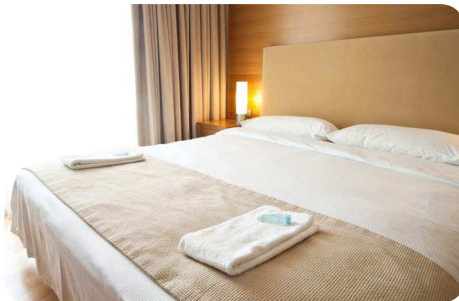




Hotel Management System



¿Qué es lo que podemos hacer juntos para mejorar tus resultados operativos?

| La Empresa

La **calidad del servicio** al cliente y la **innovación tecnológica** son los valores que inspiran nuestra presencia en el mundo de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Serenissima Informática España nace después de los numerosos casos de éxito en el mercado con Serenissima Informatica SpA y protel Hotelsoftware® a nivel internacional. Con una amplia experiencia en el sector informático, aportamos al mercado hotelero español unas innovadoras soluciones para la gestión hotelera. Fuimos el primer software de Back Office hotelero en tener el informe del Uniform System of Accounts, hoy seguimos trabajando con los mejores socios internacionales para desarrollar los más modernos sistemas de gestión. Somos especialistas en Cloud Computing, Hosting y Movilidad.

Hemos logrado el nivel más alto de certificación con el título de ISV (Independent Software Vendor) y Microsoft Dynamics NAV Solution Provider.

Trabajamos al lado de nuestros clientes para garantizar el éxito del proyecto con una cuidada planificación, formación y puesta en marcha de todos nuestros sistemas.

Somos especialistas en la creación e implantación de:

- **Gestión integral de hoteles**, grupos y cadenas hoteleras
- Gestión de puntos de venta para restauración.
- Alojamiento y servicios de **Cloud Computing**.



| protel hotelsoftware

Nacido en 1994 protel realizó el primer Property Management System (PMS) basado en Microsoft Windows® pensado para utilizar con el ratón, y fue la innovación.

Creado por un equipo de especialistas informáticos y profesionales del mundo hotelero con amplia experiencia, protel PMS, es ahora, un sistema internacional de gama alta para cadenas hoteleras y hoteles independientes que ofrece soluciones innovadoras e integradas para todas las áreas de la Hospitalidad.

Más de **6.000 instalaciones** en todo el mundo, de las cuales 1.600 corresponden a la versión para grupos y cadenas en la modalidad de protel Multy Property Edition, en más de **20 idiomas** y con soporte en **70 países**, son las cifras del éxito alcanzado.

Su espíritu innovador sigue vivo: en 2011 salió al mercado **protel por iPad**, el primer PMS con una solución de movilidad.

Hotel Management System

CADENAS HOTELERAS NACIONALES E INTERNACIONALES

LOS MEJORES HOTELES DE LUJO DE 5 ESTRELLAS

HOTELES DE NEGOCIO, CENTRO DE CONFERENCIAS, RESORTS Y SPAS

ESCUELAS UNIVERSITARIAS

Serenissima Hotel Management System

Basado en los **sistemas de gestión internacional**, desarrollado en colaboración con los directores de los más prestigiosos grupos hoteleros, Serenissima Hotel Management System asegura beneficios tangibles, seguridad y reducción de costes.

La integración de todas las áreas funcionales, la apertura a los canales web, la máxima calidad de servicio al cliente, la gestión y el análisis del Revenue Management, el uso del CRM para la implementación de las tareas de marketing directo, el control de gestión a través del Uniform System of Accounts y el análisis de los datos a través de la Business Intelligence garantizan la óptima gestión de hoteles, grupos y cadenas hoteleras.

protel Property Management System

PMS internacional con Front Office, Web Booking Engine, Sales & Marketing, Conference & Banqueting y Business Intelligence, integrado con IDS, GDS, Social Networks, sistemas de Web Booking y Revenue Management. Toda la información se gestiona sobre el cliente en una única base de datos Microsoft SQL Server integrada con Microsoft Office, Outlook, Visio y MapPoint. Por ello protel puede ofrecer la máxima calidad de servicio con una gran velocidad operativa y una gestión de los datos en detalle lo que permite marcar fácilmente las estrategias de negocio.

La instalación en modo Multi Property Edition permite operar grupos y cadenas hoteleras con una base de datos en Hosting con **acceso a los datos en tiempo real** desde cualquier hotel.

Selz

Es la **solución internacional** de Food & Beverage Management para TPVs táctiles, **iPad, iPod, iPhone y tablet** que permite la máxima calidad de servicio al cliente por su completa integración con protel PMS y con Microsoft Dynamics NAV para el control de costes.

Selz ayuda a mejorar la operatividad de los puntos de venta del hotel ya sean restaurantes o tiendas, sea cual sea su formato, garantizando una completa gestión de informes. Las cadenas de restauración pueden controlar centralizadamente cada establecimiento pudiendo definir la política comercial para cada centro o punto de venta.

Reservation Assistant

Es la solución para: Spa, Balnearios, Centros deportivos y Golf, utilizada por importantes cadenas y grupos hoteleros internacionales como: Hyatt, Four Seasons y Kempinsky, que permite maximizar las ventas con la optimización de los recursos humanos y de los espacios. Sistema modular que contempla: Spa & Activity Reservation, Point of Sales, Membership Management, Package, Gift Certificate, Stock Control, Employee Scheduling, Golf Management, Guest Relationship Management, Online Reservation, Web Shop y Digital Signage.

International Hotel Back Office de Microsoft Dynamics NAV

Con el desarrollo de la verticalización hotelera sobre Microsoft Dynamics NAV aportamos en **un ámbito internacional** los conocimientos y las experiencias maduras durante **30 años de colaboración con Controllers Financieros** y Economistas de las más grandes cadenas hoteleras nacionales e internacionales. La potencia y la integración de un entorno Microsoft están ahora al servicio del Back Office hotelero para todos los profesionales que deseen trabajar con partners y soluciones internacionales.





protel Front Office

Protel Front Office ofrece **soluciones innovadoras e integradas** que satisfacen las necesidades de gestión tanto de los hoteles independientes como de grupos y cadenas hoteleras.

Creado para agilizar la operatividad y mejorar la calidad de servicio al cliente, protel Front Office es extremadamente **intuitivo y fácil de usar**. Permite realizar todas las operaciones básicas y acceder a todos los datos históricos y de previsiones del hotel y de los clientes en unos pocos clics.

Insertar una reserva cargando los datos del cliente y mandarle una confirmación con el recorrido desde su casa hasta el hotel, a través del email o fax, todo desde la misma ventana operativa, es cuestión de pocos segundos gracias a Word, MapPoint y Outlook. También es posible exportar a Excel los datos de los ingresos producidos por los clientes, o cualquier tabla o informe, para poder analizarlos de manera independiente.

Garantizamos los estándares

Con protel se puede comprobar la disponibilidad del hotel y realizar reservas de 11 formas diferentes para asegurar la mayor rapidez en cualquier situación y para cada método operativo, ya sea hotel de ciudad o business, vacacional o resort. El planning por tipos de habitación, el planning por habitación y la función de reservas rápidas son instrumentos activos para realizar y gestionar las reservas.

