

PMS - problem czy rozwiązanie dla hotelu? Rozmawiamy z twórcą programu hotellion - Lechem Musiałkiem

Rzadko zdarza się porozmawiać z twórcą programu hotelowego. My natomiast mieliśmy okazję przeprowadzić pasjonujący wywiad z Lechem Musiałkiem, właścicielem PMS Labs, producentem wchodzącego na rynek hoteli premium programu hotellion.

Dzień dobry, cieszymy się, że zgodził się Pan odpowiedzieć na kilka pytań dotyczących hotelliona – nowoczesnego PMS. Zaczniemy jednak od zagadnienia zbliżonego do tego tematu. Dlaczego wśród hotelarzy mówi się, że serwis programu hotelowego to podstawa?

No właśnie nie wiem czy tak się mówi. Gdzieś to słyszę, ale to nie jest chyba powszechna teza, bo często rozmawiam z menadżerami, którzy z jednej strony narzekają na słaby serwis, a z drugiej dziwią się, że za lepszy trzeba płacić.

Ja mam natomiast swoją obserwację, którą powtarzam bardzo często, choć może być uznana za działającą przeciwko mnie i naszemu systemowi. Nawet najlepszy system, bez dobrego serwisu, działa jedynie w najprostszym zakresie, podczas gdy system mniej renomowany, ale z zapewnionym świetnym serwisem, spełni raczej większość oczekiwań menadżerów.

W branży słyszy się również, że nie istnieje idealny PMS – każdy ma jakieś wady. Czy zgadza się Pan z tym stwierdzeniem?

Nie ma na świecie niczego, co byłoby idealne. No, może prócz koła. A z systemami jest tak, że każdy tworzony był z jakimś celem, w oparciu o określone założenia. Nie ma jednego dobrego dla wszystkich i to chyba nie wymaga dowodu. Widzę natomiast dwie „wady” systemów. Pierwsza z nich to ewidentne błędy, które występują właściwie jedynie w programach nie rozwijanych od lat. Ale to jest rzecz prosta do naprawienia. Druga natomiast, ważniejsza, to cechy, które ktoś nadał systemowi wierząc, że się sprawdzą. I najpewniej - w jakichś bardzo specyficznych okolicznościach mogą działać. Tyle, że znaczna część użytkowników jest niezadowolona z owych predefiniowanych cech, uznając je za błędy. Według nich system powinien działać inaczej.

Czy może Pan oszacować liczbę hoteli, dla których miał Pan okazję pracować w zakresie oprogramowania PMS?

Trudno podać dokładną ilość, ale będzie to grubo ponad sto obiektów. Z jednej strony - nie jest to jakaś porażająca liczba, bo przecież są na rynku firmy, które deklarują znacznie więcej wdrożeń.

Niemniej, w takich statystykach zawsze jest haczyk – ilość zwykle nie przekłada się w jakość. A nam – w PMS Labs - na jakości zależy znacznie bardziej, niż na statystykach. Klient ma być usatysfakcjonowany ze współpracy. I to takich Klientów warto liczyć. I właśnie takich – obsługiwanych indywidualnie i zadowolonych z efektów, będzie grubo ponad setka.

Jakie potrzeby w zakresie programu hotelowego najczęściej artykułowali hotelarze? Niezawodność, elastyczność konfiguracji, a może coś zgoła innego?

Nie, nie i jeszcze raz nie. Nie ma żadnych standardów! Od lat powtarzam, że obszar potrzeb menadżerów wobec oprogramowania jest nieopisywalny, nie da się sporządzić jednej, jasnej kwerendy z życzeniami. Proszę zauważyć: każdy charakter hotelu wymaga innego funkcjonowania, a zatem inne mechanizmy w systemie hotelowym będą pomocne. Mamy przecież przeróżne obiekty: hotele biznesowe, konferencyjne, kongresowe, miejskie, wypoczynkowe, butikowe, małe, średnie, duże, z dodatkową infrastrukturą dla gości, a także takie, w których są wyłącznie pokoje.

Do tego dołożymy doświadczenie i cele menedżera – najczęściej jest to człowiek z doświadczeniem, chcący konkurować, osiągać efekty – takie, które zostały postawione przez właściciela czy operatora, ale też te, które postawił sobie sam. Zauważmy, że różni właściciele oczekują różnych danych. Łatwo sobie wyobrazić, że liczba kombinacji jego ogromna – pomnożmy ilość wspomnianych wyżej rodzajów obiektów przez liczbę menedżerów, a następnie różnych właścicieli. To już nie morza, a oceany potrzeb!

Na pewnym etapie zdecydowaliście się Państwo na zbudowanie własnego PMS – tak powstał hotellion. Jakie były przyczyny tej decyzji?

Wspominałem już wcześniej, że najważniejsza jest satysfakcja Klienta. Muszę dodać - co głoszę od lat – że w informatyce nie istnieje pojęcie „nie da się”. Może się nie opłacać, ale na pewno się da. Pod warunkiem że ma się panowanie nad kodem programu i można go uzupełniać o funkcje potrzebne hotelom.

Wracając do pytania: zmęczyło nas odmawianie Klientom możliwości dodania do systemu dodatkowych funkcji – rozumieliśmy, że były im realnie potrzebne. Powód odmowy ze strony producenta był zawsze ten sam: brak panowania nad kodem programu, a co za tym idzie brak możliwości uzupełniania go o kolejne funkcje. Nasze zdolności modyfikacji wyczerpały się po 20 latach dodawania do poprzedniego systemu funkcji, które umieliśmy zaimplementować w kodzie jego producenta. Ale doszliśmy do pewnej granicy. Decyzja nie była łatwa: mogliśmy opanować nowy, pochodzący od innego dostawcy system i nadal zmagać się z koniecznością kompromisów w kwestii możliwości rozbudowy, albo skapitalizować doświadczenie swoje, naszych konsultantów, programistów i fachowców branżowych, z którymi mamy dobre relacje. Wybraliśmy tę drugą opcję i uważam, że był to doskonały ruch.

