



Foto: ICG Software

Software de Gestión Hotelera

Indispensable, necesario y eficiente

El turismo está sufriendo grandes cambios, aparecen distintos destinos turísticos, el mercado se va segmentando, aumenta la organización individual y contratación de viajes a última hora y, sobre todo, se ha producido un aumento considerable de la utilización de internet para la obtención de datos. Con todos estos cambios, se ha revolucionado la forma de dirigir y controlar un establecimiento en el sector hotelero. Todo esto, unido al avance que han sufrido las nuevas tecnologías, hacen que vayan surgiendo nuevas oportunidades para mejorar la gestión de una cadena hotelera y poder así controlar todas las áreas de gestión de los establecimientos.

Las nuevas tecnologías han ido avanzando, surgiendo nuevas oportunidades que permiten mejorar la gestión de una cadena hotelera y poder, de esta manera, controlar todas las áreas de gestión de sus establecimientos. Con los cambios que ha sufrido el turismo a través de la proliferación de nuevos destinos turísticos, la profunda segmentación del mercado, la contratación de viajes a última hora y la creciente utilización de internet para la obtención de información, ha acarreado una revolución en la forma de gestionar y controlar un establecimiento hotelero.

Además, con el auge del turismo individual se ha provocado que el hotel tenga que adaptarse y evolucionar hacia modelos de gestión con más énfasis en el área

“Cada hotel es distinto, con sus características personales propias, por lo que es importante que la herramienta escogida para gestionarlo sea flexible y capaz de adaptarse a cada modelo de negocio particular...”

comercial, donde, en lugar de esperar a que el cliente venga al hotel, se va en su búsqueda.

Del mismo modo, para facilitar la tarea, el establecimiento se debe decantar por un software de gestión hotelera que les permita gestionar uno o varios establecimientos, de manera sencilla y eficiente. Y, en este sentido, este tipo de sistemas deberá cumplir con una serie de requisitos que haga que se adapte a la perfección al establecimiento predeterminado. Entre los principales rasgos que deben tenerse en cuenta, es la consideración de las distintas funciones que abarca el programa, ya sea mediante módulos preestablecidos o a través de integraciones que hagan que el programa sea más completo.

Otro de los requisitos que debe tener un software de gestión hotelera es su usabilidad. Para ello deberá ser intuitivo, práctico y de sencillo manejo, lo que es necesario debido a la alta rotación de personal que existe en un hotel, sobre todo si es un establecimiento hotelero de temporada.

Por ello, y para favorecer el aprendizaje, una característica que pondrá en valor este tipo de programas, será la posibilidad de tener, por parte de la empresa proveedora, una formación constante y continua a sus usuarios para que éstos conozcan todas las ventanas del programa y las novedades que vayan saliendo. Estos programas deben mantenerse actualizados, al igual que el usuario debe estar al día de las novedades en esta materia.

Pero, como se ha comentado, hay que tener en cuenta que el sector hotelero es muy cambiante y las necesidades existentes hoy no son las mismas que las de ayer. Además, cada hotel es distinto,



Foto: Serenissima Informática

con sus características personales propias, por lo que es importante que la herramienta escogida para gestionarlo sea flexible y capaz de adaptarse a cada modelo de negocio particular.

Del mismo modo, y por los cambios que sufre el sector turístico, el segmento de fabricantes de software hotelero ha sufrido y seguirá sufriendo grandes variaciones. Además, con la profesionalización de los puestos directivos del hotel, la distribución electrónica, la aparición de nuevos servicios complementarios al alojamiento, el aumento de las reservas directas por la página web del hotel, y la gran competencia que existe actualmente en el mercado, los directivos hoteleros

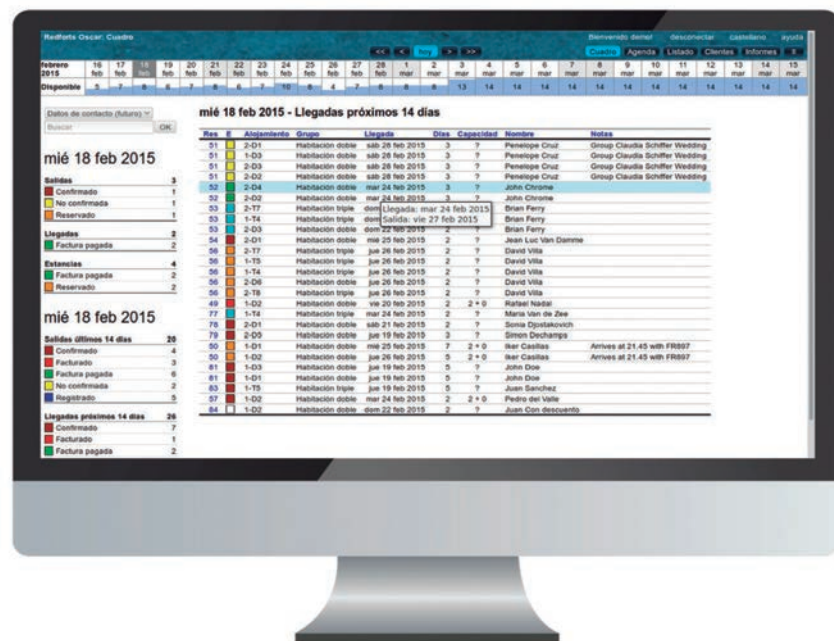
empiezan a demandar mucho más de sus aplicativos y sistemas de gestión.

Igualmente, algunas cadenas hoteleras cuentan con varios hoteles de distinta categoría, tamaño o tipología, sin embargo y, a pesar de estas diferencias, el hotelero prefiere y le interesa contar con la misma herramienta de gestión implantada en todos sus hoteles.

Por tanto, el hotelero lo primero que debe conocer bien son las características que tienen sus hoteles y, en base a esto, optar por un software de gestión hotelera u otro. Así mismo, es importante que el programa que se escoja sea flexible y que contemple todas las áreas de gestión

Foto: Green Software





The screenshot displays the FrontHotel PMS interface. At the top, there's a calendar view for February 2015. Below it, a table lists reservations for the period from February 18 to 24, 2015. The table includes columns for 'Reserva', 'Alimentación', 'Grupo', 'Llegada', 'Salida', 'Capacidad', 'Nombre', and 'Notas'. The reservations are categorized by status: Confirmado (Confirmed), No confirmada (Not confirmed), Reservada (Reserved), and Factura pagada (Invoice paid).

