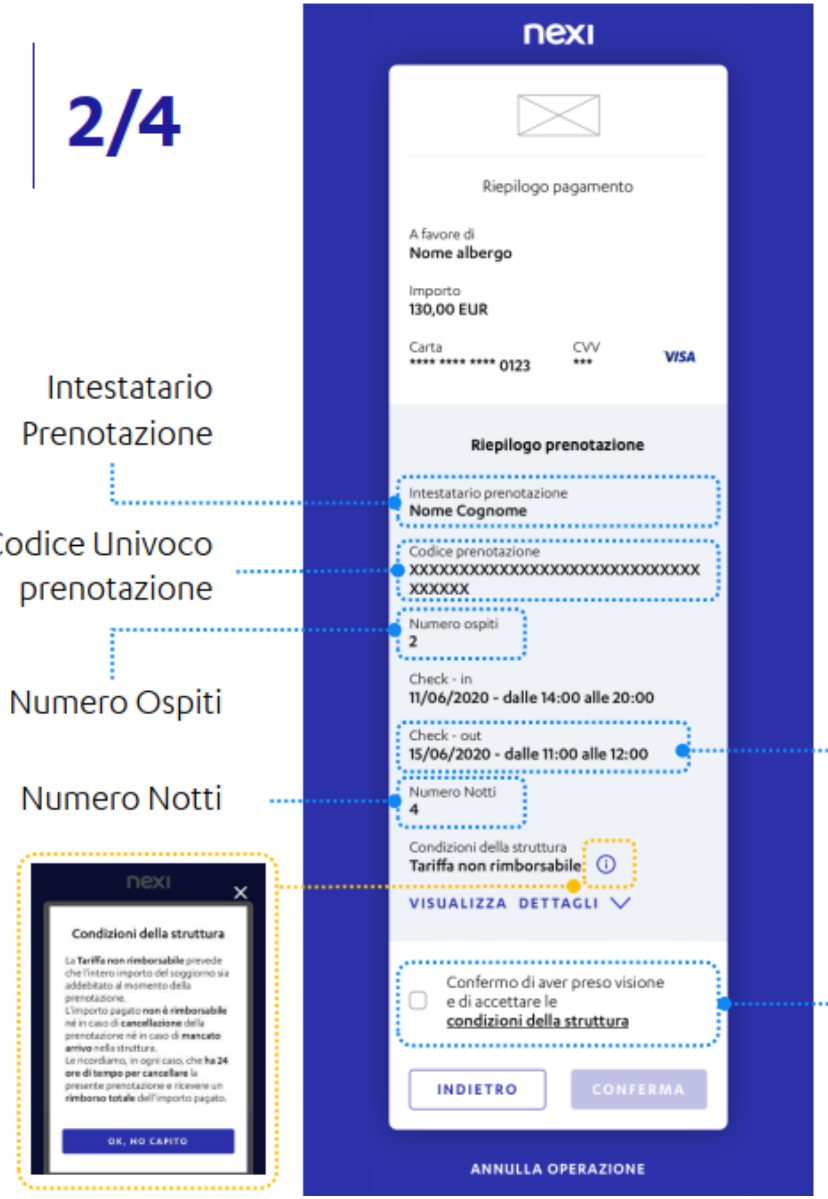
Le pagine di cassa Xpay **saranno ridisegnate** per gestire la richiesta di accettazione delle T&C per i vari casi d'uso

1 **Il Cardholder comincia** il processo di pagamento **inserendo i dati della carta con esperienza as is**

2 Dopo l'inserimento dei dati carta **si prosegue con la** nuova **sezione di riepilogo** delle **condizioni** della prenotazione

3 **Il Cardholder flegga l'accettazione delle Condizioni** che possono essere anche esplose e lette per intero attraverso l'apposito link.
**Dopo la fleggatura si abilita il tasto "Conferma" che fa partire la transazione**

