

Cómo propulsar la eficacia de tu PMS

Los productos complementarios que necesitas

Tiempo de lectura: 10 minutos

noray^o

noray.com



¿De qué vamos a hablar?

Introducción 03

Productos complementarios TOP 04

- No Business Intelligence, no party
- Toda historia de amor comienza con un CRM
- RMS aka el GPS de tus ingresos
- Un match en cada venta con POS
- El que mucho abarca, channel manager utiliza
- El ecosistema tecnológico de tu hotel encaja gracias a...

Conclusión 24

Introducción

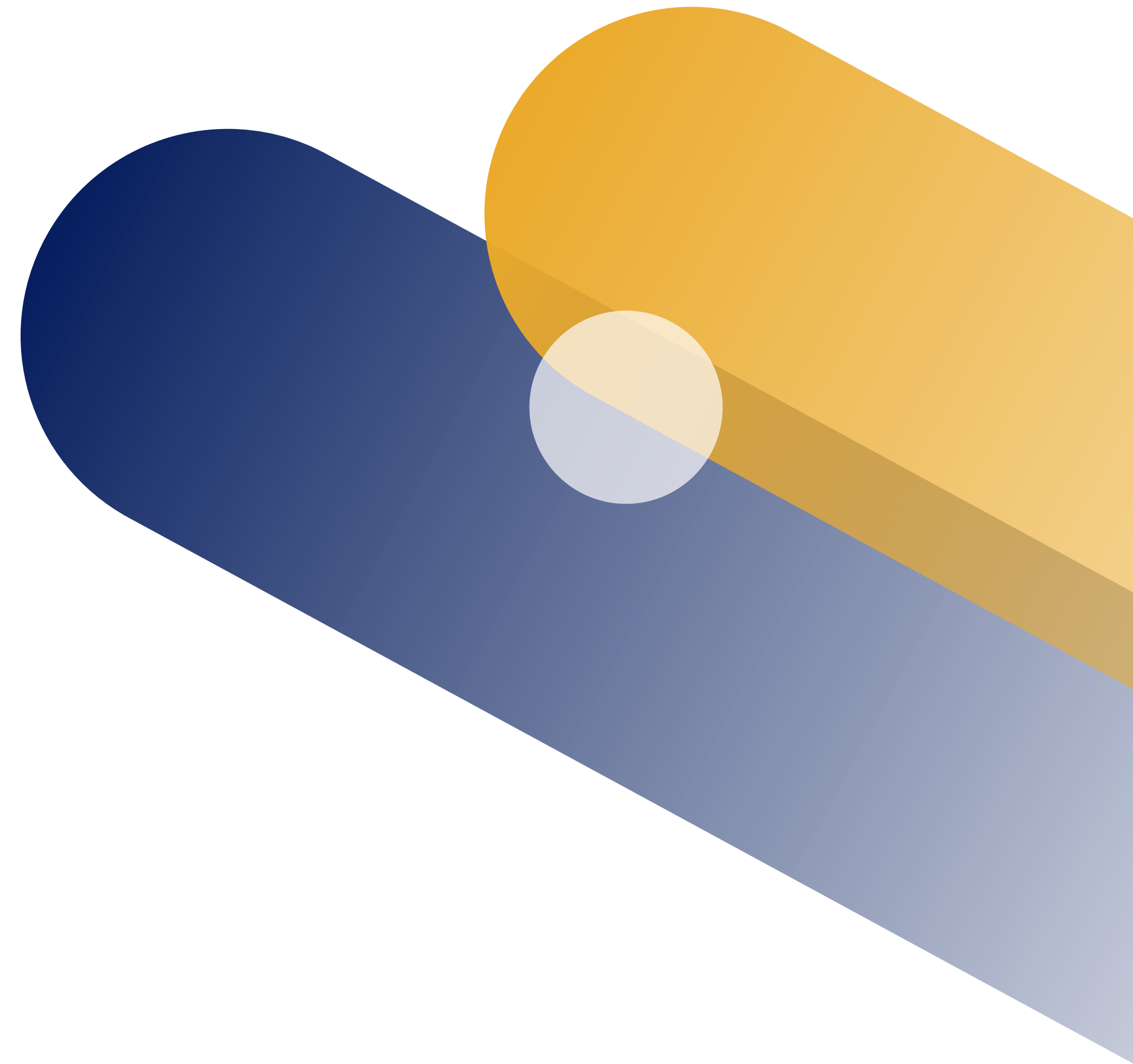
En el sector hotelero, cada experiencia cuenta. Cada interacción que los huéspedes tienen con tu establecimiento es un momento crucial que alimenta la percepción que se llevan de tu hotel.

