



Foto: Barceló

Software de gestión: el corazón de los hoteles

En la última década, los sistemas de gestión para establecimientos hoteleros han tenido un enorme desarrollo en España, facilitando la propia modernización y crecimiento del sector, hasta convertirse en el corazón para manejar el negocio de alojamiento. Sin embargo, la actual crisis económica ha potenciado aún más la utilidad de estas soluciones informáticas, como claves para tres factores imprescindibles: optimización de los recursos, diferenciación ante la competencia y captación y fidelización de la clientela. Las principales comercializadoras de software en el mercado nacional opinan para HOSTELPRO sobre todos estos factores, el lanzamiento de nuevas aplicaciones y sus apuestas de futuro.

El turismo es uno de los grandes sectores económicos que está aprovechando con mayor intensidad los enormes avances tecnológicos que se suceden a ritmo de vértigo en todo el mundo. Dentro de él, los hoteles han alcanzado un nivel de sofisticación tal, que cualquier

establecimiento, sin importar su dimensión, ubicación o especialidad, puede gestionarse sin necesidad de presencia física por parte de sus propietarios o ejecutivos, mediante el manejo al instante todos los datos necesarios para la toma de decisiones. Gracias a las nuevas generaciones

de sistemas como PMS (Property Management System), las distintas áreas que conforman un hotel se pueden gestionar de manera integrada, si bien aún hay un camino por recorrer para solucionar diversos problemas, como el de compatibilidad. Así, conceptos tan heterogéneos como la recepción de huéspedes, disponibilidad de habitaciones, reservas online, compras y stocks, tarifas, facturas, salas de reuniones o restauración, junto a otros de mayor complejidad técnica como la atención de redes sociales, IPTV (televisión por Internet), zonas WIFI o fidelización de clientes pueden contemplarse como un todo que ayude a optimizar el funcionamiento global de un establecimiento hotelero, con un importante ahorro de costes y la consiguiente mejora del beneficio operativo.

Un PMS moderno, como el que comercializan todas las empresas

especializadas en su desarrollo, tiene entre sus principales ventajas ser un sistema modular, para adaptarse fácilmente a las muy diversas características y diferentes necesidades de cada uno de los negocios de hospedaje en los que está dividido el negocio hotelero. Entre estos, podemos encontrar perfiles tan divergentes como hoteles independientes, integrados en cadena, urbanos, resorts vacacionales, rurales, balnearios, de gran capacidad, medianos o pequeños, de lujo o low cost. Para todos ellos tiene que haber una solución específica y a la vez global, y su tecnología tiene que permitir al sistema estar alojado en la ubicación física del hotel o de forma remota en servidores de la proveedora del sistema. Por eso, todas las fabricantes de software “escuchan” la problemática de cada uno de sus clientes para dar así con una solución concreta a todos ellos.

En la actualidad, el software de gestión está ampliamente extendido por el mundo empresarial hotelero, alcanzando cuotas cercanas al 100% en los mercados más avanzados del mundo, como el norteamericano o el británico, y entre las cadenas hoteleras grandes y medianas de cualquier parte del planeta. Sin



Foto: Amadeus Hotel Platform

embargo, aún existe un amplio universo de establecimientos, generalmente los pequeños e independientes, todavía ajenos a una tecnología que ha probado su enorme utilidad, pero quizás aún con un precio elevado en un contexto de grave crisis en la economía mundial y un acceso limitado a la financiación, aunque su contrapartida es una notable simplificación de las tareas. No

obstante, es inconcebible la pervivencia en un futuro próximo de hoteles sin estos sistemas o con ellos ya obsoletos, fundamentalmente por las exigencias del cliente, que demanda información rápida y constante sobre tarifas, reservas, disponibilidad... y está atento además a las experiencias de otros usuarios, de las que a menudo depende su decisión definitiva de compra.

Precisamente, el conocimiento minucioso del consumidor final (necesidades, gustos, frecuencia de hospedaje, interactividad en redes sociales, etc.), a través de herramientas como CRM -sistema de gestión de las relaciones con los clientes-, es una de las áreas más prometedoras en el futuro desarrollo de software para gestión hotelera, junto a la universalidad de accesos a cada programa a través de todo tipo de dispositivos móviles (como smartphones o tabletas). Asimismo, la potenciación del cloud computing (almacenamiento en la nube), que permite olvidarse del mantenimiento de complejas y caras infraestructuras de hosting en la propia empresa, y el novedoso pago por uso (“software as a service” –SaaS-), una especie de alquiler periódico de las aplicaciones, que pone al alcance de estos sistemas a los establecimientos de menos poder adquisitivo, son los actuales revulsivos de un sector en permanente revolución tecnológica y en constante creatividad.

Foto: FrontHotel





Foto: Hostelpro

La crisis, motor de la competitividad

No obstante, entre las propias empresas desarrolladoras y comercializadoras de software de gestión se tiene conciencia de los problemas que atenazan al sector turístico en general, y al hotelero en particular, a la hora de implantar sus sistemas, pero también proponen soluciones y están dispuestas a adaptarse a esta difícil coyuntura. A este respecto, César Díez Rivera, director general de Micros Fidelio España, opina que “la incertidumbre en la evolución del negocio de nuestros clientes hace que la decisión de inversión en soluciones de gestión sean cortoplacistas y estén principalmente enfocadas hacia herramientas que les ayuden a potenciar sus ingresos, asumiendo el mínimo coste de entrada posible”. Es por eso que en un mercado hotelero tan competitivo como el actual, añade César Díez, “es indispensable el uso de herramientas que permitan llegar a sus potenciales clientes de forma más directa y ágil”. En esta línea, añade, “la demanda de soluciones de comercialización online, tales como motores de reservas enlazados con la página web del hotel o herramientas de channel management, son el tipo de soluciones que más interés despiertan”. Por ello, “Micros Fidelio ofrece la distribución de reservas por internet mediante la conexión a canales de distribución mundiales, con la ventaja de poder mantener un inventario único, simplificando de esta forma la

operativa, ya que permite gestionar todos los canales desde una misma pantalla dentro del PMS. Asimismo, se trata de una solución de distribución totalmente escalable y asequible para todos los hoteles, ya que no requiere de la adquisición de licencias”.

Por su parte, Covadonga Álvarez, delegada comercial de Serenísima Informática España (Protel), opina igualmente “que el mercado está retraído a cualquier tipo de inversión, aunque eso suponga unos claros beneficios. El hotelero centra todos sus esfuerzos en vender y rentabilizar su negocio con las herramientas que tiene, sin valorar que precisamente el contar con un sistema de gestión adecuado le ayudaría a obtener más fácilmente estas metas”.



“El software de gestión está ampliamente extendido por el mundo empresarial hotelero, alcanzando cuotas cercanas al 100% en los mercados más avanzados del mundo”

En este sentido, está convencida de que “ herramientas como Protel Hotel Software permiten a los hoteles alcanzar sus objetivos rápidamente, al permitir conocer a los clientes, fidelizarlos, valorar a aquellos que realmente son rentables para su negocio y a obtener información en todo momento de sus principales ratios de negocio”.