4 Il Cardholder visualizza la thank you page con il riepilogo della prenotazione scaricabile tramite Pdf e riceve la mail di conferma pagamento all'indirizzo precedentemente inserito




Intestatario Prenotazione

Codice Univoco prenotazione

Numero Ospiti

Numero Notti

Tipologia Tariffa con possibilità di espandere i dettagli

Date e Ora Check In e Check Out

Conferma esplicita di presa visione e accettazione T&C

# LA PRENOTAZIONE : richiesta della carta di credito

## Esperienza di pagamento cardholder

3/4

Le pagine di cassa Xpay **saranno ridisegnate** per gestire la richiesta di accettazione delle T&C per i vari casi d'uso

1 **Il Cardholder comincia** il processo di pagamento **inserendo i dati della carta con esperienza as is**

2 Dopo l'inserimento dei dati carta **si prosegue con la** nuova **sezione di riepilogo** delle **condizioni** della prenotazione

3 **Il Cardholder flegga l'accettazione delle Condizioni** che possono essere anche esplose e lette per intero attraverso l'apposito link.
**Dopo la fleggatura si abilita il tasto "Conferma" che fa partire la transazione**

4 Il Cardholder visualizza la thank you page con il riepilogo della prenotazione scaricabile tramite Pdf e riceve la mail di conferma pagamento all'indirizzo precedentemente inserito

# LA PRENOTAZIONE : richiesta della carta di credito

## Esperienza di pagamento cardholder

4/4

Le pagine di cassa Xpay **saranno ridisegnate** per gestire la richiesta di accettazione delle T&C per i vari casi d'uso

1 **Il Cardholder comincia** il processo di pagamento **inserendo i dati della carta con esperienza as is**

2 Dopo l'inserimento dei dati carta **si prosegue con la** nuova **sezione di riepilogo** delle **condizioni** della prenotazione

3 **Il Cardholder flegga l'accettazione delle Condizioni** che possono essere anche esplose e lette per intero attraverso l'apposito link.
**Dopo la fleggatura si abilita il tasto "Conferma" che fa partire la transazione**

4 Il Cardholder visualizza la «thank you page» con il riepilogo della prenotazione scaricabile tramite Pdf e riceve la mail di conferma pagamento all'indirizzo precedentemente inserito

LA PRENOTAZIONE *on line:* Il cliente sceglie la sua camera dai canali distributivi (OTA/GDS)

SYSDAT TURISMO

# LA PRENOTAZIONE on line su un portale OTA

Mappa

**Cerca per nome della struttura**

ad es. Best Western

**Filtra per**

**Filtri più usati**

- [ ] Centro di Milano
- [ ] Hotel
- [ ] Appartamento
- [ ] Spa
- [ ] Colazione inclusa

**Categoria struttura**

Strutture consigliate

**Sheraton Milan Malpensa Airport Hotel & Conference Center**

★★★★

Ferno

**Hotel con accesso diretto al Terminal 1**

La scelta ideale per i viaggiatori per soggiornare e rilassarsi prima di un volo, in totale sicurezza. A soli 30 minuti dal centro

**4,3/5** Eccellente (1.552 recensioni)

**€ 317**

per 2 notti

**Tasse e oneri inclusi**

**Best Western Hotel Blaise & Francis**

★★★★

Milano

**Scopri l'Ospitalità Best Western**

Comfort, design e servizi esclusivi. Wi-fi gratis e ricca colazione a buffet disponibile a prezzo scontato

Cancellazione gratuita

**3,8/5** Buono (714 recensioni)

**€ 125**

per 2 notti

**Tasse e oneri inclusi**

**Starhotels Grand Milan**

★★★★

Saronno

**4,4/5** Eccellente (964 recensioni)

**€ 198**

per 2 notti

# SECURE CREDIT – SYSHOTEL ON LINE

SYSDAT TURISMO

## OPERAZIONI CON LA CARTA DI CREDITO PER PRENOTAZIONI DALLE OTA

### Carte virtuali

- INCASSO DEL PAGAMENTO
- secondo il contratto con la OTA

### Carte reali

<u>Invio corrispondenza con link  per richiedere:</u>

- GARANZIA
- PREPAGAMENTO
  (Rimborsabile o non rimborsabile)
  - Parziale o Totale
- PREAUTORIZZAZIONE

