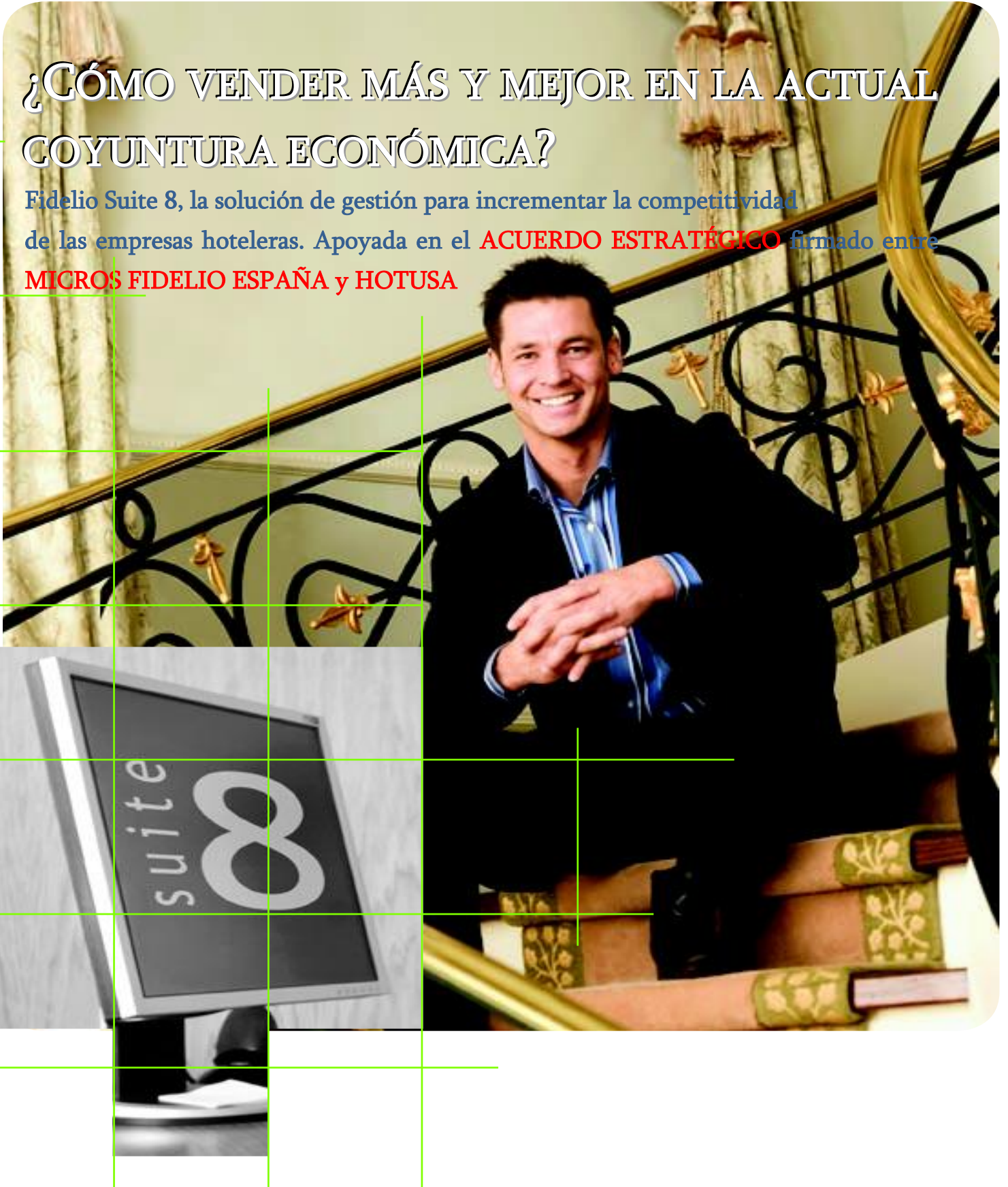


¿CÓMO VENDER MÁS Y MEJOR EN LA ACTUAL COYUNTURA ECONÓMICA?

