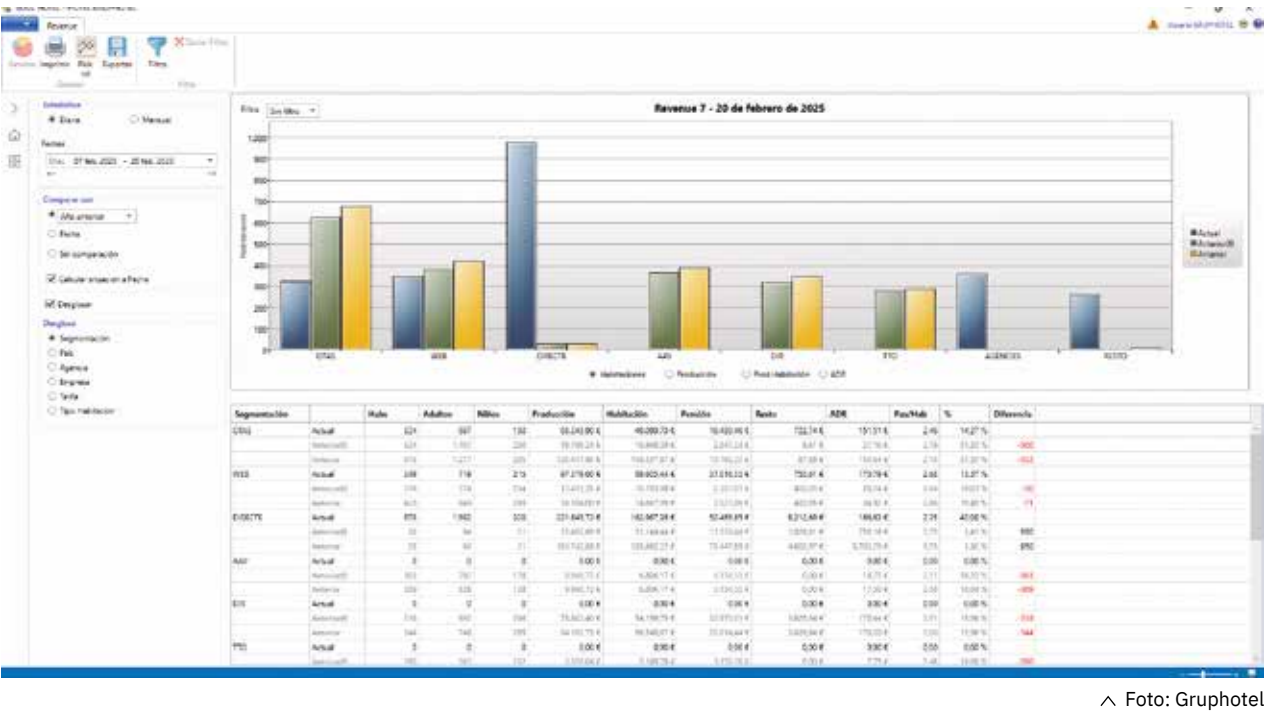


SOFTWARE Y SISTEMAS DE GESTIÓN

EFICIENCIA, INTEGRACIÓN Y EXPERIENCIA

La digitalización ha transformado por completo la gestión en el sector hotelero y de restauración. Lo que antes se manejaba con hojas de cálculo y sistemas obsoletos, hoy se gestiona con softwares avanzados que optimizan cada aspecto del negocio, desde la recepción hasta la cocina. La automatización, la integración de plataformas y el uso de inteligencia artificial han convertido estos sistemas en herramientas esenciales para mejorar la rentabilidad y la experiencia del cliente. Adaptarse a esta revolución tecnológica no es una opción, sino una necesidad.



“LA EVOLUCIÓN SE HA ACELERADO”

Si hay algo que ha cambiado radicalmente en el sector hotelero y de restauración en los últimos años, es la forma en la que se gestionan dichos negocios. “Atrás quedaron los tiempos en los que todo se hacía a mano, con hojas de Excel interminables o sistemas anticuados que apenas se entendían, con papel y boli. Hoy, el software de gestión no solo facilita el día a día, sino que se ha convertido en una pieza clave para la rentabilidad y la experiencia del cliente gracias a diferentes herramientas de software que se integran perfectamente”, aclara Luis Miguel Manzano, director comercial de IGT Microelectronics.

Además, recuerda cuando los sistemas de gestión solo servían para llevar las reservas y controlar el inventario. “Era funcional, sí, pero nada más. Ahora, hablamos de soluciones integrales que conectan todas las áreas del negocio, desde la recepción hasta la cocina, pasando por la contabilidad y el marketing”.

Por otro lado, cabe tener en cuenta que en los últimos años la evolución se ha acelerado. La reactivación después del parón de la Covid-19 ha supuesto una apuesta clara por la digitalización. En este aspecto, Sebastià Vidal, Tourism General Manager de CEI Europe (QuoHotel), explica que los huéspedes ya exigen a los hoteles poder hacer el check in online, poder pagar con tarjeta de crédito, consultar información sobre su estancia, etc. “El gran cambio viene provo-

cado por la exigencia del huésped de poder formar parte del proceso en primera persona, y no tener que actuar siempre a través de alguien”.

Además, observa que ya no son solo los huéspedes, también son exigencias tanto para los empleados como para los propios hoteles el poder trabajar con dispositivos móviles para realizar su trabajo tanto dentro del hotel, como cuando están fuera de viaje, participando en eventos, etc.