Asimismo, Isabel Ballester, directora comercial de Datisa, pone el énfasis en la actual coyuntura económica como uno de los grandes inconvenientes en la modernización tecnológica de los hoteles, “a pesar de que este sector no es de los más afectados por la crisis, sin embargo se han parado muchas inversiones en nuevas tecnologías”. Si bien los hoteleros son conscientes de la importancia que tienen estas herramientas para la evolución del negocio, “muchos de ellos no se atreven a arriesgar y prefieren ‘tirar’ con lo que tienen, lo que representa un reto importante para los proveedores de este tipo de soluciones”. En su opinión, “el principal valor que demanda un hotelero es encontrar un sistema de gestión fiable,



Foto: Melia

ya que al tratarse de establecimientos que ofrecen un servicio ininterrumpido 24 horas necesitan herramientas con máximas garantías de funcionamiento”. Otro valor muy demandado por los hoteleros “es contar con herramientas modulares, que integren de una manera centralizada la información de las distintas áreas del negocio (financiera, de compras, del restaurante, etc.), para disponer de toda la información que se requiera con un solo click de ratón”.

Por su parte, Carmen Guerrero, consultora preventiva de Sistemas de Gestión Baleares (Navihotel), también señala a la crisis como el mayor problema para una mayor penetración de la tecnología de gestión hotelera: “existe miedo a invertir, a causa de las dificultades de financiación y la incertidumbre respecto al entorno económico actual”. Por ese motivo, “la implantación de un sistema de gestión se ha convertido en una necesidad fundamental ante los cambios que el mercado está experimentando actualmente -y el sector hotelero español es consciente de ello-, por lo que está entrando en un nivel de evolución en tecnología bastante óptimo, aunque queda un largo camino por recorrer”. En su opinión, “la implantación de un software como Navihotel permite unificar y centralizar todos los procesos operativos de su hotel, potenciando la interoperabilidad entre los distintos departamentos y obteniendo como beneficio el control y la visualización de las operaciones, soporte para la toma

para que el sector hotelero alcance un nivel óptimo de tecnología, si bien el elemento mínimo que debería contar un hotel sería un PMS totalmente integrado con el resto de departamentos del hotel y a la vez interconectado con motores de reservas y Channel Manager”. Sobre este tema, Ángel Madrona afirma que “la integración total entre el software de gestión e internet es uno de los retos de este sector, a causa de que cada día se utilizan más herramientas y aplicaciones a través de internet como opción para consultar y formalizar reservas en hoteles, el cliente demanda que su presencia en la red y el PMS estén cada vez más integrados. Disponer de estas integraciones da como resultado más eficiencia y optimización de la gestión”.

de decisiones, eficiencia administrativa, productividad, servicio a clientes y ahorro en costes operativos”.

Uno de los problemas a resolver para una mayor implantación de software de gestión es saber trasladar al hotelero el conjunto de mejoras que representan y sus ventajas competitivas. A este respecto, Ángel Madrona, gerente de ICG Software (FrontHotel), opina que “debido a cuestiones formativas o por la experiencia que un gestor hotelero haya podido obtener, en ocasiones las empresas tecnológicas tenemos dificultades para intentar convencer de las mejoras que podemos aportar”. Por eso, “aún existe un largo recorrido

Frente a lo que pudiera creerse, nuestro país, una de las potencias mundiales en la industria hotelera, es también un referente en el software de gestión a nivel internacional. Así lo cree Francisco Vargas, director general de Tesipro Solutions, una de las empresas punteras del mercado nacional en este sector: “en cuanto a tecnología, los PMS desarrollados en España son más avanzados que los concebidos en otros países líderes, como Estados Unidos o Alemania, ya que están adaptados a las características de nuestra hotelería, además de contemplar cuestiones tan importantes como el servicio real del mantenimiento 24 horas. En ocasiones





Foto: Barceló

se vende mucho 'humo' en relación a los PMS y eso está confundiendo al mercado hotelero español".

Ahorro de costes y diferenciación

Antonio Morales, gerente de cuenta del sector público de Techstur, ahonda en esa misma opinión de compaginar la crisis con las mejoras tecnológicas: "el sector de software de gestión hotelera está asistiendo a un difícil equilibrio entre las dificultades del contexto económico de los últimos años, que llevan al freno de las inversiones por parte de los clientes en cuanto a la mejora o sustitución de soluciones tecnológicas que dificultan la eficiencia operativa, y la diferenciación estratégica. Aunque la situación no es nada propicia, sí podemos constatar la necesidad cada vez mayor de los hoteles de disponer de herramientas de gestión más completas que le faciliten todas sus tareas. Aun así, esta incertidumbre provoca que las decisiones de inversión sean en el corto plazo y orientadas a potenciar sus ingresos, asumiendo el mínimo coste posible". No obstante, Antonio Morales no rehúye la autocrítica al sector al señalar "que en España existen todavía carencias tecnológicas

que la oferta actual no puede cubrir, por la ausencia de integración entre los distintos sistemas presentes en el hotel". Aún así, "con la implantación de Host PMS, el hotelero logra de manera rápida y eficaz reducir los procesos operativos, obtener datos precisos y en tiempo real para la toma de decisiones estratégicas, una mejora de la comunicación entre departamentos y reducción de errores, gestionar reservas y tarifas de manera ágil e intuitiva y lograr una reducción de costes de hardware".

En este mismo sentido, Alberto García, director comercial de Millenium Soft (Othello), destaca también la "sequía de inversiones" que vive el sector hotelero: "la crisis va a retrasar bastante tiempo toda la inversión necesaria en el sector, pero creo que la conectividad y los nuevos retos compensarán el freno que supone este contratiempo, porque en un entorno tan complejo, cambiante e interconectado es absolutamente determinante poder tomar las decisiones y estar posicionado con la mismas armas que tu competencia, es decir, entender la demanda y vender a los mismos canales con criterios de competitividad en precio y en producto".

Como resume a la perfección Manuela Redondo, responsable de marketing de Proconsi, "las soluciones tecnológicas que demandan los establecimientos hoteleros se centran en cubrir dos objetivos fundamentales: el ahorro y control de costes y la diferenciación con respecto a la competencia".

Precisamente, el ahorro de costes y la optimización de los recursos es uno de los viejos problemas del sector hotelero y que los modernos sistemas de gestión han tratado siempre de perfeccionar. A este respecto, Isabel Ballesteró opina que el ahorro en costes que se obtienen con la implantación de software de gestión son múltiples: "el principal, sin duda, es la automatización de procesos, sobre todo administrativos, con la que se eliminan muchas tareas manuales que suponen tiempo y esfuerzo del personal. Después están los ahorros en recursos financieros (mejorando la gestión), pasando por ahorros en el consumo de productos en la preparación de platos (con la aplicación de fórmulas), hasta el ahorro en inmovilizado, a través de su mejor gestión o en las unidades necesarias de múltiples artículos (menaje, toallas, sábanas, etc.), con la optimización del almacén".