Reserva	Alimentación	Grupo	Llegada	Salida	Capacidad	Nombre	Notas
51	2-01	Habitación doble	sáb 20 feb 2015	3	7	Penelope Cruz	Group Claudia Schiffer Wedding
51	1-03	Habitación triple	sáb 20 feb 2015	3	7	Penelope Cruz	Group Claudia Schiffer Wedding
51	2-03	Habitación triple	sáb 20 feb 2015	3	7	Penelope Cruz	Group Claudia Schiffer Wedding
51	2-02	Habitación triple	sáb 20 feb 2015	3	7	Penelope Cruz	Group Claudia Schiffer Wedding
52	2-04	Habitación triple	mar 24 feb 2015	3	7	John Cronin	
52	2-02	Habitación triple	mar 24 feb 2015	3	7	John Cronin	
53	2-17	Habitación triple	dom 22 feb 2015	2	7	Brian Ferry	
53	1-14	Habitación triple	dom 22 feb 2015	2	7	Brian Ferry	
53	2-03	Habitación triple	dom 22 feb 2015	2	7	Brian Ferry	
54	2-01	Habitación triple	mié 25 feb 2015	2	7	Juan Luis Van Damme	
54	2-17	Habitación triple	jue 26 feb 2015	2	7	David Villa	
56	1-15	Habitación triple	jue 26 feb 2015	2	7	David Villa	
56	1-14	Habitación triple	jue 26 feb 2015	2	7	David Villa	
56	2-06	Habitación triple	jue 26 feb 2015	2	7	David Villa	
56	2-19	Habitación triple	jue 26 feb 2015	2	7	David Villa	
57	1-02	Habitación triple	vie 20 feb 2015	2	2 + 0	Rafael Nadal	
77	1-14	Habitación triple	mar 24 feb 2015	2	7	Maria Van de Zee	
78	2-01	Habitación triple	sáb 21 feb 2015	2	7	Sonia Djordjevic	
79	2-09	Habitación triple	jue 19 feb 2015	3	7	Simon Decker	
80	1-01	Habitación triple	mié 25 feb 2015	7	2 + 0	Iker Casillas	Arrives at 21.45 with FR007
80	1-02	Habitación triple	jue 26 feb 2015	5	2 + 0	Iker Casillas	Arrives at 21.45 with FR007
81	1-03	Habitación triple	jue 19 feb 2015	5	7	John Doe	
81	1-01	Habitación triple	jue 19 feb 2015	5	7	John Doe	
83	1-19	Habitación triple	jue 19 feb 2015	5	7	Juan Sanchez	
87	1-02	Habitación triple	mar 24 feb 2015	2	2 + 0	Pablo del Valle	
84	1-02	Habitación triple	dom 22 feb 2015	2	7	Juan Con Desayuno	

Foto: Redforts Software

que el hotel necesita. Pero, además, es muy importante que el software sea suficientemente flexible para adaptarse a las características y necesidades del establecimiento hotelero.

En definitiva, la utilización de este tipo de programas trata de facilitar el trabajo a los usuarios y, para ello, hay que realizar diversos estudios de comportamiento e ir probando con el fin de ajustarse al máximo a las necesidades del usuario.

¿Cómo se instalan?

El cambio de un programa de gestión hotelera viene dado, normalmente, cuando el PMS va quedando obsoleto y empieza a dejar de dar respuesta a las necesidades, cada vez más crecientes y cambiantes en las distintas unidades de negocio del hotel. "A la hora del cambio, es importante tener en cuenta la capacidad del software para dar respuesta a todas las áreas de negocio de un hotel y la capacidad de la empresa proveedora de ese software para implantar y dar un soporte excelente y, por supuesto, la tecnología que permita afrontar los continuos cambios y nuevos retos", especifica Chano Gómez, Director Comercial, de Noray Software.

Siempre, lo más importante es conocer las necesidades reales de los clientes finales. Por eso, es muy interesante

realizar una consultoría. "Es indispensable conocer las verdaderas necesidades del cliente para así poder ofrecer, no solo un programa de gestión de reservas y facturación (acciones básicas de todos los PMS), sino todos los módulos complementarios, para así ofrecer al cliente una solución completa de control y gestión de su hotel", analiza Ignacio García, Product Manager del Sector Hotelero de Ofimática Jaen.

Otros aspectos que se deben pensar son, tal y como define Francesc Pelegrin, Adjunto Dirección de Engisoft, el tamaño y estructura del hotel o cadena, flujo de información que necesitan, el nivel

de automatización requerida, todo ello relacionado con el nivel de integración de los distintos software.

Así pues, para que la implantación de un nuevo Software de Gestión en un hotel sea un éxito, es imprescindible destinar gran parte de los recursos en el análisis y diseño de requerimientos. "Esta fase inicial marcará, en gran parte, la evolución de la instalación y permitirá avanzar en los tiempos estimados de cada fase de forma más consistente y fiable", expone Toni Fontova, Responsable del Área de Hotel de ICG Software. Igualmente, continúa detallando que es importante contar con la participación de una figura representativa del hotel que lidere y realice las tareas de interlocutor y sea el nexo de unión entre los técnicos implantadores y los distintos departamentos operativos, lo que será un factor determinante durante la instalación para afrontar exitosamente el proyecto.

"Con lo primero que se ha de contar para la instalación de un software de gestión hotelera, es con la predisposición del cliente al cambio de sistema de gestión, para ello es indispensable que todos los trabajadores se formen de manera adecuada. Por otro lado, es imprescindible que el software, vaya apoyado por un hardware de calidad y adaptado al 100% con el software hotelero", afirma Ignacio García.