La industria de la hospitalidad destaca por su constante evolución y su eterna búsqueda de una gestión más eficiente y satisfactoria para sus huéspedes. Por eso, hoy en día es inconcebible que un hotel gestione sus operaciones sin el apoyo de un PMS.

Los Property Management System (PMS) no solo son herramientas multitarea que simplifican funciones administrativas y operativas. Estos softwares hoteleros actúan como el núcleo de la infraestructura tecnológica de los hoteles, integrando infinidad de datos y conectándolos entre diferentes áreas del establecimiento.

Contar con un CORE tecnológico potente es fundamental para poder optimizar las operaciones de tu hotel, mejorar su eficiencia y ofrecer una experiencia diferencial a tus huéspedes. Pero ¿sabes que puedes potenciar exponencialmente su potencial integrándolo con productos complementarios?

Existen multitud de herramientas de tecnología hotelera que atienden a necesidades o funcionalidades específicas. Que tu PMS te permita integrarte con productos complementarios puede hacer que tu hotel llegue mucho más lejos. Sigue leyendo si quieres saber cómo.



Productos complementarios TOP

No Business Intelligence, no party

La evolución de la industria hotelera y las necesidades cambiantes de los huéspedes exigen una gestión más inteligente y orientada a aprovechar la información que nos ofrecen los datos. Por eso, cada vez son más populares los softwares diseñados específicamente para recopilar, analizar y visualizar datos relevantes de un hotel.

De hecho, las herramientas de Business Intelligence han tomado un papel fundamental en el sector hotelero ya que son una gran ayuda de cara a la toma de decisiones informadas. La gestión de tarifas, asignación de recursos o anticipación a tendencias del mercado se han vuelto coser y cantar desde que puedes integrar tu PMS con una herramienta de BI.



¿En qué se traduce la conexión de tu PMS con una herramienta de Business Intelligence?

Tu paz mental está en saber que tus datos al alcance de un clic y en manos de Noray BI

Conoce Noray BI 

Optimización de la toma de decisiones

Al conectar tu PMS con una herramienta de BI, los datos operativos y de huéspedes se convierten en información útil y procesable. Esto te permite tomar decisiones más informadas y estratégicas en áreas como la gestión de tarifas, la asignación de recursos, el marketing o la atención al cliente.

