



HOSTELERÍA

Atrévase a cambiar: las nueve razones para sustituir su PMS antiguo

El cambio puede ser difícil y, a menudo, una propuesta cara. Incluso para hoteles, casinos y resorts populares, las maneras conocidas y probadas de asistir a los huéspedes y mantener las operaciones en funcionamiento no garantizan una rentabilidad al alza. Encontrar el balance entre la estabilidad y la innovación es importante, especialmente a medida que el panorama competitivo cambia. Pero para muchas organizaciones que trabajan con un sistema de gestión de propiedades (PMS) antiguo, la actitud general es: «¿Por qué arreglar algo que no está estropeado? ¿Tenemos huéspedes por servir?»

Actualizar los sistemas frecuentemente requiere un gasto inicial importante y comprometido. Sin embargo, el cambio es inevitable y los expertos convienen que este también es en el caso del sector de la hostelería.¹ Las expectativas cambiantes de los clientes y las nuevas tecnologías que las respaldan impulsan el cambio constante. Por este motivo es indispensable invertir en tecnología nueva para anticiparse a la competencia. Pero qué significa en términos prácticos cuando los negocios de hostelería se ven confrontados con la pregunta: «¿Por qué cambiar nuestro PMS?»

El trabajo de proporcionar un servicio impecable en la ubicación de hostelería o para la marca es interminable. La coherencia es el secreto de proporcionar la mejor experiencia posible durante la estancia, ya sea una única noche, una semana o por más tiempo. Para ayudar a las organizaciones a conseguirlo, el sistema de gestión de propiedades es el lugar central de todas las actividades operativas. Como mínimo, es esencial para registrar las entradas y salidas de los huéspedes y crear un libro.

Para algunas organizaciones que se ven atrapadas por sus sistemas locales antiguos, esto ha probado ser suficiente para cumplir con el trabajo realizado hasta ahora. Sin embargo, estas funciones básicas de PMS no están ofreciendo el cuadro general completo.

Lo que falta en esta ecuación es la definición de una gran experiencia del huésped que está determinada por las expectativas siempre cambiantes de los huéspedes de hoy en día. Los negocios de hostelería deben poder justificarlo y planificar en función de ello. En un panorama competitivo cambiante, necesitan revelar el potencial necesario para crear una base más fuerte que permita ofrecer mejores servicios, procesos más agilizados y una mayor rentabilidad que un PMS antiguo es incapaz de proporcionar. Para ello, vamos a analizar una lista de nueve beneficios que obtendrá al sustituir un sistema antiguo e invertir en una solución de PMS avanzada para hostelería, el juego y el tiempo libre.

1. Beneficiarse de un modelo de suscripción SaaS basado en la nube

La tecnología y la infraestructura en la nube han sido un tema de conversación durante muchos años en múltiples sectores, del mismo modo que el modelo del software como servicio (SaaS) para la gestión de aplicaciones. Forbes proyectó que en 2020, el 83 % de las cargas de trabajo empresarial tendría lugar en la nube.² De acuerdo con la previsión de Global Cloud Index entre 2013-2018, el 59 % de todas las cargas de trabajo en la nube en todos los sectores se proyectó para proporcionarse vía SaaS,³ con Gartner previendo que el mercado para el software como servicio (SaaS) representaría un aumento potencial del 17 % en 2019.⁴

Sistemas de gestión de propiedades avanzados: funciones esenciales

Además de registrar las entradas y salidas de los huéspedes, le presentamos aquí de qué manera un PMS avanzado ayuda a las organizaciones a trabajar con mayor eficiencia:

- Obtener una imagen más clara de quiénes son los huéspedes, incluyendo sus historias con la marca y/o ubicación y sus preferencias a través del CRM.
- Conectar de manera eficiente con otros centros de ingresos cuando sea necesario (alimentación y bebidas, casinos, spa, gimnasios, funciones y eventos) para obtener una imagen más completa de la evolución de los ingresos y la experiencia del huésped.
- Proporcionar visibilidad y procesos intuitivos de y para las operaciones esenciales con el objetivo de hacer un mejor seguimiento de aquellas tareas y calendarios que tienen un impacto directo en la experiencia del huésped.
- Integración con RMS, POS, sistemas de juegos y otras herramientas que proporcionan una base para un análisis y una previsión más precisos con el objetivo de fijar precios de forma más segura, crear incentivos y programas e informar KPIs para aplicar estrategias competitivas y sostenibles que propicien el éxito futuro.
- Ser escalable para permitir el crecimiento futuro en ubicaciones y mercados nuevos y a medida que las nuevas tecnologías surjan.

