



Foto: Serenissima Informática

Software de Gestión Hotelera

Perfeccionando el servicio

En la actualidad, la existencia de un complejo hotelero que no haga uso de una buena herramienta software para su gestión interna es inconcebible, ya que aparte de su funcionalidad obvia, facilitando el trabajo del día a día, los sistemas de gestión (PMS), aportan además, y como valor añadido, la gran cantidad de información que se almacena en ellos. Sin embargo, en los últimos años, el concepto de software de gestión ha ampliado su significado, ya que si con anterioridad el hotel estaba satisfecho con un PMs, que gestionara las entradas, salidas y la gestión en general del hotel, hoy en día el hotel busca también productos que les ayuden en la función comercial.

En la actualidad el turismo ha evolucionado a un sector cada vez más conectado, global, móvil, personal y a medida, lo que ha permitido ofrecer una oportunidad a los hoteles para convertirse en un punto de referencia en la experiencia de la estancia. Gracias a esto se convierte a la tecnología en un perfecto dinamizador de este confort.

Así pues, cada vez más hoteleros depositan su confianza en soluciones en la “nube”, lo que ahorra costes y facilita procesos. En este sentido, las herramientas más frecuentes y necesarias, sobre todo en un mercado que se encuentra muy orientado a las ventas online, son las herramientas de gestión como los ‘property management systems’ (PMS), de comercialización

“Las últimas tendencias han sido el enfoque a la centralización de sistemas gracias a la evolución en las comunicaciones que ha habido en los últimos años...”

propiamente dicha (motores de reserva) y de gestión de ventas (módulos de ‘revenue management’ o ‘business intelligence’), que han crecido de manera sustancial en los hoteles españoles y que facilitan una gestión global ágil y efectiva. Sin embargo, tanto como si se encuentra instalado en la “nube”, o como si se trata de un software conectado en el hotel, el PMS (Property management systems), se posiciona como el software esencial para la gestión del mismo y sobre el que se integran el resto de soluciones tecnológicas.

Los incuestionables avances técnicos que se han producido en los últimos años, han generado herramientas informáticas más integrables y flexibles, además, no hay que olvidarse que gracias a internet se han permitido hacer más accesibles y óptima la gestión, unido a la imparable influencia de las redes sociales, conformando una auténtica revolución en el panorama del software de gestión de hoteles.

Todo PMS que se precie debe facilitar la labor del hotelero, consiguiéndolo gracias a su manera de aunar, en una sola herramienta, todos los procesos operativos del negocio hotelero. Entre las primeras consideraciones que debe tener en cuenta el hotelero, es recomendable elegir un software intuitivo, de fácil uso que dé respuesta a las necesidades particulares y específicas de su hotel adaptándose a sus características individuales, que sea innovador, actualizable, con una imagen moderna y asequible.

Por consiguiente, podemos indicar que la tecnología se encuentra aquí para poder hacernos más competitivos en el actual mercado, convirtiéndose casi en imprescindible. Se trata de un medio para atender de manera ágil, personalizada, eficiente a todos los clientes del sector, pero además debe mejorar y optimizar los procesos de trabajo.

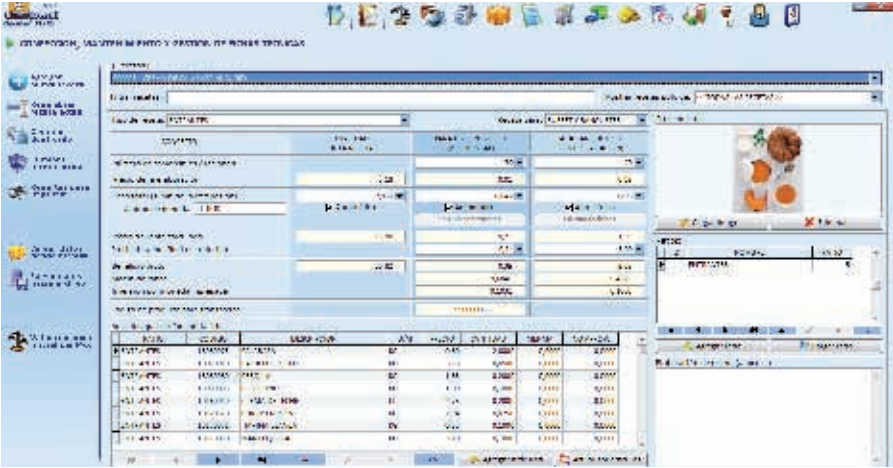


Foto: Chefexact

¿Cómo ha evolucionado?

En la actualidad, una tecnología cada vez de mejor calidad “está permitiendo alcanzar niveles de gestión que hace unos años no eran posibles. Creo que los principales pasos en los últimos años se han dado en materia de accesibilidad a la información desde cualquier punto y desde los distintos dispositivos móviles. Así como la integración de los distintos sistemas, tanto internos como externos, lo que facilita y aumenta notablemente la productividad del establecimiento”, analiza Chano Gómez, Director Comercial y Marketing de Noray Software. “El desarrollo de nuevos PMS basados en Cloud, la incorporación de aplicaciones móviles, la integración con los canales de distribución online y el tratamiento de la información para la fidelización del cliente son básicamente los esfuerzos que han realizado todos los desarrolladores de software que quieren liderar este sector”, opina de igual manera Covadonga Álvarez, Delegada Comercial de Serenissima Informática.

Como se comentaba, en los últimos años los principales pasos han sido “por un lado los tecnológicos; accesibilidad remota, instalaciones centralizadas interna o externamente, y fundamentalmente todo lo relacionado con el Cloud. En el lado funcional, los principales pasos han sido la integración de soluciones de CRM (Customer Relationship Management), desintermediación con la aparición de nuevos canales de venta y la movilidad de los usuarios”, afirma Ferran Cabanes, CEO de Quonext Turismo. Así pues, Covadonga Álvarez, continúa exponiendo

que los indudables avances técnicos de los sistemas de gestión, cada vez más abiertos y flexibles, “han ido creciendo en paralelo a las necesidades de un sector marcado por la estrecha relación entre el huésped y el hotel. Estar un paso por delante de la competencia ofreciendo servicios adecuados a los nuevos estilos de vida y poder adquisitivo de sus clientes, sólo es posible si se cuenta con las herramientas de gestión adecuadas que permitan conocer y explotar la información sobre sus clientes”.

Por otro lado, desde Galdón Software, confirman que “las últimas tendencias

Foto: Green Software





Foto: Serenissima Informática

han sido el enfoque a la centralización de sistemas gracias a la evolución en las comunicaciones que ha habido en los últimos años. Hoy por hoy, las comunicaciones son mucho más rápidas y seguras, por lo que la mayor parte del esfuerzo ha sido en poder tener sistemas comunicados entre sí, al igual que las comunicaciones vía Internet (reservas on-line, web, centrales de reservas, channel manager,...)”.
A lo largo de los años, el desarrollo más importante ha venido de la mano de Internet. “Ahora existen muchos canales de distribución y portales que permiten contratar cualquier servicio a distancia minimizando al máximo los costes. Además la inclusión de los dispositivos móviles ha supuesto un gran avance”, considera Laura Balsa, Responsable de Marketing de Landín Informática. Debido a esto, según concreta Tamara Castrillo, Directora de Negocio de Green Software, el mayor cambio de este tipo de programas en los últimos años, no tiene que ver con las funcionalidades en sí mismas, sino con la forma en la que se utilizan y se comunican con otros sistemas. Las mayores novedades se han desarrollado de la mano de la movilidad en el uso, el puesto de trabajo ya no es estático. La conectividad con internet, canales de distribución, software de terceros y hardware es otra área que ha registrado un profundo cambio. También se ha modificado en gran medida la forma de comunicación con el usuario del hotel,

Korstanje, CEO y co-fundador de Redforts Software.