Possibili limitazioni in funzione delle regole dei circuiti, degli accordi tra l'hotel e le OTA
Oltre a  limitazioni sulle informazioni ricevute

**From:** crm-sysdat@sigesgroup.it
**Sent:** lunedì 10 maggio 2021 10:55
**To:** manzoni.danilo@sigesgroup.it
**Subject:** Hotel Roma - Prenotazione Confermata 999995152

Gentile Cliente,

Grazie per aver scelto Hotel Roma per il tuo soggiorno.

Qui di seguito trovi un riepilogo della tua **prenotazione** e il collegamento al circuito interbancario per effettuare in totale sicurezza il **completamento dei dati relativi alla tua carta di credito e completare cosi la tua prenotazione**.

## Dettaglio prenotazione

**Nominativo**: Rossi Mario
**Conferma prenotazione n.** 999995152
**Data di arrivo**: 11-05-2021
**Data di partenza**: 12-05-2021
**Numero di notti**: 1
**Trattamento**: Appartamento

| Descrizione | Camere | Adulti | Bambini | Voucher | Tariffa |
|---|---|---|---|---|---|
| Camera Standard | 1 | 2 | 0 | 75.00 | Best Available Rate |

**Totale prenotazione:** € 75.00

Siamo a tua completa disposizione, per ulteriori conferme e informazioni ci puoi chiamare al N° +39 005 234234 oppure contattare all'indirizzo mail in attesa di darti il benvenuto.

Completa la

**Informativa sulla Direttiva Europea PSD2 e SCA (Strong Customer Autenthication)**

Fino al 31/12/2020 , quando effettuavi una prenotazione on line con una carta di credito, ti serviva solo inserire il numero della tua carta di credito per completare la prenotazione. Questo a partire dal 01/01/2021 non è più possibile. I dati della tua carta di credito ora sono ancora più sicuri! Perché? Perché dovrai effettuare una doppia autenticazione a due vie ad ogni processo di pagamento con la tua carta di credito (se non ci sei di persona). Questa normativa richiede un passaggio in più per noi e per te, ma significa anche una doppia protezione per te. Con la direttiva Europea PSD2, i dati della tua carta di credito sono protetti contro l'uso improprio e hai il pieno controllo sui i tuoi pagamenti tramite carta di credito.

**Perchè confermare con la tua carta di credito con il 3ds secure?**
- La conferma on line è sicura
- La connessione ssl è protetta
- I tuoi dati sono protetti contro le frodi