El sector de la hostelería ha participado sin duda en el diálogo y en la posibilidad de implementar PMS y otras soluciones esenciales de este modo. En estos momentos, casi un cuarto de todos los hoteleros estadounidenses ha trasladado sus propiedades a la nube⁵ y es probable que el número siga aumentando.

El modelo SaaS implementado en la nube aporta muchos beneficios a las empresas que incluyen implementaciones más directas, una mayor elasticidad a la hora de incrementar o reducir el número de ubicaciones que utilizan el software y menos costes asociados, como el suministro y la instalación del hardware de servidor. Otra razón aún más convincente de que el modelo SaaS funciona tan bien para empresas de todo tipo es que el mantenimiento de software y las actualizaciones necesarias se producen automáticamente sin necesidad de tener disponibilidad de plantilla de TI in situ.

Introduce automáticamente nuevas características e integraciones que contribuyen a obtener una mejor experiencia del huésped y operaciones más eficientes. Con SaaS, todo ello se implementa simultáneamente en todas las ubicaciones y se pone a punto para su uso de la misma manera. Esto también incluye las actualizaciones de seguridad vitales para ayudar a las marcas a preservar y proteger los datos empresariales y de sus huéspedes. Entre otras cosas, este tipo de implementación ayuda a crear unidad en toda la marca y, al mismo tiempo, también se garantiza que los negocios dispongan de la versión más actualizada del software en cada ubicación aplicable sin malgastar tiempo, esfuerzo y recursos innecesarios.

2. Obtener una mejor visión de los datos empresariales con analíticas avanzadas

Otra tendencia de los últimos años es el cambio de los datos no interconectados, que eran la norma cuando muchos PMS antiguos se instalaron por primera vez. En el pasado, cada ubicación en un negocio contaba habitualmente con su propio centro de datos, desconectado del resto.

En estos días, el PMS se considera un tesoro oculto de perspectivas de negocio con capacidad potencial para cambiar las reglas del juego que revelan una ruta clara hacia el éxito en el mercado actual o actúan como indicador de hacia qué mercados nuevos expandirse.

Gracias a la nube, ahora es más fácil para las organizaciones obtener una visión más inclusiva y más detallada de lo que está pasando a través de analíticas más integradas en toda una marca en demanda. Esta es ahora la manera preferible de visualizar los datos empresariales de un modo menos fragmentado y permite a la organización obtener una visión más objetiva y ampliada de lo que está pasando. Esto significa acceder a los datos y analizarlos en todas las ubicaciones simultáneamente y en tiempo real.

Esta es otra manera como un sistema de gestión de propiedades basado en la nube dota a las empresas para ver lo que realmente está pasando en las diversas ubicaciones y así evaluar mejor el rendimiento comparando los datos recopilados en todas las ubicaciones. Esto incluye informes unificados que se crean en pocos pasos y a los cuales es más fácil acceder que si se utiliza un PMS antiguo. Cuando se agiliza el flujo de trabajo y las barreras entre ubicaciones se suprimen, se simplifica enormemente la tarea de convertir un informe analítico en una estrategia útil. Como resultado importante palpable, esto se traduce en una mayor tracción comercial sobre un negocio más rentable.

3. Unificar sistemas en una plataforma de tecnología más eficiente

Similar a un PMS, las soluciones de punto de venta, gestión de eventos, sistemas de juegos, fijación de precios y de gestión de ingresos se están centrando cada vez más en la recopilación de datos. Teniendo esto en cuenta, organizar estas áreas de negocio en el mismo ecosistema es una manera efectiva de identificar las mejores oportunidades para aumentar la rentabilidad. Cuando esas otras soluciones son interoperables con el PMS, usted obtiene la visión más fuerte y completa posible de los servicios y transacciones que le permitirá contextualizar datos sin procesar de varias fuentes y de forma coherente.

Las soluciones de tecnología siempre deberían estar unificadas en una única plataforma para respaldar mejor la experiencia del huésped. En el núcleo de esa plataforma, el PMS debe poder integrarse con las soluciones actuales y futuras.

Un sistema de gestión de propiedades con la capacidad de crecer de la mano de otras herramientas internas permite la funcionalidad omnicanal y proporciona un mayor acceso de la plantilla para que desempeñen mejor su trabajo. Esto no solo agiliza las operaciones, sino que también proporciona una visión más completa de los datos en las fases de análisis y estrategia. La eficiencia obtenida se traduce en una plantilla más satisfecha, lo que resulta en mejores experiencias del huésped y también en la retención de empleados.

