



HOSPITALITY

Una organización de eventos del siglo XXI

La gestión exitosa de eventos es una fuente vital de ingresos, cuyo potencial puede ser importante en una era de sistemas basados en la nube e impulsados por datos. **En algunos casos, las organizaciones han convertido los ingresos por eventos en uno de sus mayores flujos de ingresos.** El éxito depende del acceso a los mecanismos que permiten examinar el mercado, recopilar datos, identificar y analizar qué es más relevante, y luego ejecutar una estrategia que suele implementarse en varias propiedades a la vez.

¿Cuáles son algunos de los pilares comunes para crear una estrategia de organización de eventos e implementarla? ¿Qué sistemas debe haber para ofrecer magníficas experiencias, capturar datos relevantes y adaptar las operaciones en función de la demanda para aprovechar al máximo los recursos? He aquí una selección de ejemplos del mundo real que responden a estas preguntas y ofrecen una visión sobre cómo la organización de eventos y los negocios de catering y ventas deben operar en el siglo XXI .

La importancia de los eventos presenciales en un mundo cada vez más "online"

Los eventos como reuniones, conferencias, eventos personales y otras ocasiones representan una fuente significativa de ingresos para muchas organizaciones. Las experiencias se comparten cada vez más. La Oficina de Estadísticas Laborales de EE. UU. proyecta que la organización de eventos como una industria crecerá un 11 %, si se toma como referencia el período **de diez años entre 2016 y 2026**. Esta tendencia ilustra la demanda de expertos en este campo. Es también un indicio de que incrementar la eficiencia operativa es un área importante en la cual enfocarse para separar aquellas organizaciones que tendrán éxito a la hora de ofrecer experiencias compartidas a través de la organización de eventos y las ventas y catering, de aquellas que se quedarán rezagadas.

¿Qué están haciendo las organizaciones líderes para aumentar las ventas, los ingresos y las eficiencias operativas en general a través de la gestión de eventos? ¿Cuáles son las barreras al éxito? ¿Qué tipos de enfoques y soluciones son necesarios para modernizar las organizaciones e industrias a nivel tecnológico? A continuación, veremos una selección de historias de empresas reales que procuran modernizar sus operaciones de organización de eventos y ventas, y catering para estar al nivel del siglo XXI.

Crear unidad entre varias propiedades e instalaciones: LodgeWorks (Archer Hotels)

LodgeWorks es una empresa de gestión hotelera privada, con una rica historia. LodgeWorks ha cultivado sólidas sociedades de franquicia con Hyatt Hotels Corporation, desarrollando y trabajando en proyectos de Hyatt Place® y Hyatt House®, así como con las cadenas Hilton Hotels y Starwood.

Software de organización de eventos: Características esenciales

Invertir en la solución adecuada para organización de eventos y ventas y catering es una decisión crítica. ¿Cuáles son las características esenciales que todo líder de tecnología debe considerar a la hora de invertir en una solución de organización de eventos?

He aquí una lista de ciertas capacidades y características para usar como punto de partida:

- Debe basarse en la nube
- Funcionalidad integral: reservas, comunicaciones, pagos y seguimiento
- Análisis de datos accesible y generación de informes que puedan personalizarse y compartirse
- Funcionalidad omnicanal, incluidos los dispositivos móviles
- Interfaces orientadas al usuario
- Comandos automatizados para todas las etapas del proceso
- Compatibilidad con pago electrónico que cumpla con PCI
- Integración con otras soluciones, incluidos sitios web, PMS de hoteles, gestión de mesas, soluciones de costes de alimentos y gestión de menús
- Sólido componente de CRM: historias, descuentos y preferencias de los huéspedes

LodgeWorks lleva más de 30 años innovando para las marcas, con el lanzamiento de Residence Inn®, Summerfield Suites, Hotel Sierra y AVIA®. La empresa introdujo su marca de hoteles boutique, Archer®, la cual está creciendo a cargo de LodgeWorks en zonas selectas de EE. UU.

Para la gestión de estas diversas propiedades era necesario preservar la identidad individual de cada una y, al mismo tiempo, trabajar con procesos estandarizados y unificados para gestionar eventos y leads.

Como había generación de leads desde todos los lugares en donde se hacían eventos, LodgeWorks sabía que para maximizar los resultados en todas las propiedades, hacía falta una plataforma unificada para hacer que los datos fueran accesibles y útiles en una capacidad "por encima de la ubicación", que incluyera integraciones estrechas con su solución de gestión de propiedades.