Mejora de la eficiencia operativa

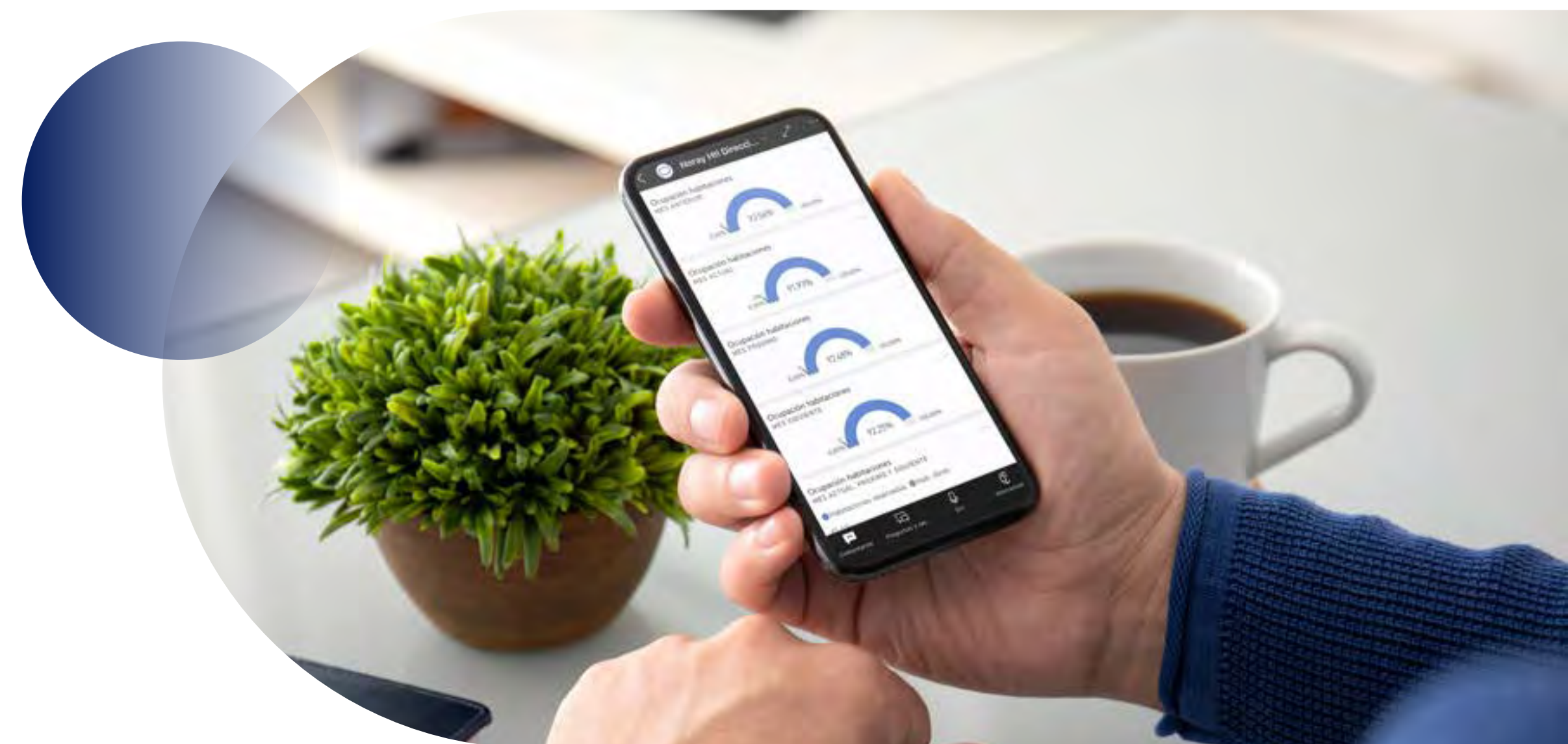
La conexión entre tu PMS y la herramienta de BI te proporcionarán una visión integral de las operaciones de tu hotel. Ahora podrás identificar cuellos de botella, áreas de bajo rendimiento y oportunidades de mejora para optimizar procesos operativos, reducir costos o mejorar la eficiencia general de tu hotel.

Personalización de la experiencia del huésped

Al analizar los datos de tu PMS junto con información demográfica y preferencias de los huéspedes, podrás ofrecer experiencias personalizadas y servicios adaptados a las necesidades individuales de cada huésped. Esto no solo aumentará la satisfacción de tus huéspedes, sino que también fomentará la fidelización y las reseñas positivas.

Anticipación de tendencias y demandas

La conexión entre tu PMS y herramientas de BI te permitirá analizar tendencias pasadas y en tiempo real para predecir la demanda futura. Esto se traduce en facilitar la gestión de inventario, la planificación de personal y el ajuste de tarifas de manera proactiva, lo que maximiza los ingresos y la ocupación de tu hotel.