Y un ahorro muy importante con los sistemas de gestión, y que resulta difícil de medir, es el ahorro en errores. "Dicen que la mejor manera de evitarlos es no cometerlos y los modernos sistemas de gestión, con su filosofía del dato único, ayudan precisamente a esto, al automatizar la introducción y reutilización de los datos", concluye Isabel Ballesteró.

En opinión de Jeff Edwards, VP of Hotels de Amadeus, existen cuatro áreas clave en las que debe trabajar el sector hotelero para garantizar su competitividad y eficiencia: experiencia del cliente, globalización de los mercados, el valor de la marca y la agilidad operativa. "Ante un cliente cada vez más sofisticado y complejo, con un imparable crecimiento de los mercados emergentes, es obligada la eficiencia en la comercialización, la competencia operativa y un buen procesamiento de la información". En este sentido, "los hoteles necesitarán una infraestructura tecnológica sólida

"El uso de sistemas que aglutinen y procesen de manera ordenada los datos, será fundamental para identificar tendencias y anticiparse a las necesidades"

y flexible, que integre la gestión de reservas, canales, precios e ingresos, así como programas informatizados de fidelización, que refuercen la promesa de la marca en cada momento de interacción con el cliente. El uso de sistemas que aglutinen y procesen de manera ordenada los datos de los clientes y los establecimientos también será fundamental para identificar tendencias y anticiparse a las necesidades con eficacia y rigor para facilitar la agilidad operativa y el lanzamiento de nuevos productos".

La adopción de soluciones tecnológicas de gestión, en opinión de Jeff Edwards,

"puede elevar los ingresos de un hotel entre un 4% y un 8%. La clave es que los hoteleros se puedan centrar en las funciones meramente de su negocio, sin tener que estar pendientes de la parte tecnológica".

Oportunidades en el cambio de modelo turístico

Como siempre ha ocurrido, las crisis agudizan los sentidos y abren la puerta a nuevos negocios y desarrollos hasta entonces no explorados. En este punto, Cristina Hernández, directora de ventas de Rate Tiger, ve una gran oportunidad en el cambio de modelo del mercado turístico español, que tradicionalmente ha trabajado con agencias de viajes y GDS. Así, señala que "el desarrollo de tecnologías de reservas online está obligando a los hoteles a cambiar sus estrategias y a lidiar con una mayor selección de partners de reservas". Al mismo tiempo, continúa, "la economía y las opciones low-cost están retando a las propiedades a mantener sus

ingresos y ser competitivos de manera simultánea, por lo que la fijación de precios es mucho más importante ahora; pero la limitada tecnología para comparar tarifas en este tipo de mercados ha hecho muy difícil esta tarea de revenue management". Sin embargo, añade Cristina Hernández, "creo que tecnología como nuestros productos RTCorp y RTSuite Shopper satisfacen estas nuevas demandas. Los hoteles también quieren hacer un revenue management más complejo e inteligente, especialmente porque anteriormente no usaban esta tecnología, debido a que España ha sido un destino muy popular durante muchas décadas y no lo había necesitado, mientras que ahora sí".

Por su parte, para Chano Gómez, director comercial y de marketing de Consultores Canarios de Informática (Noray), "la industria turística, al igual que el resto de los sectores económicos, se enfrenta a una serie de retos y a continuos cambios. En el caso de los hoteles, la problemática gira en torno a

Soluciones informáticas para el Hotel de hoy

GH-HOTEL

Reservas
Facturación
Auditoría
Estadísticas
Yield

GH CREDITOS

Cobros
Remesas
Depósitos

GH-TPV

Ventas
Escandallos
Telecomanda

GH-SALONES

Planning
Ordenes
Presupuestos

GH-CONTAB

Plan General
Analítica
Amortización

GH-CRM

Gestión
Comercial

GH-STOCK

Pedidos
Albaranes
Facturas
Ofertas

GH-WEB

Reservas
On-Line

GH-SPA

Cabinas
Personal
Grupos

GH-BASIC

Hoteles
Hostales
Casas Rurales

GH-INTERFACE

Teléfono
Pay-TV
Llaves
Lector DNI

GH-CRS

Central
de
Reservas



www.gruphotel.com

Solicite más información:

Tel: +34 91 184 16 96

E-Mail: gruphotel@gruphotel.com

EL FACILITY MANAGEMENT ATERRIZA EN EL SECTOR HOTELERO

Una nueva herramienta de gestión de activos hoteleros acaba de llegar a España, después de su probada funcionalidad en otros mercados más maduros, como el británico o el norteamericano. Se trata del Facility Management, cuyo cometido principal es administrar y asegurar el mejor funcionamiento de un inmueble y sus servicios asociados, mediante la integración de personas, espacios, procesos y tecnologías. Permitirá al hotelero centrarse en su actividad principal, la comercialización de alojamiento y comida y bebida, para encomendar a esta nueva herramienta la optimización del resto de actividades conexas, como los suministros energéticos o tecnológicos, costes laborales, subcontratas, horarios del personal, etc. El uso de este sistema persigue la optimización global de todos los recursos disponibles, de acuerdo a las necesidades particulares de cada inmueble y ofrecer la información necesaria para tomar las decisiones oportunas en cada instante, con el objetivo final de mejorar la competitividad y maximizar los beneficios.

De momento, este novedoso sistema de gestión se va a poner en marcha en España a través de un proyecto piloto a gran escala, tras el acuerdo firmado por el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y la inmobiliaria y gestora de centros comerciales NEINVER. Los hoteles participantes en este ensayo podrán optimizar la gestión de sus inmuebles a partir de un modelo basado en una avanzada matriz de indicadores específicos de rendimiento, que se adaptarán a las circunstancias concretas de cada hotel (localización, dimensiones, tipo de instalaciones, volumen de usuarios, consumos energéticos, etc.). Estos criterios de medición no sólo podrán dibujar una completa “foto fija” del funcionamiento de las instalaciones, sino que facilitará la implementación de estándares dinámicos de mantenimiento preventivo y correctivo del edificio (protocolos de funcionamiento de instalaciones, procedimientos de actuaciones pautas de consumos energéticos, entre otros), que permiten hacer un seguimiento exhaustivo de los costes de mantenimiento, consumos, y servicios del inmueble y su impacto en la estructura de costes del hotel, de los servicios externalizados y las inversiones realizadas, y tomar así decisiones ágiles para modificar y mejorar los procesos que intervienen en su rendimiento.

El proyecto, denominado “Haz que tu edificio sea más rentable: Mejora de resultados del negocio hotelero a través de la optimización en la gestión de activos”, no sólo aportará nuevas soluciones que ayuden a mejorar la gestión y competitividad de los hoteles que participen en este piloto, sino que, además, aportará información precisa sobre las áreas y departamentos de gestión clave, y permitirá diseñar un modelo de Facility Management Hotelero adaptado a las particularidades del mercado turístico español.