Del mismo modo, Luis Miguel Manzano detalla que los PMS (Property Management Systems) han evolucionado para integrarse con canales de venta online (OTAs), permitiendo una actualización en tiempo real de la disponibilidad de habitaciones. Mientras tanto, los TPV inteligentes en restauración no solo registran pedidos y hacen facturas, sino que ayudan a gestionar todo el proceso operativo desde que el cliente llega al restaurante hasta cuando sale. “En este proceso ocurren muchas cosas como la toma de pedido mediante un dispositivo móvil, la recepción del pedido en barra y cocinas a través de KDS (monitores de cocina), el proceso del cobro a través de máquinas de control para el efectivo y el cobro con tarjeta integrado en mesa agilizando todos los procesos de cobro, aumentando la satisfacción del cliente”, explica. De este modo, desde el Departamento de desarrollo de Landín Informática, concretan que los PMS se han convertido en herramientas tan completas que permiten la gestión integral del negocio: reservas, check-in, check-out, facturación, incluso el control de limpieza y mantenimiento. “La automatización de tareas rutinarias permite al personal centrarse en dar al huésped la mejor atención posible”.

Idea que comparte Xavier López, Co-Founder & CEO de EISI SOFT, quien comenta que el software de gestión hotelera y de restauración ha experimentado una evolución notable impulsada por la necesidad urgente de digitalizar procesos y optimizar la operativa diaria. “Aunque la digitalización ya estaba en marcha previamente, la pandemia actuó como acelerador decisivo, evidenciando que la transformación digital no era opcional, sino imprescindible para mantenerse competitivos en un mercado cada vez más exigente y conectado”. Del mismo modo, Frede Palmés, Dpto. Marketing, de ENGISOFT Hotel, indica que el software de gestión hotelera y restauración ha evolucionado hacia la digitalización, la integración con otras tecnologías y la automatización. “Han surgido soluciones de check-in y check-out automáticos, gestión de inventarios en tiempo real, control centralizado de reservas y análisis de datos para la toma de decisiones estratégicas. La entrada de la IA ya está cambiando y cambiará aún más la forma de gestión”.

Está claro que la evolución del software de gestión hotelero en los últimos años ha sido significativa, “ha evolucionado para ser más flexible, eficiente e integrado, centrado en la experiencia del huésped y la optimización de las operaciones, adaptándose así a las demandas cambiantes del mercado y la tecnología”, analiza Mariola Molina Lloret, directora comer-

cial de GRUPHOTEL. En este sentido, algunos de los cambios y tendencias más destacados son:

Tecnología en la nube: “muchos sistemas de gestión hotelera (PMS) se han trasladado a la nube, lo que permite una mayor flexibilidad y acceso desde cualquier lugar. Esto facilita la gestión remota y la integración con otros sistemas”, explica Mariola Molina Lloret. A lo que Marcos Rodríguez Díaz, CEO de GreenSoftware, añade que uno de los principales avances ha sido la adopción de sistemas en la nube, que permiten a los establecimientos acceder a sus datos en cualquier momento y desde cualquier dispositivo. “Esto ha mejorado la eficiencia operativa y ha facilitado la integración con otros servicios, como plataformas de reservas online, pasarelas de pago y software de contabilidad, sistemas RMS, ERPs, etc.”.

“El gran cambio viene provocado por la exigencia del huésped de poder formar parte del proceso en primera persona, y no tener que actuar siempre a través de alguien”

redforts

Software todo en uno para hoteles, hostales y cualquier otro tipo de propiedad



Sistema de gestión (PMS)



Conexión con 170 canales



Motor de reservas



Integraciones

Redforts se adapta a las necesidades de los hoteleros españoles

- Envío de Partes de Viajero a Ministerio del Interior, Ertzaintza y Mossos d'esquadra
- Subvención Kit Digital
- Redsys para ofrecer pagos online
- Facturación electrónica
- Informes INE



+2200 usuarios en 25 países



Código Promocional
hostelpro25 10% off



Migramos tus reservas
a nuestro sistema



Soporte telefónico

CUENTA DE PRUEBA **GRATUITA** POR 30 DÍAS





^ Foto: Greensoftware



^ Foto: EISI Soft

Integración con otras plataformas: “los PMS ofrecen integraciones con múltiples plataformas, incluyendo sistemas de reservas, canales de distribución, gestión de ingresos, marketing y CRM”, definen desde GRUPHOTEL.

Experiencia del huésped: se ha puesto un gran énfasis en mejorar la experiencia del huésped. “Los softwares actuales permiten una personalización más profunda, desde el momento de la reserva hasta el check-out. Esto incluye herramientas para el envío de comunicaciones personalizadas y la posibilidad de que los huéspedes realicen solicitudes y reservas a través de aplicaciones móviles”, continúa la directora comercial de GRUPHOTEL.

Automatización y eficiencia: muchas tareas rutinarias, como la asignación de habitaciones, la facturación y la gestión de inventarios, se están automatizando. Esto ahorra tiempo y minimiza errores humanos.

Análisis de datos y Business Intelligence: según destacan desde GRUPHOTEL los PMS integran herramientas de análisis de datos que permiten a los gerentes la toma de decisiones. “Esto incluye el análisis de patrones de comportamiento de huéspedes, tarifas dinámicas y ocupación que ayudan a optimizar los ingresos”.

Interfaz de usuario mejorada: la usabilidad y la interfaz de usuario han mejorado notablemente. Los sistemas son más intuitivos, lo que facilita su uso por parte del personal, incluso aquellos que no tienen mucha experiencia técnica.