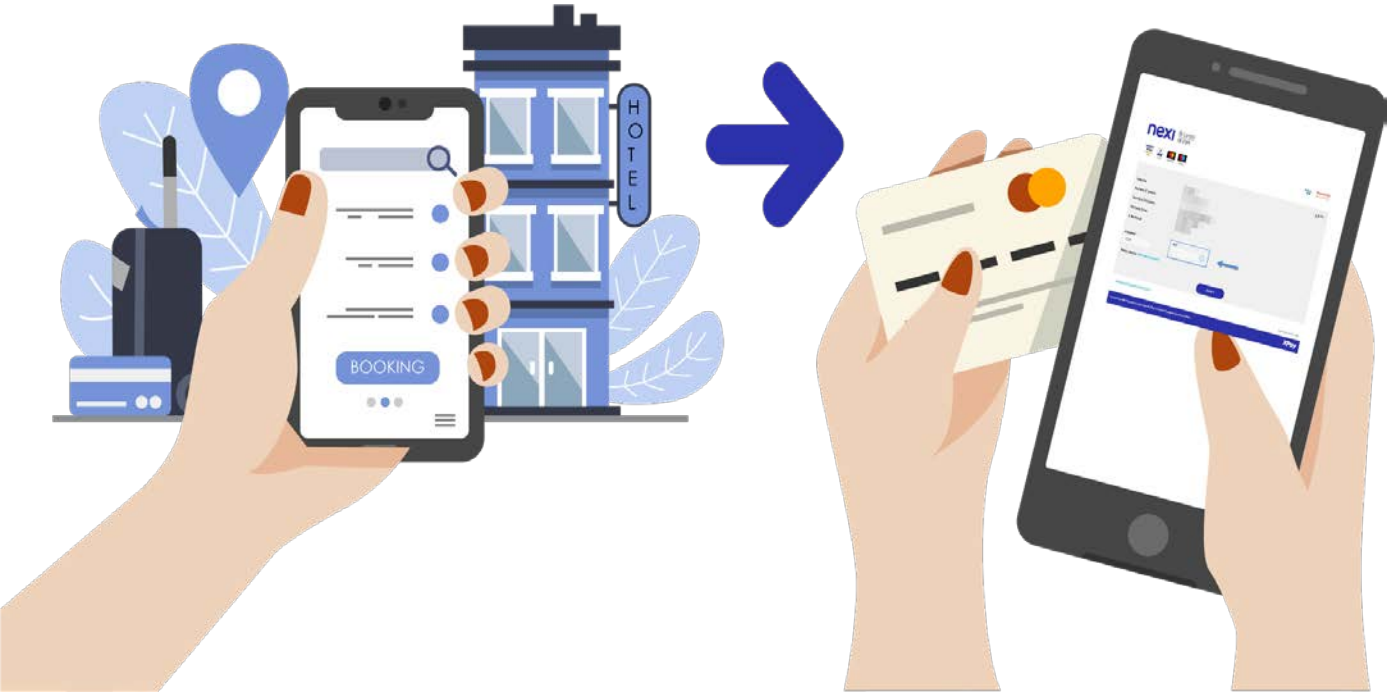
Hotel Roma
Via Verdi, 21 20100- Milano
Tel. +39 005 234234

SYSDAT TURISMO

# CORRISPONDENZA AL CLIENTE PER RICHIESTA COMPLETAMENTO PRENOTAZIONE DELLE OTA

# LA PRENOTAZIONE : richiesta della carta di credito

Integrazione
con XPAY



SYSDAT TURISMO

# LA PRENOTAZIONE *off line :*

## Il cliente chiama direttamente l'hotel

# SECURE CREDIT – SYSHOTEL ON LINE

SYSDAT TURISMO

## OPERAZIONI CON LA CARTA DI CREDITO PER PRENOTAZIONI OFFLINE

### Steps operativi

- ✓ Registrazione prenotazione «on line»
- ✓ Invio al cliente di una email di preventivo contenente un «Link» alla pagina di cassa di NEXI
- ✓ Il cliente conferma la prenotazione inserendo i dati della propria carta di credito

### Richiesta della carta per :

- ✓ Garanzia
- ✓ Prepagamento (Non rimborsabile)
  - Parziale o Totale
- ✓ Preautorizzazione

**From:** crm-sysdat@sigesgroup.it
**Sent:** lunedì 10 maggio 2021 10:55
**To:** manzoni.danilo@sigesgroup.it
**Subject:** Hotel Roma - Prenotazione Confermata 999995152

Gentile Cliente,
Grazie per aver scelto Hotel Roma per il tuo soggiorno.
Qui di seguito trovi un riepilogo della tua **prenotazione** e il collegamento al circuito interbancario per effettuare in totale sicurezza il **pagamento con carta di credito della caparra confirmatoria o dell'intero importo in base** alla tariffa prenotata.