Del mismo modo, se deben considerar otros diferentes aspectos; la funcionalidad de la solución, la plataforma tecnológica,

Foto: Serenissima Informática



FrontHotel PMS

Conectividad two-way Channel Manager

Golf

Spa

CRM

TPV

Eventos y banquetes

F&B

Pisos

Gestión documental

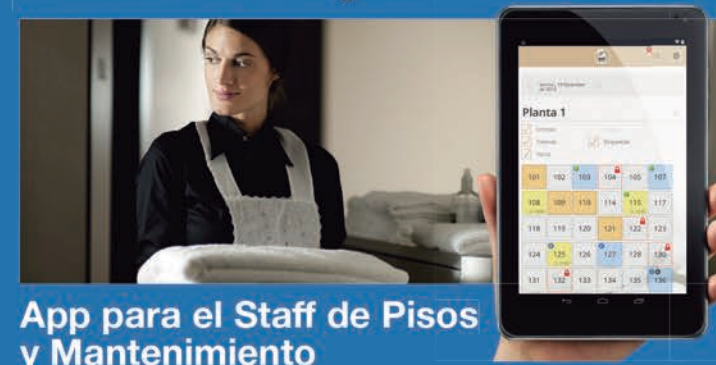
ERP

Compras Economato

Finanzas y Contabilidad

Mantenimiento

Todos los requerimientos del Hotel en una única solución



App para el Staff de Pisos y Mantenimiento

Planifica y asigna tareas sin desplazamientos, notifica los cargos de minibar e incidencias, elimina formularios y partes de trabajo...



Los servicios del hotel en el móvil del cliente

Información y horarios del hotel, reservas de mesa, pedidos al servicio de habitaciones, consulta de carta y menú, pagos desde el móvil...



Pedidos desde las mesas

Más agilidad y mejor calidad de servicio al cliente, cobro con tarjeta de crédito desde el tablet o cargo automático a las habitaciones



Carta interactiva multiidioma

Informa a tus clientes del menú/carta con fotografías y descripción de los platos, información de ingredientes, calorías y la presencia de alérgenos

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE

Cualquier establecimiento en mayor o menor medida necesita gestionar su empresa independientemente de su categoría, dimensión o número de empleados. Hoy en día, si el hotelero quiere ofrecer un buen servicio a sus huéspedes necesita tener el mayor control posible de su negocio, y esto es inviable sin la ayuda de un software de gestión en el que tenga toda la información necesaria almacenada para acceder a ella en cualquier momento.

Este tipo de software, para facilitar la tarea de los hoteleros, debe caracterizarse por ser ágil e intuitivo para que la recepción del cliente sea rápida. Además, es indispensable que disponga de un planning, en el que se muestre el estado de cada habitación del hotel, de forma que con una mirada nos hagamos una idea de la situación del hotel en las fechas requeridas. “Como características básicas debe contar con tarifas, gestión de clientes, gestión de huéspedes, gestión de habitaciones, gestión de reservas, control de limpieza, facturación, pero dependiendo del tipo de establecimiento estos requerimientos varían y mucho”, analiza Laura Balsa, Responsable de Marketing de Landín Informática.

Así pues, este tipo de programas deben ser modulares y que ofrezcan una gran flexibilidad de cambio ante cualquier exigencia del sector, cada vez más dinámico. Igualmente, debe adaptarse a las nuevas tendencias y a la movilidad. Su implantación en las instalaciones hoteleras es indispensable, independientemente de su tamaño y perfil.

En este sentido, una de las características a priorizar es la flexibilidad, que permitirá la adaptación a las necesidades actuales y futuras del negocio hotelero.

La facilidad de uso, la integración y adaptación con la plataforma tecnológica a utilizar, la facilidad para el usuario para el acceso a la información, también son características a tener en cuenta. “Este tipo de aplicativos deben estar orientados al usuario. Es decir, deben ser amigables y facilitadores de las tareas a realizar, porque de nada sirven aquellas soluciones que aun siendo muy potentes en funcionalidad, carecen de la sencillez de manejo necesaria para hacer que los usuarios se ‘comprometan’ a cambiar sus métodos de trabajo”, analiza Isabel Pomar, Directora Comercial de Datisa. Si un usuario no sabe utilizar una herramienta, bien por falta de formación o bien porque ésta sea demasiado compleja, el proyecto terminará fracasando por falta de implicación. “Deben ser fáciles de usar y entender, flexibles ante las adaptaciones y crecimiento de la empresa y dar una solución integral a todas las unidades de negocio del hotel. Una de las características más valiosa es la integración, es decir, que una sola aplicación permita gestionar todo el negocio hotelero. De esta manera, se consigue una visión única e integral del establecimiento, y asegura que toda la información se genera con un criterio único, sin integraciones parciales y sin

incoherencias que generarían errores de informaciones parciales”, concreta Ferran Cabanes, CEO de Quonext Tourism.

Respecto al tipo de establecimiento, podemos decir que no hay ninguna limitación, sí que existen productos para establecimientos hoteleros más pequeños y otros para establecimientos más grandes. Estos programas son “válidos para cualquier tipología de establecimiento, cadenas hoteleras y/o hoteles independientes grandes o pequeños. Ofrecen el valor adecuado a la dimensión del hotel, si bien el coste varía en función del número de habitaciones y/o módulos de gestión requeridos”, precisa Alberto Alonso, Sales & Account Manager Spain, Newhotel Software.

Hoy en día, la implantación de un buen PMS es imprescindible en cualquier tipo de establecimiento. Es vital tener una herramienta de control, gestión y tomas de decisiones si se quiere competir en este mercado tan exigente. Así mismo, los proveedores de este tipo de programas, deben evitar los períodos de implantación largos. En este sentido, “las soluciones que operan bajo el paraguas del cloud, han cobrado un gran protagonismo y deben ser escalables, es decir, permitir el crecimiento y la evolución de las herramientas en función del crecimiento y evolución de las necesidades de la compañía”, expone Isabel Pomar.

Por supuesto, la integración con otras soluciones y, en particular, con las de gestión del ‘front office’, es otro indispensable de este tipo de aplicativos. En definitiva, que esté integrado con módulos complementarios de los diferentes departamentos que formen la gestión del hotel, es decir, que esté integrada la gestión de alojamiento con la gestión de salones de eventos, gestión del bar/restaurante/pub, gestión de centralita telefónica, gestión de fidelización de clientes,... y dentro de la gestión de las habitaciones, apartamentos... las características esenciales que busca un cliente son que realice el importe de reservas desde los diferentes canales online, además de una correcta gestión de reservas por medio de un planning que lo haga más visual, gestión de ‘check-in’ y ‘check-out’, facturación, control exhaustivo de su negocio por medio listados e informes y la gestión de envío de informes a la policía.

En conclusión, 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.