Rate Management y otras innovaciones

Entre las funciones innovadoras de protel podemos mencionar las listas activas del escritorio, el sistema de **Rate Management** para abrir y cerrar automáticamente las tarifas integrado con el canal Internet para controlar la

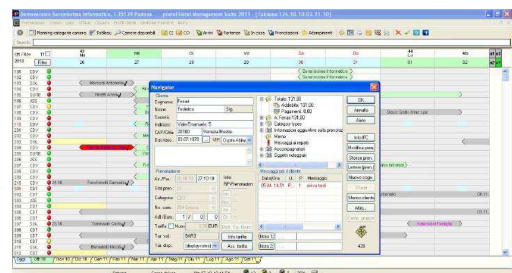
política comercial, el navegador con todas las informaciones sobre la reserva, el cliente, la cuenta y cualquier otro detalle, la funcionalidad de **Sales Enquiry** para analizar rápidamente la disponibilidad de la habitación y la tarifa, la **BAR dinámica**, la integración con **Twitter** y las extensiones para **iPad y Smartphone**, son algunas de las características únicas del Front Office de Protel.

Informes

Una suite rica en informes estadísticos, históricos y de previsión subdivididos por áreas y departamentos, accesibles según el perfil de los usuarios, un set de informes gráficos y la posibilidad de **exportar los datos en Excel** hacen de Protel Front Office el sistema más completo y flexible del mercado. Y si todo esto no es suficiente, podemos desarrollar cualquier informe atendiendo a las necesidades específicas de cada hotel.

Tecnologías para reducir los costes

Protel se puede utilizar en modalidad de **Hosting** o en un servidor local del hotel o cadena. En cualquier caso requiere un **hardware de características mínimas**, asegurando potencia, seguridad y velocidad de funcionamiento utilizando Microsoft Terminal Server o Citrix. Las estaciones de trabajo en la mayoría de los casos pueden utilizar el hardware ya existente en el hotel.



| Web Booking Engine

Vender hasta la última habitación

Las reservas directas en la web del hotel son el canal de venta más rentable.

La disponibilidad, los paquetes, las tarifas, están publicadas en la Web del hotel en **tiempo real**. La intuitiva interfaz de usuario se puede integrar a la web del hotel fácilmente con el diseño estándar de protel o bien adaptándolo al diseño corporativo del hotel.

Gracias a la posibilidad de asignar un ID y una Password los clientes pueden acceder a un área restringida para ver sus datos, sus tarifas concertadas y consultar y modificar sus reservas.

No importa si usted tiene un hotel con protel SPE o nuestra solución para grupos y cadenas hoteleras protel MPE, con protel Web Booking accede a la misma base de datos SQL e interactúa sin problema con las funcionalidades del Front Office.

Los hoteles pueden mostrarse por ubicación, tipo de hotel, instalaciones deportivas, etc. Si un cliente envía una solicitud a un hotel que no tiene habitaciones disponibles el sistema puede ofrecer al cliente la posibilidad de elegir otro alternativo.

Control de la política comercial

protel Web Booking Engine está integrado con la gestión de tarifas o **Rate Management** de protel Front Office lo que permite marcar las estrategias de apertura y cierre de tarifas y de la disponibilidad automáticamente. Definir **tarifas promocionales en Internet** condicionadas a la duración mínima de la estancia, al porcentaje de ocupación del hotel o a un número máximo de reservas al día, es sencillo y rápido. El análisis estadístico muestra todas las reservas generadas por Internet.



| ¿Por qué elegir Protel?

- Diseñado en colaboración con expertos hoteleros internacionales
- Desarrollado tanto para hoteles independientes como para grupos y cadenas hoteleras con una base de datos centralizada
- Siempre innovando y creando nuevas funcionalidades
- Flexible y fácil de usar
- CRM integrado en la misma base de datos
- Business Intelligence
- Se puede utilizar en Hosting
- Integrado con redes sociales
- App para iPad e Smartphone
- Soporte 24h/365 días

| protel IDS Connect

Los hoteles a través de los distintos canales electrónicos de distribución buscan nuevas oportunidades y retos de negocio. Nunca antes ha habido el amplio abanico de posibilidades para la colocación de ofertas en el mercado mundial: Sistemas de reservas (CRS), sistemas de distribución global (GDS), gestores de múltiples canales (Channel Manager) y sistemas de distribución en internet (IDS). El número de plataformas de reservas a través de internet y los avances tecnológicos siguen aumentando estas posibilidades.

Optimiza las ventas online

protel IDS Connect facilita y agiliza la **gestión de los canales de distribución online** a través de una gestión de tarifas altamente flexible, rápida y automática. Ofrece un número cada vez mayor de interfaces para conectar los principales sistemas de distribución.

El **interfaz de protel IDS Connect** permite la administración centralizada de distintas plataformas en una sola pantalla eliminando el trabajo manual y el tiempo que tendría que utilizar el operador para activar las

disponibilidades y las tarifas de cada canal, reduciendo el potencial de errores y proporcionando a los hoteles la máxima exactitud.

protel IDS Connect gestiona el intercambio de datos entre protel y los canales de distribución:

- Conexión con múltiples sistemas IDS y multi canal.
- Exportación automática de la disponibilidad, las tarifas y estancia mínima por canal.
- Importación automática de las reservas generadas en Protel.
- Resumen de toda la información en una única pantalla.
- Histórico de reservas.
- Notificación de la confirmación de reserva por correo electrónico.
- Desarrollo de interfaces personalizados.

Social Netbooking

Redes Sociales como soporte al Booking Online: Social Netbooking

La red de amigos y seguidores en Twitter son un potencial interesante para ampliar la visibilidad del hotel y **aumentar los canales de venta** sin costes adicionales.

La utilización cada vez más extendida de la Web para reservar, el boca a boca y las críticas son temas siempre de discusión pero si se utilizan estratégicamente pueden convertirse en instrumentos importantes para la interacción directa con los clientes y el hotel.

- Venta de habitaciones a través de Twitter.
- Ofertas que llegan inmediatamente al cliente.
- La disponibilidad es gestionada directamente desde protel PMS.
- Los usuarios pueden reservar al instante.
- La reserva entra directamente en el hotel.
- Disponible para todos los sistemas que se ejecutan en SQL y disponen de protel Web Booking.

| protel in Twitter



protel Room Tweet

Twitter es el más popular servicio online que permite decir a todo el mundo lo que está haciendo y pensando en todo momento. Para el hotel esa herramienta puede convertirse en la alternativa más rápida para dar a conocer sus ofertas y servicios.

protel Room Tweet es un servicio web que se puede iniciar directamente desde el Front Office de protel. Basta con definir fechas de llegada y salida, el número de personas y el tipo de habitación para que con un solo clic la oferta sea publicada en Twitter. El texto que aparece en Twitter es generado automáticamente por el sistema e incluye un enlace a protel Web Booking. En protel PMS se registra la reserva sin ningún tipo de comisión.



Sales and Marketing

Hotel Guest Relations (CRM)

La correcta gestión de la información que obtenemos de nuestros clientes es una de las tareas más complejas a las que nos enfrentamos pero, al mismo tiempo, es también una de las mejores oportunidades que tenemos para conocer a nuestros clientes y así poder fidelizarlos. Es por eso, que su éxito depende del conocimiento de los datos de sus visitas al hotel y de las actividades de marketing realizadas sobre él.

protel Sales & Marketing es un perfecto CRM que ofrece una visión total de lo que los clientes necesitan y quieren.