## Dettaglio prenotazione

**Nominativo**: Bianchi Eugenio
**Conferma prenotazione n.** 999995155
**Data di arrivo**: 11-05-2021
**Data di partenza**: 12-05-2021
**Numero di notti**: 1
**Trattamento**: Appartamento

| Descrizione | Camere | Adulti | Bambini | Voucher | Tariffa |
|---|---|---|---|---|---|
| Camera Standard | 1 | 2 | 0 | 100.00 | Best Available Rate |

**Totale prenotazione:** € 100.00

Siamo a tua completa disposizione, per ulteriori conferme e informazioni ci puoi chiamare al N° +39 005 234234 oppure contattare all'indirizzo mail in attesa di darti il benvenuto.

Completa la

**Informativa sulla Direttiva Europea PSD2 e SCA (Strong Customer Autenthication)**

Fino al 31/12/2020 , quando effettuavi una prenotazione on line con una carta di credito, ti serviva solo inserire il numero della tua carta di credito per completare la prenotazione. Questo a partire dal 01/01/2021 non è più possibile. I dati della tua carta di credito ora sono ancora più sicuri! Perché? Perché dovrai effettuare una doppia autenticazione a due vie ad ogni processo di pagamento con la tua carta di credito (se non ci sei di persona). Questa normativa richiede un passaggio in più per noi e per te, ma significa anche una doppia protezione per te. Con la direttiva Europea PSD2, i dati della tua carta di credito sono protetti contro l'uso improprio e hai il pieno controllo sui i tuoi pagamenti tramite carta di credito.

**Perchè confermare con la tua carta di credito con il 3ds secure?**
- La conferma on line è sicura
- La connessione ssl è protetta
- I tuoi dati sono protetti contro le frodi

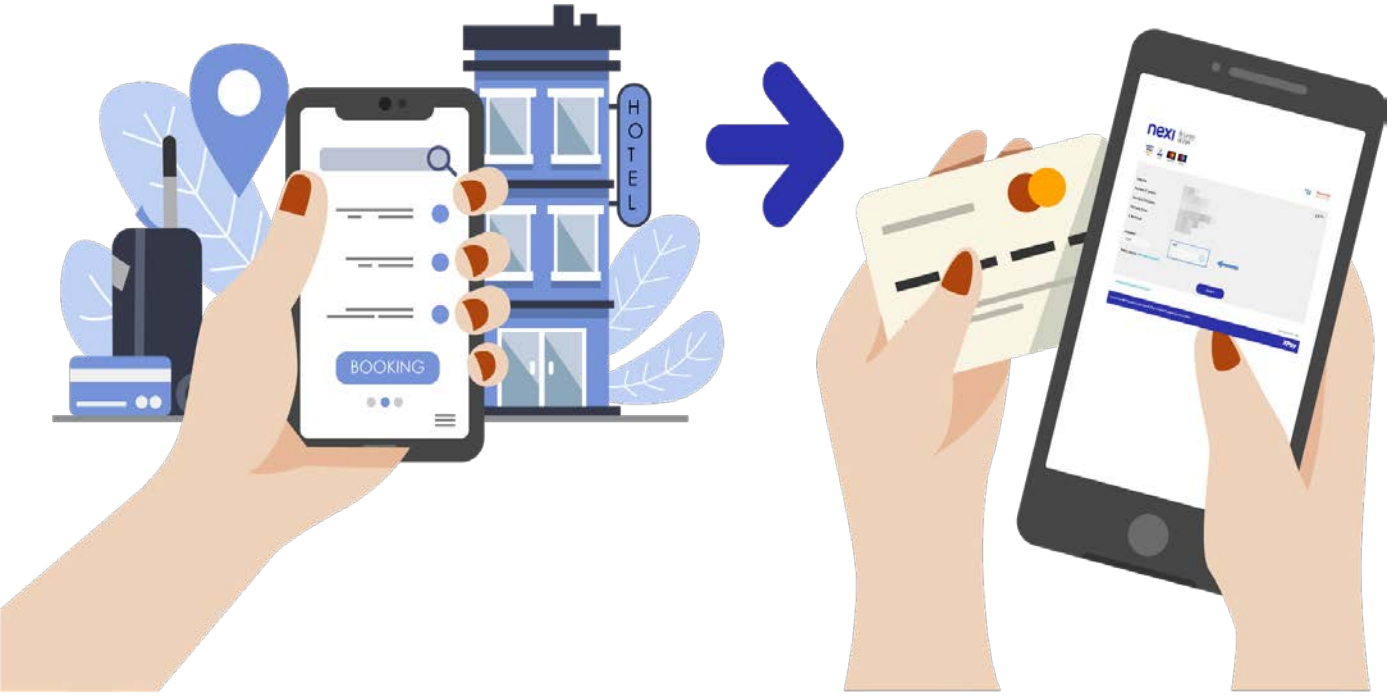
Hotel Roma
Via Verdi, 21 20100- Milano
Tel. +39 005 234234

