

Documento: Caso de estudio

Moravia, San José
4000-1155
info@procom.co.cr
www.procom.cr

Caso de estudio: Implementación de PMS y POS de alimentos y bebidas en Hotel Boutique

Documento de uso comercial. El caso de estudio es propiedad de PROCOM y está prohibida su reproducción.

En la actualidad, la digitalización del sector de hospitalidad se ha convertido en una necesidad para mantener la competitividad y mejorar la experiencia del cliente. Un claro ejemplo de ello es el caso de éxito del hotel boutique en una zona turística de Costa Rica que deseaba incursionar en una solución de software que integrara el manejo de la propiedad “PMS” y las reservas con el módulo de alimentos y bebidas POS. La empresa deseaba contar con una plataforma que le brindara desde los procesos de recepción de reservaciones, hasta la capacidad de facturar dichas reservas, la carga automatizada de consumos de restaurante y la operación de alimentos y bebidas a clientes particulares. De esta forma podría operar de forma continua y eficiente, centralizando su información.

Antes de buscar soluciones tecnológicas, la empresa enfrentaba diversos desafíos. Se necesitaba una solución totalmente integrada, que ofreciera ambos módulos y fueran lo suficiente maduros para permitir que tanto el hotel como el restaurante funcionaran correctamente. Así mismo se requería que la solución tuviera la capacidad de emitir facturas electrónicas de forma automatizada.

Por esta razón, la empresa decidió buscar una solución que pudiera integrar todos sus procesos en un solo sistema y mejorar su servicio al cliente. Fue entonces cuando contactaron a PROCOM, una empresa líder en soluciones tecnológicas para el sector turismo y hospitalidad.



PROCOM diseñó una solución integral que cumplió con las necesidades del hotel. La solución incluyó la implementación de un software PMS llamado LUX Hotel, el cual que permitió realizar todos los procesos de facturación de reservas y ventas retail de consumos de mini bar y souvenirs. Así mismo se implementó E-waiter para la operación del restaurante, totalmente integrado al módulo PMS, permitiendo manejar consumos incluidos, logística de desayunos , cargos a la habitación de consumos adicionales, entre otros.

La solución también incluyó la implementación del manejo de compras, inventario, cuentas por pagar y cobrar, así como un manejo detallado del recetario con la posibilidad de usar el módulo de producción para planeamiento diario de cocina. Así mismo se implementó el KDS para poder visualizar las ordenes solicitadas de una forma ordenada en cocina por medio de una pantalla como apoyo adicional a la impresora tradicional de comandas.

Dada una necesidad de ofrecer servicio a la mesa de forma móvil, se implementó el modulo Android de salonero integrado al E-waiter permitiendo que se puedan usar tablets para brindar servicio a la mesa.

La solución de PROCOM permitió a la empresa lograr su objetivo, garantizando su eficiencia y la reducción de los costos operativos. Además, la centralización de la información les permitió tomar decisiones estratégicas informadas en tiempo real.

La mejora en el servicio al cliente también fue significativa, los clientes finales indicaron sentirse muy satisfechos con la entrega de sus facturas electrónicas y la velocidad del servicio en general.

En conclusión, la digitalización del sector de la hospitalidad se ha convertido en una necesidad para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente. El caso de éxito de los parques de aventura muestra cómo una solución integral de PROCOM puede transformar una empresa y mejorar sus procesos y atención al cliente. Si usted también desea transformar su empresa, no dude en contactar a PROCOM, una empresa líder en soluciones tecnológicas para la industria de hospitalidad con sus productos de hardware, software, cloud y consultoría, PROCOM puede ayudarlo a alcanzar el éxito en la era digital.

Contáctenos: ventascorporativas@procom.co.cr / 40001155