Toda historia de amor comienza con un CRM

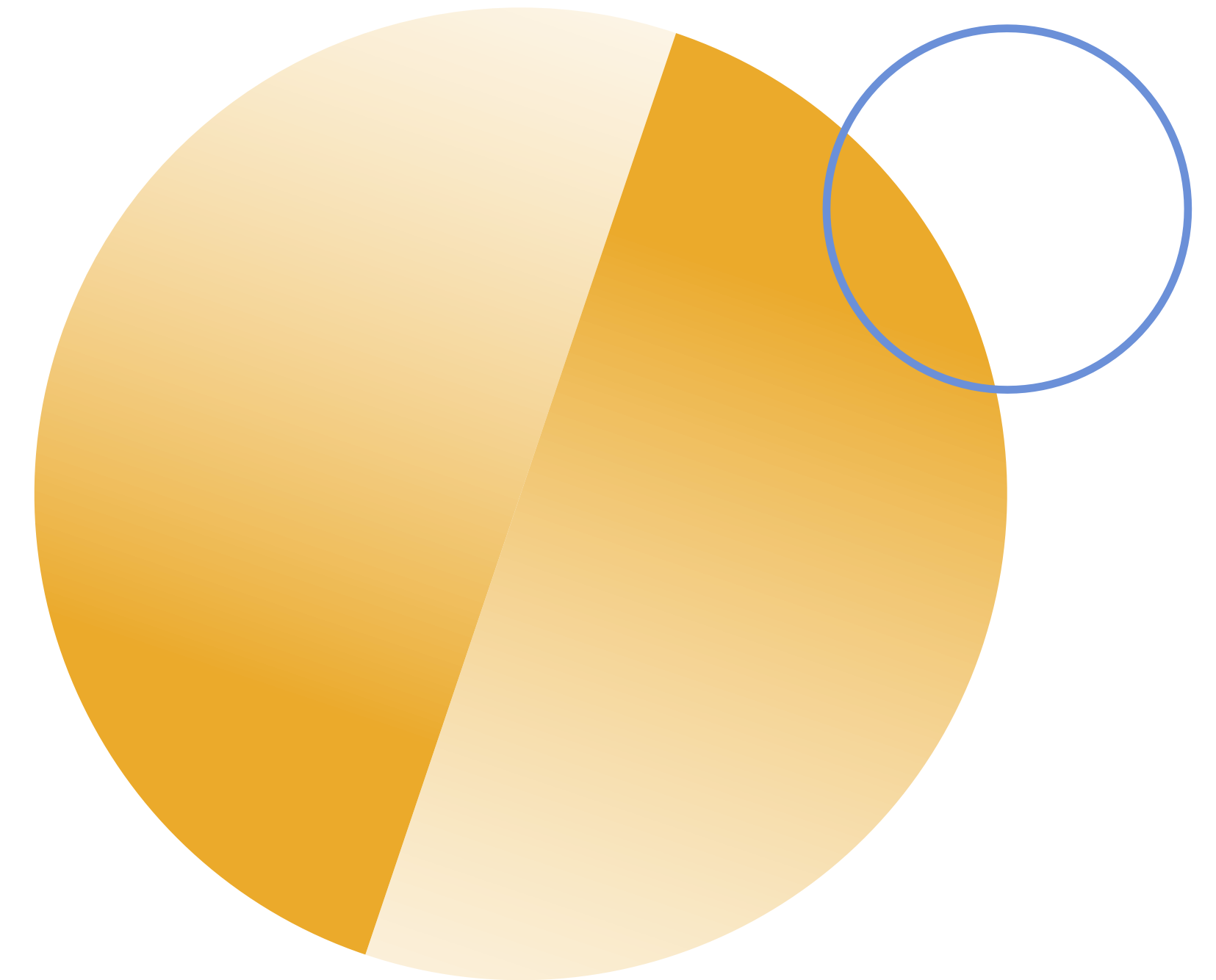
Un ingrediente fundamental en la fórmula del éxito de tu hotel es la satisfacción de tus clientes. Y, como esta comienza por conocerlos, es imprescindible que te apoyes en un CRM que te permita gestionar las interacciones con tus huéspedes y la relación de tu establecimiento con los clientes.

Los Customer Relationship Management (CRM) almacenan y organizan información sobre tus clientes y potenciales clientes, incluyendo datos de contacto, historial de interacciones, preferencias, comportamientos de compra, etc.

En el sector hotelero, con el auge de la personalización y el propósito de garantizar una experiencia satisfactoria que permita fidelizar a los huéspedes, el CRM se ha convertido en una pieza indispensable del puzzle.

La fusión entre PMS y CRM: el arte de cautivar huéspedes, optimizar operaciones y tejer fidelidad.

Alberto Navarro
Director de Desarrollo en Noray



¿Sabes cómo beneficia a tu hotel que tu PMS se conecte con un CRM?

Personalización de la interacción

La integración entre tu PMS y un CRM permite un acceso completo al historial de reservas, preferencias y comportamientos de los huéspedes. Puedes utilizar esta información para personalizar la interacción con cada huésped: desde bienvenidas personalizadas en el momento del check-in hasta ofertas especiales que se alineen con sus intereses y preferencias.

Gestión eficiente de reservas y comunicación

Al conectar tu PMS con un CRM, podrás gestionar de manera más eficiente las reservas y las comunicaciones con los huéspedes. Los datos de reserva se sincronizan automáticamente en ambos sistemas, lo que evita errores y redundancias en la entrada de datos. Además, las comunicaciones con tus huéspedes, como correos electrónicos de confirmación y recordatorios de estancia, se pueden automatizar y personalizar según las preferencias de cada huésped.