Análisis de los contactos, acciones de marketing

Analice las producciones y estancias generadas por cada cliente o negocie una convención para el próximo ejercicio. Use los filtros del asistente para Mailings y las funciones avanzadas del Mailing Expert para seleccionar los clientes que se ajusten a sus estrategias comerciales y realice una campaña de mailing o e-mailing. Outlook está completamente integrado, ya sea para el envío de correo electrónico como para sincronizar los contactos, con los datos de los clientes de protel.

Administración de las actividades

La agenda de protel Sales & Marketing le permite planificar cada tipo de actividad de contacto de sus comerciales, verificar si la han efectuado y analizar el seguimiento realizado al cliente.

La **sincronización con el calendario de Outlook** proporciona el enlace con la agenda de protel para que los comerciales puedan utilizar estos datos cuando están fuera de la oficina.

Central Sales & Marketing

No importa si usted utiliza nuestra solución para hoteles individuales o para grupos o cadenas hoteleras, protel Sales & Marketing interactúa a la perfección con todas las funcionalidades del Front Office. Usted y sus empleados tendrán acceso directo a la información almacenada en la base de datos central desde cualquier parte del sistema.

Las cadenas y grupos hoteleros pueden administrar la información y realizar las acciones comerciales centralizadamente. Los clientes VIP de un hotel se convierten en clientes VIP de todo el grupo para maximizar la gestión de ventas.

Campañas de e-mailing con Mailing Expert

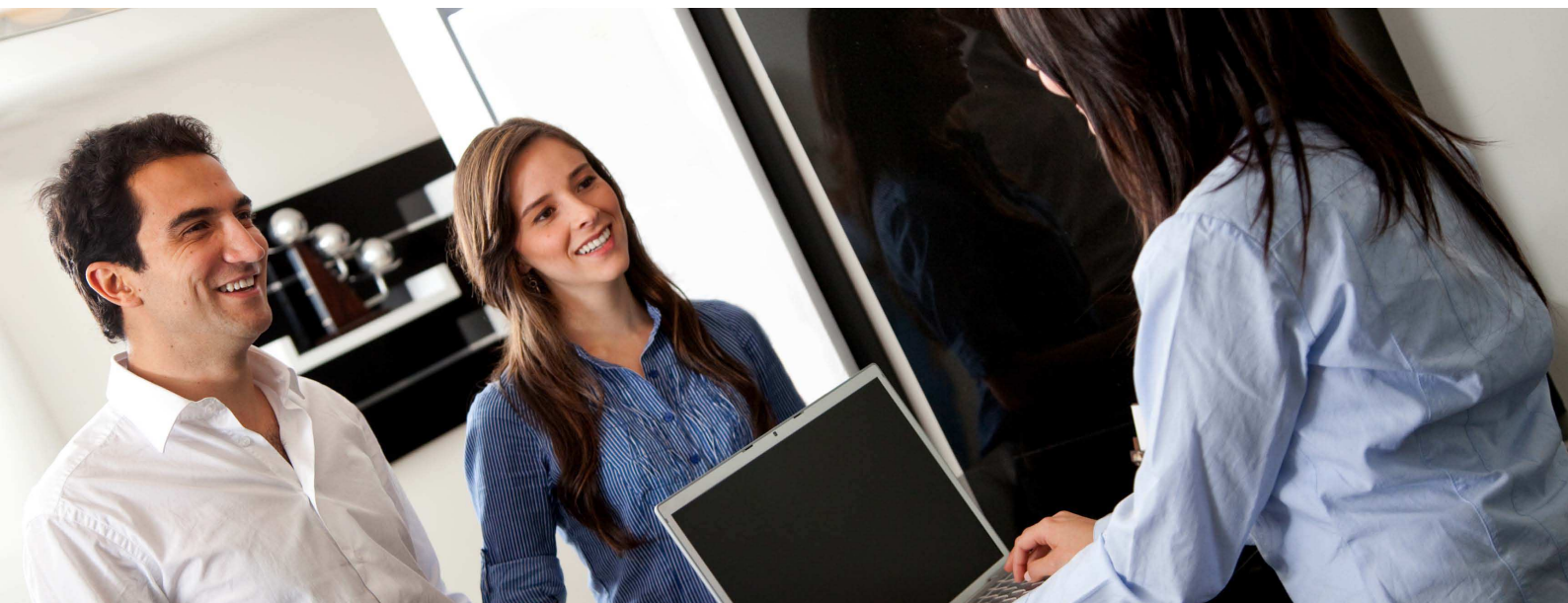
El Mailing Expert es una funcionalidad avanzada para la gestión de las **actividades de marketing directo**. Los datos almacenados en protel Front Office, Conference & Banqueting e Sales & Marketing, junto con la información sobre los ingresos generados por el cliente y la segmentación de mercado, pueden ser filtrados a través de esta herramienta para identificar los grupos de clientes a los que se quiere dirigir la acción comercial.

El envío de e-mail es automático, con **modelos predefinidos** TXT, HTML o Word para generar automáticamente cartas, faxes y correos electrónicos. Pueden ir acompañados de archivos adjuntos con información adicional y pueden enviarse individualmente o de forma masiva a través del gestor de Mailing Expert.

A los clientes seleccionados se les asigna un **código de Marketing** que permite identificar la campaña enviada y así poder analizar en todo momento su rentabilidad. Todos los datos se guardan en el CárDEX del cliente.

Beneficios

- Disponer de un CRM integrado con el PMS.
- Posibilidad de generar emails masivos utilizando plantillas HTML o de otro tipo, con la base de datos de clientes.
- Sincronización de los contactos y tareas con Microsoft Outlook.
- Fácil herramienta de selección con múltiples posibilidades de segmentación y búsqueda para clasificar de manera precisa los clientes y definir as listas de los futuros receptores de las campañas de marketing.
- Posibilidad de asignar los clientes a los comerciales del hotel para un perfecto seguimiento.





Conference and Banqueting

Multiplique la eficacia de su equipo comercial

¿En qué fecha, desde qué hora hasta que hora, para cuántas personas y con qué montaje debe organizar un evento?

Conocer en cada momento la disponibilidad de salas y equipamiento de sus salones o centro de congresos y verificar la disponibilidad de las habitaciones del hotel es cuestión de segundos. protel Conference & Banqueting le permite responder rápidamente a cada solicitud de sus clientes, sea cual sea el tipo de evento a organizar. El planning gráfico de los salones le permitirá visualizar el número de salones y salas ocupadas y disponibles, y con un clic del mouse podrá ver todos los datos de cada evento en particular.

Todos los detalles del Conference Center

protel Conference & Banqueting le permite definir todas las características y las particularidades de su oferta de servicios congresuales: número de salones y salas, tipos de montajes y eventos, número máximo de personas, material y audiovisuales disponibles o alquilables bajo demanda.

La integración con Microsoft Visio le facilita la posibilidad de definir el plano de cada salón o sala y el tipo de montaje para utilizarlos en las ofertas para los clientes o como planos de montaje para el personal del departamento.