Fidelio Suite 8, la solución de gestión para incrementar la competitividad de las empresas hoteleras. Apoyada en el **ACUERDO ESTRATÉGICO** firmado entre **MICROS FIDELIO ESPAÑA y HOTUSA**



INTRODUCCIÓN

La crisis económica y la volatilidad de la demanda que afecta al sector hotelero han marcado un antes y un después en la promoción, comunicación y comercialización de empresas y destinos. Estos tres aspectos (promoción, comunicación y comercialización) vienen marcados por una mayor sensibilidad del consumidor al factor precio, más tendencia a reservar a última hora y la multiplicación de la oferta. En dicho contexto, se hace vital reforzar todas aquellas vías de interrelación con el cliente final (no solo ventas), con el objetivo de optimizar los procesos que afectan al concepto fidelización. Por lo tanto, el sector hotelero está optando por **profundizar en el conocimiento del cliente, ajustar costes e invertir para cambiar enfoques.**

Fidelio Suite 8 es un conjunto de soluciones de gestión diseñado por MICROS FIDELIO para revolucionar el concepto de gestión de hoteles desde su base de datos y que representa la solución del mercado más evolucionada desde el punto de vista de relación con el cliente. Satisfacer y exceder las expectativas de los clientes es crucial para tener éxito y por ello Fidelio Suite 8 se focaliza en el cliente, proporcionando a su equipo la información necesaria para dar un servicio personalizado. Gracias a su alto nivel de integración, cada miembro del staff cuenta con la misma información: preferencias de clientes, vías de comunicación preferidas, promociones y ofertas de interés, salones adecuados para eventos, o el número de vegetarianos que asisten a una recepción. Puede asignar tareas a empleados y hacer un seguimiento cercano de las mismas.

