



Bisoños Usuarios de GNU/Linux de Mallorca y Alrededores | Bergantells Usuaris de GNU/Linux de Mallorca i Afegitons

## SERVATUR, cadena hotelera líder en las islas Canarias, implanta openXpertya en todos sus centros (8726 lectures)

Per **Pepik el eskimal**, [pepik](#) ()

Creado el 26/07/2008 19:13 modificado el 26/07/2008 19:25

**[SERVATUR](#)<sup>(1)</sup>, cadena hotelera líder en el subsector extrahotelero de las islas Canarias, implanta openXpertya como su solución global centralizada para todos sus hoteles y negocios.**

La cadena hotelera [SERVATUR](#)<sup>(1)</sup> implanta **openXpertya** como su **solución de ERP global** para la gestión hotelera de front office (reservas, reservas en línea, recepción y atención al cliente), back office (administración, control de calidad y servicios, personal, control de desempeño) y gestión de negocios relacionados (cafeterías, restaurantes y puntos de venta diversos).

Con esta implantación, **openXpertya** se sitúa como la **primera solución ERP libre**, de elección para el sector de operadores hoteleros, extrahoteleros y hostelería a gran escala.

[SERVATUR](#)<sup>(1)</sup> es una grupo empresarial hotelero especializado en la gestión de modernos complejos hoteleros, extrahoteleros, hostelería y actividades paralelas en [Gran Canaria](#)<sup>(2)</sup>. Fundada en 1976, a través de estos años ha sabido permanecer como líder en el subsector extrahotelero, en un entorno empresarial de alta competitividad; gracias a su temprana incorporación a las nuevas tecnologías y al desarrollo de nuevos programas hoteleros con visión de futuro. Sin embargo, pese a sus más de 25 años de experiencia en el sector, Servatur es, en su conjunto, una organización que aprende y que mantiene una actitud vanguardista que le permite adaptarse cómodamente a los nuevos retos del siglo XXI. Esto lo demuestra, una vez más, con su adaptación al software libre.

Actualmente [SERVATUR](#)<sup>(1)</sup> gestiona directamente diez complejos hoteleros y un [Resort Club](#)<sup>(3)</sup> para propietarios en las selectas zonas turísticas de Puerto Rico, Playa del Inglés, Patalavaca, Meloneras, Maspalomas y Amadores; todas ellas en el sur de Gran Canaria. Componen SERVATUR más de 150 trabajadores que proporcionan el mejor servicio a las más de 2.000 plazas hoteleras de alta rotación, con más 40.000 reservas anuales.

[SERVATUR](#)<sup>(1)</sup> siempre ha destacado por su apuesta por la innovación y las nuevas tecnologías, habiendo firmado con la Fundación de la Universidad de Las Palmas (FULP) un convenio de mecenazgo del [Programa Innova Canarias 2020](#)<sup>(4)</sup>, para colaborar activamente en la promoción de la innovación y la investigación científica y tecnológica, así como en el proceso de proyección social. En este acuerdo marco se establecieron tres ejes prioritarios: El turismo como factor clave para el desarrollo económico y social; Canarias como [plataforma tricontinental](#)<sup>(5)</sup>; y la innovación, competitividad y economía del conocimiento, para comprender y aprovechar la relación entre el conocimiento científico y tecnológico y el bienestar de la sociedad canaria.



Actualmente el [SERVATUR](#)<sup>(1)</sup> dispone de un sistema de reservas en línea, cuya oferta de plazas se realiza en cuatro idiomas (Español, Inglés, Alemán y Noruego) con una alta utilización en el norte de Europa, y que está experimentando un crecimiento exponencial gracias a la autogestión directa de reservas por parte del grupo. Una de las necesidades que debe de cumplir openXpertya es la conjunción en tiempo real de estas reservas, junto con las realizadas por los tour operadores a través de los sistemas [AMADEUS](#)<sup>(6)</sup> , [GALILEO](#)<sup>(7)</sup> y [WORLDSPAN](#)<sup>(8)</sup> . Esto lo realiza mediante un nuevo [Sistema de Reglas de Negocio](#)<sup>(9)</sup> (BRMS), que permitan cubrir el máximo posible de plazas no utilizadas, manteniendo los acuerdos de reservas y sus distribución en el tiempo con los touroperadores.

En esta implantación, **openXpertya** trabajará, en tiempo real, sobre un servidor principal redundante de **openXpertya** centralizado del servicio común de administración y contabilidad del grupo **SERVATUR**, esta máquina replicará los datos sobre ocho servidores adicionales instalados en cada centro de trabajo del grupo. Todo el sistema se gestionará como un cluster de base de datos y con replicación multimaster de datos en tiempo real hacia y desde el servidor centralizado a los de los centros.