Fidelización de clientes

La conexión entre tu PMS y un CRM es fundamental para construir relaciones sólidas y duraderas con tus huéspedes. Al mantener un registro detallado de las interacciones pasadas y las preferencias de los huéspedes, podrás identificar oportunidades para sorprender y deleitar a tus huéspedes en futuras estancias. Esto fomenta la fidelización y aumenta la probabilidad de que tus clientes regresen y recomienden tu hotel a otros.

Análisis y seguimiento del rendimiento

Enlazar tu PMS con un CRM te proporcionará una visión completa del rendimiento de tu hotel y la satisfacción de tu huésped. Podrás analizar datos como el índice de ocupación, las tasas de satisfacción del cliente y las preferencias de reserva para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.

RMS aka el GPS de tus ingresos

Maximizar los ingresos de tu hotel, con toda seguridad, ocupa uno de los primeros puestos en la lista de prioridades de tu negocio. Y una vez más, el apoyo de la tecnología para alcanzar este objetivo con éxito es indispensable.

Los RMS o Revenue Management System, son herramientas de tecnología utilizadas por los hoteles para optimizar la gestión de precios y la disponibilidad de sus habitaciones buscando mejorar su rentabilidad. A través de algoritmos avanzados y análisis de datos puedes predecir la demanda futura y ajustar tus precios a ella.

Que tu PMS trabaje mano a mano con un RMS no solo simplificará la tediosa tarea de gestionar precios o la disponibilidad de habitaciones, sino que también optimizará la estrategia de ingresos de tu hotel.



¿Qué crees que puede conseguir tu hotel conectando su PMS con un RMS?

Gestionar precios de manera dinámica

Al integrar tu PMS con un RMS, podrás implementar una estrategia de precios dinámica y basada en datos. La conexión permite la recopilación automática de datos de tus reservas, ocupación y competencia, que puedes utilizar para ajustar tus precios de manera inteligente y maximizar ingresos en función de la demanda del mercado.

Optimizar la disponibilidad de tus habitaciones

La conexión entre tu PMS y RMS permite una gestión más eficiente de la disponibilidad de tus habitaciones. Puedes establecer reglas y restricciones de disponibilidad en tiempo real, teniendo en cuenta factores como la demanda anticipada, las tendencias del mercado y los eventos locales, para garantizar un equilibrio óptimo entre la ocupación y la tarifa.

Análisis predictivo y pronóstico de demanda

La integración entre tu PMS y RMS facilita el análisis predictivo y el pronóstico de la demanda futura. Utilizando algoritmos avanzados y datos históricos, tu hotel puede prever patrones de reservas, identificar períodos de alta demanda y ajustar su estrategia de precios y disponibilidad en consecuencia, maximizando así los ingresos potenciales.

Agilizar en la toma de decisiones

La conexión entre tu PMS y el RMS te proporcionará información y herramientas necesarias para tomar decisiones rápidas y fundamentadas. Los datos en tiempo real y los análisis predictivos permiten una respuesta ágil a cambios en el mercado y las condiciones de demanda, lo que garantiza una ventaja competitiva y la optimización continua de los ingresos.





Un match en cada venta con POS

Garantizar la satisfacción de los clientes que se alojan en tu hotel parte por cuidar todos los detalles a lo largo de su customer journey. En este caso, las herramientas de Point Of Sales (POS) se encargan de garantizar el éxito, la efectividad y la velocidad en las transacciones de ventas y pagos.