Integración y velocidad operativa

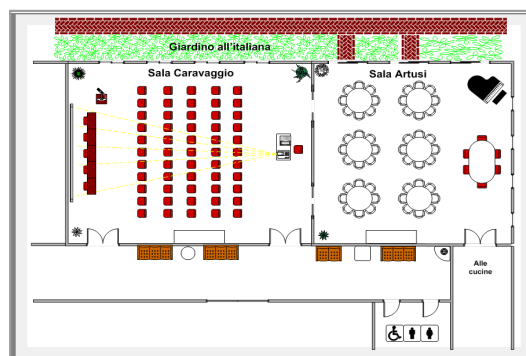
El módulo de Conference & Banqueting está completamente integrado con Front Office, Sales & Marketing y con Microsoft Office para generar cartas de confirmación, contratos y menús. Estos últimos, directamente desde la reserva del banquete o evento.

Las órdenes del servicio podrán ser lo más detalladas posibles y se generan automáticamente con todos los detalles particulares de montaje de cada evento en particular.

La integración con protel Front Office permite verificar en tiempo real la disponibilidad de habitaciones e insertar reservas de salones y congresos para los clientes del hotel.

Central Banqueting

Gracias a esta función, cadenas y grupos hoteleros pueden gestionar **centralizadamente los eventos de los diferentes hoteles**, comprobar online la disponibilidad y realizar acciones de cross selling (venta cruzada).



Banquet Event - Ordine di Servizio							
Data	29/05/08	Numero di Conferma	129639				
Nome Evento	ENHS EVENT	Coordinatore Evento	LAURE				
Cliente	SERVIZIUM INFORMATICA	Banquet Event - Numero Ordine	12963				
Indirizzo	VIA CROCE ROSSA 5 PADOVA ITALY	Telefono	+39 49 8251111				
		Cellulare					
		E-Mail	info@servit.it				
		Fax	+39 49 8251009				
Riferimento	Sig. CALLIGARIS	Telefono					
Dati di contatto		Cellulare					
		E-Mail					
		Fax					
Single Room Rate	150,00 €	Double Room Rate	250,00 €				

ENHS MEETING							
Data Evento	Dalle/Alle	Sala	Tipo Evento	Setup	Partecipanti	Ristorazione	
02/07/08	14:30-18:00	VELA	Conferenza	Teatro	200	14:30 Welcome Coffee	16:00 Coffee Break

Business Intelligence

La importancia de los datos

La Business Intelligence es el instrumento que permite a la administración del hotel analizar los datos históricos y de previsión para obtener informaciones detalladas sobre los factores que influyen en las ventas y los ingresos, o explicaciones sobre el ejercicio anterior, o indicaciones sobre cómo mejorar los resultados operativos futuros.

Mientras protel le permite administrar las actividades cotidianas y los clientes, y pone a su disposición una rica selección de informes dedicados a la operatividad en el Front Office, es el análisis multidimensional de la Business Intelligence el que responde a la exigencia de analizar las informaciones más relevantes de un modo simple, veloz y con total autonomía. Las operaciones de *datamining*, la construcción de paneles de mando y el análisis de los KPI (Key Performance Indicators), con la posibilidad de profundizar los análisis con drill-down sucesivos, están a su disposición muy fácilmente.

De los datos a la información

La Business Intelligence proporciona **datos históricos, de previsión, netos a fecha o período**,... pero también la creación de informaciones cruzadas entre todas las dimensiones y medidas obtenidas de protel PMS.

Crear cuadros de mando y modelos de análisis, es fácil y sencillo: sólo tiene que seleccionar los datos que quiere visualizar y elegir el tipo de gráfico.

La potencia de los cubos OLAP

OLAP significa On Line Analytical Processing, o mejor dicho, una base de datos dedicada, basada en un modelo de datos multidimensionales pensado para garantizar la ejecución rápida de consultas complejas y variadas, y es el corazón complejo de un sistema pensado para que sea fácil de usar.

Todos los datos elaborados e insertados a través de protel durante la actividad diaria (reservas, perfiles del

cliente, datos procedentes de marketing, ventas, pagos y demás), desde la primera transacción registrada hasta la última reserva insertada, se extraen automáticamente después de cada "Cierre de Día" para generar el datawarehouse (almacén organizado de datos calculados). A partir de esto se crea el cubo OLAP de medidas y dimensiones que se convierte en una verdadera herramienta de negocios disponible para el usuario.

La fácil interfaz gráfica de usuario y la posibilidad de exportar las tablas y el análisis en Excel permite crear paneles de información empresarial, análisis de datos financieros y estadísticos y la integración con otras fuentes de información externas.

El Pickup de la Business Intelligence

"¿Cuál es mi pronóstico de ventas para la temporada navideña, en comparación con el pronóstico de hace un año para el mismo período?". Con el Pickup de la Business Intelligence se puede responder a esto ya que permite **comparar datos del periodo actual con datos de periodos anteriores** para ver la evolución de las previsiones de ventas.

Gracias a la creación de un almacén de datos dedicado se construye una base diaria para el pronóstico, después de la jornada de cierre, que permite analizar los cambios constantes que se producen cada día **sin tener que utilizar sistemas de Revenue Management costosos y complejos**. Esta característica única del Pickup de la Business Intelligence lo consolida como una herramienta estratégica que va más allá de la comparación usual de las previsiones de histórico.

El Pickup de la Business Intelligence contiene todas las medidas y dimensiones esenciales (noches de habitación, ingresos netos y brutos, asistencia, etc.) para poder obtener un análisis personalizado del hotel o grupo hotelero.





protel per iPad e smartphone

| protel para iPad e smartphone

Siguiendo con la máxima de innovar protel ha sido el primer sistema de gestión en sacar la mercado su PMS para iPad, iPhone y Smartphone. ¡Puedes ir a donde quieras llevando contigo protel! Sin teclado, sin ratón, protel para iPad te permite manejar tu hotel con el toque de un dedo.

La facilidad de uso y la pantalla táctil hacen que el iPad y los smartphones sean los medios ideales para ciertas actividades de recepción, tanto para el personal como para los clientes, al poder acceder a los datos y la información en cualquier momento y en cualquier lugar.

Hotel Management móvil

Las principales funcionalidades de protel Front Office están disponibles con protel para iPad. Cosas tan importantes como mejorar los tiempos de espera innecesarios y utilizar el tiempo en la atención personalizada del cliente es una tarea agradable y fácil de realizar. Es posible administrar las solicitudes de reserva, registrar a los clientes a la vez que se les puede ofrecer una bebida o a la vez que se les enseña la habitación, acceder a los informes de dirección, analizar las estadísticas y tomar decisiones, etc.

Principales funcionalidades:

- Planning por habitación.
- Planning por tipo de habitación.
- Ver la disponibilidad.
- Perfil del cliente.
- Lista de: Llegadas, estancias, salidas, reservas.
- Generación de informes.
- Cuentas.



