

**ANTFOR SOFTWARE**

# La revolución hotelera mallorquina

Una empresa de la isla ha creado la primera plataforma de software en todo el mundo que es capaz de gestionar todos los elementos de un hotel, incluyendo la 'experiencia de usuario' del cliente y sus opiniones

El mundo se ha vuelto móvil. No es ninguna novedad que hoy en día todo pasa por un teléfono inteligente o una tableta, y en el quehacer diario de cualquiera, el *smartphone* se ha convertido en un apéndice difícil de abandonar. Según diferentes fuentes, más del 45% de usuarios prefieren el móvil o una tableta para navegar por internet, y el 86% del tiempo que usan su *smartphone* lo hacen para utilizar aplicaciones.

Todos los sectores, desde los más tecnológicos hasta los más tradicionales, están metidos de lleno en el desarrollo de aplicaciones móviles que les sirvan no solo para gestionar sus propios negocios, sino también la atención al cliente o los canales de ventas y marketing. Pero el sector hotelero todavía se resiste a dar el salto y zambullirse totalmente en la gran piscina de las apps. Faltan herramientas útiles. O mejor dicho, faltaban.

**Antfor Software** es una de las más importantes empresas mallorquinas de software hotelero de nuestro país. **Antfor**, su solución de gestión hotelera -PMS- es ampliamente conocida y utilizada en el sector, pero estos mallorquines han querido ir más allá y crear la primera solución integral de gestión hotelera que incluye, además de la parte interna de los hoteles, la experiencia de los huéspedes. La tan valorada "experiencia de usuario".

Bajo el nombre de **Esteyssi APP** nos encontramos con una impactante solución hotelera que es capaz de gestionar todos y cada uno de los elementos que afectan a los huéspedes de un hotel. En la era de las redes sociales y la vida digital, el hecho de tener un contacto directo con los huéspedes es un intangible que no tiene precio.

Pese a que actualmente hay sistemas similares, todos carecen de un elemento fundamental: una plataforma abierta para que los huéspedes opinen libremente sobre los servicios del hotel. Y ahí es donde radica la gran novedad de este software hotelero.

**Esteyssi APP** incluye, además de la aplicación gratuita para el cliente, un portal web que sirve para analizar todas las opiniones de los huéspedes. Este sistema de **Big Data** permite no solo la mejora de los servicios por parte del hotelero, sino también la publicación de opiniones y experiencias reales en un portal público, una suerte de TripAdvisor propio en el que todas las opiniones son de clientes que se han alojado en el hotel, evitando así las críticas falsas, tan habituales en otras plataformas.

Esta **verificación al 100% de las opiniones** se consigue gracias a una estrategia única: los clientes solo podrán publicar críticas estando alojados en el hotel y mientras dure su estancia. El propio hotel equipado con el sistema **Esteyssi APP** será el encargado de dar de alta en la plataforma a sus clientes en el momento del check-in. De igual forma se encargarán de darlos de baja del sistema cuando se realice el check-out. Sin trampa ni cartón: opiniones y críticas 100% verificadas.