De igual manera, Francesc Pelegrin, Adjunto de Dirección de Engisoft, opina que las conexiones con los canales de venta ha sido una de las mejoras significativas para los hoteleros y la concienciación por parte de estos de estar en Internet. “Por otra parte, el disponer de movilidad mediante las APP’s de gestión, poder tener las aplicaciones en Cloud y no estar limitado a trabajar en el hotel, quizá son los aspectos más significativos de los últimos tiempos”, asegura. Gracias a esto se consigue que el software de gestión sea cada vez más completo. “Antes se contemplaba tener el hotel controlado y gestionado de puertas a dentro, hoy en día, aparte de esto, el hotelero quiere dar a conocer su hotel al mundo gracias a un buen motor de reservas integrado en su web. Un channel que lo conecte con los distintos canales de distribución on-line y aplicaciones que ayuden a fidelizar sus clientes. Gracias a las nuevas tecnologías, el hotel ofrece su mejor cara a través de la red para resultar atractivo a sus clientes e incrementar así sus ventas”, razona Ariadna Tous Dalmau, Directora de Marketing de Acigrup. Con esta misma idea, Juan Carlos Cañón, Coordinador de Gestión de Soluciones Verticales de Proconsi, confirma que “el

fidelización, ofertas, valoración de la satisfacción del cliente, etc...”.

A través de todas estas novedades se puede considerar que “el paso más importante que se está haciendo es la integración de los sistemas de venta, marketing, contabilidad y housekeeping en un sistema único. Específicamente la integración de los motores de reserva, channel managers e interconexiones con los metabuscadores como TripAdvisor y Google Hotelfinder”, precisa Jankees

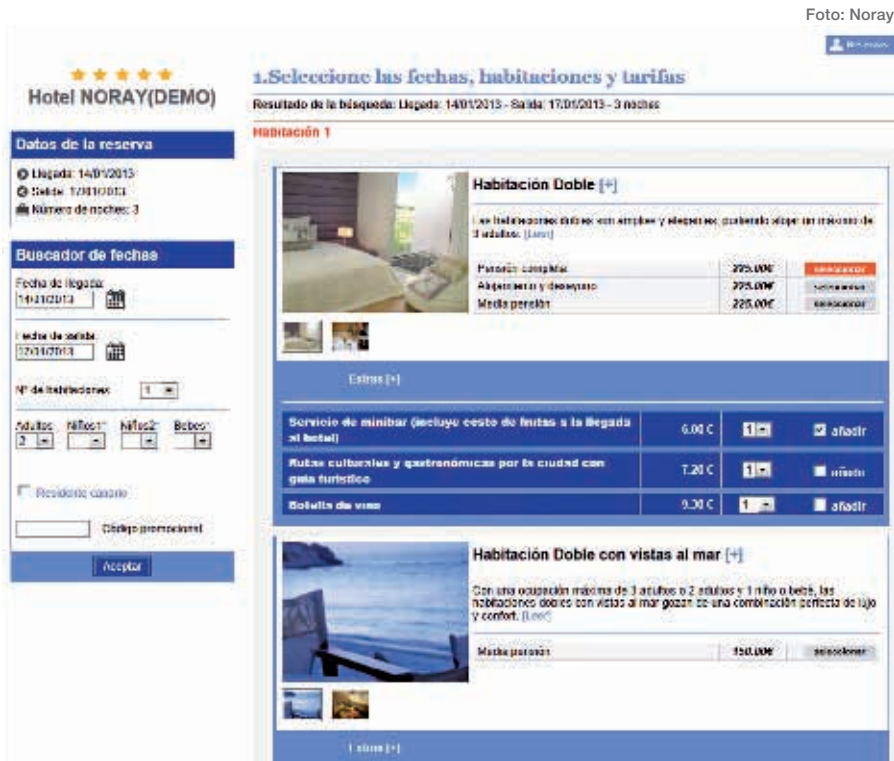


Foto: Noray

desarrollo en los últimos años ha girado en torno a la integración con centrales de reservas vía web, así como la gestión y participación a través de las redes sociales”.

En conclusión, Manuel Muñoz, Chef Ejecutivo y Director General de Chefexact, indica que en los últimos años ha evolucionado mucho el software de facturación o caja, los llamados TPV, pero el software de gestión, producción y administración puramente referente a la hostelería y restauración, es un campo poco explotado y nosotros al ver el hueco existente en el mercado nos hemos centrado en ello, logrando productos de gestión para cada sector de la industria de restauración, Catering, Hoteles Alimentos y bebidas, restaurantes, Nutrición y nuestro APPCC+Trazabilidad enfocado a la restauración.

¿Qué ofrece?

En la actualidad, según asevera Javier Casas, Director General de Millenium



Foto: Galdon

Soft, resulta casi inconcebible gestionar un hotel sin que exista un software que automatice, interprete y consolide toda la información. Ayuda a predecir decisiones

que sin su existencia sería mucho más complicado y costoso. El concepto software de gestión ha ampliado su significado en los últimos años. “Si antes

Open your business



Greenhotel
Expertos en
soluciones de gestión
para el sector hotelero

Mejore su productividad con Green Hotel y complete la ocupación a través de los canales de distribución en Internet con Green Channel Manager. Más de 500 hoteles disfrutan ya de nuestras soluciones.

Green Hotel se integra con nuestras soluciones modulares:

 **Greenchannel** **Greenweb** **Greenspa**

 **Greenrestaurant** **Greenscan**

Solicite una demo sin compromiso en: comercial@greensoft.es
Más información en nuestra página web: www.greensoft.es



Greensoftware
Soluciones profesionales de gestión

Avda. Rufo Rendueles 6, entlo. A
33203 - Gijón (Asturias) - España
T. +34 985 134 202 F. +34 985 134 326

 green@greensoft.es www.greensoft.es



AYUDAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Periódicamente, según expone Ariadna Tous Dalmau, Directora de Marketing de Acigrup, se publican ayudas a nivel estatal, por comunidades autónomas o locales. “En julio, por ejemplo, se publicó una ayuda FEDER para la instalación de wifi en los hoteles. Reclamaría más apoyo a la innovación para hacer de los hoteles españoles hoteles más vanguardistas y eficientes”. De igual manera, Javier Casas, Director General de Millenium Soft, concreta que “han existido y seguirán existiendo, pero el esfuerzo debe hacerse desde el sector privado y más en tiempos de escasez en las arcas públicas”. Del mismo modo Chano Gómez, Director Comercial y Marketing de Noray Software, evidencia que existen distintas iniciativas del Gobierno Central y de los distintos Gobiernos Autonómicos en este sentido. Si bien cada vez están peor dotadas y acceder a ellas resulta complicado a causa de unos procesos fuertemente burocratizados en lo que se refiere a requisitos, trámites o documentación a presentar. Así pues, “las administraciones deberían no sólo incrementar las dotaciones de estas ayudas, sino facilitar el acceso a aquellas empresas que quieran apostar por la tecnología como punto estratégico en su negocio, para ser más productivas y competitivas”. “Han habido programas de ayudas a través de subvenciones que han permitido a los hoteles modernizarse comprando, o cambiando el programa de gestión que tenían, con uno más moderno. Sería bueno que la Administración continuara con las ayudas para aumentar el nivel tecnológico de los hoteles, aún quedan muchos hoteles que lo necesitan”, analiza Daniele Pesavento, Director Business Development de K-Root.