App e Mobile solution

| protel Voyager

La aplicación para los clientes del hotel

protel Voyager es una aplicación web optimizada para iPhone, iPad y Android que ofrece el acceso a las funciones principales de protel para los huéspedes. Los clientes pueden usarla para realizar reservas en línea directamente desde el teléfono, o para ver información sobre el hotel y los eventos locales. Tiene enlace con Facebook para que el cliente pueda compartir con sus amigos la experiencia vivida en el hotel.

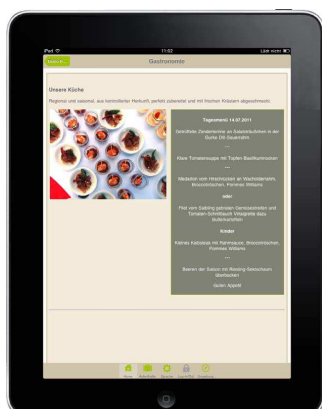
Con esta aplicación el hotel está ofreciendo a sus clientes un sistema de **Self Travel Management** que los conecta directamente con protel para: crear y ampliar las reservas, modificar o ampliar sus datos, enlazar con redes sociales y funciones de geolocalización.

Ventajas para el hotel

- Ofrecer una herramienta que excede a las expectativas de los clientes: mejora la satisfacción del cliente, ayuda a su fidelización y mejora los resultados.
- Ayuda a través de las redes sociales a captar el cliente como amigo y seguidor y a convertirlo en embajador del hotel.
- Permite tener un canal adicional de ventas y de marketing incrementando el comercio móvil.
- Informa a los clientes de los eventos y ofertas especiales que hay en el hotel durante su estancia.

Ventajas para el cliente

- Puede realizar la reserva y registrarse durante su viaje al hotel.
- Tener información del hotel: donde aparcar el coche, cómo y cuando se desayuna o hasta que hora se puede realizar el check out ...
- Simplificar la planificación y organización de su estancia gracias a las últimas informaciones y ofertas especiales.
- Recibir ofertas exclusivas y personalizadas.
- Disponer del navegador para llegar a los monumentos, lugares de interés y otros...



| protel Cockpit

Libertad para el director y el personal del hotel.

La aplicación protel Cockpit esta optimizada para iPhone, iPad y Android y permite a los directores y al personal del hotel acceder y gestionar información y los datos **donde quiera** que estén y **siempre** que lo necesiten.

Diseñada para que el director, la gobernanta o el personal del hotel puedan gestionar a través de estos teléfonos inteligentes características claves del Front Office, acceso a los cuestionarios de satisfacción del cliente y redes sociales como Twitter.

Con protel Cockpit puede grabar reservas, ver los datos de los clientes, realizar encuestas, comprobar la disponibilidad, **hacer una oferta a través de Twitter**, crear y asignar tareas o rellenar el minibar; sin tener que estar delante de un ordenador.

Funcionalidades

- Lista de llegadas con funciones de Check in, cancelaciones o visualización de la cuenta del cliente.
- Lista de salidas con funciones de Check out, visualización de la cuenta, encuesta de clientes.
- Lista de espera.
- Listado de clientes alojados en el hotel.
- Mensajes pendientes para los distintos departamentos del hotel.
- Limpieza: control y cambio del estatus de limpieza.
- Control de la disponibilidad de habitaciones.
- Generación de informes.
- Publicación de ofertas en Twitter a través de protel Twitter Tweet.
- Realización de encuestas y cuestionarios de satisfacción del cliente con protel Survey.



Multi Property Edition

Control Centralizado

protel Multi Property Edition es la solución ideal para grupos y cadenas hoteleras ya que permite controlar de forma centralizada y en modo online todas las funcionalidades de Front Office, Sales & Marketing y Conference & Banqueting de todos los hoteles.

protel MPE fue **creado para centralizar la base de datos de los clientes** para poder analizar los resultados de las operaciones y poder planificar actividades y estrategias de marketing, fijación de precios y ventas, integración con IDS, GDS y WBE, de todo el grupo.

Algunos de los grupos hoteleros más importantes a nivel internacional ya han confiado en protel MPE.

Beneficios estratégicos y operacionales

Uno de los principales beneficios es la gestión centralizada de las funciones de **Central de Reservas y Central de Sales y Marketing** para el departamento de reservas y ventas del grupo. La comprobación de la disponibilidad de habitaciones y tarifas con la posibilidad de venta cruzada de habitaciones y salas de reuniones puede hacerse para un hotel individualmente o para múltiples hoteles simultáneamente.

Gracias a esto, un hotel sabe si el cliente que está entrando en su hall o está reservando una habitación, ya ha estado en alguno de los otros hoteles y por consiguiente puede ver las preferencias y los servicios recogidos de las estancias anteriores, entre otras cosas.

Todas las funciones operativas de protel están disponibles en cada hotel, donde pueden utilizarse online los módulos de Front Office, Sales & Marketing, Conference & Banqueting, Food & Beverage Management y Back Office.

Racionalizar y optimizar

protel MPE con la base de datos centralizada en el Data Center de Serenissima Informática proporciona la seguridad física y lógica de los datos corporativos de los clientes, uno de sus mayores activos.

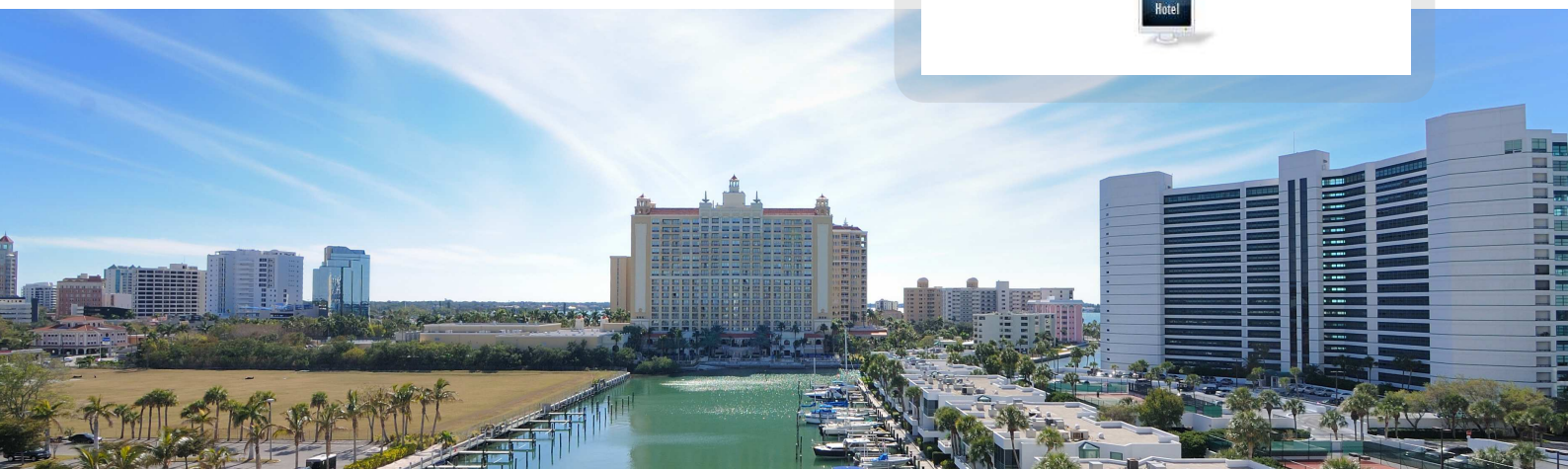
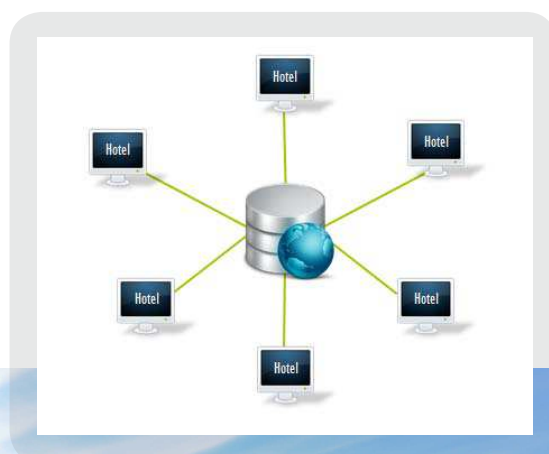
En las instalaciones tradicionales un grupo hotelero debe dotarse de uno o más servidores y de los sistemas de backup y antivirus adecuados para proteger la información, así como de personal cualificado para su mantenimiento. Con protel MPE en Hosting podemos reducir los costes de estas estructuras ya que el software de gestión, la base de datos y todos los demás sistemas se centralizan en el Data Center.