Uso de inteligencia artificial: “esta tecnología se está incorporando para mejorar la personalización y la predicción de la demanda, lo que permite ajustar precios y promociones de manera más efectiva”, concreta Mariola Molina. A lo que desde Landín Informática añaden que los avances en Inteligencia Artificial (IA) permiten un análisis de datos tan exhaustivo, que dota de información relevante a las empresas de cualquier sector. Por ejemplo, “analiza las tendencias de consumo y de mercado, lo que ayuda a satisfacer las necesidades particulares de cada cliente, a competir de forma eficaz, a maximizar ingresos y reducir costes entre otros muchos aspectos”.

Ciberseguridad: “debido al aumento de ciberataques y la importancia de proteger la información del huésped, los PMS de gestión hotelera han mejorado sus medidas de seguridad para salvaguardar los datos sensibles”, concluyen desde GRUPHOTEL.

“El software de gestión hotelera y restauración ha evolucionado hacia la digitalización, la integración con otras tecnologías y la automatización”

Está claro que hoy, “aquellos establecimientos que no han dado el salto hacia la digitalización corren el riesgo de quedarse atrás, ya que contar con herramientas tecnológicas avanzadas es clave para competir, adaptarse rápidamente a nuevas necesidades y garantizar la rentabilidad y sostenibilidad de sus operaciones a largo plazo”, determinan desde EISI Soft.

Funcionalidades esenciales

Un programa de gestión realmente esencial debe enfocarse en mejorar la eficiencia operativa mediante la digitalización, automatización y análisis de datos en tiempo real, facilitando así la toma de decisiones ágiles y acertadas. “Funciones clave como la gestión de mantenimiento, el cumplimiento normativo y el control eficiente de las operaciones de back office son indispensables para garantizar una experiencia del huésped fluida y satisfactoria”, analiza Xavier López. Asimismo, añade que fomentar una comunicación fluida y transparente entre

departamentos, lo que permite al personal actuar con mayor agilidad, anticiparse a incidencias y mejorar significativamente la coordinación interna.

Por otro lado, Jankees Korstanje, CEO de Redforts, añade que estos elementos tienen que poder gestionar todos los procesos del hotel. Desde la gestión de comunicación, pasando por todo el proceso de la reserva tanto indirecto como directo de la reserva, el pago (online), check-in (online), la venta de extras (online). El revenue management, la facturación, el reporting etc. Además, también deben ofrecer soluciones para satisfacer nuevas necesidades puntuales que tienen los hoteleros como son el envío automático de Partes de Viajero al Ministerio del Interior, Ertzaintza y Mossos d’Esquadra, creación de Informes INE, etc.

En cualquier sector, un software de gestión debe ser fácil de usar, seguro y adaptable, además de ofrecer funciones que optimicen las tareas diarias ayudando a obtener incremento

“PODER GESTIONAR TODOS LOS PROCESOS DEL HOTEL”

La fibra no ocupa lugar

- La convergencia entre arquitectura bioclimática e infraestructura de telecomunicaciones sostenible permite a los hoteles optimizar recursos, reducir su impacto ambiental y avanzar hacia un futuro más sostenible.
- Al integrar diseños con redes GPON, mejora la operatividad, la experiencia del huésped y posiciona a los hoteles como referentes en innovación.

En la actualidad, la sostenibilidad en la industria hotelera ha dejado de ser un diferenciador para convertirse en un estándar en constante evolución. Una búsqueda de soluciones que permitan reducir el impacto ambiental y mejorar la eficiencia operativa que replantea cómo se diseñan, construyen y operan los hoteles; integrando estrategias de infraestructura sostenible con un enfoque holístico capaz de combinar innovación, eficiencia y rentabilidad.

Los hoteles han encontrado en la arquitectura bioclimática su aliado para minimizar el consumo energético y optimizar el confort térmico de los huéspedes. Estrategias como la captación de luz natural y la ventilación cruzada, el uso de materiales con alta inercia térmica, como el adobe, la piedra o el hormigón, las instalaciones más vanguardistas han sido capaces de reducir la huella de carbono de los hoteles, mejorar la experiencia del huésped y prolongar la vida útil de los edificios.