4. Conectar con aplicaciones y servicios externos populares con mayor facilidad

Hacer que una organización de hostelería o del juego funcione bien, implica gestionar muchos sistemas internos. Además, hay numerosas soluciones de tecnología externas que desempeñan un papel importante en las operaciones diarias de la organización y la generación de informes. Esto puede incluir proveedores de pagos, dispositivos IoT instalados, OTAs y programas de fidelidad y recompensas: todo conectado vía API. Estas tecnologías y fuentes están cambiando y mejorando constantemente. Para que las organizaciones creen los procesos más eficientes que conecten sin problemas con estos elementos externos tan variados, su sistema de gestión de propiedades debe ser flexible y capaz de dar respuesta a soluciones externas que son parte integral de sus operaciones.

Con un PMS avanzado y en la nube que confía en llamadas API de diversas fuentes, el nivel de servicio excelente a los huéspedes que los clientes modernos esperan es mucho más fácil de proporcionar que con un sistema antiguo. Un sistema antiguo que no puede adaptarse a las nuevas tecnologías con mayor demanda puede dificultar el funcionamiento de los negocios que buscan la manera de ser competitivos.

5. Mejorar las operaciones diarias para los empleados

Empoderar a la plantilla dándole herramientas intuitivas y hacer su trabajo más fácil trae consigo muchos beneficios. Con estas herramientas, las organizaciones tendrán una plantilla más satisfecha que, en consecuencia, es más fácil de retener. Los empleados en todos los niveles quieren desempeñar su trabajo correctamente. De modo que, cuando un sistema anticuado no mejora su rutina o no les ayuda a gestionar tareas que tengan un impacto en la experiencia del huésped, esto puede obstruir la agilidad del equipo. El caos y la frustración resultante puede afectar el grado de satisfacción en sus posiciones a corto y largo plazo. También puede tener un impacto negativo en la experiencia del huésped y la reputación de la marca cuando los detalles que crean un gran servicio se pierden por el camino.

Los servicios mejoran cuando los incidentes y las solicitudes de una organización se centralizan en una interfaz fácil de usar gracias a una IU bien planificada. Un buen diseño incrementa la confianza de los trabajadores y elimina las conjeturas cuando aparecen problemas operativos o, incluso, cuando un sistema llama la atención de la plantilla a tiempo sobre estos problemas. Cuando la plantilla puede acceder y obtener visibilidad de la información clave sobre una tarea o incidente directamente en sus dispositivos móviles integrados con una solución PMS avanzada, los equipos pueden priorizar estas tareas y desempeñarlas con mayor eficiencia. Ser capaz de mantener un nivel elevado de rendimiento es fundamental para proporcionar una experiencia de siguiente nivel que las marcas líderes en el sector buscan para producir de forma consistente.

6. Tecnología móvil para ofrecer mejores servicios

La tecnología móvil continua transformando prácticamente cada aspecto de nuestra vida hoy en día y las operaciones de hostelería no son una excepción.

Las soluciones de software móviles liberan a la plantilla de estar sentada delante del ordenador y permiten identificar las demandas de los huéspedes y gestionarlas desde cualquier lugar de la propiedad. Con una mayor visibilidad y control desde las aplicaciones de trabajo doméstico adaptadas al entorno móvil, la plantilla puede gestionar sus horarios con mayor facilidad y, como resultado, mejorar los servicios. Un PMS adaptado al entorno móvil puede ser realmente revolucionario para los directores de operaciones que necesitan acceder a la información de precios y a la gestión de ingresos con inmediatez, ya estén en las instalaciones o no. De modo similar, una IU móvil respaldada por sistemas de gestión de propiedades avanzados implementada en la nube también es esencial para ayudar a los líderes a mantenerse conectados y así poder desempeñar su trabajo desde cualquier sitio. Este tipo de solución añade agilidad para identificar tendencias y problemas e incrementar la capacidad de responder en poco tiempo.

Esto también es aplicable desde el punto de vista del huésped. Los beneficios de la tecnología móvil pueden mejorar de forma drástica muchas actividades durante la estancia del huésped. Un sistema de gestión de propiedades debe ser capaz de dar respuesta a lo que espera un huésped moderno y a la forma de interactuar con los procesos en cada momento de una estancia. Esto puede incluir una comprobación a través de un dispositivo móvil desde el aeropuerto o en tránsito. Puede ayudar a los huéspedes a evitar colas o a tener que esperar que el personal esté disponible en caso de llegar en horas de menor afluencia.