Head Quarter Solution

protel Head Quarter está proyectado expresamente para controlar grupos o cadenas hoteleras en modalidad off-line cuando no es posible realizar una configuración MPE a causa de la falta de conexiones a internet fiables.

Para funcionar en modalidad Head Quarter debe instalarse un servidor de base de datos en cada hotel y un servidor en la sede central del grupo, sobre el cual se transferirán las informaciones de gestión de los diferentes hoteles. En cada hotel se instalan los módulos de Front Office, Sales & Marketing y el Conference & Banqueting, además de los sistemas de Food & Beverage Management y Back Office. En la central se instalan los módulos de: Central de Reservas, Central Sales & Marketing y Central Reporting.

La Base de Datos de la Central contiene una réplica de los principales datos de gestión, generados en cada hotel, así como las reservas generadas en la propia central de reservas, que se transferirán a cada hotel.





Selz TPV

Calidad en movimiento

Selz es la herramienta de Food & Beverage Manager para controlar los outlet o los centros de producción del hotel, sea cual sea su formato o el servicio ofrecido.

Selz POS es un sistema que va más allá del concepto básico de TPV, gracias a su interface gráfica multi-idioma, su sencillo e intuitivo sistema táctil diseñado para funcionar tanto en un TPV clásico como en un: **iPad, iPod, iPhone o tabletas**, juntamente con la capacidad de instalarse en modalidad de Hosting.

Gracias a la **integración completa con protel PMS** el personal de la sala podrá entender y anticipar las necesidades y preferencias de sus clientes y desde el Front Office del hotel podrá analizar en detalle los cargos y los consumos de cada cliente.

La **integración con el almacén** le permite controlar los consumos teóricos y reales y evaluar el costo de los productos.

La operatoria en la sala y la calidad de servicio pueden mejorarse con la integración de Selz con el sistema de tarjetas de bloqueo de la puerta de la habitación que permiten identificar el cliente en el TPV y realizar automáticamente el cargo en la habitación.

Si su espacio para poner el TPV en la sala es limitado, Selz es el punto de venta ideal para su establecimiento porque con un sólo sistema podrá **gestionar todos los centros de ingresos** que necesite (restaurante, bar, servicio de habitaciones, piscina, etc.) con la correcta asignación de los ingresos y los costos.

Gestión centralizada y Business Intelligence

Selz tiene todas las funcionalidades para poder gestionar cualquier formato de departamento de ventas dentro de un hotel (restaurante, bar, tienda,...). Está compuesto

de dos módulos: la caja o TPV y el Back Office o modulo central, que permite controlar todos los establecimientos con todos los distintos puntos de venta que puedan tener.

Los datos pueden consultarse individualmente o agrupados por establecimiento. Además de una completa gama de informes estadísticos con la herramienta de Business Intelligence se pueden analizar los datos al mínimo detalle, tanto a nivel de grupo, centro de ingresos, sectores, o hasta el simple artículo, en un breve lapso de tiempo.

Hosting, seguridad y continuidad del negocio

Selz asegura la **continuidad del servicio** y la **máxima seguridad de los datos** cuando se instala en modalidad de Hosting. La base de datos principal se instala en el Data Center y en cada punto de venta se instala una base de datos local. Las cajas o TPVs pueden **trabajar off line** (sin conexión) con el server local o con el Data Center, en los casos de problemas de conectividad.



Selz Corporate

Es el módulo para la Central de Cadenas dedicado a:

- Configurar cada establecimiento con los distintos centros de ingresos (Restaurante, cafetería, bar..).
- Definir los perfiles y los permisos de todos los usuarios.
- Definir y gestionar los artículos, los menús, los precios, las franjas horarias....
- Gestionar acuerdos de facturación a crédito o de tarjetas de prepago.
- Definir las promociones y su segmentación dependiendo de la ubicación.
- Crear la presentación de los informes estadísticos, de productos y financieros detallados por: localización, período, puntos de venta, camareros, cajeros, etc.

Selz Administration

Es el módulo de Back Office que permite configurar todos los parámetros necesarios para el funcionamiento de las cajas o TPVs cuando se trata de una instalación independiente. Cuando la instalación es una cadena este módulo sólo es un complemento a Selz Corporate.

Los informes y estadísticas se obtienen en este módulo y se pueden sacar por establecimiento, sala, periodo, camareros, ...

Selz Food & Sales

Es el módulo que implementa las funciones de la caja o TPV. Está integrado con protel Front Office y permite:

- Realizar las funciones de venta en cualquier formato de F&B (cafetería, bar, restaurante, tienda...) a través de los terminales táctiles.

- La gestión completa de las salas y las mesas.
- El envío de las comandas a los distintos centros de producción (cocina, platos fríos, platos calientes, postres).
- La impresión de cualquier tipo de factura, ticket o proforma de los puntos de venta.
- La revisión de los datos de la reserva de protel Front Office antes de realizar el cargo sobre la cuenta del cliente.
- Dividir un ticket o factura con múltiples formas de pago.
- Controlar las promociones y los acuerdos comerciales con los clientes.
- Realizar el cierre del punto de venta y el cuadro de la caja de todos los departamentos.
- Generar el fichero de enlace con el programa de almacén.

Selz Chip Card

Módulo que gestiona y administra las tarjetas-chip de fidelización (prepago o crédito). Sus principales funcionalidades son:

- Configuración e inicialización de las tarjetas.
- Registro de las tarjetas asignada a cada usuario.
- Gestión de listas negras y bloqueo selectivo.
- Gestión de los datos de tarjetas activas y bloqueadas.
- Control de los movimientos de todas las tarjetas emitidas.
- Aplicación automática de los acuerdos y promociones al cierre de la cuenta.
- Pago contra la tarjeta prepago.
- Recarga de las tarjetas.

iSelz

iSelz es una **nueva aplicación para iPad, iPod e iPhone** que sustituye al terminal tradicional mejorando sus funcionalidades al poder llevar el camarero en sus manos todas las funciones del sistema.

iSelz está integrado con una impresora de cinturón y un lector de banda magnética que permite **identificar de forma automática al cliente del hotel** y efectuar directamente el cargo en su habitación. De igual manera, el sistema permite imprimir el ticket del cliente en la mesa acelerando la operatividad de la sala. En particular, en temporada alta, o cuando los espacios son muy grandes y hay mucha distancia entre las mesas y el terminal, o en todos los casos en los que se desea aumentar la rotación de las mesas, iSelz es la respuesta correcta.