OLT-512EVO, especialmente diseñada para el sector Hospitality

Conectividad sostenible: eficiencia y la innovación en el sector hotelero

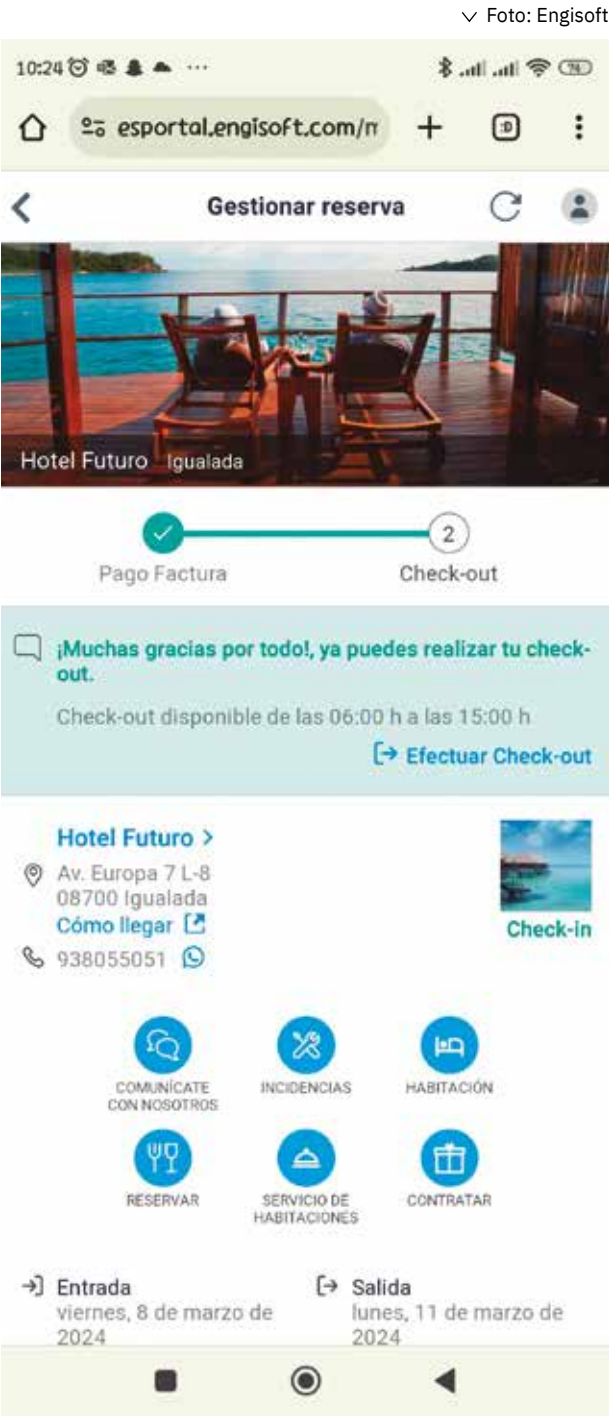
Para que un hotel sea sostenible, la infraestructura tecnológica debe estar alineada con estos principios. En este sentido, las redes de fibra óptica pasiva (GPON, por sus siglas en inglés) son una solución clave, ofreciendo ventajas como:

- Menor consumo energético:** la fibra óptica requiere menos energía que las redes tradicionales de cobre, disminuyendo la demanda de electricidad.
- Optimización del espacio:** una única red de fibra óptica sustituye múltiples redes de datos, voz y video, optimizando el uso del espacio y minimizando materiales contaminantes.
- Durabilidad y bajo mantenimiento:** la fibra óptica es altamente resistente y tiene una vida útil más larga, reduciendo los costos de operativos.
- Conectividad de alta velocidad y fiabilidad:** GPON garantiza una conexión estable, mejorando la experiencia digital del huésped y facilitando la automatización del hotel.

José Luis Pineda, director Hospitality



“UN SOFTWARE DE GESTIÓN DEBE SER FÁCIL DE USAR, SEGURO Y ADAPTABLE”



de ingresos, reducción de costes, captación de clientes potenciales y fidelización de los existentes. “También es vital que mantengan a salvo la información sensible y faciliten el cumplimiento de las obligaciones legales que implica cada sector, como por ejemplo la comunicación de partes de viaje a los organismos pertinentes en el caso de las empresas de alojamiento”, definen desde Landín Informática.

A lo que desde GreenSoftware comentan que lo más importante es que debe ofrecer herramientas que optimicen la operativa diaria y mejoren la experiencia del cliente. “La gestión de reservas en tiempo real es fundamental, permitiendo sincronizarse con plataformas externas y facilitando procesos como el check-in sin contacto en hoteles o la asignación de mesas en restaurantes”. Además, en su opinión, también es imprescindible un sistema de punto de venta (POS) que agilice la toma de pedidos, gestione múltiples formas de pago y se integre con la cocina o el bar para mejorar la eficiencia del servicio.

Y, continúa explicando que la capacidad de analizar datos también es esencial. “Un sistema de gestión moderno debe ofrecer informes detallados sobre ventas, ocupación y rendimiento del negocio, facilitando la toma de decisiones estratégicas”. Para una mayor eficiencia, es importante que el software pueda integrarse con plataformas de reservas, herramientas de marketing y pasarelas de pago, además de ser accesible desde cualquier dispositivo gracias a la tecnología en la nube.

Por otro lado, “es fundamental que el software de gestión sea compatible con otros sistemas, que se puedan integrar, como los de reservas, pagos e inventarios. Si todo está integrado, se puede gestionar el hotel o restaurante de manera más eficiente, sin tener que estar saltando entre plataformas”, analiza Luis Miguel Manzano. Esto, tal y como indica, evita errores, ahorra tiempo y permite tener toda la información sincronizada en tiempo real, lo que facilita la toma de decisiones rápidas y precisas. Una buena integración hace que todo funcione de manera más fluida y optimiza la operación en general.

En relación a esto, Sebastià Vidal confirma que, en la actualidad, ninguna solución puede ser utilizada de forma indepen-

diente, ni tampoco ninguna solución puede cubrir la totalidad de las áreas y necesidades de gestión del negocio hotelero. Por tanto, “las integraciones entre soluciones son un requisito, de hecho, las empresas de desarrollo de soluciones de gestión tienen equipos especializados en las integraciones”. Resumiendo, desde GRUPHOTEL destacan que la compatibilidad del software de gestión con otros sistemas de operaciones en un hotel o restaurante es extremadamente importante por varias razones:

Eficiencia operativa: la integración de diferentes sistemas permite una gestión más fluida y segura. Por ejemplo, si el sistema de reservas está conectado con el PMS, se pueden actualizar automáticamente las disponibilidades de las habitaciones reduciendo el riesgo de overbooking.

Mejor experiencia del cliente: la compatibilidad entre sistemas permite ofrecer un servicio más coherente y eficiente al cliente. Por ejemplo, si un cliente hace una reserva en línea, el sistema puede enviar automáticamente una confirmación y gestionar su llegada sin errores.

