

**Centro de Excelencia de Software Libre
de Castilla-La Mancha**

Caso de éxito

Implantación de un Sistema Integral de Gestión Empresarial (ERP) en un Establecimiento Hotelero

Licencia del documento

*Copyright © 2011, **Ingeniería del Software Libre, S.L** (ISOLIX)*

Licencia Creative Commons By – Sa

*Más artículos tecnológicos y casos de éxito en:
<http://ceslcam.com/conocelo/articulos-tecnologicos/>*

1. DESCRIPCIÓN Y SITUACIÓN DE PARTIDA DE LA EMPRESA

El **Hotel Monteverde** (2**) está situado en Porto Cristo, Mallorca. Fue renovado en el año 2000 y cuenta con un edificio principal de 7 plantas y alrededor de 150 habitaciones. Entre otros servicios, dispone de restaurante, pub, piscina, pistas de tenis, etc.

El hotel contaba con un sistema específico de gestión, basado en MS-DOS, privativo y con funcionalidades muy limitadas, por lo que los distintas áreas (facturación, administración, tesorería, contabilidad, almacén,...) o no estaban diferenciadas o estaban descoordinadas, lo que dificultaba la rapidez y eficiencia de la atención a clientes y ralentizaba las tareas diarias del hotel. Necesitaban una solución para gestionar correctamente toda la información generada, las tareas administrativas, la contabilidad diaria o la atención al cliente. En 2010 se optó por migrar a un sistema de gestión más completo que ofreciera mayores prestaciones. Tras la búsqueda, el hotel encontró la versión gratuita del **ERP Abanq I-SL Hoteles**, descargable en la web de **ISOLIX**, la probó durante un período de tiempo y finalmente contactó con la empresa para que le adaptasen el ERP a sus necesidades específicas y le añadiesen nuevas funcionalidades al sistema. En definitiva, aprovechar todas las extensiones adaptables a su negocio de las que dispone este ERP.

2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN IMPLANTADA

Antes de comenzar, la empresa proveedora ISOLIX realizó un estudio previo de las necesidades que demandaba el hotel. Tras la realización de una consultoría, presentó una propuesta al hotel con las extensiones, módulos y adaptaciones necesarias para que el hotel tuviese la solución óptima y específica en su negocio. El hotel aceptó la propuesta y se procedió a la implantación.

Cabe destacar que la implantación del ERP se realizó de forma **remota**, por lo que no fue necesario el desplazamiento al hotel, lo que supuso un importante **ahorro en costes de desplazamiento** y un **ahorro en tiempo**, ya que con un rápido volcado de la información en el sistema, el hotel empezó a trabajar con el programa con total normalidad.

Durante todo este proceso, al hotel se le ofrecieron distintas soluciones para optimizar su modelo productivo de empresa, siendo totalmente participe en la implantación y desarrollo de la aplicación y haciendo como suyo propio el desarrollo. Entre las extensiones instaladas que se adaptaban 100% con su forma de trabajo, destacan:

- Gestión de Clientes / viajeros con direcciones, contactos, cuentas bancarias, descuentos, datos comerciales, documentos asociados a un cliente, datos contables, ...
- Gestión automática de habitaciones por planta y reservas.
- Grupos de clientes y tarifas, Divisas, Países y provincias...
- Descuentos, Formas de pago, Plazos de pago, Tipos de Rappel, ...
- Proveedores con direcciones, contactos, cuentas bancarias, datos comerciales, documentos asociados a un proveedor, datos contables, ...
- Bancos, sucursales bancarias, cuentas bancarias, ...
- Módulo Almacén del área Facturación con artículos, datos generales, datos de Venta, datos de

compra, Stocks, Agentes

- Módulo Facturación para Clientes y Proveedores, con presupuestos, pedidos, Albaranes, Facturas, pedidos parciales, asociación y relación entre documentos, líneas de I.V.A.,...
- Módulo Tesorería del área Facturación, Recibos de clientes, Importe y vencimiento, pagos y devoluciones, estado del recibo, pago de un recibo, pago parcial de un recibo, eliminación del pago o devolución de un recibo,...
- Módulo principal de contabilidad Básica y módulo de informes de contabilidad, libro diario, libro mayor, balance de sumas y saldos, balance de situación y Balance de pérdidas y ganancias, informes de facturas recibidas y emitidas (listado de I.V.A.).

Los **beneficios** que ha obtenido el hotel tras la implantación han sido principalmente:

- **Autonomía** del departamento de control de gestión.
- Uso de una **única herramienta** de planificación.
- Toma de **decisiones** adecuadas en base a información precisa y compartida por todos los usuarios.
- Control total del **estado** de las habitaciones.
- Reducción de los **costes** de elaboración de informes para poder concentrar los esfuerzos en las tareas de análisis, control y propuestas de mejora.
- Aumento de la frecuencia y disponibilidad de la información en **cantidad y calidad**.