Por otra parte, es interesante también que, en cuestión de infraestructura, no requieran una inversión inicial importante por parte del hotel, así como en mantenimiento del mismo. “El paradigma SaaS en formato cloud ayuda y mucho a resolver esta problemática. Además, es importante que, debido a la alta movilidad de los profesionales del sector, se pueda acceder a las aplicaciones mediante Apps móviles para poder tener el control de los establecimientos en cualquier sitio donde nos encontremos. Es por esto que estamos apostando por estas tecnologías”, concluye Francesc Pelegrin, Adjunto Dirección de Engisoft.

el fabricante y la empresa implantadora. “Es importante revisar que la funcionalidad necesaria para el hotel esté incluida en la solución, la capacidad de parametrización, para adaptarla a la evolución del negocio.

Es importante que la solución pueda evolucionar junto con la empresa. Dentro de la funcionalidad también es importante asegurarse del número de implantaciones de una solución, lo que asegura una mejor evolución de ésta”, detalla Ferran

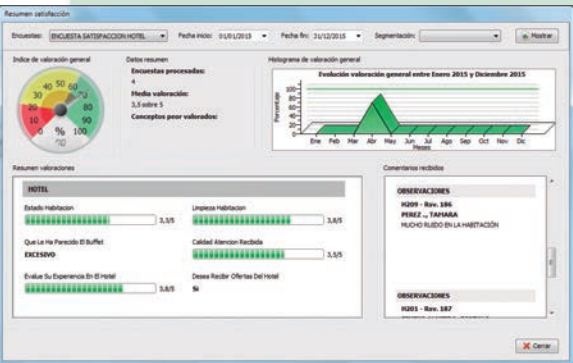


Foto: Green Software

Cabanes, CEO de Quonext Tourism. Igualmente, continúa mencionando que la plataforma tecnológica, es importante ya que se debe elegir un software de gestión hotelera desarrollado en una plataforma tecnológica puntera, en continua actualización, que le asegure al cliente una protección a su inversión. Un software de gestión hotelera no es algo temporal sino que es una inversión a medio plazo.

Por otro lado, Jankees Korstanje, Co-Fundador y CEO de Redforts Software, considera que una de las primeras decisiones que se deben tomar es elegir entre dos soluciones totalmente opuestas, tanto en coste de inversión, coste de operación y coste de mantenimiento. “Una solución ‘in situ’ o una solución ‘en la nube’. La solución ‘in-situ’ requiere inversión en servidores en propiedad y otro hardware, así como experiencia en IT para asegurar la operación y el mantenimiento del sistema. La solución ‘cloud’ no requiere inversión ni conocimiento IT dado que se trata de



Foto: Serenissima Informática

un servicio que ofrece un tercero que asegura la operación y el mantenimiento del sistema”.

Con todo esto, para tomar la decisión es importante hacer el estudio de costes.

“Para la solución ‘cloud’ es fácil dado que se suele comercializar como tarifa plana mensual. Para la solución ‘in-situ’ es mucho más complicado dado que el cálculo no solo tiene que tener en cuenta la amortización de la inversión

Mejora la experiencia del Cliente

¿Te imaginas todos los TPVs de tu hotel conectados a tu software de gestión?



- Gestiona de manera centralizada los cierres de caja
- Usa cualquier dispositivo móvil como terminal
- Divide los tickets y asígnalos a cada habitación
- Usa los terminales tanto en offline como online



¿Quieres conocer más sobre QuoPOS?

El día 18 de junio te invitamos al webinar para hablar sobre la gestión de TPV para hoteles

www.quonext-tur.com | 902 109 606 | info@quonext-tur.com



¡Inscríbete!

A photograph showing a person's hands typing on a keyboard at a reception desk. The computer monitor displays a 'protel' software interface, which includes a calendar and a list of reservations. To the left of the monitor, a sign for 'BAL HOTEL SPA' is visible. The background shows a hotel lobby with a lamp and some brochures on a stand.



Husa
Santos
Attica21
Sercotel
Hotansa
Aránzazu
Acevi Hoteles
GSA Hoteles

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

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.

www.tesipro.com
Encontrará información al detalle
de nuestros productos y servicios

**Contacte
con nosotros**



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



Tesipro
solutions
Software para hoteles



Foto: Accor

En lo referente al ahorro, Isabel Pomar, de Datisa, destaca que los ahorros que se obtienen con la implantación de un software de gestión hotelera son múltiples. El principal ahorro, en su opinión, es la automatización de los procesos, sobre todo administrativos, con la que se eliminan muchas tareas manuales que suponen tiempo y esfuerzo del personal que se puede dedicar a otras labores de mayor valor para el negocio, como puede ser, el análisis de la información. “La mejor gestión y control de los recursos representa otra de las grandes áreas de ahorro para la industria hotelera. Unos ahorros que van desde la optimización de los recursos financieros (mejorando la gestión financiera), hasta la contención del gasto en inmovilizados a través de su gestión adecuada o en las unidades necesarias de múltiples artículos (menaje, toallas, sábanas, etc.) con la optimización del almacén, pasando por el ahorro en el consumo de productos para la preparación de platos en el restaurante (con la aplicación de las fórmulas necesarias)”, concluye.

En el caso de una cadena hotelera, “a esas ventajas se añade el que sea un elemento de unificación y homogeneización de la gestión de la cadena, que permite una mejor gestión. Todo esto, además, puede facilitar el crecimiento de la cadena, con una incorporación rápida de nuevas unidades”, puntualiza Ferran Cabanes.

Así mismo, Chano Gómez, de Noray Software, destaca que existen unas

grandes áreas en el negocio hotelero que son imprescindible controlar y conocer, como son la ocupación, precios y la gestión del gasto. “Estás grandes áreas son la columna vertebral de un hotel, que precisa de una correcta gestión y de una visión de lo que está sucediendo en tiempo real. El software de gestión da solución a esta parte tan vital del negocio hotelero”.

Además, estos sistemas “agilizan la entrada de reservas y, por lo tanto, las 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 ventas, se automatiza este proceso”, explica Mariola Molina.

Algo que se debe tener muy en cuenta, es que estos sistemas nos permiten almacenar el núcleo central de cualquier empresa, de forma segura y en tiempo y forma disponible desde cualquier ubicación del mundo. “A partir de esta afirmación, la coordinación de los distintos departamentos, agilizar los procesos habituales como las entradas y salidas, la presentación de forma telemática de documentos o listados oficiales, evitar desplazamientos innecesarios y duplicidad de tareas o poder acceder a la información consolidada de todo el establecimiento, supone una mejora en todos los procedimientos y,

consecuentemente, un aumento en la productividad y eficiencia de la empresa”, determina Toni Fontova, de ICG Software.