Reducción de errores: la entrada manual de datos en múltiples sistemas puede llevar a errores que pueden resultar costosos. La compatibilidad permite que los datos fluyan au-

“Es vital que mantengan a salvo la información sensible y faciliten el cumplimiento de las obligaciones legales que implica cada sector”

tomáticamente entre los sistemas, minimizando el riesgo de errores humanos.

Costes: implementar un software que no se integre bien con otros sistemas puede aumentar costes operativos. La falta de comunicación entre sistemas puede llevar a duplicación de esfuerzos y mayores tiempos de procesamiento.

Escalabilidad: un software que es compatible con otros sistemas es generalmente más flexible y permite adaptarse a futuros cambios o expansiones del negocio, como la incorporación de nuevas herramientas o plataformas.

Cumplimiento normativo: la integración adecuada de sistemas puede ayudar a garantizar que se cumplan las normativas relacionadas con la gestión de datos y la privacidad del cliente.

MenuL@n[®]
SOFTWARE PARA HOSTELERÍA



HoteL@n[®]
SOFTWARE PARA HOTELES



 **www.landin.es**

 **986 858 858**

L@ndín[®]
SOFTWARE

“Al disponer de todos los sistemas integrados en una única plataforma, los responsables del establecimiento pueden obtener una visión 360° en tiempo real sobre el estado general del negocio. Esto permite no solo identificar rápidamente problemas operativos, sino también anticiparse a ellos mediante el análisis cruzado y la correlación de datos, lo que se traduce en decisiones más rápidas, mejor planificación y una experiencia superior para el cliente”, concluyen desde EISI Soft.

Optimización de la experiencia

Los softwares de gestión han cambiado por completo la forma en que un hotel o restaurante interactúa con sus clientes, optimizando la experiencia desde la recepción hasta el servicio en mesa. Para Luis Miguel Manzano, la clave está en cómo logran que todo sea más ágil, personalizado y sin fricciones.

En este sentido, Xavier López comenta que un software de gestión operativa permite optimizar significativamente la experiencia del cliente al garantizar que todas las tareas esenciales del hotel, incluso aquellas menos visibles, funcionen a la perfección. “Aspectos críticos como el correcto mantenimiento de las instalaciones, la limpieza impecable de las habitaciones o el adecuado funcionamiento de servicios como

piscinas o asegurar de los alimentos como de APPCC, son imprescindibles para asegurar la satisfacción del cliente”.

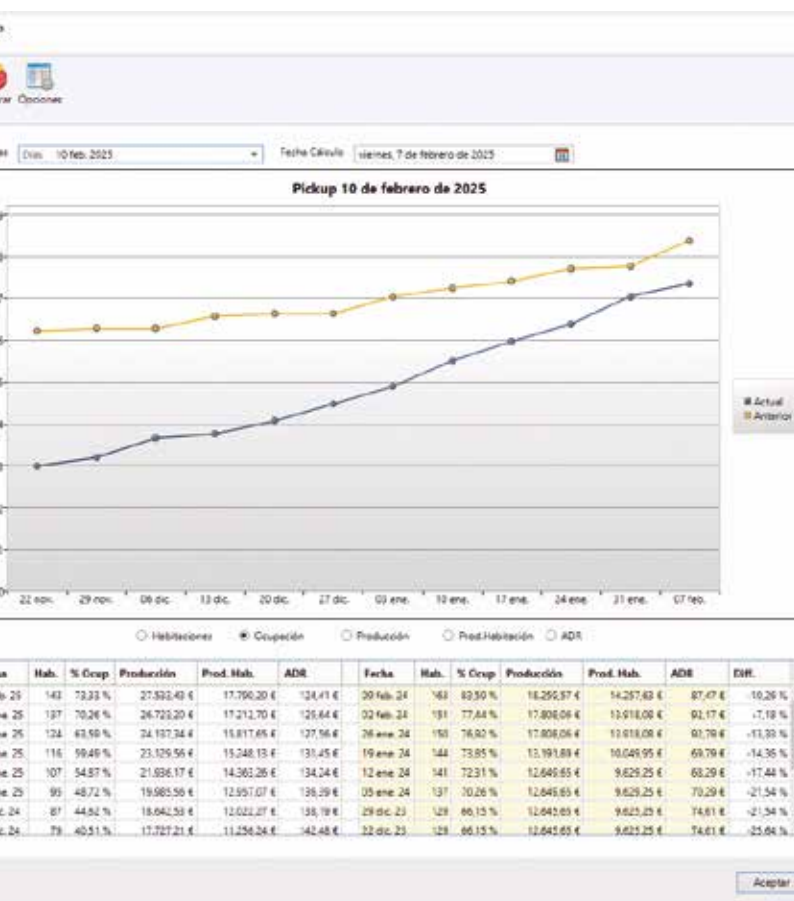
Además, añade que contar con información en tiempo real aporta trazabilidad y anticipación, permitiendo detectar y resolver problemas rápidamente, antes incluso de que el cliente los perciba. Esta capacidad de respuesta ágil mejora notablemente la percepción y calidad del servicio ofrecido.

Asimismo, observa que también es clave la integración del software de gestión con herramientas especializadas en reputación online y experiencia del cliente, ya que facilita la identificación, seguimiento y gestión de solicitudes, sugerencias o quejas.

Por otro lado, Marcos Rodríguez Díaz observa que la automatización del proceso de facturación y pagos simplifica la salida del huésped, evitando esperas innecesarias. Según comenta, “la integración con herramientas de análisis de datos también permite anticiparse a las necesidades del cliente y ofrecer recomendaciones personalizadas, mejorando su satisfacción”.