Pytając bardzo wprost – jakie problemy rozwiązuje hotellion? W czym może być pomocny hotelarzom?

Cóż, mam oczywiście gonitwę pozytywnych myśli w głowie, ale ostatnio powtarzam coś dość obrazowego, co świetnie pokazuje możliwości hotelliona. Dotychczasowe systemy skupiają się na przyjęciu rezerwacji – przygotowanie pobytu gościa to inny etap, który jest wykonywany znacznie bliżej daty przyjazdu. Hotellion sprawdza możliwość przyjęcia „zlecenia na rezerwację” i potwierdzi ją, jeśli widzi, że mamy zasoby i możemy zapewnić Gościowi spełnienie jego oczekiwań. Od tego momentu samodzielnie pilnuje, by życzenia Gościa zostały dotrzymane. Personel recepcji nie musi więc czytać notatek do rezerwacji i oklejać kontuaru recepcyjnego żółtymi karteczkami z przypomnieniami, bo to system dopilnuje, by nie zdarzyła się sytuacja, w której hotel rozczaruje Gościa brakiem przygotowania.

Niezawodność i elastyczność konfiguracji – zdaje się, że to aspekty ważne także dla przedmiotu Pana pasji – czyli motocykli, czy tak?

Motocykle to swoboda, wiatr, zapachy, no i to, co wielu z nas najbardziej pociąga: przyspieszenie. Ale najważniejsza w motocyklach jest niezawodność, bo ten sprzęt nie wybacza usterek – ani po stronie sprzętu, ani motocyklisty. Bardzo chciałbym by hotellion był postrzegany jako niezawodny, dlatego robimy wszystko, by właśnie taki był.

Jazda na motocyklu jest podobna do wspinaczki górskiej – oczyszcza głowę, bo musisz skupić się na wykonywanej czynności. Czy Pana zdaniem taki reset, oderwanie od codzienności, jest potrzebne również hotelarzom, którzy często myślą o pracy właściwie 24 godziny na dobę?

Każdemu skupionemu i zaangażowanemu w swoją pracę należy się reset, a lata doświadczenia dowodzą mi, że znakomita większość hotelarzy jest zafiksowana na punkcie swojej pracy. To strasznie wciąga. Mnie wciągnęło ponad 20 lat temu. Co do porównań, nie wiem wiele o zawansowanych wspinaczkach górskich, a motocykl tak bardzo jak cieszy, tak samo wyczerpuje. Jest ogromna ilość bodźców, które trzeba kontrolować na drodze, by zapobiec niebezpieczeństwom. Choć przyznam - jest jedno miejsce, z którego wyjeżdżam maksymalnie zrelaksowany, choć do cna wycieńczony – to tor motocyklowy. Mimo skupienia mogę się tam zrelaksować, bo nikt nie wyjedzie z naprzeciwka, nie trafię na plamę oleju na zakręcie, z boku nie wyjedzie zapatrzoną w telefon kierowca, a w ostateczności pułapki żwirowe wyłapią po wywrotce mnie i maszynę. Polecam wszystkim! Jeśli nie motocyklem na torze wyścigowym, to chociaż gokartem na torze kartingowym. To przednia zabawa!

Mieliśmy okazję spotkać się w październiku na osławionej Hotel Marketing Conference – jak ocenia Pan poziom organizacyjny tego spotkania? Co w kulisach można usłyszeć od hotelarzy?

Czego słuchało się w kulisach, tego nie powtarza się w wywiadzie. A poziom imprezy – kosmiczny. Nie chcę zakończyć laudacją na cześć organizatora, bo to w końcu wywiad ze mną i zależy mi na promowaniu hotelliona, ale nie mogę się powstrzymać. Znam wiele imprez, które są organizowane na wyjątkowo wysokim poziomie, ale muszę stwierdzić, że od organizatorów HMC wszyscy inni powinni się uczyć.

Dziękujemy za rozmowę!

hotellion to nowoczesny system PMS pozwalający na najbardziej wydajne zarządzanie hotelem. [PMS Labs](#), twórca hotelliona, od 27 lat specjalizuje się w zwiększaniu wydajności i wyzwaniu potencjału firm i hoteli poprzez zastosowanie rozwiązań informatycznych, które usprawniają zarówno zarządzanie, jak i codzienną pracę szeregowych pracowników. Firma ma za sobą setki wdrożeń, a dla dziesiątek firm stale korzysta z usługi wsparcia. Lista firm, dla których PMS Labs pracuje, obejmuje znane na całym świecie marki. Wdrożenia oparte są tylko i wyłącznie na własnych rozwiązaniach oraz solidnych i doświadczonych partnerach, oferujących najlepsze rozwiązania na rynku. **hotellion** to profesjonalny program do zarządzania hotelem powstały na bazie doświadczeń menedżerów pracujących w najlepszych polskich hotelach. Więcej informacji na www.hotellion.pl lub pod nr telefonu [+48 32 279 22 50](tel:+48322792250).

Tagi: hotellion, PMS Labs, PMS dla hoteli, oprogramowanie dla hoteli, software dla hoteli

#tagi: #hotellion, #PMSLabs #hotelarstwo #hotel #recepcja #hotelPMS