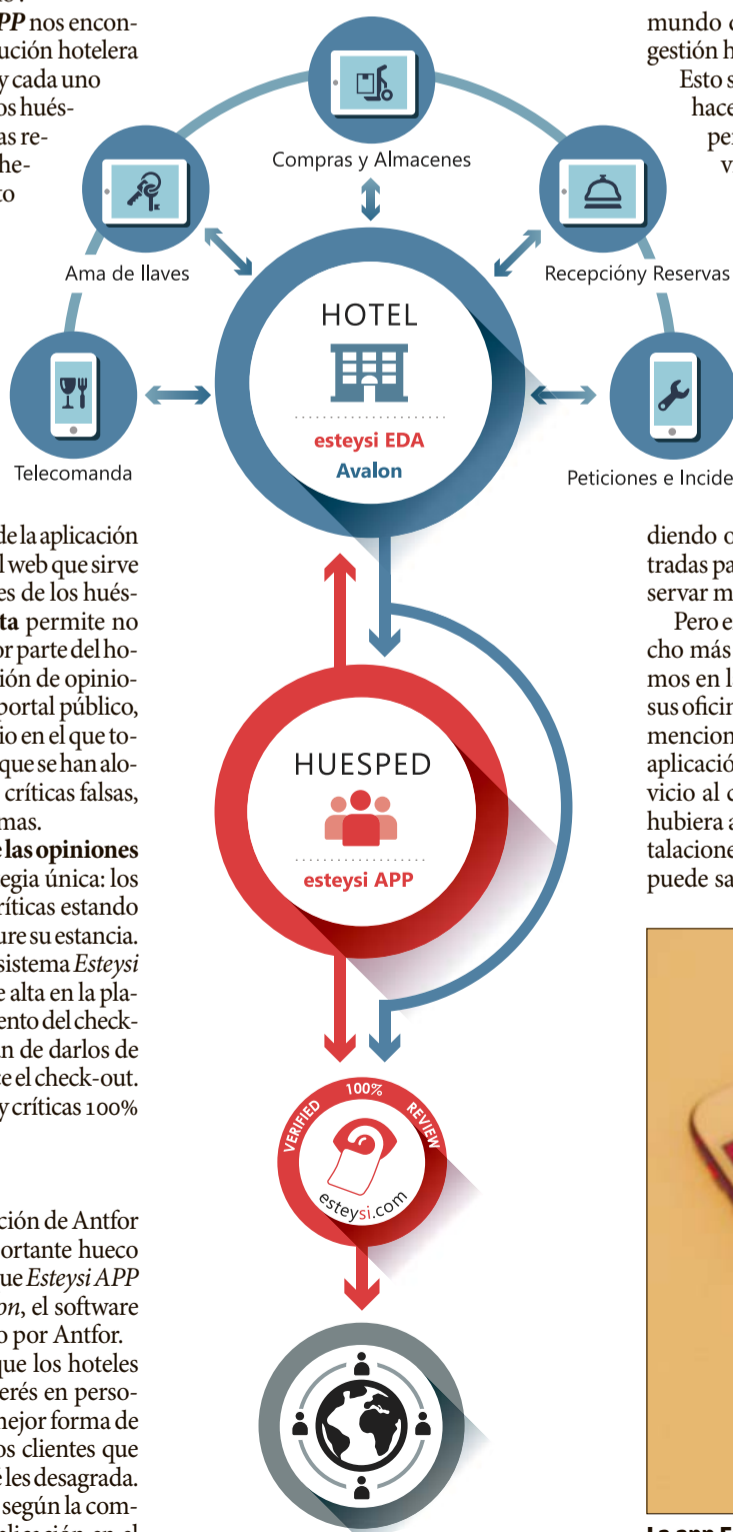
**INTEGRACIÓN TOTAL**

Lo cierto es que esta nueva solución de Antfor Software viene a llenar un importante hueco en la actual gestión hotelera ya que **Esteyssi APP** se integra totalmente con **Avalon**, el software de gestión hotelera desarrollado por Antfor.

No cabe ninguna duda de que los hoteles actuales tienen un evidente interés en personalizar sus servicios. Y no hay mejor forma de ofrecer esa personalización a los clientes que saber cuáles son sus gustos y qué les desagrada. En la actualidad **Esteyssi APP** es, según la compañía mallorquina, "la única aplicación en el



De izquierda a derecha: Paco Lomas, Lucía González, Elena Gómez y Mario López. D.A.



mundo que está realmente integrada con la gestión hotelera".

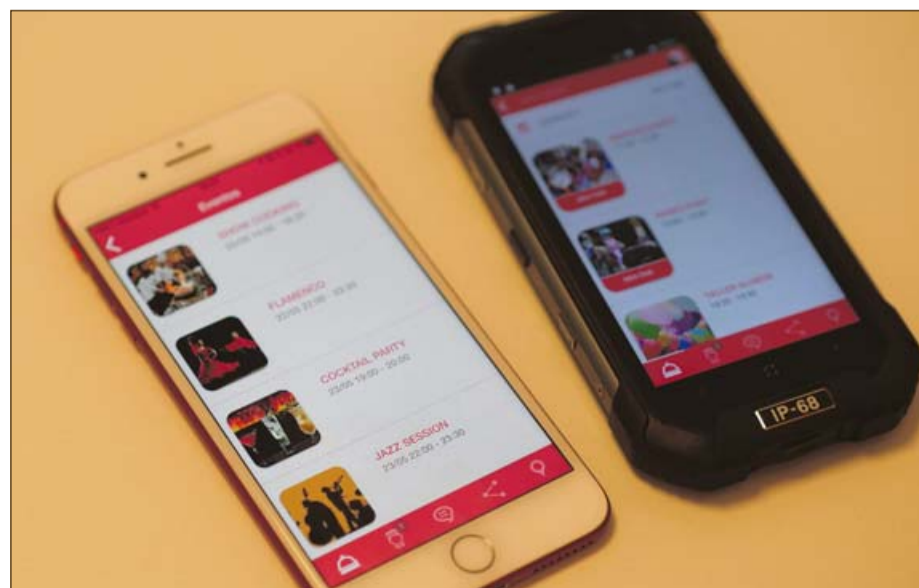
Esto supone que más allá de lo que pueden hacer otras plataformas que se reducen a permitir realizar el check in desde el móvil y ver algo de información del hotel, **Esteyssi APP** permite entre muchas otras opciones reservar mesas en restaurantes, hacer pedidos del servicio de habitaciones directamente a la cocina, realizar reservas en el Spa e incluso realizar el check-out cuando el cliente se marcha. Además, la versatilidad y escalabilidad de la plataforma permite que el hotelero pueda abrir su programa incluso a empresas de fuera del hotel, pudiendo ofrecer la posibilidad de adquirir entradas para espectáculos, alquilar coches o reservar mesa en restaurantes de terceros.

Pero en Antfor Software han querido ir mucho más allá al conseguir que, tal y como vimos en la demostración que nos hicieron en sus oficinas, se puedan añadir las experiencias mencionadas anteriormente desde la misma aplicación móvil. Esto permite mejorar el servicio al cliente considerablemente ya que, si hubiera algún problema en alguna de las instalaciones del hotel, el aviso del propio cliente puede saltar directamente al *smartphone* del

**Pioneros**  
La empresa mallorquina es la primera en el mundo en crear un software de gestión hotelera de esta magnitud

departamento o la persona implicada. Así, por ejemplo, una petición de una almohada a través de la aplicación llegaría directamente al ama de llaves, sin necesidad de pasar por recepción. La resolución de una posible avería urgente iría directamente al teléfono o la tableta del encargado de los servicios técnicos del hotel, ganando tiempo en la resolución de los problemas y dando un servicio a los clientes con una mayor excelencia.

La amplia experiencia de Antfor Software en el sector les ha llevado a desarrollar un sistema integral de gestión hotelera único en el mundo que va mucho más allá de plataformas ineficaces creadas por empresas de software carentes de conocimientos turísticos. Esta empresa mallorquina, que ya lleva 15 años desarrollando software para hoteles y cadenas hoteleras ha conseguido cerrar el círculo de la gestión hotelera con un sistema único. Tecnología hotelera *made in Mallorca*. Como debe ser.



La app Esteyssi es compatible con el iPhone de Apple y con Android. D.A.