Por el contrario, todavía son muchas las empresas que consideran que falta mucho por hacer, por ello, Juan Carlos Cañón, Coordinador de Gestión de Soluciones Verticales de Proconsi, opina que si hay algo que demandar a la Administración es apoyo para llevar a cabo la instalación de software de este tipo, un mayor número de páginas webs así como la incursión de este tipo de negocios en un canal de comunicación fundamental como son las redes sociales. “Existen pocas ayudas y las que hay están más enfocadas a implantación de Wifi o mejora de la página Web del hotel. Sería necesario que la Administración ofreciera también ayudas para mejorar los sistemas de gestión, ya que son la herramienta fundamental para gestionar el negocio hotelero. Hoy en día existen todavía muchos hoteles con sistemas muy anticuados que no ofrecen las posibilidades que permite un PMS actual, sobre todo en lo referente a la conectividad con los canales de distribución online, las herramientas de movilidad y mejorar el grado de satisfacción del cliente a través de las herramientas de CRM y su integración con las redes sociales”, indica Covadonga Álvarez, Delegada Comercial, de Serenissima informática.

Sin embargo, Jankees Korstanje CEO y co-fundador de Redforts Software, expone que la “Administración sigue interviniendo en el mercado, creando sobrecostes burocráticos innecesarios, competencia desleal que afecta a la calidad del producto final. Creemos que las ayudas financieras tal y como son planteadas por la Administración (Autónoma o Estatal) ni ayudan a mejorar la competitividad del sector ni son estímulo para la industria de software de crear productos de calidad. Deben dejar que el mercado regule la oferta y la demanda”. Lamentablemente se han producido muchos recortes en ayudas en este campo y, cuando existen, están muy orientadas a ofrecer soluciones globales, “por ejemplo a través de asociaciones, de manera que se ofrece un producto estándar que no siempre se adapta a las necesidades de todos los establecimientos. Sería bueno disponer de más ayudas y mayor flexibilidad en los criterios de selección del software elegido para cada establecimiento”, concluye Tamara Castrillo Díaz, Directora de Desarrollo de Negocio de Green Software.

hotelero que no haga uso de una buena herramienta de software para su gestión interna. “Son numerosos los diferentes departamentos que deben de funcionar dentro de un hotel y es fundamental que éstos puedan trabajar coordinados entre sí para poder ofrecer un servicio óptimo”, indican desde Galdon Software.

“Actualmente un PMS es una herramienta indispensable para cualquier establecimiento que tenga un mínimo volumen de trabajo, ya que llevar un registro manual de la administración de un hotel, cumpliendo con la legislación fiscal y administrativa vigente en España, es poco viable y muy laborioso a nivel administrativo”, continúa explicando Tamara Castrillo (Green Software). Por ello, hay que tener muy en cuenta que toda herramienta de software de gestión, “debe proporcionar una optimización de los procesos del complejo hotelero, información al usuario que está en contacto con el cliente, información actualizada a los directivos para que puedan conocer qué está pasando en el complejo...”, considera Ferran Cabanes, de Quonext Turismo.

Hoy en día los hoteles son cada vez mas tecnológicos, es por esta razón que necesitan de distintos sistemas operativos, distintos softwares, “cada uno específico en su campo. El programa de gestión es el software principal del hotel y es imprescindible. Permite la gestión global del hotel y de los varios departamentos de forma eficaz, permitiendo un ahorro importante de horas de trabajos y errores y aumentando la calidad del servicio a los clientes”, detalla Daniele Pesavento, Director Business Development de K-Root. Así pues, los software de gestión se consideran unas herramientas imprescindibles en los momentos en los que se encuentra la

el hotel estaba satisfecho con un PMS que les gestionara las entradas, salidas y la gestión en general del hotel, hoy en día el hotel además busca productos que le ayuden a comercializar. Una eficiente gestión de las ventas repercute directamente en el aumento de clientes y de facturación”, argumenta Ariadna Tous (Acigrup). Tal y como se comentaba con anterioridad, no existe ningún complejo

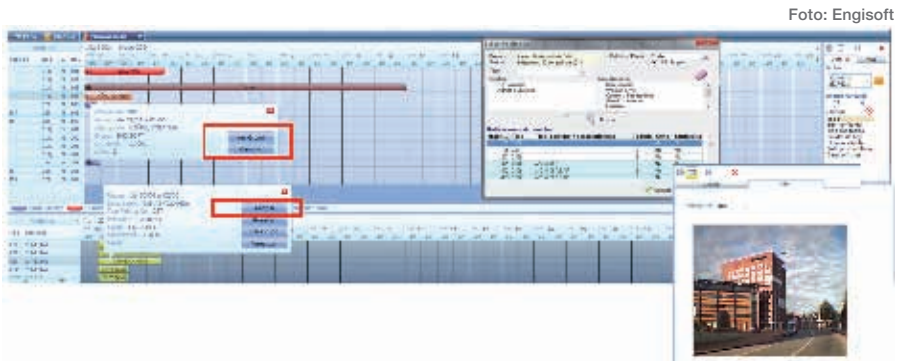


Foto: Engisoft

economía mundial para la industria de la hostelería, ya que, según argumenta Manuel Muñoz (Chefexact), “controlan el departamento de alimentos y bebidas de los hoteles, reducen costos, aumentan beneficios, regularizan las producciones, facilitan el trabajo de los empleados, y aumentan la satisfacción de los clientes por los servicios y calidad prestada a un precio menor que la competencia, son imprescindibles para cualquier hotel que ofrece buffet y comida y bebida en sus puntos de venta: restaurantes, bares, chiringuitos, etc.”.

Por otro lado, Covadonga Álvarez (Serenissima Informática), opina que aparte de su funcionalidad obvia de facilitar el trabajo del día a día, estos sistemas de gestión (PMS), aportan, como valor añadido la gran cantidad de información que se almacena en ellos. “Las rutinas diarias del hotel generan una gran cantidad de datos que necesitan estructurarse y categorizarse de tal manera que, más tarde, referencias, relaciones y conexiones, puedan ser



Foto: Accor

establecidas entre ellas para analizar la información retrospectivamente y así poder facilitar la toma de decisiones y las estrategias de venta del hotel”. Del mismo modo, opina que conseguir “la disminución de los costes de gestión, la optimización de los recursos y la fidelización de los clientes sólo es factible

con la utilización de estos sistemas de gestión, y con herramientas de Business Intelligence que permite a la dirección de un hotel tomar decisiones para mañana basadas en los datos de ayer y de hoy”.

Chano Gómez (Noray Software) especifica que en estos tiempos, todo el mundo

soulsuite.

El software para la gestión hotelera en persona





Foto: Am System

habla de la comercialización online, channelmanagement, revenue management, etc. “parece que se olvidan de la importancia del software de gestión, que constituye la principal herramienta para asegurar la eficiencia en puntos tan críticos como recepción, limpieza y AA&BB. La gestión adecuada de estos departamentos te permite un ahorro estructural, una mayor productividad y disponer de información real time del negocio para la correcta toma de decisiones”.

Entre los distintos aspectos que nos ayuda a mejorar estos sistemas, se

Foto: Barceló



pueden nombrar, “el ahorro, ya que nos permite gestionar eficientemente nuestros procesos, recursos humanos y clientes. Mejor toma de decisiones al disponer de mejor información. Seguridad en los datos, ya que no es lo mismo ir almacenando información en ficheros que en un ERP con una estructura definida, copias de seguridad automatizadas y una empresa responsable de su mantenimiento y actualización. Estandarizar la organización, ya que el software tiene bien definidos cada uno de sus procesos. Permite crecer organizadamente al tener información bien estructurada en un ERP”, expone Luis Campos, Export Manager de AM Systems.

Mariola Molina, Directora Comercial de soulsuite, analiza que además estos sistemas ofrecen “funcionalidad y agilidad en las operaciones diarias: en una época como la actual, influida por la tecnología, un software de gestión hotelera ayuda y agiliza las tareas diarias de los distintos departamentos y facilita dar un servicio óptimo y de calidad al cliente”. Además “facilita la entrada de reservas y por lo tanto de ventas: el hostelero cuenta con multitud de herramientas para agilizar la entrada de reservas desde los distintos canales en su establecimiento. De manera manual o automática, mediante interfaces de conexión con motores de reservas, channel manager o los propios canales de venta, se automatiza la entrada de reservas. Mejora el acceso a la información: la información interna

“Con las soluciones de gestión hotelera en la nube, ya no es necesario invertir en hardware ni software...”

del establecimiento está disponible en todo momento y desde cualquier lugar, facilitando un mayor control sobre el funcionamiento del hotel y ayudando al hostelero en la toma de decisiones”.