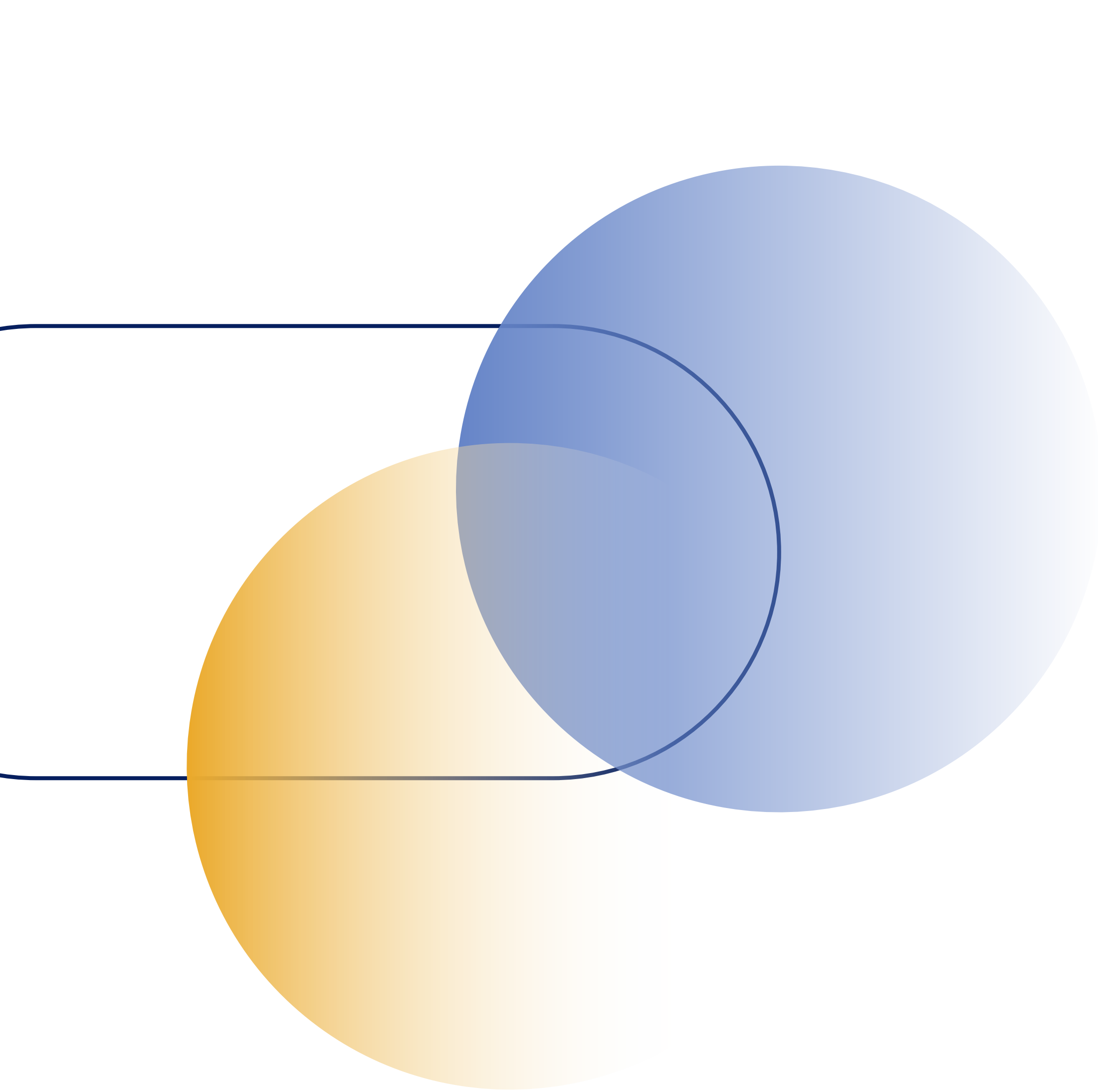
¿Conoces a alguien que en sus vacaciones o trabajos de negocios quiera esperar o darte mil datos para que le cobres una Coca-Cola en el bar? Nosotros no, por eso consideramos fundamental garantizar una gestión eficiente en los puntos de venta y que estos estén conectados a la información de tu PMS. La filosofía de trabajo con dato único también es fundamental cuando hablamos de la conectividad entre tu PMS y tu herramienta de

POS, ya que es la mejor manera de garantizar la eficiencia de estos procesos y evitar duplicidades.

Un POS eficiente garantiza transacciones rápidas y sin complicaciones para una experiencia de cliente impecable

Alberto Navarro
Director de Desarrollo en Noray





¿Conoces las ventajas de conectar tu PMS con una herramienta POS?

El Point Of Sales que necesita tu hotel se llama Noray POS

Descubre Noray POS



Simplifica procesos de compra

La conexión entre tu PMS y una herramienta de POS permitirá a tus huéspedes realizar compras de manera rápida y conveniente en diversas áreas del hotel: restaurantes, bares, tiendas de regalos, servicios adicionales, etc. Tus clientes podrán cargar los gastos directamente a su habitación y pagar al momento del check-out, lo que elimina la necesidad de llevar efectivo o tarjetas de crédito durante su estancia.