SYSDAT TURISMO

# CORRISPONDENZA AL CLIENTE PER RICHIESTA INSERIMENTO PAGAMENTO DA PRENOTAZIONE OFFLINE

# LA PRENOTAZIONE : richiesta della carta di credito

Integrazione
con XPAY



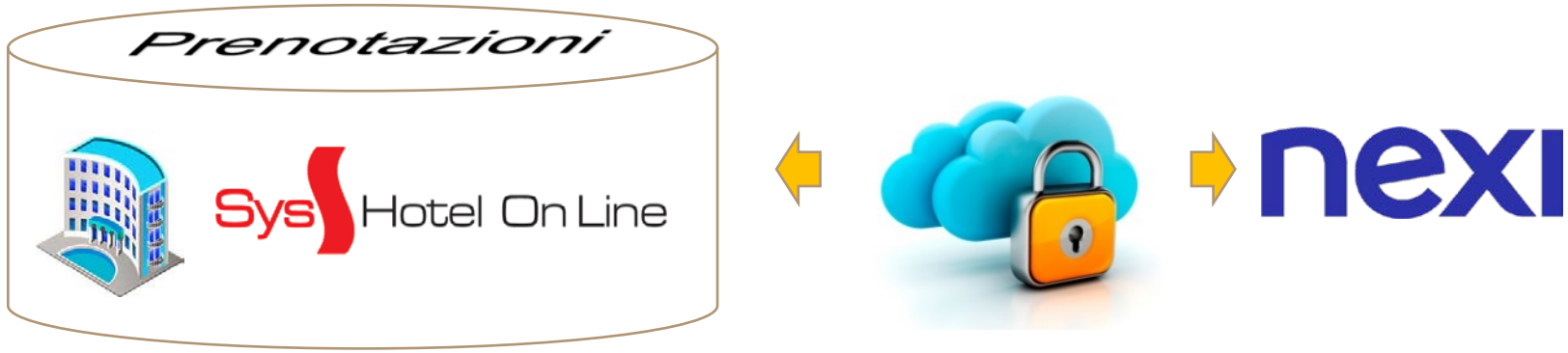
SYSDAT TURISMO

SYSDAT TURISMO

# SECURE CREDIT – SYSHOTEL ON LINE NEXI

Prenotazione registrata nel sistema

La sicurezza delle transazioni online è garantita tramite trasporto criptato




Sicurezza PCI-DSS

# SECURE CREDIT WEB – SYSHOTEL ON LINE

SYSDAT TURISMO

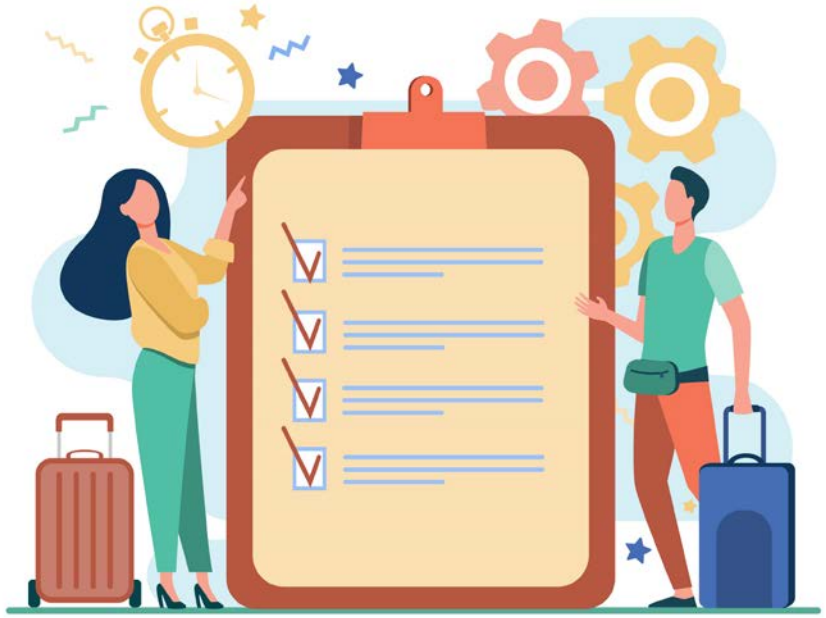
## FLAG CREDIT CARD

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ROSSI MARIO | WWW.HOTEL.IT | 01/01/2018 - 03/01/2018 | 130,00 | |
| BIANCHI GIUSEPPE | BOOKING.COM | 03/01/2018 - 04/01/2018 | 120,00 | |
| SMITH ROBERT | WWW.HOTEL.IT | 03/01/2018 - 04/01/2018 | 150,00 | |
| FINSON JOSEPH | BOOKING.COM | 04/01/2018 - 06/01/2018 | 160,00 | |
| NERI LUIGI | WWW.HOTEL.IT | 04/01/2018 - 06/01/2018 | 110,00 | |
| SAKURA KIM | WWW.HOTEL.IT | 05/01/2018 - 06/01/2018 | 90,00 | |
| FAICAL JEMAY | BOOKING.COM | 05/01/2018 - 07/01/2018 | 125,00 | |
| WADOLNY JAN | BOOKING.COM | 06/01/2018 - 08/01/2018 | 130,00 | |
| SCHAUFELBERGER J. | WWW.HOTEL.IT | 06/01/2018 - 08/01/2018 | 140,00 | |