Foto: Pedro García y Salvador Torres (Vicepresidente y Presidente de Asociación Internacional de Facility Management [IFMA] España)

nuevos destinos competidores, cambios en el modelo de negocio, nuevos hábitos de los turistas, mayores exigencias de los mismos, etc. Por lo tanto, el sector hotelero tiene que incorporar soluciones

de gestión que le permitan dar respuesta a todas esas demandas, incorporando herramientas para la conexión con los canales de ventas, CRM para la continua comunicación con sus clientes,

Inteligencia de Negocio –obtención de información veraz para la toma de decisiones-, soluciones que le ayuden al control del gasto y el aumento de la productividad”.

Covadonga Álvarez abunda también en esta problemática de los profundos cambios estructurales que está sufriendo el turismo a nivel mundial: “la coyuntura actual y la creciente utilización de internet para la obtención de información están haciendo que el sector hotelero cambie sus prioridades en el modelo de gestión, pasando de un puro control de gestión a un modelo con más énfasis en el área comercial. Ya no basta con controlar los principales parámetros de gestión (ADR, RevPAR....), como hasta ahora; hoy es imprescindible conocer al cliente y saber su fuente de origen, para vender más y a mejor precio”. En este sentido, continúa Covadonga Álvarez, “los directivos de los hoteles buscan soluciones para trabajar en tres importantes frentes: el primero, la obtención de los datos de gestión a través de herramientas como la Business Intelligence, que les facilitan la labor de cruzar los datos de gestión, atendiendo a criterios complejos, de una forma dinámica. El segundo, una herramienta de CRM que facilite al departamento comercial la explotación de los datos de los clientes para desarrollar campañas de marketing, mejorar de la relación con los clientes y establecer programas de fidelización. Y el tercero, la distribución electrónica que ha revolucionado la forma de hacer negocios en este sector”.

De su lado, Marc Llobet, director comercial de Gubse (Sihot), se decanta por el desarrollo futuro de soluciones que “favorezcan el pago por uso –el ya citado SaaS- y las que permiten trabajar en entornos abiertos y faciliten la movilidad”. Pero además, “cada vez estamos comercializando más sistemas que integran extranets, para maximizar así el revenue del hotel, a través de las ventas generadas mediante agencias e IDS/ADS. Por supuesto, estos sistemas están perfectamente integrados con Sihot.Web y Sihot.Channel Manager, lo que permite incrementar las ventas, optimizar los recursos humanos y minimizar errores, ya que las reservas entran directamente al PMS sin ninguna

intervención humana, todo está automatizado”.

Para Cristina Hernández “los hoteles están buscando tecnología para simplificar continuamente y hacer más rápida y efectiva la toma de decisiones en tiempo real para hacer fluir la distribución. Además, también están buscando conectividad entre los sistemas existentes y el creciente número de canales de distribución. Es aquí donde la conectividad de nuestro RTConnect ha logrado mayores avances. También está la necesidad de descarga de reservas en PMS, con el fin de eliminar la actualización manual que incrementa el elemento del error humano, y así ayudar a ahorrar tiempo para poder atender otros retos. Algo que tienen los hoteles en común es que la gran mayoría están usando channel manager y PMS, aunque los más grandes y las cadenas tienen múltiples sistemas que incluyen además RMS y CRS, al tiempo que también usan nuevas herramientas que incluyen Google y social media”.

Soluciones para cada necesidad

“En los estudios realizados, tanto sobre nuevo mercado, como en nuestra cartera de clientes, señala Carmen Guerrero, vemos que las necesidades están encaminadas a potenciar la venta a través de canales online -que Navihotel cubre con el módulo CRX-, así como mejorar y personalizar el servicio de los clientes hospedados y el poder usar herramientas de fidelización, como son las de CRM. También tienen bastante demanda “las soluciones de movilidad, que permitan a los directivos acceder a la información actualizada en tiempo real de los datos de explotación y estadísticos de sus establecimientos desde cualquier lugar y en cualquier momento”.

En el caso de Gruphotel, según ha comprobado Mariola Molina, “la mayor demanda está centrada en el control de stock (Gh-Stock), ya que muchos de nuestros clientes no lograban controlar eficazmente este aspecto de la gestión y gracias a las herramientas del módulo han podido obtener la información necesaria para la valoración de resultados y toma de decisiones.

También hemos visto un crecimiento importante en clientes que demandan su propio motor de reservas, porque además de seguir trabajando con otros canales de distribución, el hotelero está interesado en tener su propio motor que le proporciona mayores ventajas, tales como alta automática de las reservas en el software de gestión y tarifas más ventajosas”.

Por su parte, Isabel Ballesteros constata que “crece el interés hacia las herramientas de contabilidad analítica avanzada, que permiten analizar cual es el centro o salón, por ejemplo, que está reportando más beneficios y en qué otro se pueden reducir los costes, etc. Los hoteleros no buscan únicamente aumentar las ventas, sino identificar negocios eficientes que maximicen la rentabilidad, porque estos también repercuten en los beneficios. Por otro lado, lo que buscan las empresas hoteleras españolas en su back-office es la capacidad de disponer de un programa adaptado a la cultura y legislación de su entorno, que les permita optimizar todos sus procesos sin consumir un importante número de recursos”.

En opinión de Joaquín Sánchez Eguren, responsable de soluciones de comercio y turismo de Informática El Corte Inglés,

“La coyuntura actual y la creciente utilización de internet para la obtención de información están haciendo que el sector hotelero cambie sus prioridades en el modelo de gestión”

“el sector hotelero español cuenta con una tecnología razonable y la mayoría de estos establecimientos se han preocupado de equiparse en mayor o menor medida. Aún así, la tecnología sigue avanzando y cambiando, y por ello es necesario e importante que los hoteles sigan adquiriendo nuevas TIC y adaptándose a la innovación”. Actualmente, añade Joaquín Sánchez, “la tecnología está poniendo su foco en las aplicaciones en la Nube, en las redes sociales y en las herramientas para dispositivos de telefonía móvil. Todos estos avances son totalmente adaptables a las aplicaciones para el sector hotelero, por lo tanto veremos cómo los hoteles y cadenas mas pioneras del mercado pronto comenzarán a introducir esta tecnología en su negocio”.

Sulcus Solutions, por su parte, ha optado por especializarse en la comercialización e implantación de soluciones de alto valor

Imagen de un producto de Protel





Foto: Barceló

añadido para hoteles independientes y cadenas hoteleras. Su director general, J. Ramon Alandí, lo explica así: “entendemos que un simple PMS que realiza reservas, check-in, facturas y listados no aporta valor, por lo que ofrecemos un conjunto de soluciones tecnológicas complementarias al PMS, que aportan nuevos ingresos y mejoren la explotación”. Entre este conjunto de nuevas e innovadoras soluciones, añade J. Ramon Alandí “cabe destacar: eRes – CRS y Hub de Distribución Hotelera Online, CRM On Demand by salesforce. com, Medallion PMS SaaS, SEBI Business Intelligence HMS, etc. Todas estas herramientas se comercializan en modo SaaS (Software como Servicio) y no requieren de inversión inicial ni de equipamientos de hardware, ya que están en la nube”.