Y por último, se produce un “mayor alcance con el cliente: con la base de datos que provee el software es posible disponer información detallada de cada cliente, de esta forma se pueden diseñar campañas específicas para cada uno de ellos, mejorar la oferta de servicios y lograr convertirlos en clientes frecuentes”. Conocer al cliente es otro de los puntos fundamentales que precisa un hotel. “Cuando un cliente hace el check-out su nivel de satisfacción dependerá principalmente en cómo se sienta que fue tratado, no sólo durante su estancia sino también antes y después. Con las herramientas que nos ofrecen los PMS como: aplicaciones móviles, sistemas de mensajería y cuestionarios de satisfacción, un hotel puede influir en como un cliente experimente y evalúe los servicios del hotel”, completa Covadonga Álvarez.

Para Daniele Pesavento (K-Root), “la eficacia y la productividad son el primer beneficio apreciable que ofrece un programa de gestión. También hay un ahorro de costes, ya que se optimizan los recursos, y un aumento de los beneficios gracias a un control de la gestión a través de la información y estadísticas que ofrece el programa”. “Ahorro de tiempo y por lo tanto de costes, dado que el trabajo “manual” resulta más costoso. Y fundamentalmente, tener acceso a información esencial para saber cómo se comporta tu negocio”, confirma Pablo Zaballa (Parsec Syc). Del mismo modo opina Tamara Castrillo, indicando que “a parte del consabido ahorro de tiempo y optimización de recursos, sobre todo proporciona al hotelero una herramienta muy poderosa para conocer y analizar los datos de su empresa que le permitan tomar decisiones futuras. Otra gran ventaja que proporcionan hoy en día estos productos es el poder distribuir,



Foto: Sulcus

desde un único programa, la disponibilidad de la instalación hotelera en las distintas agencias de venta online y recibir las reservas a través de un único canal”. Así pues, con los reportes comentados que se obtienen de estas herramientas, “es posible poder tomar decisiones a partir de la información necesaria en cada momento, lo que permite analizar los costes y optimizarlos. Permite también optimizar la venta a través de los distintos canales. Controlar los servicios suplementarios que se les ofrece a los clientes, así como mejorar la relación con ellos. En Engisoft, aprovechamos las últimas tecnologías móviles y la orientación de los usuarios y clientes de los hoteles de trabajar con Smartphones y tablets, para ofrecer nuestros productos en estas tecnologías como elemento diferenciador”, concreta Francesc Pelegrin, de Engisoft.

Una buena herramienta o producto software debe de ser capaz de cubrir perfectamente todas las áreas de un hotel: “front-office, administración, compras, gestión de TPV (cafeterías, restaurantes, galerías comerciales, spa,...), eventos, salones, economato, departamento comercial, contabilidad, recursos humanos,... Así como todas las funcionalidades posibles: gestión documental, correo electrónico corporativo, control de presencia interno, conexiones webs externas...”, mencionan desde Galdon Software.

Por otro lado, hay que tener en cuenta las nuevas plataformas y tecnologías en la que están basados actualmente los PMS, ya que “permiten poner en marcha técnicas para incrementar los beneficios del hotel a través de técnicas de upselling, cross selling, revenue management, tratamiento de las redes sociales o la interacción con los distintos canales de distribución: Web Booking, Channel Manager, IDS, CRS...”, expresa Covadonga Álvarez. Así pues, “la utilización de los PMS en nuevas plataformas móviles mejoran en gran medida los procesos de reserva y otros tecnicismos a los que el viajero moderno se tienen que enfrentar, al mismo tiempo que se le mantiene informado con mensajes e información oportuna y relevante. Además, gracias a las nuevas apps que el cliente puede utilizar desde su dispositivo móvil permiten dar un gran paso en la mejora de las comunicaciones entre el cliente y el hotel. Los beneficios que se obtienen son claros y evidentes: el cliente puede acceder directamente a la información de su reserva, a promociones, ofertas y servicios, y siempre desde

Gestionamos sus servicios hoteleros para que solo se preocupe de la atención al cliente



HOTELES

Husa
Santos
Attica21
Sercotel
Hotansa
Aránzazu
Acevi Hoteles
GSA Hoteles

Axel Hotels
Carris Hoteles
Hotusa Hotels
Derby Hotels
Hoteles Center
Barceló Hoteles
Majestic Hotel Group
y muchos más...

LUGARES

España
Italia
Francia
Alemania
Bélgica
Rep.Checa
Marruecos
Argentina
New York
Austria
Hungría
México
Portugal
United Kingdom

SIGH-ULYSES

Tesipro Solutions ofrece una herramienta eficaz, rápida y de ayuda para la gestión y explotación de su negocio, con una evolución continua para adaptarse a las nuevas tecnologías y requisitos del sector hotelero.

Contacte con nosotros



Tel. 902 006 450
Fax 93 244 93 80
08011 BCN
c/ Sepúlveda, 143 5ª Planta

Visite nuestra web



www.tesipro.com

Encontrará información al detalle de nuestros productos y servicios.



Tesipro
solutions
Software para hoteles

¿CÓMO ELEGIR UN SISTEMA?

El hotelero tiene en cuenta la efectividad y la fiabilidad, es fundamental que el programa sea estable y no falle. Por otro lado, valora la integración con programas que le ayuden a vender sus estancias. Así pues, “tiene en cuenta que beneficios le puede aportar en términos de ahorro de costes, toma de decisiones y aumento de facturación. No obstante, el precio sigue siendo un factor clave”, describen desde Engisoft”. Para Ferran Cabanes, de Quonext Turismo, el empresario debería tener en cuenta los factores que le permitan garantizar su inversión, tanto en el presente como en el futuro, es decir, elegir productos que le ayuden a mejorar su negocio hoy, con características como la funcionalidad necesaria, la capacidad tecnológica, la facilidad de uso, etc. También debe tener en cuenta que su inversión este protegida en el futuro, eligiendo tecnologías de amplia introducción en el sector, y con proveedores que garanticen la continuidad del negocio. “Por otro lado el empresario, en el momento de elegir un sistema informático, suele tener en cuenta los resultados o información que posteriormente le pueda proporcionar el sistema y evidentemente los costes de implantación del mismo. A menor escala el empresario también tiene en cuenta los requerimientos hardware que serán necesarios para la implantación del sistema”, informan desde Galdon Software.

Por lo que se refiere al usuario del hotel, “es importante que el programa sea rápido, fácil de entender y ágil. El programa debe hacer el trabajo más fluido”, comentan desde Acigrup. “El usuario del hotel es normal que busque en un sistema la facilidad de uso del mismo y todos los automatismos posibles, de manera que el trabajo diario con ésta herramienta sea lo más fácil e intuitiva posible”, afirman desde Galdon Software. Del mismo modo, opinan desde Landín Informática, “los clientes buscan que se les dé un servicio óptimo y el empresario sabe que para lograr esto, y que el personal del establecimiento pueda ofrecer la mejor atención a cada cliente, necesitan la ayuda de un sistema informático que les permita tener a mano toda la información necesaria. Los empleados del hotel a su vez necesitan aplicaciones sencillas que les ayuden a resolver de forma rápida y eficaz los requerimientos de todos sus huéspedes. El objetivo principal es la fidelización de los clientes”.