Un proceso estandarizado

LodgeWorks necesitaba una solución empresarial para que sus gerentes pudieran vender y ejecutar eventos de manera estandarizada.

Permitir que los equipos compartieran leads, material aprobado por el equipo corporativo, documentos conformes con la empresa e información de perfil de huéspedes era una necesidad. LodgeWorks también necesitaba reunir colectivamente datos para generación de informes corporativos exhaustivos de costa a costa.

LodgeWorks quería gestionar todos estos procesos en una única solución completa, de manera que sus equipos pudieran organizar eventos de principio a fin, desde la consulta inicial hasta el "gracias". Este modelo de organización de eventos de "ciclo de vida" lidera el enfoque en organizar un evento y en aprovechar las relaciones que se crearon a partir de ese evento. Hacer que todos los datos sean accesibles, medibles y útiles es la base fundamental para convertir eso en una realidad, especialmente en los negocios con ubicaciones múltiples en la muy competitiva industria de la hostelería.

“El hecho de haber implementado un software [de organización de eventos] antes de nuestra apertura nos permitió controlar exactamente qué espacio estábamos vendiendo y cómo reservábamos esos eventos para que cada uno fuera todo un éxito”.

Will Ramsey

Director de Ventas de Grupo de Georgia Aquarium
(cliente de Infor Sales & Catering)

Varias actividades simultáneamente en un solo lugar: Georgia Aquarium

Muchos de estos mismos principios son aplicables a ubicaciones únicas también. Georgia Aquarium en Atlanta es uno de los acuarios de agua dulce y salada más grandes del mundo. Como espacio para eventos, tiene una alta demanda debido a su perfil como lugar de primera categoría, por lo que la planificación de los eventos es un aspecto esencial de su negocio, pero también es muy demandante. El objetivo de la organización era agilizar el proceso de reservas para maximizar el extenso espacio para eventos de las instalaciones, que incluye un salón de baile de 1480 m², un espacio para la previa de los eventos y diferentes áreas en todo el edificio. Un elemento clave para el éxito era ejecutar tantos eventos como fuera posible y conservar la eficiencia y la rentabilidad.

Cuando los posibles clientes solicitan un espacio, es importante que todo el que esté involucrado en el proceso de reserva comprenda las pautas para vender el espacio para eventos y cómo cada área podría configurarse para cumplir con los requisitos del evento. También es fundamental integrar las comunicaciones con terceros para el catering y otros servicios, y que esos factores se integren sin problemas en el proceso de organización de eventos.

La tecnología se encarga de los aspectos más importantes de la planificación y coordinación

Georgia Aquarium invirtió en una tecnología de planificación de eventos que le permitió simplificar una serie compleja de factores propios de los eventos múltiples y simultáneos. Con una plataforma de software inteligente, los organizadores de eventos pueden verificar la disponibilidad de salas en toda la propiedad para evitar las reservas duplicadas. Pueden capturar la configuración de salas, los requisitos de servicios y las preferencias de los huéspedes. Pueden gestionar perfiles de propiedades y eventos, y exportar y publicar avisos sobre eventos internamente para que los miembros del equipo cuenten con información rápida sobre los eventos. Las herramientas de generación de informes personalizadas para reunir y compartir información financiera con los donantes, voluntarios y el público también se integran en el proceso para garantizar la transparencia, y para establecer puntos de referencia para el éxito futuro.

Al utilizar rastreadores diarios y listas de tareas basadas en procesos, el software anticipa automáticamente los pasos siguientes del ciclo de vida del evento y elimina intuitivamente los descuidos logísticos en el proceso de planificación de eventos. Mientras tanto, los proveedores de servicios de catering externos pueden confiar en las funcionalidades de alimentos y bebidas del software, que incluyen una herramienta para seleccionar menús que permite a los clientes crear propuestas y órdenes de eventos, calcular costes y asignar equipos en cada evento. El resultado: un proceso integrado que empodera a todos los actores involucrados, incluso a quienes asisten a los eventos. Esto permite dar un impulso a la marca, crear el potencial de que los negocios se repitan y generar una mayor capacidad para gestionar exitosamente varios eventos en un solo lugar de manera más fácil de adaptar a diferentes necesidades, y menos estresante.