Múltiples mejoras y nuevos desarrollos

Cada una de las empresas consultadas para este reportaje tiene en marcha distintas soluciones para agilizar los procesos integrales en la gestión hotelera, cubrir nuevos nichos de mercado o actualizar y mejorar aplicaciones ya en activo, además de intentar hacer compatibles unos sistemas con otros y, en definitiva, conseguir beneficio al hotelero, incluso

mediante tarifas más económicas. Para César Díez la tendencia en el mundo de los programas de gestión en el sector y su evolución en la última década, sobre todo en lo que concierne a la distribución electrónica, “ha sido tan rápida que los diferentes programas de gestión han tenido que dar continuas respuestas a las demandas generadas en este punto. Por otra parte, la optimización de tarifas, como consecuencia de la cada vez mayor competitividad, ha provocado que sólo los más capaces puedan ofertar ya novedades y programas de Yield Management pasivo y proactivo, que facilita una gestión integrada con funcionalidades, incluyendo sofisticadas herramientas de análisis de grupos, gestión de clientes individuales y periodos de estancia”.

Entre los últimos lanzamientos de Micros Fidelio cabe destacar Opera Revenue Management System (ORMS), en palabras de César Díez “una herramienta única en el mercado, en cuya creación se ha invertido en los últimos 3 años -en colaboración con los clientes más importantes-, que utiliza un amplio número de recursos para analizar datos y obtener un pronóstico preciso de ocupación, overbooking, hurdles, etc”. Asimismo, Micros Fidelio ha desarrollado soluciones móviles integradas con el PMS a través del Smartphone del cliente,

“La tendencia en el mundo de los programas de gestión y su evolución, ha sido tan rápida que han tenido que dar continuas respuestas a las demandas generadas”

pudiéndose realizar desde el mismo teléfono todas las acciones necesarias para gestionar la estancia del mismo en el establecimiento y también ha logrado avances en cloud computing y SaaS.

También FrontHotel ha incorporado un módulo de gestión Revenue Management, que, según afirma Ángel Madrona, “optimiza la gestión y mejora los resultados de hoteles y cadenas, con filtros por tipo de canales de distribución (agencias online, touroperadores, etc.), indicadores visuales del número de reservas, estancias, y tasas de ocupación con respecto a años anteriores, actualización de la disponibilidad, precios y condiciones con sólo un click, e indicadores por canal de las habitaciones contratadas, canceladas, disponibles y reservadas”.

Por su parte, Gruphotel tiene entre sus novedades de los últimos meses la salida de Gh-Spa (para balnearios y spa del hotel), ampliando así su sistema modular adaptable a cualquier establecimiento, además de una nueva versión del motor de reservas Gh-Web para hoteles independientes y el acuerdo de colaboración con la plataforma de facturación electrónica BS Factura del Grupo Banco Sabadell. Sobre este último sistema, Mariola Molina explica que se trata de “la integración del software de gestión Gh-Hotel con la plataforma BS Factura, permitiendo la generación automática de facturas para su envío y la utilización de su sistema avanzado de corrección de errores, lo que supone un ahorro económico y de tiempo importante”.

Protel, en cambio, ha centrado parte de sus novedades en aplicaciones para dispositivos móviles, destacando Protel for iPad, “que gestiona las solicitudes de reservas desde cualquier lugar y en cualquier momento, registra los clientes, accede a todos los informes,

analiza las estadísticas más recientes y toma decisiones con fundamento, no importa dónde te encuentres”, según confirma Covadonga Álvarez. Otro sistema desarrollado por la empresa, Protel Cockpit, permite “un fácil acceso a las principales funciones e informes de Protel Front Office desde un smartphone y puede registrar reservas, hacer checkouts, realizar encuestas, verificar la disponibilidad, etc.”. Mientras otra importante novedad encaminada a la gestión de la fidelización de los clientes es Protel Survey.

Por su parte, el software de gestión de hoteles y cadenas Navihotel ha pasado a contar con un nuevo paquete de funcionalidad, diseñado especialmente para hoteles y cadenas de carácter urbano. Carmen Guerrero señala algunas de las mejoras incorporadas, como son “la gestión de tarifas diarias, adaptadas a las herramientas de Yield más avanzadas, un potente módulo de Grupos de Negocios para la gestión de convenciones y reuniones empresariales,

así como una completa central de reservas totalmente integrada en el PMS y con una verdadera visión de cadena”. Asimismo, ha desarrollado Movihotel, una solución de movilidad para el sector hotelero, “que recientemente ha sido seleccionada por Microsoft entre las 7 mejores aplicaciones de España para Windows Phone”.

Amadeus, que en 2011 destinó más de 360 millones de euros a I+D, ha lanzado la plataforma Amadeus Link Hotel, que ofrece servicios de marketing y distribución mundiales y en internet (GDS e IDS) a hoteles independientes y grupos hoteleros medianos y pequeños. “Permite la gestión centralizada de tarifas e inventarios, y la tramitación de comisiones de forma automatizada con el fin de garantizar que los intermediarios reciban de manera precisa y puntual el pago de sus hoteles adheridos”, según señala Jeff Edwards. Asimismo, ha incorporado nuevos componentes en la plataforma Amadeus Hotel Platform, “como la integración del módulo de



Imagen de un producto de Proconsi

gestión de ingresos (RMS), para permitir a los hoteleros llenar el máximo de sus habitaciones al precio más rentable según la demanda”.

Rate Tiger ha optado por actualizar, con nuevas versiones, algunos de sus productos más emblemáticos. Así, recientemente lanzó la versión 2.8.2 de RTSuite, que integra todos los módulos dentro de la aplicación -incluidos dos aplicaciones externas-, “para hacer más fácil a los usuarios

Confía en los servicios de

Micros e-Commerce

para estar conectado siempre que lo necesites

Micros ofrece Servicios e-Commerce para aumentar la eficiencia competitiva dentro de la cadena de valores de la hospitalidad y para interactuar de forma activa con tus clientes finales

¿Estás buscando una página web o un motor de reserva on-line?

WEBHotel es nuestro sistema de diseño y gestión de páginas web totalmente personalizable, creado especialmente para hoteles y cadenas hoteleras. Para más información sobre este servicio, visite nuestra página web

En una única ventana encontrarás servicios de consultoría, productos, canales de distribución y marketing digital.

Estos servicios especializados abarcan el desarrollo de aplicaciones web.

Interfaces gráficas de usuario (GUI), interfaces de programación de aplicaciones (API) y servicios web.

Los servicios MICROs e-Commerce:

- cumplen con las necesidades de los hoteleros gracias a la construcción de la marca.
- la fidelización de clientes

Descubre lo que Micros Ecommerce Service puede hacer por tí

micros FIDELIO

MICROS-FIDELIO ESPAÑA
 Avda. Europa, 26 - ATICA VII - Edif. 5 - Planta 3ª
 28224 Pozuelo de Alarcón - Madrid
 Tel.: 902 115 085 - Fax: 915 566 195
 www.micros-fidelio.es
 www.micros-ecommerce.eu

acceder a herramientas adicionales de revenue management además dar un panorama completo de precios, channel management, gestión de inventario y opiniones online bajo la misma plataforma”, según afirma Cristina Hernández. Por su parte, en RTReview han sido agregadas la gestión de opiniones online de Facebook y Twitter, así como análisis semánticos de texto “para categorizar mejor el feedback de los clientes como positivo/neutral y negativo más allá de las calificaciones y ratings que dan los huéspedes”. Y en RTCorp los compradores de reservas, OTAs y cadenas de hoteles “pueden comparar precios con filtros inteligentes y parámetros que incluyen tipos de habitaciones o régimen alimenticio”.