Entre las características que debe contar un software de gestión destaca su adaptabilidad a las necesidades específicas de cada

establecimiento, “en este aspecto un software modular es capaz de cumplir con las expectativas de todo tipo de cliente, controlando todas las áreas y servicios del hotel. El software tiene que ser flexible. Debe ser capaz de adaptarse a los cambios y tendencias del negocio rápidamente. Para ello es necesario contar con un proveedor que entienda y haga frente a las necesidades del sector. Un software demasiado rígido corre el peligro de perder eficacia. Debe ser intuitivo y de fácil manejo. Es fundamental que el personal del hotel utilice eficientemente el software de gestión para agilizar las tareas diarias y dar un servicio óptimo y de calidad al cliente. Y, por último, debe arrojar informes fiables. Los informes de producción, ocupación y estadísticas se han convertido en un instrumento básico para valorar la situación del hotel y apoyar al hostelero en la toma de decisiones”, especifican desde Gruphotel.

Por parte del hotel en cuestión se debe tener en cuenta “el aspecto económico; que sea un software contrastado en el sector; y que la introducción del mismo sea lo menos traumática posible”, indican desde Proconsi. Por otro lado, Parsec Syc, considera que se busca que la “empresa proveedora sea solvente y fiable, a ser posible con cientos de instalaciones demostradas. El empresario suele buscar que el programa le dé información económica simple y bien organizada, para conocer los márgenes con los que trabaja, información económica, etc. El usuario del hotel busca principalmente facilidad de manejo y agilidad para las funciones más utilizadas en el día a día”.

Lamentablemente sigue pesando mucho el factor precio en la compra. “Otros factores que influyen en la toma de decisiones del empresario es que el programa sea intuitivo y que proporcione datos que le ayuden a vender, a tomar decisiones (producción, yield, revenue, etc...) y a fidelizar al cliente”, consideran desde Green Software. Como siempre, el precio es el factor que más influye en la elección de un sistema aunque, cada vez más, también las prestaciones del sistema se tienen en cuenta.

“Los usuarios buscan facilidad y rapidez en un sistema junto con conectividad que permita ahorrarse procesos manuales cuando podrían ser automatizados gracias a la integración de los sistemas”, concluyen desde K-Root.

cualquier lugar y en cualquier momento, mientras que el hotel registra las acciones de los huéspedes y puede responder inmediatamente a sus peticiones”. Igualmente, tal y como nos puntualizan desde Galdon Software en el aspecto de instalaciones, es muy importante actualmente “tener los sistemas centralizados, evitando la redundancia innecesaria de bases de datos, servidores, aplicaciones,... Incluso éste concepto podría ser aplicado a cadenas de hoteles, donde el tener un software de gestión centralizado podrá permitir, de manera muy sencilla, mecanismos que en otros casos serían muy costosos, como por ejemplo, tener una central de

reservas, desvíos entre hoteles, consultas o reportes a nivel cadena de forma inmediata...”.

Con las soluciones de gestión hotelera en la nube, ya no es necesario invertir en hardware ni software. Según define Jankees Korstanje (Redforts Software) “se ofrece la solución en modo “Software as a Service” eliminando así los riesgos financieros de la inversión, reduciendo costes de operación y mejorando drásticamente la disponibilidad de los sistemas. Un Software de Gestión necesita estar integrado con el motor de reservas y el channel manager automatizando las tareas de gestión de disponibilidad

y distribución de precios”. “El motor de reservas potencia el canal de venta directa del establecimiento. Integrado con el software de gestión agiliza la entrada de reservas, actualiza automáticamente la ocupación y aumenta la visibilidad del hotel para sus clientes. La herramienta aumenta la potencia de ventas del hotel y consigue un considerable ahorro de tiempo”, describe Mariola Molina (soulsuite). De igual manera, considera que hoy en día cada vez son más los sistemas y dispositivos externos con los que se pueden integrar los programas de gestión. El desarrollo de interfaces integrados con dispositivos como lectores de documentos de identidad,

centralitas de teléfono, sistemas Pay-TV, llaves, telecomandas, etc., simplifica el manejo de estos sistemas y optimizan el tiempo del usuario.

“Gracias al acceso a la información que nos ofrecen este tipo de productos nos facilitan la fidelización de los clientes”, puntualizan desde Landin informática. En conclusión, es “totalmente imprescindible la implantación de un software de gestión en establecimientos hoteleros. Dado el volumen de información que se maneja, es primordial tener todo informatizado”, explica Pablo Zaballa, Jefe de producto de Parsec Syc.

¿Cómo debe ser?

Un software de gestión debe de ser un instrumento intuitivo y fácil de utilizar, por parte del usuario final, sin renunciar en ningún momento a ser menos funcional. “El software debe adaptarse a las necesidades específicas de cada establecimiento. En este aspecto un software modular es capaz de cumplir con



Foto: soulsuite

las expectativas de todo tipo de cliente, controlando todas las áreas y servicios del hotel”, analizan desde soulsuite. Igualmente, desde Galdon Software, precisa que ha de ser una herramienta que cubra sin excepción todos y cada uno de los departamentos que forman parte del negocio. “Y por supuesto, como característica fundamental, se ha de tener en cuenta que debe de ser

adaptable o personalizable al 100% a los requerimientos del cliente, ya que nunca se encontrarán dos empresas que trabajen exactamente de la misma manera, el software debe adaptarse perfectamente a la forma o peculiaridades de la empresa en la que se implante”.

Una de las características principales que debe tener este tipo de programas

redforts
software as a service

Soluciones de
Gestión Hotelera

**PMS, motor de reservas
channel management
pruébelo gratis**

902 800 027
info@redforts.com

redforts
software as a service

www.redforts.com



Foto: Barceló

es que debe ser flexible. “Debe ser capaz de adaptarse a los cambios y tendencias del negocio rápidamente. Para ello es necesario contar con un proveedor que entienda y haga frente a las necesidades del sector. Un software demasiado rígido corre el peligro de perder eficacia”, concretan desde soulsuite. Con esta misma idea, desde Serenissima informática indica que los PMS deben ser flexibles, “adaptándose a las necesidades específicas de cada hotel o cadena hotelera, ofreciendo además de las funcionalidades habituales la posibilidad de utilizar las últimas tecnologías con sistemas centralizados, movilidad y accesibilidad desde cualquier lugar. Ser capaz de actuar y de ser informado sobre la marcha es un requerimiento fundamental de la vida empresarial moderna. Los clientes de hoy en día no quieren esperar, quieren que se les atienda lo mejor y más rápidamente posible”.

En este sentido, “internet es sin duda un factor determinante sobre el cual giran las prestaciones de todos los sistemas de gestión hotelera de hoy, tanto en lo referente a las prestaciones que ofrecen para el front office como en lo relativo a los sistemas que permitan un acercamiento a los huéspedes”, explican desde Serenissima.

Además, otra de las características que debe tener es su fácil manejo, siendo

fundamental “que el personal del hotel utilice eficientemente el software de gestión para agilizar las tareas diarias y dar un servicio óptimo y de calidad al cliente”, observan desde soulsuite. Desde Chefexact, opinan de igual manera que deben contar con “facilidad de manejo y comprensión, operatividad y funcionalidad, requisitos que nuestros software cumplen perfectamente”. Siendo de vital importancia que agilicen el trabajo, reduzcan los costes del hotel y que le ayuden a comercializar sus estancias más y mejor, tal y como exponen desde Acigrup. Para Greensoftware, de una manera clásica es necesario “agilidad, facilidad de uso, flexibilidad en la casuística de gestión y un buen soporte técnico. Pero como característica fundamental debe ser una herramienta que permita al hotelero “vender” sus servicios”.

Del mismo modo, desde Millenium Soft consideran que debe contar con “sencillez, manejabilidad y funcionalidad que son las variables básicas para puntuar los PMS”.

Deben facilitar los procesos operativos de las distintas áreas del hotel, “de un modo sencillo para el usuario para que realmente signifique un ahorro de costes, en modo de ahorro de tiempo y de optimización de procesos internos. Por supuesto, los distintos módulos de los que cuenta un software de estas características, deben estar integrados entre sí para ofrecer

información global de todo el hotel y por departamentos”, precisan desde Engisoft.