| WEINLAENDER C. | BOOKING.COM | 07/01/2018 - 08/01/2018 | 110,00 | |

# SECURE CREDIT WEB

SYSDAT TURISMO

## OPERAZIONI GESTIBILI DA NEXI



- STORNO PREAUTORIZZAZIONE
- CHIUSURA PREAUTORIZZAZIONE
- ADDEBITO NO SHOW
- DELAY CHARGE

# SECURE CREDIT WEB

SYSDAT TURISMO

## VANTAGGI

- Piena integrazione e automazione con la piattaforma di Booking on Line di Sysdat Turismo
- Aiuta l'operatore  nella sequenza delle operazioni che si possono effettuare con le carte rispettando le regole imposte dai circuiti
- Elimina e sostituisce tutte le operazioni manuali che ora si effettuano con il POS fisico:  automatizza i processi e riduce i tempi di lavorazione
- E' compliance con gli standard di sicurezza PCI di protezione dei dati delle carte e con la direttiva PSD2 in vigore dal 1/1/2021
- Mantiene la tracciabilità di tutte le operazioni effettuate e le transazioni di pagamento

…per concludere

In questo momento storico così difficile per l'industria del turismo, Secure Credit è una delle soluzioni che Sysdat Turismo mette a disposizione per disegnare e progettare l'idea di ospitalità del futuro

SYSDAT TURISMO

info@sysdat-turismo.it

TEL. 02967181

# PARLA CON NOI !

www.sysdat-turismo.it