

# Oscar, la solución software totalmente basada en la nube que es apta para cualquier hotel

Tanto si es propietario de un hotel pequeño tipo boutique como si forma parte de una gran cadena hotelera, le interesa conocer cómo funciona Oscar, la solución de software hotelero que agilizará su gestión y facilitará su proceso de venta. Redforts Software es la empresa española responsable de esta solución y hoy hablamos con Jan Korstanje, uno de sus fundadores.

**Oscar es una de las soluciones de software hotelero más novedosas. ¿Qué ventajas reales y contrastadas ofrece su implementación?**

Los hoteleros se encuentran en una situación económicamente complicada. Por un lado, la oferta sigue en aumento, principalmente provocado por el boom del alquiler particular, y, por otro lado, los hoteleros dependen cada vez más de grandes actores como Booking.com y Expedia para generar venta. Esta tendencia no es nada nueva, ya llevamos 10 años viéndola. Podemos negar la situación, pero no parece que se pueda cambiar fácilmente.

Si estamos de acuerdo sobre el entorno en el que nos encontramos, podemos ver cómo debemos de actuar ante esta situación para asegurar la rentabilidad de nuestros negocios. Para ello debemos trabajar en los dos componentes que definen el margen: el ingreso y los costes.

La solución Oscar de Redforts actúa en ambos frentes. La total integración de los diferentes módulos de la solución agiliza todos los procesos operacionales y actúa de forma automática para mejorar la venta tanto en términos de ocupación como en ingreso medio por habitación (RevPAR).

Además, la automatización que ofrece Oscar, libera el personal de tareas monótonas dándoles más tiempo para dedicarse a los huéspedes. Esta dedicación hace posible una mejora de la reputación y un aumento de venta de posibles servicios adicionales (cross-selling) o de venta de habitaciones de categoría superior (up-selling).

**¿Cuál es la novedad que presenta en comparación con los sistemas tradicionales de gestión que existían hasta el momento?**

Hay muchas diferencias con los sistemas principales. La primera y más importante es la fiabilidad y robustez del servicio. Con un sis-

tema tradicional el hotelero está solo ante el peligro. Tiene que contratar servicios adicionales para el mantenimiento de su plataforma para asegurar la disponibilidad del sistema. Cualquier fallo hardware o software le afecta directamente y el tiempo de solución suele ser largo y hasta puede ser devastador. Con un servicio de software como Oscar el hotelero no solo dispone de una solución software sino también consigue un servicio técnico de operación y mantenimiento con una vigilancia de 24\*7. En otras palabras, el hotelero ya no tiene que preocuparse por el mantenimiento hardware o software de su plataforma de gestión, ni por la seguridad física y lógica de sus datos. De todas estas tareas se preocupa el personal de Redforts.

La segunda gran diferencia con los sistemas tradicionales es la total integración de todos los módulos de la solución que elimina casi todas las tareas de introducción de datos manual. La información de reservas se recibe directamente de los módulos de venta directa (motor de reservas) e indirecta (channel manager) y los datos personales de huéspedes son introducidos con sistemas de lectura automática. El ahorro de costes y el incremento de la fiabilidad de datos es obvio. Además, esta misma automatización se aplica a la venta online, asegurando auto ajustes de cupos y precios para maximizar los ingresos.

Como tercer punto es importante destacar que la disponibilidad de los datos y la fiabilidad de estos hace posible una gestión y un control detallado con informes dinámicos para la dirección, permitiendo consultar en tiempo real informes de ocupación, Pickup, RevPAR, ADR etc.

**¿Todo ello se traduce en un ahorro de tiempo y de costes?**

Utilizar nuestro servicio seguro que va a crear un gran ahorro de



tiempo. Pero quizás aún más importante es que la automatización de los procesos va a poder liberar el personal de tareas administrativas monótonas tan propensas a errores humanos, como, por ejemplo, una reserva no registrada o una doble reserva. Estos errores no solo van a tener un efecto inmediato de sobrecoste, sino que puede tener un impacto más duradero en la reputación del hotel.

**Y si nos ponemos del lado del cliente que se aloja en un hotel que ya opera a través de este sistema, ¿de qué manera se ve beneficiado?**

El otro día estuve en un hotel en Segovia de una cadena muy conocida. Llegué sobre las 16 h. de la tarde. Me presenté en la recepción para hacer el check-in. Dos recepcionistas estaban allí moviendo papeles y mirando pantallas. Al final tuve que esperar 15 minutos para ser atendido. Si esta cadena hotelera hubiera tenido Oscar, la percepción del cliente habría sido totalmente diferente. El personal de recepción habría sabido quiénes iban a venir, el sistema ya le habría asignado una habitación. La recogida de los datos de checkin habría costado 1 minuto.

**Disponer de un motor de reserva es decisivo para ser competitivo y mejorar los resultados de venta directa hotelera...**

Lo que observamos es que el 50% de los clientes que optan hacer la reserva a través de las OTAs,

después visitan la página web del establecimiento. Claramente existe una gran oportunidad de vender. Hay que aprovechar esa posibilidad de convertir la reserva indirecta en una directa. Para poder hacer eso es importante que los nombres de los alojamientos y los nombres de las tarifas sean los mismos que en la OTA. El cliente tiene que poder comparar fácilmente. Por eso asegúrate que existen pocas y las mismas opciones que en la OTA. El cliente tiene que poder comparar fácilmente, por eso, asegúrate que existen pocas y las mismas opciones y, sobre todo, que no haya barreras como pasarelas de pago en el motor. Sencillez, rapidez y poca opción son claves y dan una imagen de lujo.

**¿Cuáles serán los próximos pasos de este software? ¿Están trabajando en otras herramientas digitales?**

Damos cada día un paso más en la integración de funciones, como la gestión del ingreso automático que permite ajustar precios, cupos y restricciones de forma automática y la gestión de cobro automatizado. Esto último es algo que va a eliminar las tareas de control de cobro manual permitiendo la colección de los cobros de garantía de las reservas de forma totalmente automatizada.

**España es uno de los principales países en términos turísticos, ¿cuál es la respuesta del sector ante las ventajas de Oscar?**

España para nosotros es el mer-

cado principal. Hace 8 años empezamos con una solución muy enfocada al mercado español de establecimientos pequeños de hasta 20 habitaciones. Pero muy rápidamente nos vinieron clientes con establecimientos mucho más grandes. Siempre fue nuestro objetivo crear una plataforma escalable con costes que se adaptaban al tamaño del negocio de nuestros clientes.

Ahora estamos muy orgullosos de poder decir que somos una de las pocas empresas que puede ofrecer una solución totalmente basada en la nube que es apta para cualquier establecimiento, desde casas rurales de 3 habitaciones hasta hoteles de más de 100.

**¿La solución integral Oscar está pensada para conquistar el sector hotelero a nivel mundial? ¿Se han puesto algún límite?**

Ahora Oscar es utilizado por miles de usuarios en 25 países. No nos ponemos límites, no debemos, no solo por economía sino también porque en esta era de Internet nos tenemos que medir con cualquier otro competidor. Vendemos por todo el planeta, pero también competimos con todos en el planeta.

Las empresas que se limitan a mercados locales al final van a desaparecer.