Finalmente, otro ahorro importante generado por los sistemas de gestión, y que resulta difícil de medir, es el ahorro en errores. “Los errores y duplicidades en la información de gestión son fáciles de cometer cuando un establecimiento aplica procesos manuales, y muy difíciles de detectar y eliminar. Cuando la información no está integrada, dicho error puede estar presente en varias bases de datos y fuentes, afectando negativamente a la toma de decisiones e incluso suponer una multa u otro tipo de penalización para el establecimiento o cadena hotelera. Dicen que la mejor manera de evitar los errores es no cometerlos y los modernos sistemas de gestión, con su filosofía del dato único, ayudan precisamente a esto, a automatizar la introducción y reutilización de los datos”, considera Isabel Pomar.

En definitiva, y en término generales, la tecnología ofrece la oportunidad de mejorar el rendimiento y la productividad de los hoteles, y está al alcance de cualquier establecimiento, siempre que sus gestores cuenten con el apoyo y el conocimiento de profesionales experimentados, que no sólo permitirán optimizar la inversión en tecnología, sino que proporcionarán las herramientas



Foto: Barceló

más adecuadas para la gestión, la toma de decisiones y la consecución de los objetivos de negocio.

¿Es mayoritaria su instalación?

Los directores y responsables de los diferentes establecimientos hoteleros valorarán la implantación de un software según sus propias necesidades y las necesidades de su hotel. Hace unos años muchos hoteles y establecimientos hoteleros no necesitaban de estas herramientas ya que en una recepción, un libro de reservas y un teléfono, gestionaban todas las reservas de su hotel, pero desde hace unos años esto ha cambiado muchísimo con la entrada de la venta por canales online. “Hoy el mercado es digital, el estilo de vida es digital y el hotel debe adaptarse y mejorar los procesos internos, incrementar la productividad y mejorar el control de éstos. Por ello muchos de esos hoteles, que no necesitaban de un software, ahora lo ven indispensable ya que estos canales online llegan a venderles hasta un 90% de su ocupación, esta ‘dependencia’ hace que sea mucho más necesario un software de gestión de hotel. Así pues, en la actualidad, los responsables de compras tienen claro que para realizar una gestión completa y ágil de su hotel es necesario contratar un software de gestión de hoteles”, analizan desde Ofimática Jaén.

Foto: ICG Software



“Un software que se actualice y adapte a las nuevas normativas y regulaciones, a las nuevas formas de trabajar y a los nuevos dispositivos y sistemas operativos...”



Foto: Barceló

Igualmente, desde Quonext Tourism, destacan que, cada vez más, los procesos de selección están siendo considerados como procesos clave para el negocio, ya que no son simples aplicaciones transaccionales para los usuarios de línea, sino que son herramientas estratégicas que serán utilizadas por toda la organización, y también por la dirección. Además, y con el estrecho margen con el que trabajan actualmente la mayoría de establecimientos, “cada vez hay más interés por las funcionalidades que puede ofrecer un software de control de stock en cuanto a centralizar las compras para obtener mejores precios por volumen o para controlar al máximo los stocks. Con los reportes 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 para maximizar los márgenes”, especifican desde Engisoft.

Pero, como todo, “hay que destacar que la consideración varía según la tipología de cliente/hotel. Sin duda es uno de los pilares fundamentales de la gestión y posterior comercialización hotelera”, concreta Alberto Alonso, Sales & Account Manager Spain, de Newhotel Software. Del mismo modo, desde Landín Informática, consideran que, hoy en día, la gran mayoría de los empresarios saben que un buen programa de gestión es algo indispensable y buscan hasta que encuentran el que mejor se adapta a sus necesidades.

Sin embargo, es cierto que todavía se desconoce el alcance de las ventajas que pueden ofrecer algunos aplicativos concretos como la contabilidad analítica, por poner un ejemplo. Y, en opinión de Datisa, en términos generales, “se sigue confiriendo mucha importancia a la gestión del frontoffice, dejando un poco más ‘descuidada’ la gestión del backoffice, lo que no significa que se desconozcan las herramientas, sino que se prioriza la automatización de otras áreas primero”. “Aunque esta circunstancia va mejorando, 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 y a fidelizar al cliente”, definen, igualmente, desde Green Software.

Por otro lado, otro factor importante, que se tiene en cuenta a la hora de elegir un programa es el precio. En este sentido, desde Redforts Software exponen que hay que diferenciar entre inversión y gasto. “La inversión supone riesgo, por esta razón creo que es mucho mejor optar por un sistema de coste fijo como una solución en cloud de tipo Software as a Service (SaaS). Una vez que tenga claro las grandes ventajas del coste fijo (Cloud en SaaS) habrá que mirar las funcionalidades y la integración del sistema de gestión con los diferentes módulos de venta (Motor de reservas, channel manager) y las funcionalidades de facturación”.



Foto: Barceló

En relación a esto, desde Quonext Tourism, explican que al tradicional PMS (Property Management System) se añade el CRM (Customer Relationship Management) que permiten una mejor gestión de los clientes, con una adaptación de la oferta a cada segmento de clientes, llegando al tratamiento individualizado de cada uno de ellos. Como, por ejemplo, “sistemas que permitan la comercialización electrónica, bien de forma directa o bien a través de intermediarios, las apps que permitan a los clientes acceder a servicios e información del hotel... siempre con el interés de la integración de las aplicaciones en un mismo entorno”. Por ello, desde ICG Software, destacan que los principales productos que requiere un establecimiento hotelero son el PMS y el TPV para los restaurantes o bares. A partir de dichos sistemas, según la inversión que pueda destinar cada establecimiento, tiene la opción de complementar la solución, en la fase inicial del proyecto, o bien en fases más avanzadas con otras herramientas que permiten mejorar los procedimientos de gestión. “En el caso de un restaurante, con el uso de Tablets con TeleComanda para la toma de pedidos en las mesas, pantallas en cocina HioScreen para agilizar la preparación y coordinación de los platos, o la carta electrónica eRest para la presentación de los platos, contenidos y alérgenos en plataformas multiidioma.

Y, en el caso del hotel, con soluciones móviles como ICGRoomService Mobile para la gestión de Pisos y Mantenimiento, módulos de gestión de Salones y Eventos o gestión de Spa y campo de Golf”.