Informática El Corte Inglés ha iniciado la distribución de un software de Channel Manager, según señala Joaquín Sánchez “desarrollado con la última tecnología, lo que le convierte en una solución fácil de usar, rápida y robusta. Dicho software es compatible con multitud de navegadores y funciona en múltiples dispositivos, como ipad, iphone, tabletas, etc.”. La filial del grupo de distribución está desarrollando actualmente nuevas aplicaciones basadas en el tratamiento masivo de la imagen digitalizada y la geolocalización.

Subirse a la nube

De su lado, la canaria Noray, que tiene implantadas sus soluciones en unos 200 complejos turísticos, ha sacado al mercado dos nuevos productos en la línea de ahorro de costes en la que está embarcado todo el sector, Noray en La Nube y Noray Alquiler de Soluciones. Chano Gómez resume así sus utilidades: "la instalación en 'la nube' y el alquiler de soluciones constituyen dos grandes ventajas para aquellas pequeñas y medianas empresas que tratan de optimizar sus recursos a la coyuntura actual. Con su implantación, se calcula que el ahorro de costes medios de adquisición de licencias puede alcanzar hasta el 60 por ciento y aporta además mucha flexibilidad, lo que permite optimizar los recursos del hotel”.

El pago por uso ha sido también la apuesta de Sihot, con Sihot.SaaS,



Foto: Parador de Alcalá de Henares

y las soluciones móviles, con Sihot. Mobile. Con el primer producto, según afirma Marc Llovet, “los pequeños y medianos establecimientos individuales o pequeñas cadenas hoteleras tienen la oportunidad de acceder a un sistema de gestión a través de la modalidad de pago por uso, con cuotas mensuales. Por su parte, Sihot.Mobile permite el desarrollo de nuestros productos en un entorno abierto, especialmente para ipads, iphones o smartphones, especialmente recomendado para los departamentos comerciales, de ventas y servicios técnicos”.

También Datisa ha añadido a su oferta las disponibilidades en la nube y bajo la modalidad de alquiler (SaaS), “ofreciendo a las compañías del sector una alternativa cómoda e inmediata, para acceder a capacidades de gestión de última generación en las áreas financiera, de compras, almacenes y stock, sin la necesidad de cuantiosas inversiones en software y hardware”, según afirma Isabel Ballesteró. Entre su oferta para los hoteles en plataforma Cloud Computing destacan las soluciones: Speedy Coda SaaS e Inmda SaaS, a los que se suma el aplicativo Gesda Tpv y Alda H SaaS, éste para la gestión del back-office en hoteles. Otra novedad ha sido la incorporación de módulos PDA avanzados, tanto a sus programas de restauración, como para la gestión de almacén.

Millenium Soft acaba de lanzar al mercado InstantRes –de la mano de “Gestimusa-, un complemento para

Othello. “Se trata de una conectividad para que entren directamente en el book engine del hotel todas las reservas de TransHotel, Keytel, Hotelbed, Booking, Expedia, etc., con el consiguiente ahorro de tiempo”, según afirma Alberto García. Por su parte, Proconsi ha lanzado Proconsi Cardi y Proconsi Menú. La primera es una solución de carta digital para bares, restaurantes y coctelerías, disponible tanto para Tablet como para Smartphone, mientras la segunda Proconsi es una solución táctil de autopedidos desde la mesa del comensal en mesa para restaurantes y cafeterías. Además, está desarrollando sistemas de fidelización mediante códigos QR. A su vez, Tesipro ha lanzado una integración XML con OTA's , agencias de viaje y GDS, así como integración con sistemas de revenue management.

Finalmente, entre los múltiples lanzamientos de Techtur cabe destacar la nueva versión del sistema de reservas online, que permite que el hotelero pueda, desde su propia web, tener su propio sistema de reservas integrado con su software de PMS, así como la integración con Booking.com, que permite que todas las reservas realizadas en el portal a un hotel puedan integrarse directamente en el software Host de forma automatizada, así como la integración con facebook. También ha creado un nuevo sistema de check-in y check-out automático y otro de control energético para identificar los tipos de consumo energético realizados y optimizar la utilización de energía en la instalación.

Principales empresas de Software de gestión hotelera

Empresa	Marca del Software	Web	Teléfono
ACIGRUP INFORMÁTICA Y ORGANIZACIÓN, S.L.	Acihotel	www.acigrup.com	902121110
A.M. SYSTEM S.L.	AM Hotel	www.amsystem.es	902151863
AMADEUS	Amadeus Hotel Platform	www.amadeus.com	913151575
ANTFOR	Avalon	www.antfor.com	871932000
ASTARTÉ INFORMÁTICA, S.L.	Maitre	www.astarteinformatica.com	952601849
ARQUITECTURA DE SOFTWARE PARA HOTELES S.L. - GRUPHOTEL	GH-Hotel	www.gruphotel.com	911841696
ARS SOFTWARE (SAGE ESPAÑA)	GestHotel	www.ars-software.com	902113537
CHEFEXACT	Chefexact	www.chefexact.com	647291140
CLASS ONE	Seven Stars	www.classone.es	981613709
CPS - COMPUTADORES PROGRAMAS Y SISTEMAS S.L.	Hotelo Plus	www.hoteloplus.com	935947520
CONSULTORES CANARIOS INFORMÁT.	Noray Hotel	www.norayhotel.com	902440053
COPERMÁTICA	Copermática	www.copermatica.com	902443333
DATISA	Gesda H 64	www.datisa.es	902328472
E REV MAX	Rate Tiger	www.ratetiger.com	931849665
Ecotel Plus, S.L.	Ecotel Plus	www.ecotelplus.com	902700003
ELCO-DATA - ELECTRÓNICA Y CONTROL S.A.	Elco Gestión	www.elcodata.com	934239969
ENGISOFT - INGENYERIA DE SOFTWARE S.A.	Bird Hotel	www.engisoft.com	902153475
EVOLUCIÓN INFORMÁT. HOTELERA	Timón Hotel	www.timonhotel.com	971478001
GALDON SOFTWARE	gsHotel	www.gsbase.com	902882104
GREEN SOFTWARE	Green Hotel	www.greensoft.es	985195227
GUBSE SUC. EN ESPAÑA - SIHOT	Sihot	www.gubse.com	963449400
ICG SOFTWARE - INICIATIVES DE COMUNICACIONS GEMINIS S.L.	Front Hotel	www.icg.es	973751533
INFORMÁTICA 3 PROGEST S.L.	Hotel3	www.info3.es	972600800
INFORMÁTICA EL CORTE INGLES, S.A.	Informática El Corte Inglés	www.ieci.es	913874700
INFORTUR SOFTWARE S.L.	Infortur Hotel	www.infortur.com	977745002
INNOVACIONES INFORMÁTICAS S.A.	Suite ERP	www.innovaciones-inf.es	915605000
INTER POINT OF SALE	Bdp	www.ipos.es	917543212
K-ROOT	K-Root	www.k-root.es	902363716
LANDÍN INFORMÁTICA	Landín	www.landin.es	986858858
MICROS FIDELIO ESPAÑA S.L.	Opera	www.micros-fidelio.es	902115085
MILLENIUM SOFT S.A.	Othello	www.millenium-soft.es	915020400
NEWHOTEL SYSTEMS	Newhotel	www.newhotel.com	915563808
OFIMÁTICA JAÉN S.L.	OfiHotel	www.ofi.es	902250144
PARSEC SYS	Adapto	www.adapto.net	942367006
PLANET WINNER SPAIN	Winner	www.winnerspain.com	902103586
PRESTIGE SOFTWARE S.L.	Hotel Nómada	www.prestige-soft.com	902158229
PROCONSI S.L.	Proconsi Hotel	www.proconsi.com	902214010
SERENISSIMA INFORMÁTICA ESPAÑA S.L.	Protel	www.serinf.es	933949000
SISTEMAS DE GESTIÓN BALEARES S.A. (NAVIHOTEL)	Navihotel	www.sistemasdegestion.com	902221223