Para K-Root, es necesario que estos sistemas cuenten con modularidad y flexibilidad de configuración del programa, ya que no todos los hoteles son iguales. Además de todo esto, se busca la conectividad abierta a otras aplicaciones, como centralitas telefónicas, TPVs, llaves magnéticas, CRS, facturación electrónica, volcado datos contables, Channel Manager, motor de reservas online, Revenue Management System, etc. De igual manera, desde Landin Informática, especifican que es imprescindible que conste de “un planning mediante el cual se pueda conocer de forma rápida el estado de las habitaciones del establecimiento y la disponibilidad. Un registro completo de clientes, agencias y huéspedes con sus históricos de estancia en el hotel. Un sistema de facturación de reservas y gastos, y un sistema de tarificación de llamadas telefónicas”.

Pero sobre todo y principalmente “tienen que ser programas de gestión modernos y actualizados con las necesidades de un hotel”, concluyen desde K-Root.

Un sector concienciado

Durante los primeros años de la crisis se produjo un parón en la inversión de estas herramientas, sin embargo, ahora esta tendencia ha cambiado. “Los hoteleros han visto que para mejorar la rentabilidad y la eficacia de su negocio necesitan

Foto: Parador de Alcalá de Henares

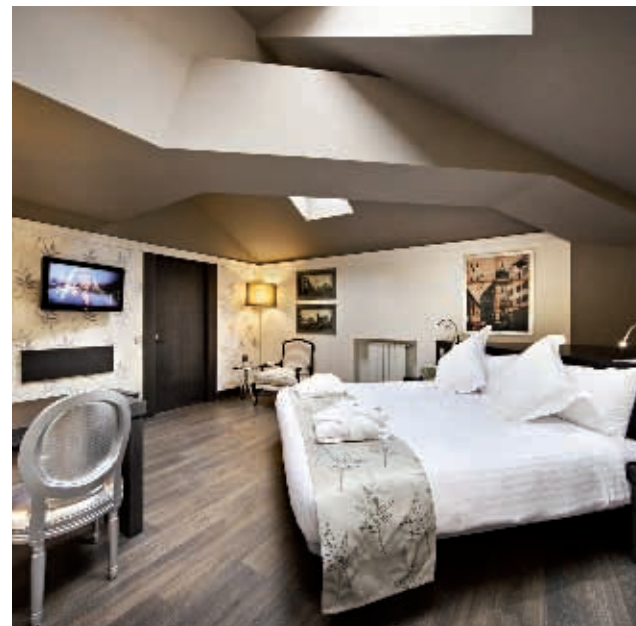
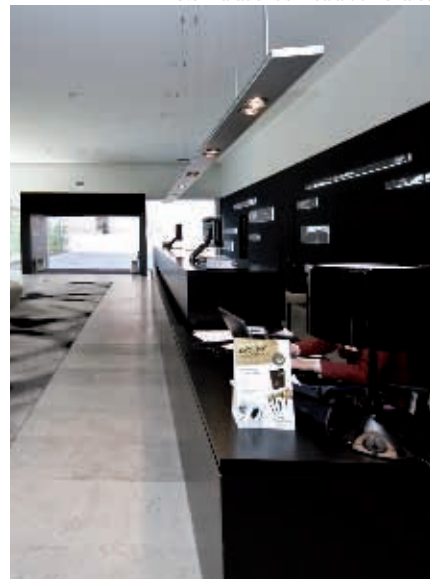


Foto: Barceló

contar con sistemas de gestión que les permitan automatizar, optimizar y mejorar sus resultados. La habilidad de tomar buenas decisiones se basa siempre en la experiencia, la intuición y las cifras. Mientras que la experiencia y la intuición están al alcance del director del hotel, las cifras y todos los detalles del negocio sólo estarán disponibles si cuentan con un sistema de gestión que les facilite y agilice esta información”, afirma Covadonga Álvarez, de Serenissima Informática.

En la actualidad se puede decir, tal y como analiza Ariadna Tous, de Acigrup “que el porcentaje de hoteles sin PMS es muy bajo. Por otro lado, hoteles muy pequeños, que no requieren de PMS, sin embargo venden sus habitaciones a través del motor de reservas de su página web. Cada tipo de hotel busca y adquiere los productos que podrán ayudarle a gestionar mejor y a ganar más”. Afortunadamente cada día son más las empresas que están siendo conscientes de la importancia de los software de gestión hotelera, “para conseguir resultados sin pérdidas y rentables, con lo cual son herramientas informáticas muy necesarias en este momento de la economía mundial y, sobre todo, de nuestro país que tiene una importantísima industria turística en la cual se debe de ofrecer servicios de calidad a su justo precio y que sean rentables para la industria”, detalla Manuel Muñoz, de Chefexact. En este sentido, Luis Campos, de Am Systems, precisa que estos establecimientos se decantan, “en una gran mayoría en la integración de un ERP básico para gestionar el front desk, poco a poco muchos de los clientes de ERP para front desk demandan elementos más avanzados para optimizar recursos”, precisa. “Prácticamente todos los profesionales del sector conocen las grandes ventajas que les proporciona un software de gestión y casi todos lo utilizan para el trabajo diario en sus establecimientos. Si bien es cierto que, en los establecimientos menos profesionalizados o con baja ocupación, llegan a carecer de este tipo de sistemas”, menciona Tamara Castrillo, de Green Software. Se puede decir, que existen ya pocos hoteles de mediano tamaño que no dispongan de, al menos, un PMS para gestionar su

LA SOLUCIÓN COMPLETA EN GESTIÓN HOTELERA

HOTELES - CADENAS DE HOTELES - RESORTS

galdon
software
Creamos Soluciones

Líderes en desarrollo **a medida** de soluciones software para empresas en entornos multiusuario. **Más de 25 años de experiencia** ofreciendo el mejor producto y el mejor servicio.



Front Office

Central de reservas, Rack gráfico, Plannings de ocupación, pensión, facturación...



Back Office

Cierre diario de hotel automatizado, Balances de producción, situación... Gestión documental

Gestión de Tpv

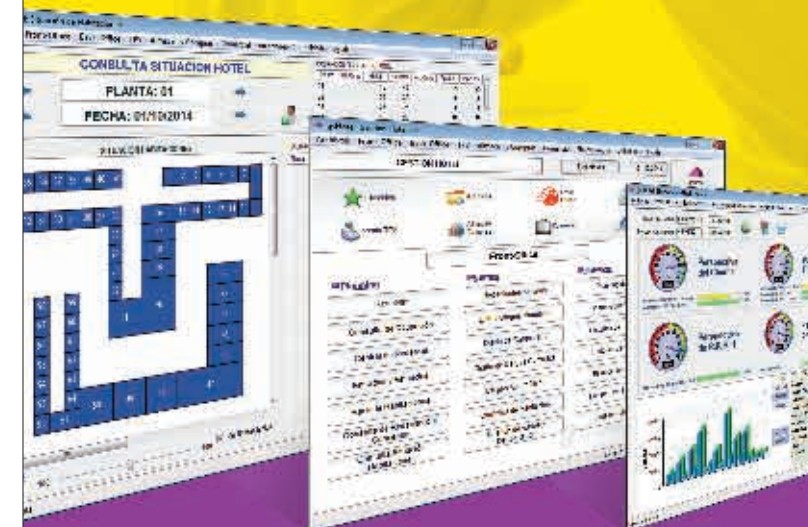
Restaurantes, cafeterías, galerías comerciales, talasoterapia/spa...

Planificación de Eventos

Diseño gráfico para distribución de salones

Control de Almacén y Compras

Módulos mantenimiento, averías, gobernanta...