Pero lo que realmente marca la diferencia es la personalización. Gracias a la recopilación de datos, un cliente pue-

✓ Foto: Gruphotel



✓ Foto: IGT Microelectronics



“OPTIMIZAR LA OPERATIVA DIARIA Y MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE”

de recibir recomendaciones de platos que ha disfrutado en visitas anteriores o incluso promociones adaptadas a sus gustos. Al final, “todo esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que hace que el cliente se sienta bien atendido, lo que siempre se traduce en fidelización y mejores valoraciones. Para mí, un buen software no es solo una herramienta de gestión, es una inversión en la experiencia del cliente”, analiza el director comercial de IGT Microelectronics. Idea que comparte Frede Palmés, quien asegura que los softwares de gestión permiten personalizar el servicio mediante la recopilación de datos de los clientes, ofreciendo recomendaciones personalizadas y un trato más eficiente. Además, “facilitan procesos como el check-in online, pedidos en la habitación y reservas en restaurantes, mejorando la satisfacción del cliente. La automatización confiere seguridad y eficiencia que puedes destinar a mejorar la relación con el cliente”.

Asimismo, “los hoteles y restaurantes pueden utilizar el software para analizar patrones de consumo y preferencias de los clientes, permitiendo ofertas adaptadas a sus intereses. Y, ayudan a realizar previsiones de futuro para optimizar las compras y prever consumos. Esto incrementa la fidelización y mejora la experiencia global”, analizan desde ENGISOFT Hotel. En este sentido, desde GreenSoftware lo ejemplifican detallando que el software puede registrar las preferencias de habitación, tipo de almohada o servicios adicionales solicitados en estancias anteriores. Con esta información, “el hotel puede preparar la habitación a medida antes de la llegada del huésped o sugerir servicios complementarios que se ajusten a sus gustos. También facilita el envío de ofertas personalizadas, como descuentos para una futura estancia en función de su historial. Muy importante también que toda la información nos permita realizar upsellings y cross-selling para aumentar la cuenta de resultados y hacer que la estancia del cliente sea más completa aún”.



GreenHotel.Cloud

La libertad de gestionar tu hotel desde cualquier lugar

Nos gusta escuchar a los clientes para adaptar nuestras soluciones a sus necesidades

¿Por qué elegir **GreenSoftware**?

Sabemos que dirigir un hotel es un desafío constante que exige tomar las decisiones acertadas, así que en **GreenSoftware** te lo ponemos fácil...

Ofrecemos soluciones potentes, intuitivas, flexibles, interconectadas y adaptadas a cada tipo de alojamiento



Nuestro mejor activo: un **equipo de soporte humano**, cercano y siempre listo para ayudarte



GreenSoftware



GreenHotel

Tu PMS de escritorio.

Transfórmalo parcialmente en **cloud** con ...



GreenHotel.RemoteView

Nuestro Ecosistema

-  **GreenChannel.Manager**
-  **GreenBooking.Engine**
-  **GreenPreCheck-in**
-  **GreenSign.Cloud**
-  **GreenScan.Cloud**
-  **GreenHousekeeper**
-  **GreenWaiter**

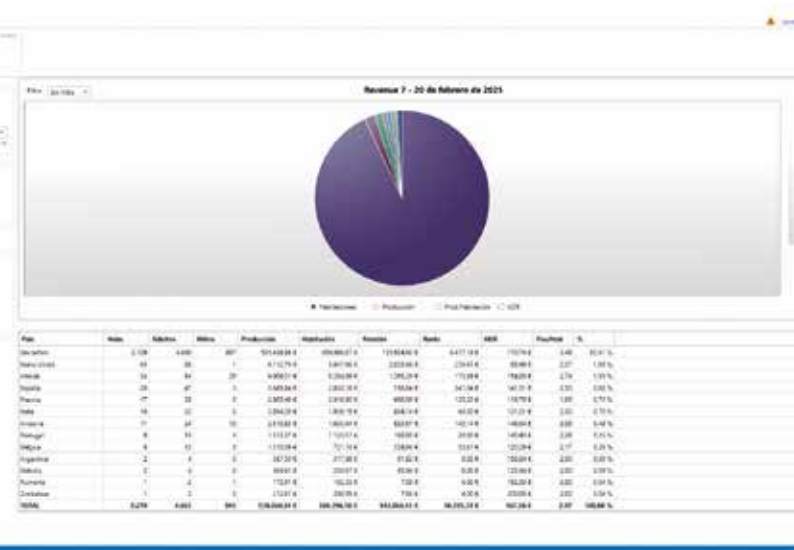
y mucho más...



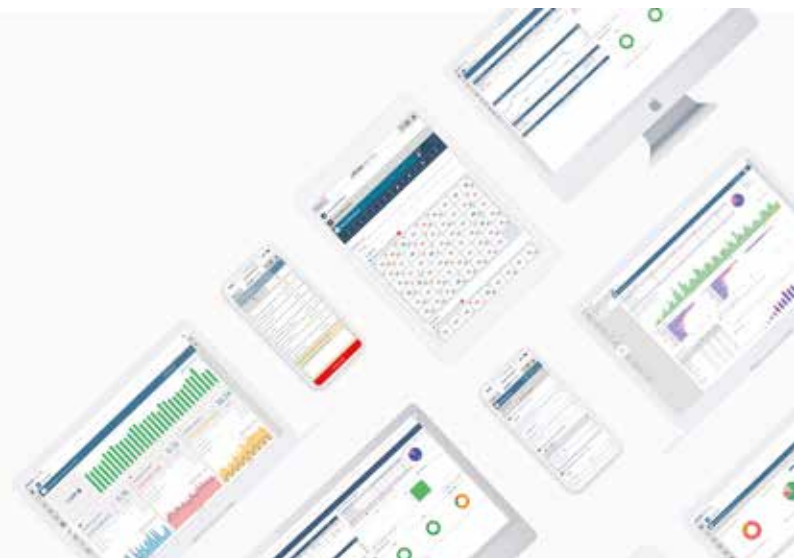
CONTACTO

hola@greensoft.es +34 985 134 202

Calle del Agua 2, Planta 4ª - Oficina B
33206 Gijón, Asturias, España



^ Foto: Gruphotel



^ Foto: EISI Soft



^ Foto: IGT Microelectronics

“CLAVE PARA TOMAR DECISIONES”