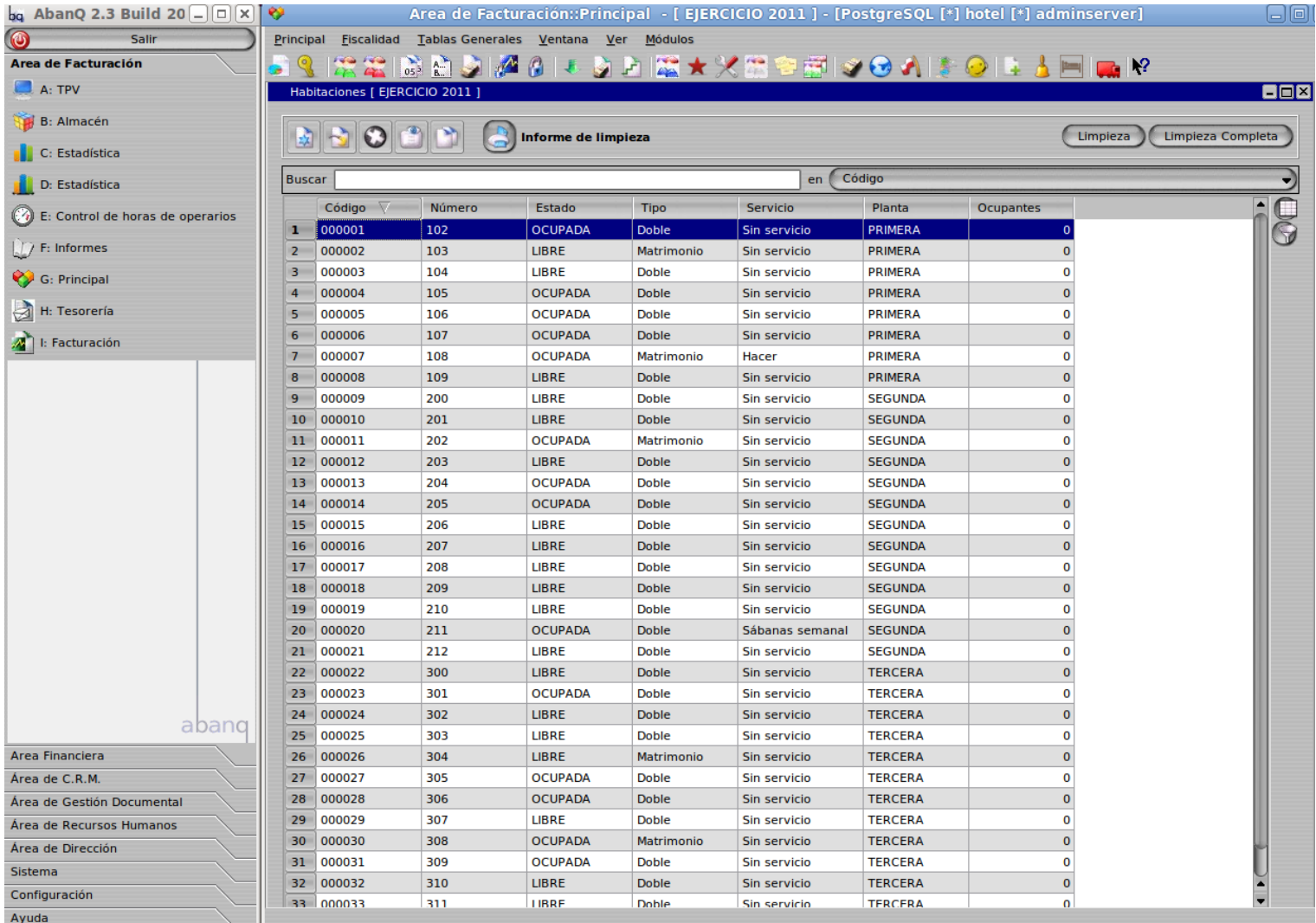
El Director Gerente del Hotel Monteverde ha destacado que los mayores beneficios se han obtenido en el área de gestión, ya que se han facilitado la elaboración de estudios, informes, y comparativas de una manera **rápida y cómoda**. Ésta es una de las funcionalidades que más utilizan en la compañía, ya que permite comparar datos concretos con años anteriores para comprobar su evolución.

En cuanto a la gestión del restaurante del establecimiento, desde la organización valoran que se trata de un programa muy **intuitivo y fácil** de usar gracias a su sistema de pantallas táctiles, que permite agilizar a los camareros las tareas de gestión de las mesas, incluso con unos mínimos conocimientos de la solución.

Abanq es una completa aplicación ERP (Enterprise Resource Planning), capaz de gestionar todos los departamentos de una empresa, gracias a su módulo de gestión de la relación con los clientes CRM (Customer Relationship management), a su módulo de TPV (Terminal punto de venta), módulo de SAT (servicio de asistencia técnica), sistema de comercio on-line, recursos humanos, gestor documental, etc... Abanq también tiene desarrollos exclusivos para sectores determinados, como son módulos especiales o soluciones sectoriales como Abanq i-SL Hoteles para el sector turístico.