Amplie Información:

www.galdon.com

+34 95 841 01 93





Foto: NH Gran Hotel Casino de Extremadura

operativa interna. Francesc Pelegrin, de Engisoft, considera que cada vez más se hace necesario tener un reporting suficientemente exhaustivo para poder tomar decisiones, así como maximizar los ingresos. “Otro tema que se tiene muy en cuenta es el comercializador. Se necesita de este tipo de tecnología para tener presencia en los canales de venta vía internet, ya sean OTA's, GDS's etc. y el hotelero tiene cada vez más claro que no estar presente en estos canales de venta implica no llegar a los clientes potenciales de su hotel”.

Por otro lado, y a pesar de que el sector es consciente de la necesidad de contar con una solución software para su negocio, “podría indicarse que aún falta camino por andar cuando se trata de conocer qué tipo de características debe tener la solución que cada empresa debe de adquirir. La oferta de soluciones software es un abanico muy amplio, tanto en precios como en funcionalidades que prestan cada una de las soluciones que existen en el mercado; y esto provoca, en ocasiones, dudas en los clientes en el momento de tener que tomar una decisión o apostar por una aplicación software para su negocio”, argumentan desde Galdon Software. De igual manera, Javier Casas, de Millenium Soft, considera que “aún queda algo de recorrido por implantar, pero es cada vez menor. Con la dependencia de internet y las tecnologías es impensable manejar un hotel sin software”. Con esta misma idea, Laura Balsa, de Landín

informático menciona que, hasta hace relativamente poco tiempo, “aún nos encontrábamos en determinadas zonas con establecimientos que anotaban las reservas a mano en un libro de registros, pero en la actualidad esto ya no sucede. En cualquier lugar, salvo casos muy aislados, todos cuentan con la ayuda de alguna aplicación informática porque con el tiempo se han dado cuenta del ahorro de costes y de esfuerzo que supone en el día a día”.

En el caso de los establecimientos que aún no cuentan con esta instalación, la diferencia, tal y como explica Juan Carlos Cañón, de Proconsi, se halla “fundamentalmente en el tamaño de la empresa hotelera en cuestión. Aquellas de tamaño medio-alto presentan un mayor grado de concienciación, sin embargo en aquellos establecimientos más pequeños todavía hay que insistir”.

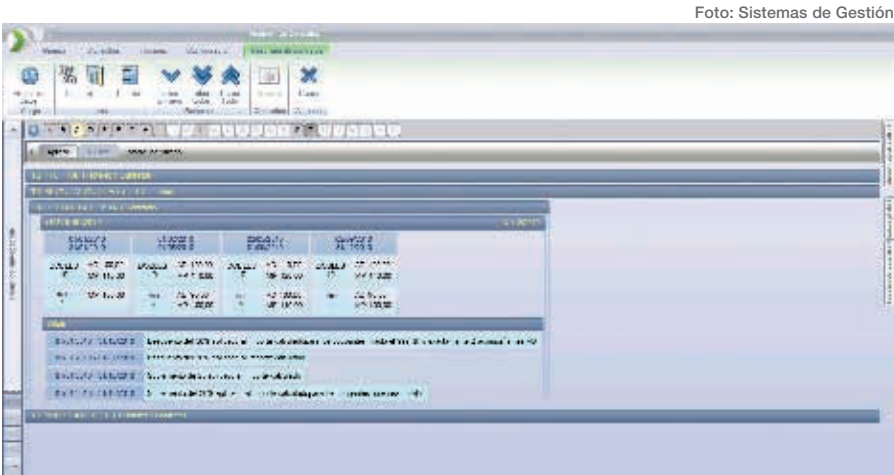


Foto: Sistemas de Gestión

“Las grandes cadenas hoteleras indudablemente si están concienciadas y apuestan por la tecnología y las TIC como un punto estratégico. Pero muchos hoteles independientes, pequeños y medianos, no son conscientes de la importancia que tiene la tecnología en la adaptación al mercado y el incremento de la productividad de todas sus unidades de negocio para poder competir. Para este tipo de establecimientos, la inversión en tecnología que le ayude a ser más competitivo es la gran asignatura pendiente”, comenta Chano Gómez, de Noray Software.

Por el contrario, Jankees Korstanje, de Redforts Software, opina que el sector hotelero español “todavía no es consciente de las grandes ventajas de las soluciones en la nube. Esta situación debilita la capacidad competitiva y reduce el margen de operación del sector. Muchos de los sistemas tradicionales desplegados son demasiado complejos, requieren mucha formación y ofrecen poca automatización de tareas. El sector hotelero es un sector con mucha temporalidad con lo que es importantísimo que los sistemas sean fáciles de utilizar, simples y ágiles”.

En estos momentos, “los establecimientos hoteleros, de más de 30 habitaciones tienen mayoritariamente una conciencia de tecnología con ordenadores modernos, redes bien definidas, servidores, software, pero existen establecimientos de menos de 30 habitaciones donde si existe ordenador, es utilizado para todo Front desk, POS de restaurante, administrar el booking engine y no existe un plan de crecimiento tecnológico”, concretan desde AM Systems. “En un

nivel de 0 a 10 aún estamos en un nivel muy básico que apenas llega al 4. Queda mucho recorrido y el convencimiento de integrar todos los sistemas”, informa Javier Casas (Millenium Soft). Por otro lado, Pablo Zaballa (Parsec Syc), considera que España se encuentra en un nivel medio, pero está en permanente crecimiento. “Creemos que el avance que se está produciendo en este campo es importante, las carencias se están solventando y la mayoría de los hoteles se equipan bien, tecnológicamente hablando”. A pesar, de que existen muchos hoteles que están al día, en la parte de venta (motor de reservas, channel manager...), en la parte de sistemas de gestión, tal y como detallan desde Redforts Software, muchos hoteles siguen operando con sistemas PMS muy anticuados, perdiendo tiempo y dinero, no sólo por la poca agilidad de estos sistemas antiguos, sino también por los altos sobrecostes de mantenerlos. “Lo que hace 5 años se hacía con 5 servidores, hoy en día se hace en la nube. El software y hardware ha evolucionado

tanto que todo lo que tiene más de cinco años, está probablemente totalmente obsoleto”.

Sin embargo, en general “el nivel tecnológico de los hoteles en España es alto, pero en muchos casos la reticencia al cambio o la falta de presupuesto frena la renovación de las aplicaciones ya existentes del hotel”. “Las grandes cadenas y hoteles tienen una implantación tecnológica muy importante. También nos encontramos con hoteles de nueva creación que ya nacen con tecnología de vanguardia y apuestan por ella como elemento diferenciador. Pero también hay un número muy importante de establecimientos pequeños y medianos con grandes carencias tecnológicas de todo tipo. Sobre todo en software de gestión integrado y soluciones de comercialización y marketing online”, explican desde Noray Software. “El nivel de equipamiento básico es ya una realidad para la mayoría de hoteles. Incluso hoteles muy pequeños que no disponen de PMS si que tienen motor de reservas, porque la



Foto: Serenissima Informática

venta es fundamental”, comenta Ariadna Tous, de Acigrup.

A nivel global prácticamente todo el sector está equipado tecnológicamente. “El

Mejora la gestión de tu hotel o cadena hotelera con **QuoHotel**, el software de gestión PMS integrado en plataforma Microsoft Dynamics NAV

¿Qué opina la Consultora Penteo sobre QuoHotel?

<http://b.t.ly/PenteoQuoHotel>

Infórmate en: info@quonext-tur.com | Tel. 902 109 606 | www.quonext-tur.com

Quonext QuoHotel Microsoft Dynamics



Foto: Serenissima Informática

problema suele radicar en la renovación del equipamiento, así como la adopción de las nuevas tendencias que surgen en la estrategia de la distribución. Para que el conjunto del sistema pueda funcionar de forma óptima debería de realizarse una inversión anual en tecnología, que le permita mantenerse al día, para poder beneficiarse de los avances tecnológicos en este sector. En este sentido sí que sería recomendable que existiesen más ayudas para la renovación del equipamiento tecnológico de este tipo de establecimientos”, considera Tamara Castrillo (Green Software). “Ha habido mucha concienciación sobre la importancia de los mismos, lo que ha implicado una adopción mayoritaria de estas tecnologías, por lo que su nivel de equipamiento es ya muy extendido”, definen desde Engisoft.