En definitiva, destaca que, gracias a la automatización y el análisis predictivo, los establecimientos pueden no solo reaccionar a las preferencias del cliente, sino también adelantarse a ellas, mejorando su experiencia y aumentando las posibilidades de que regresen. “Los programas de gestión convierten los datos en una poderosa herramienta para ofrecer un servicio más cercano, eficiente y adaptado a cada cliente”.

Análisis de datos y toma de decisiones

Un buen software de gestión no solo agiliza las operaciones diarias, sino que también se convierte en una herramienta clave para la toma de decisiones. “Al recopilar y analizar datos en tiempo real, me permite tener una visión clara de lo que está pasando en el negocio en cada momento”, indica el director comercial de IGT Microelectronics.

Al tener la información recopilada en una solución de gestión hotelera, es muy fácil, tener los datos, y analizarlos para permitir la toma de decisiones en tiempo real, sin tener que esperar. “Si está ocurriendo algo en el hotel que genera algún inconveniente y no tengo la información hasta el cierre de mes, y además ese cierre de mes no lo tengo hasta la mitad de mes siguiente, de media, estaré tardando algo más de un mes en tomar medidas, es decir, está teniendo un impacto directo en el negocio, bien en generación de menos ingresos, en incremento de gastos o en riesgo de algún tipo”, analiza el Tourism General Manager de CEI Europe (QuoHotel).

Uno de los más claros ejemplos son los revenue managers. “Los que utilizan los All-in-one tienen acceso a todos los datos de la disponibilidad en tiempo real, con lo que pueden actuar con la llegada de cada reserva y así tomar decisiones sobre el nivel de los precios. Por otro lado, existen los sistemas de venta. Que en función de las decisiones que toman los huéspedes pueden cambiar las ofertas y/o productos ofrecidos. Así actúan como un verdadero vendedor que escucha a sus clientes y adapta los productos o servicios a proponer al interés o la economía del cliente”, describe el CEO de Redforts.

Con todo esto, desde IGT Microelectronics comentan que lo mejor es que ya no debemos esperar al cierre del mes para saber si algo funciona o no. “Con reportes en tiempo real, puedo tomar decisiones rápidas y basadas en datos concretos, ya sea para lanzar una promoción, ajustar costos o mejorar la experiencia del cliente. En definitiva, un software bien implementado no solo facilita la gestión, sino que me da el control total del negocio con información precisa y útil en todo momento”.

personalizar ofertas, ajustarse a las demandas del mercado y optimizar la gestión de precios.

Adaptabilidad

Actualmente los programas de gestión ofrecen una flexibilidad clave para adaptarse a las necesidades concretas de negocios hoteleros y restauranteros de cualquier tamaño o tipología. “Gracias a su diseño modular y escalable, estos sistemas pueden ajustarse a las necesidades de pequeños hoteles boutique, grandes cadenas hoteleras, restaurantes independientes o franquicias”, indica Marcos Rodríguez Díaz.

Además, explica que la posibilidad de personalizar funcionalidades permite que cada negocio implemente solo las herramientas que necesita, desde la gestión de reservas y facturación hasta el control de inventarios y análisis de datos. Asimismo, la integración con soluciones en la nube facilita el acceso remoto y la gestión en tiempo real, independientemente del tamaño del establecimiento.

Esta adaptabilidad, como explica Xavier López, permite a todos los negocios, independientemente de su tamaño, beneficiarse plenamente de las ventajas que ofrece la digitalización, optimizando procesos, aumentando su eficiencia operativa y mejorando continuamente la experiencia del cliente.

Por otro lado, el CEO de GreenSoftware comenta que los hoteles están aprovechando la inteligencia artificial (IA) y el Internet de las Cosas (IoT) para optimizar su gestión y mejorar la experiencia del huésped. “La IA permite personalizar servicios, gestionar reservas con chatbots y ajustar tarifas dinámicamente según la demanda. Por su parte, el IoT conecta dispositivos inteligentes en las habitaciones, permitiendo a los huéspedes controlar luces, temperatura y cortinas desde una app, además de optimizar el mantenimiento y reducir costos energéticos”.

En su opinión, integradas en los sistemas de gestión, estas tecnologías hacen que la operación sea más eficiente y el servicio más ágil y personalizado. Igualmente, la directora comercial de GRUPHOTEL añade que, en cuanto a Inteligencia Artificial se están utilizando:

Asistentes Virtuales y Chatbots: Muchos hoteles y restaurantes utilizan chatbots en sus sitios web y aplicaciones móviles para responder preguntas frecuentes, manejar reservas y proporcionar información sobre menús o servicios. Esto mejora la capacidad de respuesta al cliente y libera al personal de tareas rutinarias.