Principales empresas de Software de gestión hotelera

Empresa	Marca del Software	Web	Teléfono
STAFF & LINE	EasyVista	www.staffandline.es	902430412
SULCUS SOLUTIONS S.L.	Medallion	www.sulcus.es	902115784
TEC-SOFT CONSULTING, S.L.	Hotec	www.tec-soft.es	971774844
TECHTUR	Host PMS	www.techtur.com	955024684
TESIPRO SOLUTIONS S.L.	Sigh-Ulyses	www.tesipro.com	902006450
WINHOTEL SOLUTION	Winhotel Solution	www.winhotel.es	971498890

FUENTE: HOSTELPRO



Álvaro Carrillo de Albornoz

Director General del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)

«ITH asume el papel de departamento de I+D+i de la industria hotelera»

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) nació en 2004 bajo el impulso de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), con el objetivo de mejorar la competitividad del sector hotelero y turístico, a través del uso masivo de nuevas herramientas y tecnologías, a cuyo desarrollo también contribuye. Su director general, Álvaro Carrillo de Albornoz, explica su funcionamiento y proyectos.

¿Cuál fue la finalidad y los principales objetivos para la creación de ITH?

Nuestra misión es mejorar la competitividad del sector hotelero mediante la innovación

y la tecnología. Para ello, trabajamos en dos líneas: facilitar el acceso a la innovación, a través de proyectos en escenarios reales, y sensibilizar al sector de la importancia de la innovación, la tecnología y la sostenibilidad

y la eficiencia energética en la gestión hotelera, a través de jornadas, talleres y campañas a nivel nacional e internacional.

¿Quiénes son los principales socios de ITH y qué ventajas obtienen de su participación?

Existen dos tipos de socios, hoteleros y tecnológicos. En el primero, contamos con algunas de las principales entidades del sector en España, incluyendo CEHAT, AEHM, Gremi d’Hotels, ACHE, HOSBEC, ASHOTEL, entre otras, a las que se suman hoteles independientes y cadenas, como Meliá, Iberostar, Sirenis, Fiesta, RoomMate, Hoteles Elba, Artiem Fresh People y Corporación Hispano Hotelera, etc. Entre los socios tecnológicos destacan Gas Natural-Fenosa, Repsol, Microsoft, la marca Buderus de Robert Bosch, TÜV Rheinland, Guardian Glass, Schneider Electric, Baunit, Micros Fidelio, Panasonic, Telefónica, Neinver, Euroconsult, etc.

Para nuestros socios, ITH es el puente entre la tecnología y la industria hotelera; asume el papel de departamento de I+D+i de los hoteles, capaz de analizar el mercado y las tendencias, de investigar nuevas herramientas y probar su aplicación y efectividad en el negocio hotelero; y actúa como una plataforma de difusión a gran escala entre todos los grupos de interés de la industria turística y hotelera. Por otra parte, somos centro de consulta y asesoramiento permanente en asuntos relacionados con sostenibilidad, mejora de la gestión y operativa, comercialización, aplicación de la tecnología, internet, redes sociales y reputación online, gestión de marca, etc. Los socios hoteleros gozan de descuentos preferentes en los productos y servicios de las empresas tecnológicas asociadas (por ejemplo, equipos a precio de

coste, búsqueda de subvenciones, asesoría en contratación eléctrica, ingeniería, apoyo técnico para la incorporación de tecnología, etc.); y además, tienen prioridad para participar en los proyectos piloto que ITH realiza.

¿Qué proyectos desarrolla ITH en la actualidad?

Desde el ITH llevamos a cabo proyectos innovadores que mejoran la competitividad de las empresas hoteleras españolas, en sostenibilidad y eficiencia energética, TICs, operaciones hoteleras, innovación y comercialización. En el Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética, estamos trabajando en un plan de acción global, el Programa Hotel Sostenible, para integrar una serie de tecnologías y equipamientos que, aplicados a un hotel, logren mayores niveles de eficiencia energética y reduzcan su impacto en el entorno. Además se desarrollan varias áreas complementarias, como iluminación interior y exterior, envolvente térmica, climatización eficiente con enfriadoras, micro-cogeneración y bombas de calor (convencionales y geotérmicas), venta de energía útil producida con biomasa y acristalamiento inteligente, entre otros.

Por otra parte, desde el año 2009, el Instituto Tecnológico Hotelero ha trabajado en la definición, diseño e implementación de un modelo de eficiencia energética que pueda aplicarse en instalaciones turísticas. Este proyecto, denominado Plataforma Intelitur, forma parte de la iniciativa desarrollada por el Consejo Superior de Cámaras de Comercio, con fondos FEDER y de la Secretaría de Estado de Turismo, para poner en marcha un Centro de Conocimiento, Inteligencia e Innovación Turística español. Intelitur tiene tres objetivos principales: unificar y transferir el conocimiento existente sobre el sector turístico entre administraciones públicas, entidades, empresas y asociaciones; potenciar la innovación y la transferencia tecnológica y fomentar el desarrollo tecnológico y la difusión de las mejores prácticas en el sector turístico, adaptando la oferta a las nuevas exigencias y oportunidades.

ITH también lidera una serie de iniciativas, enmarcadas en el área de Innovación, entre las que destacan la plataforma TOURISMLink, el proyecto de estándar europeo en sistemas de distribución turística B2B,

basado en la tecnología Travel Open Apps, una herramienta española que permite a empresas turísticas y a destinos de la Comunidad Valenciana comercializar, en una plataforma única, open source, la oferta de la región, y conectarla a los canales de distribución a un coste mínimo.

ITH dirige, además, la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur, red de empresas y tecnológicas y agentes de la innovación turística, que integran un foro de conocimiento e información para el sector, que gestionan, además de ITH, la Asociación de Empresas del Sector TIC, las Comunicaciones y los Contenidos Digitales (AMETIC), el Instituto de Investigación Polibienestar de la Universidad de Valencia y la Sociedad Estatal de Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR).