En conclusión, el sector hotelero está bien equipado tecnológicamente, pero hay que tener en cuenta que “la crisis económica actual ha frenado el ritmo de actualización y renovación de estos equipamientos. En el análisis del sector debe diferenciarse entre las cadenas, que suelen estar más actualizadas, y los hoteles individuales. Es en este último grupo donde existen más áreas de mejora”, concluye desde Quonext Turismo (Ferran Cabanes).

Un futuro en auge

La innovación va muy ligada a ayudar al hotel a vender más y a optimizar sus

recursos al máximo. En este sector, las innovaciones más importantes se están dando, tal y como argumenta Francesc Pelegrin, de Engisoft, “en el enfoque de comercialización del producto. Se está pasando de un modelo de pago por licencia de producto a un modelo de pago por uso o por servicio. En este sentido, el paradigma del Cloud computing está siendo clave. Relacionado con este modelo, el acceso a las aplicaciones y datos desde cualquier lugar, permite el desarrollo de aplicaciones móviles”. Siguiendo con esta misma idea, Chano Gómez, de Noray Software, considera que “el sector está innovando en muchos frentes, destacaría especialmente aquellas iniciativas que están trabajando en la inteligencia de mercado. Todo lo que tiene que ver con la obtención de información acerca de las preferencias de los clientes para mejorar el diseño de las promociones turísticas. Posiblemente las herramientas de inteligencia artificial empiecen a tener especial relevancia”.

Así pues, se puede decir que los principales desarrolladores enfocan su I+D+i en desarrollar nuevos sistemas basados en el Cloud Computing. “Hoy en día son muchos los PMS que tienen ya una solución de software basadas en la “nube”; y aunque estos sistemas todavía no ofrecen todas las prestaciones de un PMS tradicional y se enfrentan a la desconfianza por parte de algunos hoteleros, que no quieren tener los datos de su negocio fuera del

hotel, empiezan a ver como la demanda crece día a día”, concreta Covadonga Álvarez, de Serenissima Informática, que continúa indicando que también enfocan sus esfuerzos en crear nuevas herramientas que permitan llegar a los potenciales clientes a través de los dispositivos móviles, las redes sociales o las soluciones de comercialización online. Para Ferran Cabanes, de Quonext Turismo la innovación viene a través de dos tendencias: Cloud y Apps. “Cloud ya que permite a los establecimientos externalizar el servicio informático, y optimizar la gestión, y las Apps para permitir interactuar con los clientes y darle mayor información al cliente. El último concepto que ha aparecido es el de Big Data, es decir, la capacidad de analizar grandes volúmenes de información, que ayudan tanto a la toma de decisiones como la anticipación de decisiones de los clientes”.

Por otro lado, debido a las grandes diferencias entre las pequeñas y grandes empresas del sector, “el punto más importante o enfoque de trabajo actualmente está centrado en conseguir soluciones que puedan cubrir las necesidades, tanto de pequeños establecimientos hoteleros como de grandes cadenas hoteleras. Para ello se está intentando realizar un esfuerzo en poder llevar a cabo instalaciones a pequeños establecimientos sin que el coste de la solución sea muy elevado, tanto con instalaciones de pago por uso, Cloud, alquiler de soluciones software,...”, puntualizan desde Galdon Software. Desde Green Software, Tamara Castrillo, opinan que “las herramientas que despiertan mayor interés son aquellas que ayudan al hotel a comercializar su producto mediante los canales de distribución online, que ya es la principal vía de venta para los establecimientos”.

Los hoteles cada vez son más tecnológicos, en los últimos años hemos visto aparecer programas específicos para cada proceso operativo de los hoteles, como motores de reservas online, channel managers, shoppers, centrales de reservas, revenue management systems, etc. Daniele Pesavento (K-Root), indica que “las tendencias del E-Commerce y el auge de las ventas online son la que han hecho aparecer

las últimas aplicaciones para los hoteles y generarán las futuras necesidades de nuevas aplicaciones”. La evolución de la tecnología en general ha sido muy importante y por tanto la del software de gestión también. En estos momentos, tal y como explica Chano Gómez (Noray Software), las soluciones son mucho más intuitivas, mejor adaptadas a los usuarios y a las tareas, se busca la automatización de los procesos manuales, y la inteligencia de negocio ha tenido y sigue teniendo avances muy importantes. Ahora el cliente y el mercado toman una especial relevancia y se convierten en el centro que hace girar todo. Las herramientas de inteligencia de mercado, inteligencia artificial y la movilidad, estarán totalmente integradas con el software de gestión de los hoteles para captar a los clientes y para ofrecerle una experiencia lo más personalizada posible. Así pues, el software ha evolucionado de manera vertiginosa gracias a los continuos avances tecnológicos que se van sucediendo. “Los smartphones han supuesto una revolución en la manera de interactuar con el mundo, también con los hoteles; en el presente y futuro inmediato éstos se integraran mucho más y realizarán más funciones”, analiza Ariadna Tous (Acigrup).

De igual manera, la tendencia impuesta por los entornos Cloud y el modelo de distribución SaaS se están consolidando para quedarse. “Este modelo permite al cliente contratar en todo momento el servicio que más se adecua a sus necesidades, sin un desembolso importante inicial en infraestructura o licencias como pasaba con anterioridad. El cliente se está focalizando en el ahorro de costes para tratar de compensar la caída de la demanda producida por el entorno económico en el que nos encontramos”, especifica Francesc Pelegrin (Engisoft).

Por otro lado, Jankees Korstanje, opina que el futuro pasará por la externalización de los servicios TI de los sistemas de la gestión hotelera. Las soluciones en la nube van a reemplazar todos los sistemas tradicionales en los siguientes 5 años. “El mercado de venta se consolidará en unos pocos, entre ellos va a estar Google como gran protagonista. Muchos de las OTAs marginales van a desaparecer del mapa.



Foto: Meliá

Aunque la venta a través de dispositivos móviles va a ir en aumento, para los sistemas de gestión hotelero se va a seguir utilizando sistemas relativamente fijos, con dispositivos nuevos para agilizar la introducción de datos de clientes utilizando tecnologías como NFC y QR”.

Sin embargo, Manuel Muñoz (Chefexact), considera que la gestión de cocina, buffet, restaurantes y bares se ha tenido poco en cuenta desde un punto de vista informático, ya que la informática se ha centrado en facturación, alojamiento, reservas, contabilidad, olvidando la gestión de cocina y alimentos y bebidas, departamento vital en cualquier hotel, también esto es debido a que, tanto chefs como Maîtres, no han sido muy amantes hasta ahora de gestionar las necesidades de control de su trabajo desde un ordenador, lo prefieren hacer a ojo. “Son las nuevas generaciones las que el trabajar con ordenador forma parte de su quehacer diario, menos la función de cocinar que esto como es lógico no lo puede sustituir ningún ordenador. Los resultados que se obtienen con un software son infinitamente mejores que sin él, como la gestión, control de necesidades de producción, pedidos, costos, necesidades de compra, gestión de stock, etc.”.

En conclusión, se puede decir que “la evolución camina en torno a las

necesidades del usuario. Es decir, hacia la satisfacción plena de éste y su disfrute total de los servicios ofertados desde el punto de vista tecnológico: wi-fi, reservas online, aplicaciones móviles con servicios nuevos...”, finaliza Juan Carlos Cañón (Proconsi).

Foto: Barceló