Con iSelz el personal del comedor puede centrarse en una **mejor atención al cliente**, en beneficio productividad del departamento.





Reservation
Assistant[™]
Spa & Activity Software

Reservation Assistant

La gestión integral de los recursos

Reservations Assistant es la solución internacional para optimizar la organización de: Balnearios, spas, centros termales, golf y clubs deportivos, ya sean parte de una estructura hotelera o independientes. Totalmente modular cada establecimiento puede elegir las funcionalidades que necesita.

La simplicidad de uso y la centralización de todas las informaciones lo convierten en un instrumento eficiente para optimizar los recursos y satisfacer completamente las exigencias de los clientes. Algunos de los más prestigiosos hoteles y cadenas han seleccionado Reservation Assistant como software para sus centros.

Web Booking & Web Shop

Reservations Assistant ofrece la posibilidad de reservar online los servicios de sus actividades de spa y deportes.

La tienda web hace que sea fácil para los clientes comprar productos o reservar tratamientos en cualquier momento, de día o de noche.

Tarjeta de Fidelización móvil

La aplicación de Tarjetas de Fidelización móvil permite a los huéspedes reservar tratamientos y casi cualquier otra actividad en cuestión de segundos utilizando su teléfono inteligente o tableta. Esto permite el aumento de las ventas y la satisfacción del cliente, mientras que disminuye la carga de trabajo de su personal.

Puede enviar encuestas de satisfacción directamente a los dispositivos móviles de los clientes y recibir valiosa retroalimentación, más rápida y más a menudo que por otros medios. Esta es una aplicación innovadora que sustituye a la tarjeta de socio de plástico convencional. En lugar de aplicar y esperar a que una tarjeta física sea impresa y enviada por correo, los clientes pueden

descargar la aplicación e inmediatamente obtener los beneficios de unirse a su club de fidelización de clientes.

Solución integrada, beneficios múltiples.

La integración de Reservation Assistant con el Front Office y con los **sistemas de control de accesos** a las áreas del centro facilita las actividades y mejora la comunicación entre los distintos departamentos del hotel permitiendo aumentar la calidad de los servicios que se ofrecen a los clientes.

Por qué elegir Reservation Assistant

- Optimización de los recursos (cabinas, personal, materiales) para maximizar los ingresos.
- Sistema internacional con larga experiencia.
- Simple, flexible y adaptable a las diferentes necesidades.
- Web Shop y Web Booking, para aumentar las ventas y mejorar las operaciones y el uso de los recursos.
- Base de datos centralizada para los clientes del Spa y miembros del club.
- Gestión de bonos y paquetes para integrar los esfuerzos de ventas del hotel
- Cálculo de la indemnización y la organización del personal, incluyendo turnos y períodos de descanso.
- Generación de informes para apoyar el control de gestión, marketing y CRM.
- Señalización digital integrada para informar a los clientes acerca de los servicios que pueden reservar, con mensajes automáticos en tiempo real a través de pantallas de LCD, plasma o tótem.





International Hotel Back Office

Microsoft Dynamics NAV es un **EPR** utilizado por más de 87.000 compañías en más de 150 países.

Microsoft Dynamics NAV Internacional Hotel Back Office es un instrumento básico para la **dirección de los hoteles y cadenas hoteleras** ya que proporciona a la dirección financiera una visión global de los resultados financieros y la información necesaria para tener un completo control de todas las variables críticas del negocio hotelero. Facilita las actividades relativas a la administración económica y administrativa, el almacén, las relaciones con los proveedores y los informes.

Interface con protel Front Office

Los datos relacionados con la producción así como los correspondientes al IVA, generados en el PMS, se transfieren como un movimiento contable automático en la contabilidad general y analítica. Con el fin de lograr un preciso control de gestión, además de los **datos contables**, también se exportan al Back Office los datos correspondientes a las estadísticas de: segmentación de mercado, nacionalidad de clientes, tipos de habitaciones, tasa de ocupación,... etc.

Control de Gestion y Uniform System of Ac

Microsoft Dynamics NAV internacional Hotel Back Office le permitirá analizar la gestión de los datos de acuerdo a los estándares internacionales. En la contabilidad de costes, los datos contables y estadísticos son reclasificados de acuerdo con los criterios del sistema del Uniform System of Accounts, por hotel, por departamentos o por centros de coste e ingresos, de acuerdo al plan de cuentas.

Toda la información contable y estadística es analizada siguiendo los modelos de informes del Uniform System of Accounts (**Balances, Cuenta de Pérdidas y Ganancias,**

previsiones, ...), que representan los datos del periodo en comparación con los datos del año anterior con las desviaciones que se pueden presentar sobre el mismo.

El modelo de Forecast anual representa los datos finales para el periodo de referencia y la previsión para los próximos meses hasta fin de año, además los KPI, proporcionan y relacionan el coeficiente de explotación para los inversionistas y bancos. Toda la información puede ser detallada gracias a la funcionalidad "drill down" de NAV.

Interfaz con sistemas de gestión de Recursos

El sistema puede importar automáticamente los movimientos contables relativos a los sueldos y salarios del personal para incorporarlos en NAV.

Ventajas del control de gestión con USALI

El informe del Uniform System puede adaptarse a las necesidades de cada hotel como un traje a medida para poder evaluar:

- Los resultados económicos del hotel.
- Los ingresos mínimos para cubrir los costes de gestión.
- El valor que más influye en los resultados de la gestión.
- El grado de eficacia operativa alcanzado por los diferentes departamentos y unidades de gestión.
- Los servicios que son más rentables. Cuál es la combinación optima de ventas, cuando conviene externalizar los servicios.
- Cuáles son los ingresos medios por habitación y la tasa de ocupación para obtener beneficios.



Hosting

Ventajas económicas y de organización

Los servicios de Hosting nacen con el objetivo de centralizar la mayor parte del hardware y software hotelero e una sede única, evitando costosas duplicidades de máquinas y de sistemas. En las instalaciones in situ tradicionales un grupo hotelero debe dotar a cada hotel de uno o más servidores y de los sistemas de backup y antivirus, adecuados para proteger la información guardada en la base de datos y el sistema informático completo de cada hotel.

Con nuestro servicio de Hosting el software de gestión, la base de datos y todos los sistemas de backup y antivirus se centralizan en un **Data Center de nuestra propiedad** dentro del **Server Farm de Telecom Italia**. Para los clientes que lo necesiten podemos también **integrar en nuestros servicios de Cloud Computing** los aplicativos de Microsoft Office y Microsoft Exchange.