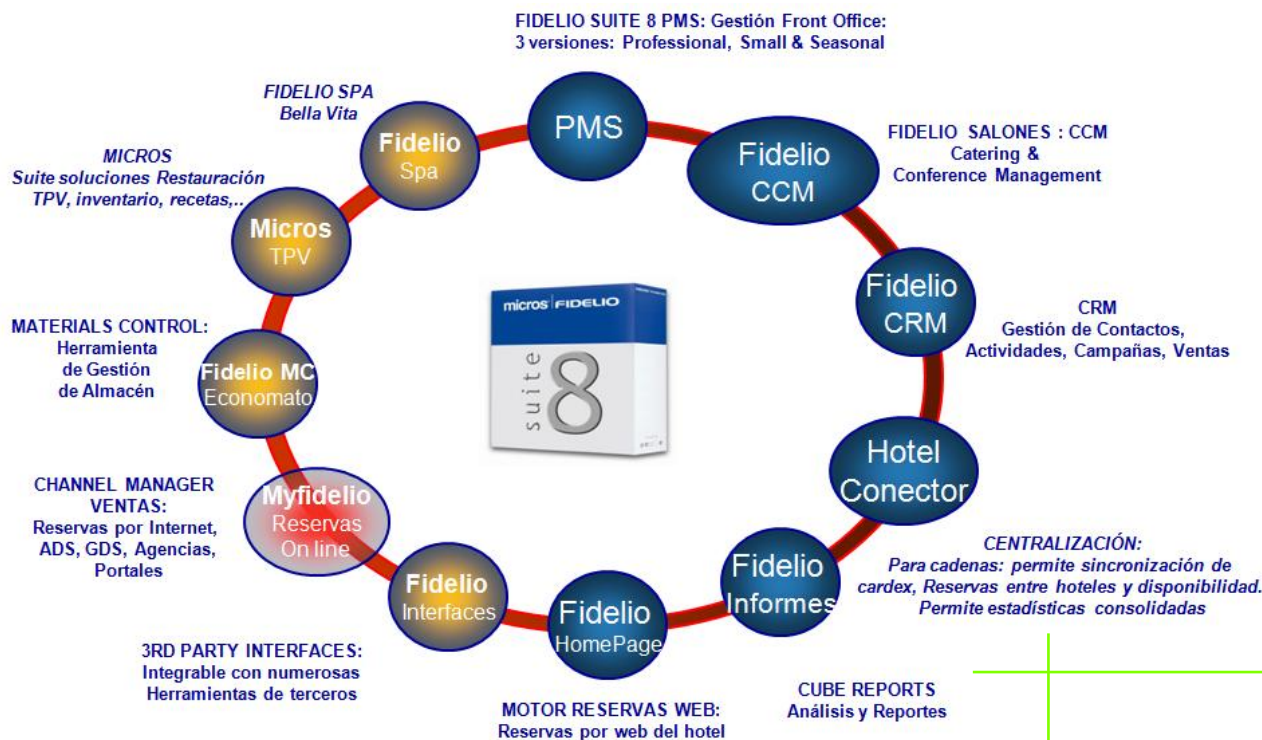


Ofrezca más. Obtenga más. Crear situaciones win-win para sus clientes y su hotel es fácil con el acceso a información de clientes que proporciona Fidelio Suite8.

La base de datos que manejará para la gestión de su establecimiento abarca e integra todos los aspectos del hotel: desde habitaciones, servicios o banquetes, todo está totalmente interrelacionado. Fidelio Suite 8 permite unificar en una única plataforma la gestión tradicional del hotel (PMS), con la gestión de Salones y Eventos (CCM), los puntos de venta de restauración (MICROS), el Economato (MC), la comercialización y distribución en canales online (ADS, GDS, AA.VV. o motor de reservas web), u otras áreas como SPA y soluciones de terceros (centralita, pay tv, minibar, etc.). Todo soportado bajo una herramienta dinámica de informes (Crystal Reports) y un módulo de gestión relacional con los clientes (CRM).

Y toda esta plataforma accesible en condiciones preferenciales por ser asociado a la Central de Compras de HOTUSA

MAPA GENÉRICO DE FIDELIO SUITE 8



FIDELIO SUITE 8, LA SOLUCIÓN PARA INCREMENTAR LA COMPETITIVIDAD DE SU HOTEL

El corazón de Fidelio Suite 8 es su PMS a través del cual podrá:

- Gestionar sus reservas, individuales, múltiples o grupos/cupos a través de su Navegador de Reservas. Con nuestras teclas rápidas, podrá encontrar rápidamente llegadas, clientes alojados, salidas, cuentas financieras o lista de espera.
- Gracias al almacenamiento automático de todos los detalles de reserva, obtendrá valiosas estadísticas.
- A través del módulo de Frontdesk, todo lo relacionado con habitaciones, localización de clientes o facturación quedará absolutamente bajo control de una manera sencilla e intuitiva para el usuario. Desde recepción, el módulo de objetos perdidos le permite registrar en detalle objetos olvidados.
- La gestión de tarifas, paquetes o promociones le permitirá dotar a su negocio con la flexibilidad que siempre le habían demandado sus clientes.
- Administración de créditos, procesamiento de comisiones con Agencias / Touroperadores, gestión de pagos anticipados o generación de vouchers (bonos) específicos del hotel son otras posibilidades integradas en el PMS.

Adicionalmente, permite enviar automáticamente cartas de confirmación personalizadas en cualquier idioma que defina. El eficiente **Rack de Habitaciones** le dará información completa de todas las habitaciones de un solo vistazo, ayudándole a optimizar la asignación y ocupación de sus habitaciones. Con una funcionalidad de arrastrar y soltar, las reservas pueden ser cumplimentadas o modificadas y los cambios de habitación notificados.

El módulo de **Gobernanta** le permite una visión completa del estado de habitaciones, ayudándole a organizar su personal según diversos criterios.

Con el módulo de **Gestión de Bonos**, se pueden imprimir, leer el código de barras y canjearlos por servicios del hotel consumidos por el cliente.

Podrá **personalizar el acceso a la información** (cardex, habitaciones, tarifas, etc.) para cada departamento y empleado. Todos los departamentos – recepción, reservas, mantenimiento... – tendrán sus tareas bajo control desde una única plataforma y un solo proveedor/socio tecnológico: desde llegadas anticipadas hasta el arreglo de una luz.