Gestión de inventarios integrada

Al conectar tu PMS con una herramienta de POS, tu hotel podrá gestionar de manera integrada el inventario de productos y servicios en todas las áreas del establecimiento. Esto garantiza una visibilidad en tiempo real de los niveles de stock, evita la falta de productos y mejora la eficiencia en la reposición de inventario.

Automatiza el registro de gastos

La integración entre tu PMS y la herramienta de POS puede automatizar el registro de los gastos de tus huéspedes y permite un seguimiento detallado de sus consumos durante su estancia. Esto facilita la facturación precisa al momento del check-out y reduce la posibilidad de errores en la contabilidad y facturación.



Analiza estos datos y toma mejores decisiones

Al conectar tu PMS con una herramienta de POS, tu hotel puede acceder a datos detallados sobre los hábitos de consumo de los huéspedes y el rendimiento de las ventas en diferentes áreas del establecimiento. Puedes utilizar esta información para ajustar la oferta de productos y servicios, optimizar los precios y promociones, y mejorar la rentabilidad general del negocio.



El que mucho abarca, channel manager utiliza

Gestionar y optimizar la distribución de habitaciones en múltiples canales de venta online es un must para todo hotel. Las herramientas de tecnología hotelera que se encargan de asegurar que esta tarea se lleva a cabo con éxito son los channel manager.

La función principal de estas herramientas es sincronizar de manera automática la disponibilidad de habitaciones y los precios de estas en todos los canales de distribución en los que se comercialicen, evitando duplicidades y errores.

La conexión entre tu PMS y un channel manager es imprescindible para garantizar el éxito de tu estrategia de distribución, así como para la eficiencia operativa y la rentabilidad de tu negocio.

¿Cómo crees que contribuye al éxito de tu hotel la conexión entre tu PMS y un channel manager?

Distribución multicanal automatizada

La integración entre tu PMS y un channel manager te permite distribuir automáticamente tu inventario de habitaciones en una amplia variedad de canales de venta online: sitios web de reserva, agencias de viajes en línea (OTA), metabuscadores, sistemas de distribución global (GDS), etc. Esto garantiza la máxima visibilidad y alcance en el mercado, llegando a una audiencia global de tus potenciales huéspedes.

Actualización en tiempo real de la disponibilidad y precios

La conexión entre tu PMS y el channel manager garantiza que la disponibilidad de habitaciones y los precios se actualicen en tiempo real en todos los canales de venta online. Esto evita el riesgo de overbookings y garantiza que los huéspedes siempre vean información precisa y actualizada al hacer una reserva, lo que mejora la experiencia del usuario y aumenta la confianza en tu hotel.





Gestión centralizada de reservas

Al conectar tu PMS con un channel manager, podrás gestionar todas las reservas entrantes de manera centralizada desde una sola plataforma. Esto simplifica tu proceso de gestión de reservas y elimina la necesidad de gestionar múltiples extranets de OTA de forma individual, lo que te ahorra tiempo y reduce el riesgo de errores.

Análisis y seguimiento del rendimiento

La integración entre tu PMS y un channel manager proporciona herramientas de análisis y generación de informes te permitirá evaluar el rendimiento de tus estrategias de distribución. Esto incluye métricas como la tasa de ocupación, la distribución de ingresos por canal, el retorno de inversión (ROI) y la efectividad de las tarifas y promociones, etc. Puedes utilizar toda esta información para optimizar tu estrategia de distribución y maximizar tus ingresos.

La llave maestra es tu motor de reservas

El primer punto de contacto que tienes con tus huéspedes es a través del proceso de reserva. Garantizar que esta experiencia sea rápida, intuitiva y sencilla es fundamental para comenzar vuestra relación con buen pie.

Tu motor de reservas es la brújula que guía a tus clientes hacia el éxito de tu venta directa.

Optimizar este proceso no solo es beneficioso para la satisfacción de tus huéspedes, el apoyo de un motor de reservas también te ayuda internamente a facilitar y automatizar el proceso de reserva de servicios, habitaciones y otros recursos ofrecidos por tu hotel.