Muchos hoteleros se fijan sobretodo en sistemas que les pueden incrementar la venta. “Es decir, sistemas como el motor de reservas, el channel manager, el revenue manager, el Yield manager, etc. Y está bien, pero que no olviden que la ‘bottom line’ es la que realmente cuenta. Lo que queda de margen después de la venta. En este sentido, es importante ver cómo un sistema de gestión agiliza los procesos, cómo elimina tareas manuales y, sobre todo, cómo evita errores. Un buen sistema de gestión reduce las tareas manuales, libera recursos y mejora la atención al cliente que, a su vez, mejora la imagen y la reputación. Además, ofrece una visión del negocio en tiempo real que permite gestionar el mismo de forma profesional y mejorar el margen sustancialmente”, especifican desde Redforts Software.

A medida que pasa el tiempo, los profesionales hoteleros se están percatando que, a la hora de implantar un software, “tan necesario es contratar un software completo y que cubra sus necesidades como contratar un software con experiencia y ‘vivo’, con esto quiero

“La evolución tecnológica (I+D+i) es continua y frenética lo que nos obliga a estar siempre a la última...”

decir un software que se actualice y adapte a las nuevas normativas y regulaciones, a las nuevas formas de trabajar y a los nuevos dispositivos y sistemas operativos”, determinan desde Ofimática Jaén.

Así pues, se puede decir que el principal valor que demanda un hotelero es encontrar un sistema de gestión fiable, “ya que al tratarse de establecimientos que ofrecen un servicio 24 horas los 7 días de la semana, necesitan herramientas con máximas garantías de funcionamiento. También necesitan encontrar soluciones modulares que integren, de una manera centralizada, toda la información que se maneja en las distintas áreas del negocio (financiera, de compras, del restaurante, etc.) para disponer así de los datos necesarios en un solo click de ratón”, precisan desde Datasa.

Por todo ello, el profesional se está dando cuenta que al implantar este tipo de software de gestión, no solo está contratando una herramienta completa sino también una herramienta adaptada y actualizada a los tiempos y además segura. Por ello, “también se le está dando mucha más importancia al servicio de soporte y de postventa, ya que son numerosos los casos en que un hotel ha contratado un software de proveedor informático y una vez implantado éste ha desaparecido y se ven en situaciones traumáticas de solución de problemas por no disponer de este servicio”, informan desde Ofimática Jaén.

En relación a esto, la industria hotelera lo que busca es maximizar el uso eficiente de la información para la toma de decisiones. “Los hoteleros no sólo pretenden aumentar sus ventas, sino que necesitan identificar cuáles son sus áreas de negocio más eficientes, es decir, aquellas que maximizan la rentabilidad, ya que sin duda, repercutirán en los beneficios finales. En todo caso, las empresas hoteleras, con independencia de su tamaño, buscan en su back-office

la capacidad de disponer de un programa que se adapte a la cultura y a la legislación de su entorno para optimizar así, todos sus procesos sin consumir un importante número de recursos, personales y económicos”, continúan detallando desde Datasa. “Cada hotel busca soluciones más sencillas y personalizadas que respondan a sus particularidades, por ello buscan un software modular y flexible, que se adapte rápidamente a las exigencias del mercado. Se busca un precio competitivo, pero también un buen soporte y mantenimiento en caso de problemas o ante la posibilidad de ampliar el software” concretan desde Soulsuite.

Evidentemente, el precio es importante, aunque debe tenerse en cuenta que es una inversión que podrá amortizarse a medio plazo. “Precisamente ese medio plazo, es el que hace que la tecnología sea un elemento clave, y deberá priorizarse como uno de los factores clave en la elección”, deducen desde Quonext Tourism. En este sentido, desde Ofimática



Foto: Acigrup

Jaén, argumentan que, a la hora de elegir un software hotelero, el precio es un factor importante, máxime en los momentos de austeridad al que están sometidas todas las empresas... pero no es un valor decisivo. Como se ha comentado con anterioridad, los profesionales hoteleros están cada día más concienciados que

otros factores como el servicio postventa, la adaptabilidad, las actualizaciones, seguridad y fiabilidad son muchos más importantes a la hora de elegir un software de gestión.

Además, hay que tener en cuenta que “los hoteleros quieren ser visibles en los

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



Foto: ICG Software

principales buscadores de hoteles pero esto les supone un coste que no todos los establecimientos pueden asumir, ya que las comisiones son elevadas. Esto hace que muchos se decanten por invertir en sus páginas web y tener en ellas una zona de reservas”, comentan desde Landín Informática.

Del mismo modo, desde Noray Software, consideran que el precio sigue siendo un factor importante a la hora de tomar la decisión, si bien se va notando que otros factores como la tecnología, la flexibilidad

Foto: Barceló



del software para adaptarse a nuevas necesidades, la conectividad con otros sistemas y el ‘Know How’ del negocio por parte del proveedor va tomando más peso a la hora de la elección.

Tendencias y evolución tecnológica

Los principales avances tecnológicos, junto con la mejor calidad de las comunicaciones, están permitiendo la migración de las plataformas tradicionales de gestión a sistemas más abiertos. Los software actualmente son más “abiertos y flexibles, integrándose con los distintos canales de distribución online, ‘channel managers’ y ‘metabuscadors’ como TripAdvisor y Google HotelFinder, facilitando y aumentando la productividad del establecimiento”, afirma Mariola Molina (Soulsuite). En relación a esto, el hotelero quiere incrementar sus ventas a través de su canal directo y dar a conocer su establecimiento. La página web y el motor de reservas integrado con el software de gestión, cobran gran importancia en este objetivo.

Por otro lado, en opinión de Francesc Pelegrin (Engissoft), 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 antes. 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”.

Así mismo, Toni Fontova (ICG Software), considera que las principales tendencias en el sector son la movilidad; los módulos de Yield y Revenue Management, para obtener los precios óptimos en el momento oportuno y maximizar ventas; y la integración con sistemas CRS, Channel Manager o GDS que faciliten la publicación de inventarios y precios y sean descargadas automáticamente las reservas en el PMS. De la misma opinión es Ferran Cabanes (Quonext Tourism), que indica que las principales tendencias son la movilidad, interacción de los diferentes sistemas que conviven en el ecosistema hotelero; apps para los usuarios, web de comercialización, herramientas de análisis de la información y las herramientas que permitan un mejor conocimiento del cliente.