Ahora bien, **Fidelio Suite 8 no se limita a una gestión hacia dentro de una propiedad hotelera.** En un entorno como el actual, hay que apostar por profundizar en el conocimiento del cliente, y es ahí donde Suite 8 marca la principal diferencia.

En este contexto, se impone un cambio de perspectiva cobrando cada vez más fuerza el concepto de **gestión hacia afuera** del hotel o Gestión de la Demanda.

Fidelio Suite 8 responde a las preguntas que a día de hoy se hacen los responsables hoteleros:

- ¿Cómo puedo llegar a tener un mejor conocimiento de mis clientes y maximizar ingresos?.
- ¿Cómo consigo fidelizar mejor a mis clientes?.
- ¿Cómo conseguimos que un cliente repita estancia con mayor asiduidad?.
- ¿Cómo mejoro la comunicación (en tiempo y forma) con un cliente no hospedado?.
- ¿Qué tipo de relación puedo tener con un cliente tras su estancia?
- ¿Cómo gestiono de manera fácil y eficiente la venta en canales indirectos?.
- ¿Cómo consigo optimizar la presencia del hotel en redes sociales?.
- ¿Cómo consigo reducir mis costes?.

Respuestas funcionales de Fidelio Suite 8 a la gestión de la demanda:

CRM: Gestión de la relación con los clientes.

Fidelización

Portal del cliente (Mystay Manager)

Envío de SMS a clientes.

Comercialización: Motor de Reservas + Channel manager + Conexiones directas con ADS

Interface con Redes Sociales: Facebook y Twitter

Kioskos de auto check-in / check-out

Revenue (Yield) Management – Maximización automatizada del ingreso por habitación disponible

CRM

Ficha de clientes:

La caracterización que Suite 8 hace de sus cardex (individual, empresa, agencia, etc.) es todo lo detallada que quiera el hotel, a través de campos personalizables para recoger datos clave: preferencias, idioma, vinculación con otros cardex, etc. Es la clave para una gestión ideal de la relación con ellos.

Gestión de Cárdex

Se pueden relacionar cardex individuales o de empresa con otros por vínculos varios (profesional, familiar). Para ello se crearían estructuras relacionales entre empresas o entre familia. Siempre con la posibilidad de linkar documentos o de extender una determinada promoción a cardex vinculados.

Vínculos Familiares

Opción que permite vincular un cardex con otros de su familia de primer nivel (hijo, padre, esposo/a, et.).

Eliminación de Cárdex Duplicados

Gestión de Campañas/emailings

De una forma fácil y sencilla, el hotel puede diseñar sus campañas y acciones comerciales:

- Haciendo una segmentación a medida de la base de datos de clientes que arroje una relación de clientes que cumplan con los criterios de segmentación
- Definiendo una plantilla para la comunicación a realizar (por cumpleaños, aniversario, oferta, promoción, etc).
- De manera automática se genera un envío-comunicación a todos los registros de la segmentación: vía email, sms, o correo ordinario (exportando a word o excel).
- Guardando registro de todas las comunicaciones en el cardex del cliente objeto de la campaña.

Tareas & Actividades

Calendario comercial

Con la opción Calendario, Suite8 puede dar seguimiento a actividades y tareas futuras en días críticos o en épocas de mucha actividad como vacaciones, días festivos, Navidades, etc.

Visualización de correspondencia

Con esta opción se puede tener acceso desde una sola pantalla a toda la correspondencia de un profile, sus cartas de confirmación, declaraciones de cuentas por cobrar, comunicaciones comerciales, etc...

Advance Query

Es una potente herramienta que permite buscar, visualizar o ejecutar filtros del estilo de: todos los clientes alojados entre un rango de fechas, o profiles con email incorrecto, sin dirección postal, etc. Y todo ello sin tener que imprimir un informe! Permite filtrar entre todos los campos existentes en el cardex.

Sincronización con Outlook/Email import

Sincronización de tareas, actividades, calendario desde Suite8 a Outlook and
Permite importar emails a un cardex / reserva.

Integración con Businesscard Scanner

A partir de una tarjeta de negocios, se crean automáticamente 2 cardex /
profile vinculados: uno individual, linkado al cardex de empresa.