Análisis de Datos: La IA ayuda a analizar grandes volúmenes de datos sobre el comportamiento de los clientes, preferencias y tendencias, lo que permite a los establecimientos

NOS GUSTA LA RESTAURACIÓN Y SE NOS NOTA

POS

ERP CLOUD

KDS

MOBILITY

PRODUCTION KITCHEN

AUDITS

LOGISTICS

SIG&GOO

KIOSK



934 188 922

info@sighore.es | www.sighore.es

Frederic Mompou 3, 2ª | 08960 Sant Just Desvern, Barcelona

SIGHORE

Soluciones tecnológicas para restauración moderna

powered by ICS SOLUTION

Igualmente, Frede Palmés comenta que los programas intuitivos reducen el tiempo de formación del personal, facilitando una adaptación rápida incluso para empleados sin experiencia previa en tecnología. Además, “muchos proveedores ofrecen formación continua y soporte técnico. También es interesante que los programas sean robustos para evitar que la fiabilidad de los datos sea la correcta”. Por otro lado, el CEO de GreenSoftware, continúa indicando que un software de gestión intuitivo facilita la capacitación del personal al reducir la curva de aprendizaje y permitir que los empleados se adapten rápidamente a su uso, incluso si no tienen experiencia con tecnología. “Una interfaz clara y sencilla, acompañada de procesos automatizados y accesos directos a las funciones más utilizadas, minimiza la complejidad y agiliza las tareas diarias”.

Además, comenta que muchos sistemas actuales incluyen tutoriales interactivos, asistencia en línea y formaciones integradas, lo que permite a los nuevos empleados aprender a su propio ritmo. La estandarización de procesos también ayuda a evitar errores y mejora la eficiencia operativa desde el primer día.

Lo que conoceremos en el futuro

“INTEGRAR TODO DE MANERA FLUIDA PARA QUE LOS NEGOCIOS SE ADAPTEN RÁPIDAMENTE”

El futuro pasa por continuar mejorando la gestión del negocio, de forma que permita incrementar los ingresos, reducir los costes y gestionar los riesgos de adaptación al entorno. Que son los objetivos básicos que persigue cualquier empresa.

“En el futuro las soluciones de gestión hotelera continuaran evolucionando, y uno de los aspectos clave será, sin duda, la incorporación completa de la Inteligencia Artificial Generativa en todas las áreas de gestión”, definen desde CEI Europe (QuoHotel). Del mismo modo, desde IGT Microelectronics consideran que los avances tecnológicos, como la inteligencia artificial y la automatización, seguirán transformando la industria al personalizar aún más la experiencia del cliente y optimizar la eficiencia operativa. “Veremos más herramientas predictivas que nos ayudarán a anticipar la demanda, ajustar precios en tiempo real y mejorar la gestión del personal. La clave será cómo integrar todo de manera fluida para que los negocios se adapten rápidamente a las nuevas necesidades y sigan siendo competitivos”.

De este modo, desde Redforts indican que vamos a seguir viendo una integración tanto tecnológica como a nivel de proveedores. “Los all-in-one van a quedarse. Los proveedores con soluciones de nicho, van a desaparecer. La tecnología va a tener cada vez una mayor presencia en el mundo hotelero, fuera meramente por que los usuarios del servicio que

prestan los hoteleros son más tecnológicos. Esperan poder hacer las tareas básicas de reservar, comunicar, entrar, pagar de forma online. Eso no quita que la atención humana vaya a desaparecer. Es más, creo que va a tener cada vez más presencia sobre todo en el segmento más alto”.

Además, “se irá incorporando la interacción a través de la voz, a través de dispositivos táctiles. Veremos si las gafas inteligentes será un dispositivo para utilizar en la gestión del negocio, por parte de los huéspedes, de los empleados, etc. Y tecnologías que se irán incorporando muchas serán nuevas que surgirán en el futuro y otras serán tecnologías ya existentes a las que se le encuentra un uso nuevo. Esto solo lo podrán ofrecer las soluciones de gestión que estén en la nube y preparadas tecnológicamente para incorporar esas tecnologías emergentes”, añade Sebastià Vidal. Igualmente, Marcos Rodríguez Díaz indica que veremos un crecimiento en herramientas que ofrezcan integraciones fluidas entre áreas como reservas, guest experience, revenue management y restauración, permitiendo a los equipos tomar decisiones más ágiles y fundamentadas en datos en tiempo real. La movilidad será clave: aplicaciones móviles y soluciones basadas en la nube que permitan a los hoteleros gestionar su negocio desde cualquier lugar.

Junto a esto, continúa explicando que la automatización y digitalización del guest journey seguirán siendo determinantes, pero siempre buscando equilibrar la tecnología con un toque humano cercano y cálido. “El software será cada vez más un facilitador de experiencias únicas y personalizadas, aportando valor real a los clientes finales y eficiencia operativa a los equipos”.

Como en todos los sectores, los avances tecnológicos impulsarán la innovación y la transformación digital para adaptarse a ellos y a los cambios de hábitos de los clientes. “Con el tiempo los sistemas se volverán más inteligentes y personalizados con la integración de IA, BigData y técnicas de Machine Learning, facilitando una gestión eficiente, una mayor fidelización de clientes y un control óptimo de los recursos. Podrán analizar grandes volúmenes de información que estará ubicada en cualquier lugar para tomar las decisiones más acertadas”, exponen desde Landín Informática.

En definitiva, desde GreenSoftware concretan que el desafío estará en adoptar estas tecnologías sin perder de vista el contacto humano, porque al final, la hotelería y la restauración son negocios profundamente emocionales, donde el factor humano siempre será el principal protagonista.



El software para cocinas profesionales en el que te acompañan personas