En cada centro, el proyecto contempla en una segunda etapa, la automatización telefónica, sobre servidores de voz-ip [Asterisk](#)<sup>(10)</sup>, de todos los servicios y avisos a través de sencillos códigos tecleados utilizados por el personal de servicio y los clientes en los teléfonos de las habitaciones y apartamentos. Para ello, se utiliza una librería java de enlace entre **openXpertya** y [Asterisk](#)<sup>(10)</sup>, lo que permite que los clientes y el personal pueda interactuar directamente con el **ERP** y sus acciones a través del teléfono. Así el personal de servicio puede dejar constancia, con unos determinados códigos personales, de su paso y actuaciones en cada habitación y posibilitar un seguimiento de su desempeño y cumplimiento de horarios. Esto permitiría, entre otras cosas, ampliar o reducir el personal de servicio dedicado a una determinada zona, en tiempo real, en función de las necesidades que se presenten cada día y mejorar de forma simultánea los tiempos y la calidad de servicio y los costes de los mismos. De cara a los clientes, la informatización e integración de todo el sistema telefónico con el **ERP openXpertya**, no solo supone una integración directa en la factura de cada cliente de aquellas llamadas realizadas, sino que abre un nuevo mundo de posibilidades automatizadas de autoservicios 24 horas que podrían ser solicitados a través del sistema telefónico por el cliente, y auditados y cargados en cuenta de forma automática por el sistema. Este sistema además posibilita la creación de nuevos servicios basados en [IVR](#)<sup>(11)</sup>, como información turística acerca de la zona, restaurantes, autobuses o medios de transporte público, últimos eventos culturales, museos, noticias locales, rutas turísticas, etc. Está previsto prestar toda esta información y gama de servicios [IVR](#)<sup>(11)</sup> a través de menús multiidioma.

Tras la consultoría previa, se señalaron las siguientes necesidades previas de [SERVATUR](#)<sup>(1)</sup>:

- *Gestión de circuitos de ofertas, petición de presupuestos, validación de proveedores y compras (activos, fungibles, suministros y artículos de hostelería).*
- *Circuitos de facturación (tanto facturación local a clientes como a mayoristas hoteleros).*
- *Control del servicio de habitaciones (inventario, mantenimiento, servicios de limpieza, reservas, estado actualizado, etc)*
- *Control y seguimiento del personal y del desempeño (seguimiento del servicio de limpieza de pisos, recepcion, mantenimiento)*
- *Reservas y planificacion de la ocupacion, con proyecciones temporales, y diversos informes para las gerencias de cada hotel y del grupo.*
- *Transacciones de check-in, check out, anulaciones, cambios, etc.*
- *Gestion administrativa de la empresa.*
- *Triple contabilidad tributaria, analitica, presupuestaria, a nivel de cada empresa y de grupo.*



- *Informacion en tiempo real de todos los complejos hoteleros, con detalle de todas las incidencias posibles, desde la central y desde cada uno de los centros de trabajo.*
- *CRM, seguimiento de clientes, evaluación de calidad del servicio, gestiones con clientes potenciales y repetidores, auditoria interna permanente de la calidad para seguimiento normas ISO.*
- *Tesoreria, circuito de cobros y pagos, emision de recibos, remesas, conciliacion bancaria on-line.*
- Gestión de la utilización de la tarjeta de fidelización [Tarjeta Servatur](#)<sup>(12)</sup>

Esta implantación está siendo llevada a cabo en conjunto por el departamento interno de informática de **SERVATUR**, y los desarrolladores originales del proyecto, a cargo de las labores de consultoría y programación, auxiliado por otros [Socios de openXpertya](#)<sup>(13)</sup> para las nuevas partes del enlace con [Asterisk](#),<sup>(10)</sup> y el hardware específico necesario.

En definitiva, una implantación de altos requerimientos en una ubicación privilegiada, que permite la ampliación de funcionalidades de la versión estandar del proyecto **openXpertya**, la creación de una verticalización de **openXpertya** específica para el sector hotelero, como siempre completamente libre, y que nos proporciona nuevas versiones de la aplicación fuertemente probadas.

---

#### Lista de enlaces de este artículo:

1. <http://www.servatur.com/>
2. <http://www.grancanaria.com/index4.html>
3. [http://www.servatur.com/?q=club\\_planbo](http://www.servatur.com/?q=club_planbo)
4. [http://www.fulp.ulpgc.es/?q=innova\\_canarias\\_investigadores](http://www.fulp.ulpgc.es/?q=innova_canarias_investigadores)
5. [http://www.asiainfomarket.com/tiki-index.php?page\\_ref\\_id=9&PHPSESSID=7dd9ddd](http://www.asiainfomarket.com/tiki-index.php?page_ref_id=9&PHPSESSID=7dd9ddd)
6. <http://es.bestfares.amadeus.net/>
7. <http://galileo.com/galileo/>
8. <http://www.worldspan.com/home.asp?fPageID=486&fcntrypg=Home>
9. [http://es.wikipedia.org/wiki/Reglas\\_de\\_negocio](http://es.wikipedia.org/wiki/Reglas_de_negocio)
10. <http://www.asterisk.org/>
11. [http://es.wikipedia.org/wiki/Interactive\\_Voice\\_Response](http://es.wikipedia.org/wiki/Interactive_Voice_Response)
12. [http://www.servatur.com/index.php?q=tarjeta\\_servatur](http://www.servatur.com/index.php?q=tarjeta_servatur)



13. [http://www.openxpertya.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=70&](http://www.openxpertya.org/index.php?option=com_content&task=view&id=70&)

---

E-mail del autor: javier \_ARROBA\_ conserti.com

**Podrás encontrar este artículo e información adicional en:** <http://bulma.net/body.phtml?nIdNoticia=2453>