Garantía de continuidad operativa

Nuestros servidores están diseñados y contruidos para alcanzar cuatro condiciones imprescindibles:

- La redundancia de todos los recursos hardware y software que son necesarios para garantizar la continuidad de los procesos y el acceso a los datos.
- El control de los recursos dedicados a través de sistemas automatizados para **reducir al mínimo el tiempo de reacción**.
- La reacción automática a la anomalías hardware y software que puedan surgir. Intervención inmediata **24h/365 días**.
- El mantenimiento preventivo de la plataforma de hardware y software de sistema para

Seguridad física y lógica de los datos

Los servidores están diseñados para asegurar la protección de los datos y el suministro ininterrumpido de los servicios a través de: UPS estáticos y auto-generadores capaces de garantizar el suministro continuado de las máquinas, el control de accesos y los sistemas de seguridad contra incendios e inundaciones y contra variaciones de temperatura y humedad.

Los acontecimientos imprevisibles que pueden causar pérdidas irreparables, que pueden darse en las instalaciones de los hoteles por no contar con estas medidas, tales como una inundación o incendios en la sala de servidores, ya no son problema.

Racionalizar, reducir y planificar

La elección de los servicios de Hosting permite una racionalización considerable del espacio y de los recursos, además de una reducción efectiva de los costos operativos, incluso para las cadenas más pequeñas.

El Hosting es particularmente interesante para los hoteles de nueva apertura al no tener todavía la infraestructura hardware y software comprada. El servicio se ofrece sobre la base de una cuota mensual por habitación lo que permite a los gestores definir con precisión el costo del presupuesto en IT para toda la duración del contrato.

El Cloud Computing es un conjunto de recursos de hardware y software que proporcionan servicios bajo demanda a través de Internet.

Ofrecemos servicios de Cloud Computing para reducir costes y aumentar la eficacia operativa de nuestros clientes.

Comentarios de clientes



“ En el momento de coyuntura económica en el que se desarrolla la actividad hotelera actual, es necesario estar en posesión de herramientas que sean; dinámicas, rápidas y detalladas para la acertada toma de decisiones. Si además, dicha herramienta, nos ofrece la oportunidad de satisfacer las necesidades de nuestros clientes de una forma más eficaz, nos encontramos con un muy buen aliado en la gestión diaria. Éste PMS ofrece todas estas características y además el plus de adaptabilidad a las necesidades particulares que les podamos solicitar. ”

José Luis Rodríguez - Director
www.grupoadhra.com



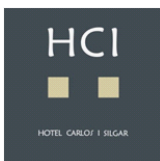
“ Serenissima Informática como proveedor de software nos ha aportado la flexibilidad y la integración que demandábamos en nuestra gestión: PMS, Puntos de venta, Contabilidad, Spa y Business Intelligence. Con un esmerado servicio tanto de asistencia técnica como de asesoramiento tecnológico, no dejamos de incorporar día tras día nuevas funcionalidades personalizadas a nuestra medida. ”

Javier Suárez – Director General
Hotel Princesa Yaiza
www.princesayaiza.com



“ Desde la apertura del hotel se apostó firmemente por trabajar con ellos dada su trayectoria y profesionalidad, y desde luego fue un gran acierto. El equipo de profesionales del que disponen es excepcional, y siempre están disponibles para ayudarnos en cualquier cuestión que nos surja. ”

Vanessa Fernández – Directora
Bal Hotel & Spa - Asturias
www.balhotel.com



“ Buscábamos una herramienta que nos permitiese mejorar el servicio de cara al cliente al tiempo que nos facilitase el análisis de la información generada. Los distintos módulos del programa han superado nuestras expectativas y el equipo humano de Serenísima España ha sido clave tanto durante el proceso de implantación como, posteriormente, en el día a día. ”

Leonardo López Pazos – Adjunto de Dirección
Hotel Carlos I – Sanxenxo
www.hotelcarlos.es



“ En Xperience Hotels , el contar con Serenissima y PROTEL ha sido un gran acierto pues es un producto de gran calidad que nos ha apoyado a brindar un servicio de excelencia. Definitivamente Protel ha contribuido en nuestro desarrollo pues siempre está a la vanguardia y cuenta con personal profesional y siempre dispuesto a resolver nuestras dudas. ”

Giuseppe Crapanzano - Director General
Xperience Hotels.
www.xperiencehotelsresorts.com

Referencias Internacionales



“Dado nuestro tamaño, nuestras actitudes y nuestros planes de desarrollo, queríamos un proveedor que fuese flexible y dispuesto a trabajar realmente con nosotros para mejorar los servicios y el software y escuchar las necesidades de los usuarios. Excelente atención al cliente y la capacidad de resolver problemas de forma rápida y eficaz. Además, queríamos un único socio especializado tanto en software como en hardware.”

Emmanuel Clavé, Group Director of Information Technology – The Rocco Forte Collection



“Utilizamos Serenissima Hotel Management System por la ventaja de la centralización de datos que nos ofrece y que nos permite gestionar mejor nuestras instalaciones y aumentar nuestra eficiencia.”

Stefano Battaglia, Presidente – IdeaHotel



“En Serenissima Informatica hemos encontrado un socio que puede satisfacer nuestras necesidades y decidimos reemplazar el software PMS anterior por un software con referencias consolidadas.”

Roberto E. Wirth, Direttore – Hassler Roma



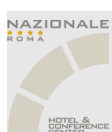
“La Tecnología de la información representa un elemento estratégico cada vez más determinante en el desarrollo de los servicios que se pueden ofrecer a los clientes, tenemos el placer de hacer uso de la profesionalidad y de la experiencia de Serenissima Informatica en este campo.”

Casto Jannotta, Presidente – Exclusive Hotel Collection



“Teníamos la necesidad obtener datos rápidos, lógicos y coherentes sobre las tendencias de nuestras instalaciones, para saber lo que hacer y las estrategias que hay que adoptar para el grupo o para los hoteles individualmente. La Business Intelligence ha demostrado estar la altura de nuestras expectativas.”

Antonio Del Mauro, Manager - 2domus



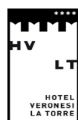
“La mejor cualidad de Serenissima es la voluntad para resolver los problemas de los clientes, además de ofrecer un producto muy completo, la disponibilidad para estudiar y desarrollar una solución que se adapte a las necesidades específicas de cada hotel.”

Alessio Gemini, Owner – Hotel Nazionale



“Elegimos protel como PMS, porque queríamos un producto de nivel internacional que nos ayudara en la gestión de nuestra instalación con el objetivo particular al que nos dirigimos.”

Ralph Riffeser, CEO & GM – Cavallino Bianco



“La elección fue impulsada por las buenas referencias recogidas de los que ya lo utilizan y los comentarios positivos sobre el servicio que Serenissima Informatica proporciona a sus clientes.”

Chiara Carletto, General Manager, Gruppo Calzedonia



“Estoy contento con la elección que hice por: el personal y por el programa, por la asistencia y por el apoyo que siempre me han dado. Con el beneficio de la retrospectiva ... haría la misma elección!”



Serenissima Informática España S.L.
Avenida Roma, 36-40
08015 Barcelona

Avenida Brasil, 17
28020 Madrid
España

Tel: +(34) 93 394 90 00 +(34) 91 770 37 73
Fax: +(34) 93 394 90 14

info@serinf.es
www.serinf.es