Integración con Lectores de documentos

Permite el scaneo y actualización de un determinado
cardex a partir de diferentes documentos (pasaportes,
DNI, licencia de conducir, etc.).

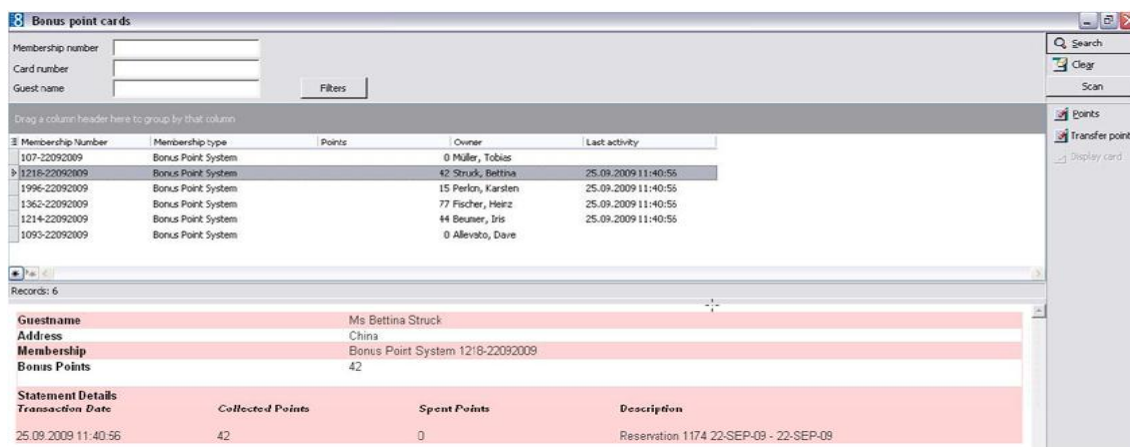


Adress Doctor

Permite validar direcciones insertadas en la ficha de cliente. Address Doctor
soporta direcciones de más de 240 países. Detecta errores y pregunta si acepta
el cambio o mantiene la dirección original.

FIDELIZACIÓN

Fidelio Suite 8 incorpora su propio programa de fidelización basado en puntos
otorgados por estancias, consumos, etc. Todo gestionado por el hotel desde la misma
aplicación, sin interfaces con programas de terceros.



Bonus point cards

Membership number:
Card number:
Guest name:

Drag a column header here to group by that column

Membership Number	Membership type	Points	Owner	Last activity
107-22092009	Bonus Point System		0 Müller, Tobias	
1218-22092009	Bonus Point System	42	Struck, Bettina	25.09.2009 11:40:55
1996-22092009	Bonus Point System	15	Perlon, Karsten	25.09.2009 11:40:55
1365-22092009	Bonus Point System	77	Fischer, Heinz	25.09.2009 11:40:55
1214-22092009	Bonus Point System	44	Beuser, Iris	25.09.2009 11:40:55
1095-22092009	Bonus Point System	0	Allevalo, Dave	

Records: 6

Guestname Ms Bettina Struck
Address China
Membership Bonus Point System 1218-22092009
Bonus Points 42

Statement Details

Transaction Date	Collected Points	Spent Points	Description
25.09.2009 11:40:56	42	0	Reservation 1174 22-SEP-09 - 22-SEP-09

PORTAL DEL CLIENTE (Mystay Manager)

Se trata de un portal predefinido al cual puede acceder un cliente del hotel (registrándose previamente) a través de un smartphone y desde la propia web del hotel.

Desde este portal, el cliente puede gestionar sus reservas futuras, generar una nueva reserva, mandar y recibir mensajes en tiempo real con la recepción del hotel, hacer un check-in previo a su llegada al hotel, modificar o cancelar una reserva, contratar extras o servicios adicionales a la reserva. En definitiva, permite autogestionar la estancia de los clientes. Y TODO CONETADO EN TIEMPO REAL CON SUITE 8 PMS.