Pero lo más importante, el sistema de gestión de propiedades y su proceso no debería centrarse únicamente en cómo de actualizada está la tecnología de una propiedad. Es una expresión de lo bien que una ubicación y una marca se alinean con las expectativas para el servicio y valores culturales de sus huéspedes actuales y futuros. Es una idea potente del verdadero servicio en la esencia de la tecnología móvil y su uso por las empresas. Es una razón de peso para sustituir un PMS antiguo que no respalda un servicio al cliente excelente.

7. Crear un entorno más seguro para los datos empresariales y de los huéspedes

La recopilación y el análisis de datos están bien establecido como parte vital de cualquier organización moderna. En consecuencia, la seguridad de los datos nunca había sido tan importante para las empresas. Además, el sector de la hostelería es objeto específico de la ciberdelincuencia. Incidentes de alto perfil que implican a líderes reconocidos del sector⁶ y que incluyen el robo de direcciones de correo electrónico de huéspedes, detalles de pago, fechas de nacimiento y otra información vital ponen de relieve este último punto. La responsabilidad de garantizar la seguridad de los datos empresariales y de los huéspedes es proporcional a su valor como activo empresarial. Esta es pues otra razón para sustituir un sistema de gestión de propiedades antiguo y cualquier otra solución desfasada conectada a éste, especialmente si afecta a la seguridad.

Un PMS avanzado basado en la nube ayuda a aliviar un poco la carga de seguridad, primero al eliminar el riesgo físico creado por un servidor local. Es mucho más fácil evitar que un intruso acceda a los datos en un servidor cuando ese servidor no se encuentra en la propiedad.

De otro modo, las actualizaciones de seguridad implementadas automáticamente en el modelo SaaS mencionado anteriormente y la cantidad de ojos controlando, en todo momento, las actividades conectadas con los datos empresariales al trabajar con un proveedor de SaaS desempeñan un papel de suma importancia para asegurar que el PMS de una organización y su plataforma de tecnología estén seguros. Esto también incluye encriptaciones y otros protocolos que son gestionados por un proveedor. El cumplimiento y otras áreas de gobernanza siguen estando en el ámbito de cada organización de hostelería. Sin embargo, las mejores prácticas de seguridad son un tema ampliamente discutido y planificado entre los proveedores de SaaS y sus clientes. Por este motivo, invertir en un PMS avanzado también es una inversión en conocimientos valiosos y una colaboración dinámica sobre preocupaciones importantes de seguridad.

8. Soporte tecnológico y oportunidades colaborativas

Contar con el soporte de expertos en un sector en constante evolución puede marcar la diferencia entre seguir siendo competitivo o quedarse atrás. La seguridad es un área importante para adquirir la mejor experiencia posible. Además, colaborar con un socio experto reduce la carga sobre la plantilla local de TI para gestionar problemas que surgen en el hardware antiguo y en aplicaciones en general. La disponibilidad a todas horas que demanda la industria hace que esto sea mandato vital. El modelo SaaS y el nivel de soporte que representa enlaza con otra idea potente; los proveedores principales de sistemas de gestión de propiedades basados en la nube poseen amplios conocimientos de mejores prácticas y tendencias emergentes en todo el sector y que van mucho más allá del ámbito de un único negocio.

Un PMS ofrecido y soportado por un SaaS basado en la nube es mucho más adaptable y refleja mejor las características y beneficios que marcan el ritmo de todo el sector, incluso de un sector tan cambiante como éste.

Cómo enfocar la sustitución de un sistema de gestión de propiedades antiguo

Sustituir un PMS antiguo y/o local por otro en la nube y basado en SaaS es una de las inversiones más valiosas que una empresa puede hacer hoy en día. ¿Pero por dónde deberían empezar las organizaciones?

Aquí le presentamos una lista de tareas.