Igualmente, Chano Gómez (Noray Software), destaca que la instalación en la nube, la conectividad con dispositivos móviles y con el software de otros proveedores de tecnología y, por supuesto, herramientas que permitan conocer mejor a los huéspedes para acciones de fidelización, Up-selling y Cross-selling, son las tendencias que se observan en estos momentos.

Por otro lado, Isabel Pomar (Datasa), opina que, en términos generales, la tendencia es lo que ya se conoce como la Tercera Plataforma, “algo así como la conjunción de Cloud, Mobility, Big Data y Social Business. Por supuesto, desde el punto de vista funcional, la sustitución de la multicanalidad por la ominicanalidad, es también una tendencia en alza”.

Sin embargo, Francisco Vargas (Tesipro), considera que se ha llegado a una situación en que la tendencia no es la que se tiene en cuenta en la compra del PMS, sino que todo lo contrario, impera el precio.

Mientras tanto, en lo referente a la evolución tecnológica de estos sistemas se puede decir que es exponencial en los últimos años, “especialmente en lo relativo a la conectividad con sistemas y

plataformas de terceros, vinculados a la comercialización a través de Internet”, especifica Ignacio Alonso Fernández (Green Software). La tecnología evoluciona tan rápidamente que cada día da respuestas a los retos a los que se enfrentan los hoteles y, al mismo tiempo, abre nuevos retos. Se evoluciona en todos los campos que rodea al hotelero y al turista. “Actualmente se está haciendo grandes esfuerzos para crear y poner una tecnología en mano de los hoteleros que le permita conocer mucho mejor a los huéspedes para poder ofrecerle un trato más personalizado. El I+D+i intenta acceder y estructurar toda la información que existe hoy en día en la red para dar ese conocimiento del huésped al hotelero”, concreta Chano Gómez (Noray Software).

“La evolución incluye la movilidad, la interconexión con los nuevos canales de comercialización, e incluso la comercialización directa, apps para la conectividad de los clientes que permiten mayor interacción con estos, mejor



Foto: Acigrup

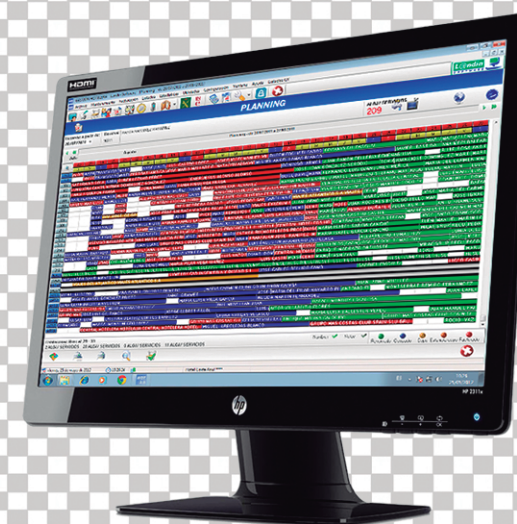
servicio y un incremento de las ventas, etc. Y, en un futuro no muy lejano, el impacto de la llamada Internet de las Cosas (IoT)”, concreta Ferran Cabanes (Quonext Tourism). Igualmente, desde Datasa, Isabel Pomar, explica que las principales novedades incorporadas a los programas hoteleros en los últimos años, se centran en un mayor

aprovechamiento de Internet, tanto para la gestión interna y comunicación entre varios establecimientos, como para la apertura hacia el exterior, propiciando la integración con diferentes canales de venta, una mayor visibilidad y el incremento del número de reservas. Por otro lado, “se está mejorando también la posibilidad de manejar su programa

MenuL@n® Software para Hostelería



OrderL@n
Telecomandas



HotelL@n®
Software para
Hoteles

986 858 858
www.landin.es

L@ndín®
informática



Foto: Serenissima Informática

de gestión desde diferentes dispositivos móviles, además de la introducción de la versión cloud para que el hotelero pueda realizar, gestionar y controlar su hotel desde diferentes puntos de conexión”, define Ignacio García, de Ofimática Jaén.

Eso sí, “además de incorporar todos estos nuevos canales a sus sistemas de gestión, los hoteleros no se olvidan de la automatización de su back-office y de su adecuada integración con la gestión front-office del hotel. La avanzada gestión financiera y de compras, por ejemplo, reviste una especial importancia para este tipo de establecimientos, no sólo para mejorar la productividad del día a día, sino también para optimizar los procesos de toma de decisiones”, continúa Isabel Pomar.

Otra de las tendencias que más se está buscando es “una mayor independencia que ahorre costes a los empresarios y que les permita el acceso a los datos desde cualquier lugar, en cualquier momento y desde cualquier tipo de dispositivo”, comenta Laura Balsa (Landín Informática). “Lo que es importante es que el sistema de gestión pueda controlar e integrar los nuevos sistemas que se implantan de cara al cliente: sistemas de auto-check-in, sistemas de acceso, sistemas de entretenimiento de vídeo. Todo lo que se invente para facilitar servicios al cliente, se tiene que poder integrar con el sistema

de gestión por razones obvias de control y posible venta del servicio”, destaca Jankees Korstanje (Redforts Software).

En definitiva, “la evolución tecnológica (I+D+i) es continua y frenética lo que nos obliga a estar siempre a la última, sobre todo en las conectividades con el mundo exterior”, finaliza Francisco Vargas (Tesipro).

El sector: presente y futuro

“El sector se encuentra en un momento de una necesaria consolidación debido

al gran número de empresas existentes, donde no todas podrán abordar todos los retos que se deben afrontar. Entre ellos los que destacan son la necesidad de que los usuarios puedan acceder desde cualquier lugar y en cualquier momento, la interconexión entre dispositivos, la accesibilidad a través de internet, etc.”, analiza Ferran Cabanes, de Quonext Tourism.

Por otro lado, Mariola Molina, de Soulsuite, define el sector del software de gestión hotelera como el apoyo para el control del negocio, es decir un sistema de gestión que optimiza la agilidad en la realización de procesos como son reservas, Check-in, Check-out, creación de documentos administrativos, etc. En relación a esto, se puede decir que se están produciendo cambios importantes, “ya que no sólo se basa en gestionar de manera adecuada las reservas, entradas, cargos, salidas y facturación, además el cliente necesita mostrar su producto al exterior por medios de canales de venta online o a través de su propio motor de reservas, esto ha provocado que el mayor reto dentro del software de gestión de hoteles, sea, en primer lugar, el de integrar estos canales online desde su propio PMS, provocando la venta de su producto las 24 horas del día los 365 días del año y, en segundo lugar, que pueda realizarse desde cualquier dispositivo móvil para ampliar el concepto de movilidad al de multicanalidad y globalidad”, concreta Ignacio García, de Ofimática Jaén.