ENVÍO SMS A CLIENTES

Fidelio Suite 8 permite el envío de sms, por ejemplo, para confirmación de reservas, para avisos de que la habitación está disponible para checkin, para envío de felicitaciones de cumpleaños, aniversarios, newsletters, etc. También muy apropiado para envío al personal de mantenimiento cuando una nueva tarea de mantenimiento es dada de alta en el sistema o para un recordatorio, etc.

COMERCIALIZACIÓN

Homepage – Motor de reservas online:

Suite 8 Homepage es un motor de reservas con mucho más: solicitud de reservas de salones, portal del cliente, reporting online para usuarios internos, gestión de redes sociales,...

Como motor de reservas, permite tramitar reservas a través de la web del hotel a partir de las tarifas, promociones o tipos de habitación vigentes en cada

momento en el PMS. También permite gestionar la oferta de un evento (fiesta, boda, etc.) y tramitar la reserva al evento, relacionando a los participantes al mismo.

Myfidelio.net – Channel Manager

Myfidelio es una plataforma de soluciones diseñada para garantizar la integración directa del hotel con los diferentes canales de distribución disponibles en el mercado. Myfidelio.net funciona bajo el modelo denominado “Software as a Service” (software como servicio), y representa una solución ideada para la industria hotelera que proporciona una administración centralizada de las reservas con conectividad a los canales de distribución existentes en el mundo, como ADS (Alternative Distribution System), GDS (Global Distribution Systems) así como agencias de viajes (nacionales y del Reino Unido)

INTERFACE CON REDES SOCIALES: FACEBOOK Y TWITTER

Suite8 Redes Sociales permitiría al hotel interactuar desde PMS con su cuenta en Facebook y Twitter. De esta forma, el hotel podría postear tarifas, promociones y eventos directamente en ambas redes.

Muchos son los hoteles que se han ido incorporando a la gestión de su demanda en las redes sociales: presentando y describiendo los servicios del hotel. Suite8 permite ahora complementar la gestión de un hotel en Facebook y Twitter con el posteo de ofertas, eventos, etc. y, directamente, ofreciendo la posibilidad de redirigir al cliente a Homepage para generar una reserva de habitaciones y/o de participación en un evento organizado por el hotel. Permitiría convertir a estos canales en auténticos canales de venta directa.



KIOSKOS

A través del interface existente con los kioskos Ariane Systems, cualquier hotel utilizando Suite 8 PMS podrá optimizar su gestión de frontdesk con los clientes, ofreciéndoles la posibilidad de autogestión en tareas como: check-in (con selección de habitación), check-out, visualización de mensajes, emisión de proforma, visualización del estado de cuenta, entrega de tarjeta de puertas, cambio de dirección, pagos y depósitos o postings de minibar.



REVENUE MANAGEMENT

La mejora en la eficiencia de la gestión comercial es una de las carencias habitualmente asociadas a un PMS. La única alternativa de los hoteles que buscaban una gestión del yield (revenue management) era recurrir a costosas soluciones de terceros y conseguir que PMS y herramienta de yield interfusaran convenientemente. A partir de ahora, Fidelio Suite 8 le evitaría dichas inversiones y le ofrecería la posibilidad de fijar los precios en cada momento y por tipo de habitación, a partir del nivel de ocupación del hotel. De nuevo, desde la misma aplicación, desde la misma plataforma.

SOBRE EL PARTNER

General de Software es Certified Partner de Micros Fidelio (máximo nivel de Certificación que otorga Micros Fidelio). Disponemos de una extensa experiencia en la implantación de sus soluciones de gestión. Como elemento diferenciador, somos la única empresa Partner de Micros Fidelio radicada en las Islas Canarias con 25 años de experiencia en soluciones de software y sistemas en todos los sectores del mercado canario, contando con una plantilla de casi 200 profesionales en nuevas tecnologías.

DIRECCIÓN DEL PARTNER

C/ Panamá 1, Edificio Luna
Pg. Ind. Costa Sur
38009 Santa Cruz de Tenerife

C/ Dr Juan Domínguez Pérez 39
Pg. Ind. El Sebadal
35008 Las Palmas de Gran Canaria

España
Phone: +34 902 318 800
e-mail: rmr@gsc.es