- Obtener el alineamiento de los directivos con los objetivos empresariales y la dirección de la empresa a largo plazo en relación a la sustitución del PMS y asignar presupuestos y recursos de manera adecuada
- Reunir un grupo de trabajo de las partes interesadas, que incluya representantes de operaciones, TI, finanzas y comunicación para determinar y crear una lista de tareas, calendarios y objetivos
- Revisar el estado de otras soluciones, POS, RMS y software de gestión de eventos, para determinar los efectos de una sustitución de PMS, si los hubiera
- Efectuar una evaluación del estado actual de todo el sistema para determinar cómo mantener la continuidad del negocio durante el proceso de sustitución propuesto
- Detener el desarrollo de características nuevas en sistemas antiguos y proyectos relacionados

Este beneficio va más allá de únicamente solucionar problemas y efectuar actualizaciones a tiempo, aunque este tipo de soporte también pasa a ser mucho más eficiente. Cuando una organización invierte en un sistema de gestión de propiedades avanzado, también está invirtiendo en el diálogo con los expertos que poseen los conocimientos en el sector, con una visión clara del futuro. Esto proporciona más oportunidades de colaborar y contar con sistemas orientados hacia dónde el sector se dirige.

9. Prepararse mejor para la innovación tecnológica del futuro

El hilo más importante a seguir es la inevitabilidad del cambio y cómo las empresas ágiles deben posicionarse para gestionarlo. Los sectores, las tecnologías y las empresas individuales que lidian efectivamente con el cambio son los mejores candidatos a aceptar que ésta es la constante. Esto tiene correlación con los cambios culturales y en la manera como los consumidores esperan hoy en día que las soluciones de tecnología sirvan a sus necesidades. Cuando los sistemas antiguos se diseñaron e implementaron por primera vez, el panorama del sector era muy distinto del actual. Y los clientes que hacían cola para registrarse a su llegada o que esperaban una llamada de la recepción para confirmar una reserva o enviar otros procesos manuales hace tiempo que han dejado de existir.

Hoy, tanto los huéspedes como la plantilla esperan una comunicación más fluida de sus interacciones diarias más simples. Exigen la misma eficiencia que ya obtienen través de la tecnología que utilizan en otros ámbitos de sus vidas. Los sistemas antiguos no siempre pueden respaldar este nivel de servicio y, a menudo, no lo hacen.

En conclusión, las organizaciones del sector hospitality necesitan dejar atrás las soluciones estáticas para poder adoptar otras más dinámicas en su lugar. Esto significa encontrar el equilibrio entre lo que funciona ahora, lo que funcionará o no en el futuro y cómo gestionarlo a la hora de definir KPIs, calendarios y presupuestos.

El cambio es inevitable y aparecerán tecnologías nuevas. Y cuando lo hagan, el PMS que mejor incorpore estas tecnologías también será el que mejor respalde, con eficiencia y rentabilidad, a una plantilla satisfecha y productiva y a una excelente experiencia del huésped en todo momento.

Afrontar retos emergentes con un PMS avanzado

Invertir en un sistema de gestión de propiedades nuevo y sustituir un sistema antiguo puede convertirse en un proyecto desalentador. Muchas organizaciones se preguntan si esto debería ser una prioridad de verdad y si el sistema actual puede hacer frente a lo más fundamental sin interrumpir servicios. Sin embargo, ser capaz de adaptar una empresa de hostelería y del juego para afrontar los retos emergentes con nuevas tecnologías, hacer frente y satisfacer la naturaleza cambiante de las expectativas del huésped e implementar procesos y prácticas más eficientes y, en definitiva, más rentables son capacidades necesarias para seguir siendo competitivo.

¿Hasta dónde le ayuda su sistema de gestión de propiedades actual para cumplir sus objetivos y hacer realidad su visión para su organización? ¿Con qué barreras se encuentra a la hora de evaluar su solución actual y considerar una sustitución? ¿Cuáles de los beneficios mencionados anteriormente para invertir en un sistema nuevo de gestión de propiedades son los más relevantes en su situación? Las respuestas a estas preguntas clave conducirán a su empresa en la dirección correcta.

1. "Top 10 Trends Reshaping Hospitality in 2019"
2. "83% Of Enterprise Workloads Will Be In The Cloud By 2020" 7 de enero de 2018
3. "2018 SaaS Industry Market Report: Key Global Trends & Growth Forecasts"
4. "Expert Predictions on SaaS Use in 2019" 14 de enero de 2019
5. "Why Properties Are Switching to a Cloud-Based Property Management System" 1 de julio de 2019
6. "Starwood Guest Reservation Database Security Incident" 9 de julio de 2019, nota de prensa

Obtenga más información >



Infor construye en la nube software de gestión de negocios para industrias específicas. Con 17.000 empleados y más de 68.000 clientes en más de 170 países, el software de Infor está diseñado para el progreso. Para obtener más información, visite www.infor.com.

Síganos:   