

Entrevista **JAN KORSTANJE** SOCIO FUNDADOR DE REDFORTS SOFTWARE

“El software Oscar automatiza tareas ahorrando tiempo y costes operacionales”

Redforts Software es una empresa española fundada en 2010 por Ben Siemerink y Jan Korstanje. La compañía ofrece una de las soluciones de software hotelero más novedosas del mercado. Esta solución, llamada Oscar, integra completamente las partes operacionales con las de gestión de venta de un negocio turístico. En la actualidad, hoteleros de 25 países confían en el software Oscar disponible en cinco idiomas.

¿De qué forma ayuda el software Oscar a la gestión hotelera?

Oscar agiliza toda las operaciones y la venta directa e indirecta. Desde la reserva hasta el check-out, se automatizan las tareas ahorrando tiempo y costes operacionales. A los pocos días desde la implementación de la solución, el hotelero ya se da cuenta del gran salto: de repente, tiene más tiempo para atender a sus huéspedes y dirigir su negocio.

Realmente, es así de sencillo: se agilizan las operaciones; se ahorra



tiempo; se aumenta la satisfacción del huésped y, por tanto, se consigue mejorar la reputación del hotel. Todo este ciclo se retroalimenta logrando aumentar la ocupación, subir los precios y mejorar el margen del establecimiento.

“Gracias al software Oscar el hotelero tiene más tiempo para atender a sus huéspedes y dirigir su negocio”

¿Cuáles son sus principales ventajas?

Podemos resumirlas en cuatro ventajas fundamentales. En primer lugar, con Oscar logramos la integración completa de los sistemas administrativos de gestión de propiedad (PMS) con los módulos de venta directa (motor de reservas) e indirecta (channel manager). Esta total integración permite operar desde un único sistema, ahorrando muchos pasos administrativos de distribución de datos.

En segundo lugar, gracias a la automatización de Oscar, eliminamos los errores de traspaso de información (como puede ser el overbooking) con lo que baja mucho el riesgo operacional. En tercer lugar, la centralización de datos hace posible un control y una gestión basada en datos actuales de venta, como pueden ser la ocupación, el ADR y RevPar.

Y, por último, conseguimos externalizar la infraestructura de software: Oscar es una solución vigilada y operada por profesionales las 24 horas del día asegurando la disponibilidad de la solución en cualquier momento; sistema muy distinto a las soluciones tradicionales donde el hotelero se tiene que preocupar por la disponibilidad de sus sistemas informáticos realizando copias de seguridad, actualizaciones de software y el mantenimiento del hardware.

¿Podemos utilizar Oscar si somos propietarios de un pequeño hotel o este software está pensado únicamente para grandes infraestructuras hoteleras?

“Oscar es una solución para todos los negocios, desde hoteles boutique hasta establecimientos de grandes cadenas”

Oscar es una solución pensada para todos los negocios, desde hoteles boutique pequeños hasta hoteles de grandes cadenas. Lo que ofrecemos, en términos de funcionalidad, es igual para todos. Las cuotas van en función del tamaño del establecimiento, por lo que los hoteles pequeños también pueden beneficiarse de las funciones más avanzadas a un coste ajustado y proporcional al volumen de ingresos de su negocio.

¿En qué áreas es especialmente útil?

Oscar es una solución ‘de todo en uno’. Es decir, se emplea para la operación hotelera, la gestión de venta y la gestión de facturación y cobro, sin necesidad de incorporar otras soluciones adicionales.

¿Podemos asegurar que a través de Oscar es posible llevar a cabo la gestión integral de un negocio turístico?

¡Correcto! Para la gestión operacional, la facturación y la venta no se necesitan otras herramientas adicionales a Oscar, y como es tan sencillo de utilizar, no requiere de formación previa. En unas horas, tras su implantación, ya se puede empezar a trabajar.

¿En qué porcentaje estiman que se reducen los costes y aumenta la productividad gracias a esta solución?

Depende del desarrollo tecnológico que tenga la solución con la que comparemos este software. Si la comparación se establece con una solución no integrada en la que se tienen que introducir las reservas, los cupos y los precios manualmente, así como copiar datos para crear las facturas, el ahorro de tiempo llega a ser fácilmente del 50%.

Pero no sólo es el ahorro de tiempo lo que determina la reducción de costes. Los errores humanos tienen el mayor impacto. Un simple overbooking puede generar horas de trabajo con sus consecuentes impactos en costes y aún peor, en la reputación del establecimiento.

Además, piense en el proceso del check-in y check-out: son momentos claves para la reputación. Con un sistema ágil y automatizado se reducen los tiempos de espera. Donde antes tenía que esperar cinco minutos, el cliente ahora sólo espera un minuto permitiendo dedicar el resto del tiempo a preguntar, aconsejar o mejor aún, a vender otros servicios.

En definitiva, automatizar el proceso no sólo reduce los costes operacionales, sino que también reduce el riesgo operacional, mejora la satisfacción del cliente, la reputación del establecimiento y permite vender más.

¿Debemos ser expertos en tecnología para poder utilizarlo?

La industria hotelera tiene mucha estacionalidad y rotación de personal, por lo que es muy importante que el personal pueda trabajar con la solución software sin tener que hacer ninguna formación previa específica. Tiene que ser todo muy intuitivo y fácil de utilizar. Los márgenes de la industria ya no permiten ciclos de formación largos. El software tiene que ayudar a conseguir el fin, nunca debe de ser una barrera.

¿Cuáles serán los próximos pasos de Oscar?

Oscar es un proyecto colaborativo en continuo desarrollo. Casi cada mes sacamos funciones nuevas, muchas de ellas demandadas por nuestros clientes. De hecho, el éxito de nuestra solución se lo debemos a sus aportaciones; no estaríamos donde estamos sin ellos.

En esta dirección, lo que más nos están pidiendo es que les ayudemos a conseguir maximizar sus ingresos. Así que este año vamos a lanzar un módulo nuevo llamado “Automatic Revenue Management” (ARM) que contiene todos los algoritmos avanzados utilizados en la industria hotelera para optimizar los ingresos.

 **redforts**
oscar hotel software

www.redforts.com/es/