Foto: Redforts Software



Igualmente, en los últimos años, “se han incorporado grandes novedades a los programas hoteleros. La mayoría de ellas, se han desarrollado al amparo de la evolución experimentada por Internet y tienen que ver con su mayor y mejor aprovechamiento, tanto en lo que a gestión interna y comunicación entre establecimientos, se refiere, como desde el punto de vista de una mayor apertura hacia el exterior. Esto ha propiciado la integración con los diferentes canales de venta, una mayor visibilidad y el incremento del número de reservas”, define Isabel Pomar, de Datisa.

Del mismo modo, hay que tener en cuenta, en opinión de Chano Gómez, de Noray Software, que el impacto de la tecnología de la información, en general en el negocio turístico, crece rápidamente, por lo tanto, el software de gestión hotelera está en evolución continua para dar respuestas a nuevas necesidades. “El sector del software de gestión es muy competitivo. Hay un cambio tecnológico y muchas empresas se deben reciclar”,



Foto: Meliá

concreta Francesc Pelegrin, de Engisoft. Así mismo, “las empresas turísticas tienen retos importantes de tomar decisiones en menor tiempo y, por extensión, el reto del software es facilitar herramientas y

soluciones para ayudarles en dicha toma de decisión”, argumenta Chano Gómez.

Por todo ello, para Francesc Pelegrin, las empresas proveedoras deben ofrecer

redforts
software as a service

**Soluciones de
Gestión Hotelera**

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

902 800 027
info@redforts.com

www.redforts.com

redforts
software as a service



Foto: Hotel Lima

soluciones tecnológicas basadas en cloud computing. “Los retos serán en realizar aplicaciones que generen ahorro de costes y aumentar las funcionalidades con visión a mejorar la experiencia del huésped, sin perder de vista la integración total de los distintos software”.

Otra línea de evolución en los sistemas de gestión ha tenido que ver con la Nube, lo que podríamos decir que ha supuesto una verdadera revolución. Por supuesto, “los nuevos modelos de explotación y comercialización tecnológica también han contribuido a mejorar, aún más si cabe, el nivel de penetración de este tipo de soluciones en establecimientos más pequeños”, afirma Isabel Pomar. Así pues, “los mayores retos a los que debemos hacer frente en estos momentos, son identificar las necesidades del sector y ofrecer soluciones eficaces con rapidez ya que el mercado cambia constantemente”, evidencia Mariola Molina.

En este sentido, Ignacio Alonso, de Green Software, concreta que el sector TIC, que se dedica a diseñar software para la gestión hotelera, es uno de los que más ha tenido que evolucionar en los últimos años. Y, por ello, “hay multitud de retos a los que hemos tenido que hacer frente, como los nuevos canales de distribución, las tecnologías móviles o el cambio de hábitos en el cliente final hotelero, que nos obligan a ofrecer soluciones a las nuevas necesidades del mercado”. “Adaptarse a nuevos mercados

“La evolución tecnológica (I+D+i) es continua y frenética lo que nos obliga a estar siempre a la última...”

parte, sobre todo, de los directivos”, expresa Chano Gómez. El sector del software de gestión hotelera va a seguir adaptándose a la imperiosa necesidad del profesional hotelero de poder gestionar su hotel desde cualquier lugar y desde cualquier dispositivo, “aunque esta implantación está avanzando de forma muy rápida, quedan cosas por hacer respecto a la conexión del software con los diferentes canales online, haciendo casi que el software hotelero, el motor de reservas y el Channel Manager se puedan gestionar desde una misma plataforma y de forma bidireccional”, especifica Ignacio García, de Ofimática Jaén.

Por otro lado, Chano Gómez, continúa detallando que el sector se enfocará hacia un concepto global y multidisciplinar, “para conseguir satisfacer las expectativas de sus clientes y ofrecerle una buena experiencia de sus vacaciones, desde el momento de la planificación de la misma, durante el viaje y la estancia, así como una vez incluso después de que hayan terminado sus vacaciones y hayan regresado a sus lugares de orígenes”. “La última tendencia es ofrecer el software de gestión como servicio, es decir, ofrecer al hostelero soporte en cuanto a consultoría y formación tecnológica ante el rápido avance de la tecnología concentrado en un solo proveedor”, confirma Mariola Molina.

Foto: Acigrup



No hay ninguna duda que la evolución tiende hacia una interacción total entre los huéspedes de un establecimiento hotelero y el staff de cada departamento. “El uso de las nuevas tecnologías y dispositivos móviles ya está plenamente habituado, siendo el eje principal para la realización de cualquier gestión personal: banca, redes sociales, compras on-line, etc. Por tanto, dicha experiencia y con un potencial cliente maduro, permitirá también que el sector hotelero, a través del software de gestión, se aproveche de ello y sea capaz de aproximar toda la información en el momento y forma idónea para que éste, de forma autónoma, interaccione con el establecimiento, durante las distintas etapas de su estancia”, expone Toni Fontova.

Con todo ello, Jankees Korstanje, analiza que cada vez más se tiende hacia una situación donde el PMS va a ser el que interconecte todas las partes y va a permitir al hotelero ver y controlar, desde un sistema, todo los demás, desde la venta online, el check-in, la limpieza, los



Foto: Accor

sistemas de acceso, la facturación, el cobro, el grado de satisfacción del cliente, etc. Así pues, el sector evolucionará hacia una consolidación del número de soluciones existentes en el mercado, “cada vez más la integración será un

requisito más exigido por parte de los hoteleros. Los elementos diferenciales en el futuro serán el Internet de las Cosas (IoT) y el manejo de grandes volúmenes de información, el llamado Big Data”, precisa Ferran Cabanes.

Othello®... y potencia la tecnología

- Channel Manager
- Comparador de Precios
- Motor web & posicionamiento
- CRM & Revenue manager
- Tablet Restauracion
- Tablet Housekeeping
- Tablet Manager Executive
- Servicio Técnico



milleniumsoft
O T H E L L O ®