Alberto Navarro
Director de Desarrollo en Noray



El motor de reservas es el primer contacto con tus huéspedes, y garantizar una experiencia fluida y sin complicaciones es clave para iniciar una relación positiva. Funciona como una brújula que dirige a los clientes hacia el éxito de la venta directa, simplificando el proceso de reserva de servicios y habitaciones.

¿Sabes qué papel desempeña el motor de reservas en el éxito de tu venta directa?

Reservas directas y sin interrupciones

La integración entre tu PMS y un motor de reservas permite a tu hotel ofrecer a los huéspedes la posibilidad de realizar reservas directas a través de tu sitio web oficial. Esto elimina la necesidad de que tus huéspedes naveguen por múltiples plataformas de reserva y garantiza una experiencia de reserva fluida y sin interrupciones.

Actualización instantánea de disponibilidad y precios

La conexión entre tu PMS y un motor de reservas asegura que la disponibilidad de habitaciones y precios se actualicen instantáneamente en el sitio web de tu hotel en tiempo real. Esto evita situaciones de overbooking y garantiza que tus huéspedes vean información precisa y actualizada al momento de hacer su reserva.



Personalización de ofertas y promociones

Al conectar tu PMS con un motor de reservas, tu hotel puede hacer ofertas y promociones personalizadas a tus huéspedes durante el proceso de reserva. Esto incluye descuentos por reserva anticipada, paquetes especiales y ofertas exclusivas para miembros de tu programa de fidelización, lo que aumenta la conversión y fomenta la lealtad de tus clientes.

Gestión eficiente de datos de tus huéspedes

La integración entre tu PMS y un motor de reservas facilita la recopilación y gestión de datos de tus huéspedes durante el proceso de reserva. Esto incluye información como detalles de contacto, preferencias de habitación y solicitudes especiales, que se pueden utilizar para personalizar la experiencia de tus huéspedes y mejorar el servicio al cliente.

El ecosistema tecnológico de tu hotel encaja gracias a...

Noray Training

Noray API



Que el CORE tecnológico de tu hotel esté reforzado e impulsado por productos complementarios que cubran necesidades específicas, es una buenísima elección para tu establecimiento.

Peeeero, nuestro consejo es que para que todas las piezas del puzzle encajen, necesitas dos cosas clave en tu hotel: formación para tu equipo y asegurar la conectividad de tu PMS con estos -o cualquier- producto complementario.

Garantizar la formación de todo el talento que conforma el equipo de tu hotel -y del que lo hará en el futuro- permitirá que tu personal sepa utilizar todas las herramientas tecnológicas necesarias en tu establecimiento. Esto no solo agilizará procesos y reducirá errores, sino que también te dará la tranquilidad de que todo va a estar bajo control y tu equipo va a poder dedicar su valioso tiempo a atender a tus huéspedes.

La otra pieza clave para que todo el engranaje de tu hotel funcione como uno solo es garantizar la conectividad de tu PMS con todos estos productos y soluciones especializadas. La recomendación que te hacemos en este aspecto es que te asegures de que tu PMS tenga buenas conectividades con partners y proveedores. Además, si dispone de una API te aseguras de poder conectarte con cualquier herramienta de tecnología hotelera que puedas necesitar ahora o en el futuro.

Esperamos que esta guía te haya sido de ayuda para saber cómo propulsar la eficacia de tu PMS con soluciones y herramientas clave.

Conclusión

Como hemos podido comprobar, la integración de productos complementarios en el ecosistema tecnológico de tu hotel es como reunir piezas de un puzzle hasta conseguir una visión completa y armoniosa.

Contar con un CORE tecnológico potente permite que podamos integrar diferentes herramientas especializadas para llegar a todo. Es decir, que tu PMS pueda unirse a herramientas como Business Intelligence, CRM, RMS, POS, -y más- te permitirá conquistar todos tus objetivos y brindan experiencias únicas y memorables a tus huéspedes.

Nuestra recomendación es que disfrutes de este viaje hacia la excelencia de tu hotel. Para ello, confía en las herramientas adecuadas para aportar precisión y eficiencia a los procesos que te llevan a alcanzar tus metas.



¿Quieres saber cuáles son los productos complementarios que necesita tu hotel?

Si te gustaría saber cómo puedes sacar el máximo partido a tu hotel con alguno de estos productos complementarios, a nosotros nos encantará asesorarte.

Asesoría gratuita



noray

noray.com