Abanq i-SL Hotel es un robusto ERP **Software Libre** que integra gestión y contabilidad completamente. Es una herramienta de trabajo totalmente **personalizable** y que puede utilizarse para todo tipo de hoteles. Además, permite la gestión integral del hotel, el control absoluto de los

huéspedes, reservas, manejo de consumos, bar y restaurante. Con Abanq i-SL Hotel se puede averiguar la situación actual del hotel con un simple pantallazo, gracias al detalle gráfico del estado total del establecimiento, y puede pedirse para una fecha en particular. Se obtienen datos como: horarios de entrada y salida, habitaciones ocupadas, habitaciones libres,...



The screenshot shows the 'Informe de limpieza' (Cleaning Report) window in the Abanq 2.3 Build 20 application. The window title is 'Area de Facturación::Principal - [EJERCICIO 2011] - [PostgreSQL [*] hotel [*] adminserver]'. The main content is a table with columns: Código, Número, Estado, Tipo, Servicio, Planta, and Ocupantes. The table lists 33 rows of room data, including room numbers, their current status (e.g., OCUPADA, LIBRE), type (e.g., Doble, Matrimonio), service status, and floor (e.g., PRIMERA, SEGUNDA, TERCERA). The 'Ocupantes' column shows 0 for all rows. The interface includes a search bar, navigation buttons, and a sidebar with menu items like 'A: TPV', 'B: Almacén', 'C: Estadística', etc.

	Código	Número	Estado	Tipo	Servicio	Planta	Ocupantes
1	000001	102	OCUPADA	Doble	Sin servicio	PRIMERA	0
2	000002	103	LIBRE	Matrimonio	Sin servicio	PRIMERA	0
3	000003	104	LIBRE	Doble	Sin servicio	PRIMERA	0
4	000004	105	OCUPADA	Doble	Sin servicio	PRIMERA	0
5	000005	106	OCUPADA	Doble	Sin servicio	PRIMERA	0
6	000006	107	OCUPADA	Doble	Sin servicio	PRIMERA	0
7	000007	108	OCUPADA	Matrimonio	Hacer	PRIMERA	0
8	000008	109	LIBRE	Doble	Sin servicio	PRIMERA	0
9	000009	200	LIBRE	Doble	Sin servicio	SEGUNDA	0
10	000010	201	LIBRE	Doble	Sin servicio	SEGUNDA	0
11	000011	202	OCUPADA	Matrimonio	Sin servicio	SEGUNDA	0
12	000012	203	LIBRE	Doble	Sin servicio	SEGUNDA	0
13	000013	204	OCUPADA	Doble	Sin servicio	SEGUNDA	0
14	000014	205	OCUPADA	Doble	Sin servicio	SEGUNDA	0
15	000015	206	LIBRE	Doble	Sin servicio	SEGUNDA	0
16	000016	207	LIBRE	Doble	Sin servicio	SEGUNDA	0
17	000017	208	LIBRE	Doble	Sin servicio	SEGUNDA	0
18	000018	209	LIBRE	Doble	Sin servicio	SEGUNDA	0
19	000019	210	LIBRE	Doble	Sin servicio	SEGUNDA	0
20	000020	211	OCUPADA	Doble	Sábanas semanal	SEGUNDA	0
21	000021	212	LIBRE	Doble	Sin servicio	SEGUNDA	0
22	000022	300	LIBRE	Doble	Sin servicio	TERCERA	0
23	000023	301	OCUPADA	Doble	Sin servicio	TERCERA	0
24	000024	302	LIBRE	Doble	Sin servicio	TERCERA	0
25	000025	303	LIBRE	Doble	Sin servicio	TERCERA	0
26	000026	304	LIBRE	Matrimonio	Sin servicio	TERCERA	0
27	000027	305	OCUPADA	Doble	Sin servicio	TERCERA	0
28	000028	306	OCUPADA	Doble	Sin servicio	TERCERA	0
29	000029	307	LIBRE	Doble	Sin servicio	TERCERA	0
30	000030	308	OCUPADA	Matrimonio	Sin servicio	TERCERA	0
31	000031	309	OCUPADA	Doble	Sin servicio	TERCERA	0
32	000032	310	LIBRE	Doble	Sin servicio	TERCERA	0
33	000033	311	LIBRE	Doble	Sin servicio	TERCERA	0

Interfaz Abanq i-SL Hoteles

En definitiva, las soluciones de Abanq i-SL Hoteles, han permitido al Hotel Monteverde beneficiarse de un **sistema de información ágil, eficaz y totalmente adaptado** a sus necesidades con el que gestionar de forma totalmente integrada todas las áreas y recursos de la empresa.

ISOLIX
Ingeniería del Software Libre s.l.

El presente artículo ha sido elaborado por **ISOLIX**. Somos una empresa formada por ingenieros informáticos que se dedica al desarrollo de aplicaciones basadas en software libre. Desarrollamos aplicaciones a partir de toda la potencia que nos proporcionan tecnologías como Abanq, Postgre SQL, Joomla,

MySQL, Molinux, Ubuntu, LTSP, etc.