También, en el Área de Operaciones, ITH concluyó recientemente el proyecto de gestión sin papeles eDocAssistant, en colaboración con Artiem Fresh People Hoteles, cuyo objetivo es mecanizar la información generada por otros sistemas vinculados a las operaciones del hotel (reservas, booking position, roominglists, facturas, albaranes, cartas de pago, movimientos bancarios, etc.), para eliminar tareas mecánicas y destinar los recursos liberados en los procesos de introducción de datos a otras actividades con mayor valor añadido. Finalmente, el Área TICs, el Instituto Tecnológico Hotelero se ha marcado como prioridad explicar la utilidad, el alcance y las posibilidades de las nuevas tecnologías y la web 2.0 como canal estratégico de comunicación y comercialización para el sector hotelero.

Desde el punto de vista tecnológico, ¿cuál cree que es el nivel de equipamiento del sector hotelero español y sus carencias principales?

En general, el nivel es bueno, aunque mejorable. Es satisfactorio ver estudios, como el Informe e-Pyme 2011 -que realizamos anualmente con Fundetec-, donde se evidencia que las aplicaciones ofimáticas tienen ya una penetración superior al 90%, las soluciones de facturación forman parte de la gestión de casi el 80% de nuestros hoteles o que herramientas contables están presentes ya en el 70% de nuestros establecimientos. Este tipo de soluciones de planificación de



Foto: Barceló

recursos empresariales ligadas al concepto de software ERP (Enterprise Resource Planning) están ampliamente extendidas.

Sistemas informáticos más específicos en hoteles, como PMS (Property Management System), por medio de los cuales un hotel recoge su situación operativa y que permiten hacer una reserva, un check-in, un check-out, reflejar el estado de ocupación y la disponibilidad de habitaciones (rooming), los precios e infinidad de variantes más o menos complejas, están integradas al 100% en compañías hoteleras. Estos programas de gestión especializados podemos considerarlos como imprescindibles. De hecho lo son si los hoteles quieren tener información clave sobre sus resultados; y, obviamente, constituyen la base fundamental para una correcta toma de decisiones estratégicas en el hotel. Desde ITH estamos impulsando la incorporación de este tipo de software, dinamizando su empleo no sólo en grandes hoteles, sino especialmente en pymes, a través de proyectos piloto específicos que estamos desarrollando con socios como Micros Fidelio.

La realidad de un entorno como el hotelero, donde los canales de venta cuentan con multitud de actores, y donde los procesos de comercialización son complejos y exigen una gestión esmerada; herramientas

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



HOTELES		LUGARES	
Husa	Axel Hotels	España	Argentina
Santos	Carris Hoteles	Italia	New York
Attica21	Hotusa Hotels	Francia	Austria
Sercotel	Derby Hotels	Alemania	Hungría
Hotansa	Hoteles Center	Bélgica	México
Aránzazu	Barceló Hoteles	Rep.Checa	Portugal
Acevi Hoteles	Majestic Hotel Group	Marruecos	United Kingdom
GSA Hoteles	y muchos más...		

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.

Visite nuestra web

Tesipro 2.0 solutions

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

y módulos de Business Intelligence, soluciones de Revenue Management, CRS, CRM, Channel Management, entre otros, sirven como soporte importante a la gestión del establecimiento, y a corto y medio plazo deben formar parte del día a día del negocio hotelero, fundamentalmente para permitir un correcto diseño de las políticas de comercialización, facilitar la venta a un precio adecuado, aumentar la presencia del establecimiento en los distintos canales de venta y mejorar la experiencia del huésped. En definitiva, supone adecuarnos a la realidad de un mercado que varía constantemente.

Por otro lado, y junto a herramientas que favorezcan la comercialización y gestión del negocio, hay otras más específicas, que sin duda se irán incorporando a corto plazo, orientadas a la gestión de costes de nuestros activos, como el control y monitorización de consumos energéticos para minimizar las desviaciones de consumos respecto a presupuesto, identificar puntos de mejora y un largo etcétera.

¿La crisis económica ha supuesto un freno en la modernización de los hoteles españoles en cuanto a software de gestión?

La crisis financiera ha afectado a todos los sectores en muchos sentidos, especialmente en lo que a inversión en innovación se refiere, y la industria hotelera no es una excepción. Bien es cierto que el crecimiento de la inversión en software de gestión ha sido constante, por lo que la crisis no ha supuesto una pausa muy marcada, más aún si tenemos en cuenta que la madurez de la industria hotelera española había sentado ya las bases de un gestión marcadamente informatizada antes de los años más agudos de la crisis. Una inmensa mayoría de los hoteles españoles cuenta con equipos informáticos, más o menos sofisticados. No obstante, las restricciones financieras han afectado a la tipología, la especificidad y el alcance del software que los alojamientos españoles están adquiriendo, por lo que se postergan inversiones en módulos centrados en la gestión de operaciones hoteleras concretas o ampliaciones de ciertos sistemas de gestión. Estos programas informáticos tienen un coste que se debe considerar; ahora bien, la tendencia actual es que sus desarrollos se realicen cada vez más bajo el empleo de software as a service (SAS), y esto, sin duda, hará que el coste sea cada vez más reducido y los beneficios cada vez más palpables para el hotelero, por lo que es previsible que se incorporen, de forma gradual y generalizada, a la gestión de los establecimientos.

¿Existen ayudas oficiales para la implantación de sistemas de gestión de hoteles?

Hay diversos programas de apoyo en este sentido. Red.es, por ejemplo, ha convocado el programa de ayudas “Alojamientos Conectados”, para pymes hoteleras y casas rurales, cuyo objetivo es mejorar la gestión de los establecimientos con un menor nivel de desarrollo tecnológico, y que cuenta con un presupuesto total de 8,3 millones de euros, aportados por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo y cofinanciados hasta el 70% con Fondos Europeos de Desarrollo Regional (FEDER). De igual modo, algunas comunidades autónomas han puesto en marcha líneas de financiación para la innovación en gestión operativa a través del programa Innoempresa.

PROYECTO HOTELERO

Hotel Finca de los Arandinos

UN NUEVO ESPACIO SUGERENTE E INSPIRADOR EN LA RIOJA

Finca de los Arandinos es el primer hotel de cuatro estrellas en la región con spa y restaurante integrado en una bodega. Un espacio sugerente e inspirador que cuenta con el interiorismo del diseñador de moda David Delfín y que está rodeado de viñedos, olivos, campos de frutales y montañas. Este centro turístico, enológico y gastronómico, que se asienta en lo alto de una finca de 6 ha., invita a disfrutar de la belleza del paisaje, que se cuela por los ventanales del edificio en forma de tapices naturales. Una arquitectura que firma el arquitecto riojano Javier Arizcuren donde materiales como el hormigón, el vidrio, y la madera, dibujan líneas rectas que transmiten calma y que contrastan con la exuberancia paisajística del entorno.



Foto: Carlos Glera