“Quería que nuestros clientes pudieran entrar en nuestro sitio, reservar una de nuestras pistas y recibir una confirmación instantánea sin necesidad de interacción humana. Suena fácil, ¿no? Sí, claro, pero intenta encontrar una plataforma que se integre con tu sistema de gestión de eventos para prevenir las reservas duplicadas y que haga las dos cosas igual de bien. Es realmente difícil”.

Michael Douglas

Director de TI, Tavern + Bowl (cliente de Infor Sales & Catering)

Garantizar los ingresos reduciendo las tasas de inasistencia: Stratus Vineyards

Stratus Vineyards, que se encuentra en Lake Ontario, Canadá, es la primera bodega del mundo a la cual se le ha otorgado la certificación LEED total. Esta bodega especializada es sede de eventos sociales y corporativos, y alberga además catas de vinos, tours y otras experiencias a diario. Dado que el flujo de reservas para los eventos monopolizaba las tareas del personal, la bodega necesitaba una plataforma adaptable para coordinar eventos y optimizar recursos.

Tradicionalmente, el personal de Stratus usaba alternativamente diferentes programas para gestionar tanto los eventos públicos como privados.

Las soluciones de software instaladas físicamente, es decir que se usaban en un solo lugar en particular, limitaban al personal a trabajar únicamente en la oficina. Estas soluciones no podían adaptarse según la demanda. Se volvieron obsoletas rápidamente y ya no cubrían las necesidades crecientes de la empresa. Mientras tanto, la empresa se preparaba habitualmente para huéspedes de eventos que no estaban confirmados, malgastando recursos y costes.

Mayor visibilidad y control

Para abordar estos retos, Stratus Vineyards invirtió en soluciones de automatización y visibilidad para organizar los eventos y llevar un registro de las solicitudes y confirmaciones en un solo lugar. Lo más importante es que la bodega invirtió en un sistema que colocaba la recolección de depósitos en el centro y en primera plana del proceso de reservas para que resultara más fácil para los asistentes identificar su estado en relación con el evento, reduciendo así la probabilidad de que finalmente no asistieran. A su vez, el personal podía así hacer un seguimiento de cada asistente utilizando una interfaz basada en la web, accesible desde cualquier parte, no solo desde la oficina.

Este cambio de un sistema basado en la oficina a un sistema basado en la nube, y con un mayor control de las transacciones de depósito, disminuyó las tasas de inasistencias de un promedio del 20 % a prácticamente el 0 %. Esto se debe en gran parte a que los aspectos de ventas y catering de su solución de organización de eventos para los eventos de cata de vinos les ayudó a recolectar los ingresos anticipadamente, de manera más coherente, gracias al uso de una plataforma para mantener todos los datos de los clientes visibles.

Aplicaciones para dispositivos móviles y omnicanal: Tavern+Bowl

Tavern+Bowl, que ofrece una experiencia de bolos y taberna en los condados de San Diego y Orange, organiza también eventos corporativos, privados y fiestas. Con unos menús extensos, paquetes de deportes, pistas de bolos y una atmósfera divertida y animada, Tavern+Bowl necesitaba un sistema de organización de eventos y reservas que pudiera responder a la alta demanda y volumen de un amplio espectro de requisitos de los clientes. Para competir en el espacio, la empresa necesitaba cubrir las necesidades de su mercado objetivo en el medio que este utiliza mayormente para adquirir actividades: sus dispositivos móviles. Para conseguir esto, la integración de una plataforma omnicanal era imprescindible.

Resumen de mejores prácticas para organización de eventos

Estas son algunas de las mejores prácticas para la organización de eventos que hemos visto en acción en los ejemplos anteriores.

- Visibilidad de todas las actividades y datos en ubicaciones únicas y múltiples
- Procesos estandarizados en todas las propiedades que crean una experiencia completa tanto para los huéspedes como para el personal
- Flexibilidad para gestionar las inasistencias y las llegadas sin reserva
- Coordinación de las autoreservas basadas en la web y las reservas tradicionales
- Componente de CRM adaptable para contribuir a informar la generación de leads, mejorar las comunicaciones y los programas de fidelidad del cliente y ofertas

Un enfoque general de la organización de eventos moderna incluye operaciones centralizadas para que se pueda acceder a los datos y procesos desde cualquier parte. Esto crea una estrategia más informada, y al mismo tiempo, permite a los responsables y sus equipos hacer su trabajo con más eficiencia y menos estrés.

