**Caso Nº 1 Empresa VERANUM**

Contexto

* La empresa hotelera VERANUM posee 2 hoteles uno en Santiago y uno en la Vta región. Es una empresa que posee experiencia en administración hotelera, puesto que fue fundada hace 30 años, en estos años se ha destacado por ser una empresa cercana a sus clientes y mantener un contacto fluido con ellos.
* En sus hoteles la empresa se ha preocupado de lograr una fidelización de sus clientes y han ambientado los hoteles según el segmento etario de sus clientes.
* La empresa se encuentra inserta en un mercado competitivo sin embargo hoteles VERANUM se mantiene con una acotada publicidad y dependiendo más del "traspaso del dato" entre personas. En algunas ocasiones han dejado ofertas en rodoviarios de la costa central y terminales de buses en Santiago.

Modelo de negocio.

* El servicio prestado se enfoca en otorgar alojamiento y servicios de alimentación en sus hoteles.
* EL cliente se contacta con el vendedor de VERANUM vía telefónica y consulta sobre tipos de habitaciones, precio, tipo de baño, pudiendo en ese momento acordar una reserva que es anotada por el vendedor, según el libro de reservas que posee, fijándose en no existir doble reserva para una misma habitación.
* El cliente que desea usar los servicios se presenta en el hotel y cancela su estadía, pudiendo existir diferencias en días y servicios que podrán resolverse al terminar la estadía.
* Para prestar los servicios ofrecidos de alimentación, hoteles VERANUM debe administrar su restaurant y el servicio a la habitación.
* Los servicios de alimentación son preparados con insumos que son comprados mediante pedidos efectuados a los proveedores, la disponibilidad de alimentos se traduce en una carta de platos y otros alimentos preparados, que son ofrecidos a los clientes.
* Los servicios adicionales sólo consideran lavandería, si es que el cliente lo requiere.
* Las ventas de los servicios de alojamiento y adicionales generan los ingresos necesarios para funcionamiento, por otra parte se pagan los servicios de mantención de los hoteles y las remuneraciones al personal.

Problema

* Si bien en los hoteles se presta un buen servicio, últimamente ha ocurrido una baja en las ventas, producido por una competencia que ha surgido por la aparición de muchas residenciales y por otros hoteles, los cuales utilizan canales de comunicación con mayor difusión, como la publicidad a través de internet por ejemplo, además, el segmento de clientes al que estaba enfocado VERANUM se ha ido disolviendo, puesto que dichas generaciones ya no poseen las mismas necesidades y medios para asistir a sus hoteles. A nivel de infraestructura, los hoteles poseen capacidades que no están siendo utilizadas.
* Las nuevas generaciones optan por hoteles con mayor diversidad de servicios y principalmente que entreguen ofertas oportunas y convenientes.
* De acuerdo al mercado actual, hoteles VERANUM está limitado y no es atractivo para los clientes los cuales han evolucionado incluso al nivel de ser clientes también las empresas que desean realizar una actividad masiva.
* Los servicios adicionales sólo consideran lavandería y servicio de alimentación a la habitación, lo que requiere el cliente es contar con otros servicios tales como servicio de internet, tour, convenios para descuentos y otros.

Solución

* La empresa ha definido mejorar sus servicios a objeto de mantenerse vigente en el mercado hotelero, para lo cual hará una fuerte inversión, mejorando su infraestructura, y sobre todo, implementando un sistema de gestión hotelera, que le permita mejorar y establecer los procesos necesarios para lograr sus objetivos:
  + Mejorar sus canales de difusión, a través de un sitio web para promover sus servicios
  + Publicar nuevas ofertas en forma oportuna.
  + Optimizar la gestión de restaurant.
  + Mejorar la forma de realizar reservas de servicios.
  + Incluir nuevos servicios a su oferta.
* El sistema de gestión hotelera estará soportado sobre un sistema informático que será su columna vertebral y el cual permitirá lograr los objetivos planteados, a través de la implementación de una aplicación para promover sus servicios, publicar sus ofertas en forma oportuna, mejorar la gestión de los insumos de restaurant, permitir realizar reservas en línea, interactuar con empresas externas de servicios y otros.

Funcionalidades del Sistema

* Contar con un inventario de hoteles. Este inventario debe considerar toda la información relacionada con el hotel como su ubicación, cantidad de habitaciones, tipos de habitaciones disponibles, servicios extras como gimnasio, piscina, etc. Actualmente la cadena cuenta con 2 hoteles.
* El sistema debe permitir por cada hotel establecer las habitaciones con las que cuenta y las características de cada una de ellas como la cantidad de personas que soporta, camas, baños, tipo de servicio de hotelería involucrado. Este debe considerar además el precio por día por el uso de la habitación. El precio puede variar con el tiempo por lo que es necesario mantener el historial de precios cobrados.
* El sistema debe permitir registrar a los pasajeros del hotel, la habitación utilizada, la cantidad de días que utilizará la habitación, los servicios extras contratados y el precio final.
* El sistema debe permitir administrar los servicios extras que ofrece el hotel. Actualmente se cuenta con uso del gimnasio, la piscina, el spa y canchas de tenis. Esto tiene un valor diario y que se suma al del valor de la habitación.
* Las reservas deben identificar al cliente y el periodo de uso. El sistema debe validar que la habitación que se quiere reservar esté disponible. Se debe contar con un buscador de habitaciones de acuerdo a las necesidades del cliente.
* Se debe crear el sitio web de la cadena hotelera y ofrecer un sistema de reservas para todos los hoteles. Los clientes deben registrarse previamente para realizar reservas.
* El sistema debe permitir ofrecer promociones de descuento a través del sitio web. Estas promociones deben estar validadas por la gerencia del hotel.
* Cada hotel cuenta con un centro de eventos que arrienda a distintas instituciones. El sistema debe permitir administrar el arriendo de esto validando la disponibilidad. Este servicio también se debe ofrecer a través del sitio web del hotel.
* El sistema debe generar reportes de control de gestión de cada hotel indicando el porcentaje de uso de habitaciones y los precios cobrados. Otro informe de uso del centro de eventos. También debe generar informes de uso de los servicios adicionales y del stock de insumos de la cocina.
* Se debe contar con mantenedores de maestros de datos: usuarios, clientes, proveedores, tipos de insumos, ciudades, países y cualquier otro que sea necesario para dar cumplimiento a los requerimientos