Esto tiene un efecto positivo en cuán bien una organización puede ofrecer el tipo de experiencia del huésped que las nuevas generaciones de consumidores esperan.

La compañía invirtió en una solución que integraba una aplicación móvil en un ecosistema de datos más grande que también incluía características avanzadas, como firma digital de contratos, leads de eventos basados en la web, y procesamiento de pagos electrónicos y depósitos en línea.

La plataforma permite al equipo de ventas reservar un espacio para eventos privado y luego reservar las mesas y las pistas, todo al mismo tiempo, sin necesidad de utilizar sistemas distintos.

Al mismo tiempo, los clientes pueden hacer sus reservas de cenas y pistas de bolos en línea, y toda esta información de las reservas se reúne en un mismo lugar evitando así el riesgo de que haya reservas duplicadas.

Este proceso de reserva es flexible. La tecnología permite realizar varios tipos de transacciones en el dispositivo móvil de los clientes o del equipo de ventas, asegurándose siempre de que estas reservas se registren de manera estandarizada y unificada para fines de seguimiento y generación de informes.

Capacidad de CRM avanzada: Touchstone Golf

Touchstone Golf se ha forjado una reputación como una de las mejores firmas de EEUU especializadas en la gestión de campos de golf y servicios de asesoramiento. Con experiencia en la gestión de todo tipo de propiedades de campos de golf en comunidades de todo el país, desde campos municipales a clubes privados y resorts, Touchstone Golf adopta un enfoque totalmente integrado y altamente personalizado para la administración de los campos de golf. Para prosperar en su competitivo sector, la empresa necesitaba un componente de gestión de las relaciones con los clientes (CRM) para generar un mayor potencial de ventas y mejorar las comunicaciones con sus clientes y posibles clientes de alto perfil. Touchstone necesitaba una plataforma personalizada para uso, con una funcionalidad para ventas y catering, teniendo siempre en mente el crecimiento de la generación de leads y las afiliaciones.

Para la gestión de las relaciones con los miembros y posibles miembros hace falta ir más allá de los eventos únicos, incluso si el mantener la gestión de esos eventos ajustada y eficiente sigue siendo un factor importante. En un panorama en donde los huéspedes esperan el toque personal cada vez más, un componente sólido de CRM para la organización de eventos permite a la empresa tener una visión más amplia de las preferencias de los huéspedes, el historial de gastos y eventos, y el estado de la afiliación. Esto contribuye a que las comunicaciones sean más significativas y relevantes, y que permitan entablar relaciones a largo plazo con los miembros y posibles miembros.

Crear experiencias significativas y potencial de crecimiento

Al utilizar una solución integrada, toda esta información es visible y accesible para el personal de ventas, que crea así comunicaciones más convincentes para los clientes, como la implementación de estrategias de promociones, eventos relacionados y ventas adicionales o «upselling» de afiliaciones.

Una plataforma de organización de eventos integrada con un sólido componente de CRM permite que las organizaciones como Touchstone tengan más conversaciones significativas con los clientes y que puedan hacer un seguimiento de cómo estas relaciones e interacciones se desarrollan con el tiempo. Ayuda a informar las nuevas estrategias sobre cómo planificar eventos teniendo en cuenta las preferencias y sensibilidades comunes de los huéspedes. Esto tiene un impacto positivo en todas las áreas, incluida la gestión de recursos, la reducción de desechos y la planificación de campañas.

La evolución de la organización de eventos y ventas y catering

En el siglo XXI, las industrias que se dediquen a la organización de eventos se están moviendo más rápido que nunca para ofrecer un mejor servicio a los clientes, aprender más acerca de cómo comunicarse con los posibles clientes y fomentar una mayor tracción de los ingresos entrantes. Es imprescindible contar con una mayor visibilidad de los datos del negocio, unas capacidades de CRM avanzadas y una funcionalidad omnicanal. Para hacer bien esto, hay que tener en cuenta otros factores también.

La tecnología integrada puede ayudar a las organizaciones a generar una imagen más clara de lo que realmente está sucediendo en los espacios para eventos únicos, una propiedad como un todo y en toda la marca. Dado que la tecnología sigue cambiando el panorama, la capacidad de actuar sobre la base de los datos reales rápidamente es primordial y, afortunadamente, ahora es mucho más fácil que nunca antes. Si hay un momento en el que es necesario transformar los sistemas de organización de eventos, ese momento es ahora.

[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.

Síguenos:   