

Checklista dla hotelarza - Na co zwrócić uwagę przy wyborze programu hotelowego (PMS)?

Checklista dla hotelarza - Na co zwrócić uwagę przy wyborze programu hotelowego (PMS)?
Program ma wspierać codzienną pracę recepcji, sprzedaż bezpośrednią i przez OTA, rozliczenia oraz raporty. Nietrafiony wybór (zły model licencji, brak integracji, słabe wsparcie) to realne koszty i „obejścia”. Odhacz punkty poniżej, zanim podpiszesz umowę.

DOPASOWANIE DO TYPU OBIEKTU

- ☐ Czy system ma wariant sensowny dla pensjonatu (prosty kalendarz, meldunki, faktury, niskie koszty)?
- ☐ Czy obsługuje hotel 40-80 pokoi (housekeeping, channel manager, raporty finansowe)?
- ☐ Czy skaluje się do dużych obiektów/sieci (multi-property, role, API, CRM)?
- ☐ Czy jest tryb hotel + gastronomia (wspólne rozliczenia, POS, raporty F&B)?

SPRZEDAŻ I KANAŁY (BOOKING ENGINE + OTA)

- ☐ Czy ma silnik rezerwacyjny na stronę (kody rabatowe, dodatki/upsell, porzucony koszyk, płatności online)?
- ☐ Czy channel manager działa dwukierunkowo (ceny/dostępność/restrykcje) i w czasie zbliżonym do rzeczywistego (bez nadbookingów)?
- ☐ Czy wspiera restrykcje: min/max LOS, CTA/CTD, stop-sell, zamykanie taryf?
- ☐ Czy płatności online wspierają BLIK/Apple Pay/Google Pay i zgodność z PSD2/3-D Secure?

CENY I REVENUE (SEZONY)

- ☐ Czy ustawisz taryfy sezonowe i kalendarz stawek (weekendy, święta, eventy)?
- ☐ Czy są reguły yield (np. automatyczna podwyżka przy wysokim obłożeniu)?
- ☐ Czy system pozwala porównać ADR/RevPAR/obłożenie oraz eksportować dane do arkusza/Bi?

RECEPCJA I OPERACJE

- ☐ Czy obsługuje pełny cykl: zapytanie → rezerwacja → meldunek → rozliczenie → raport dobowy?
- ☐ Czy kalendarz jest czytelny i szybki (drag-and-drop, blokady techniczne, grupy)?
- ☐ Czy są moduły housekeeping (statusy pokoi, listy zadań, mobile)?
- ☐ Czy wystawisz faktury/rachunki zgodne z polskimi przepisami (MP/MPP; KSeF - gdy wymagany)?
- ☐ Czy ma system ewidencji gości (meldunki, eksporty do GUS/US/raporty wymagane prawem)?

INTEGRACJE KRYTYCZNE

- ☐ Zamki i kontrola dostępu (karty RFID/kody/aplikacje, klucze „na pokój” i strefy wspólne).
- ☐ POS gastronomiczny (rachunek na pokój, magazyn, raport łączny hotel+F&B).
- ☐ Terminale płatnicze / bramki PSP (automatyczne rozliczenia, preautoryzacje).
- ☐ Silnik rezerwacyjny / channel manager (jeśli nie wbudowane - sprawdź listę certyfikowanych integracji).
- ☐ API/otwartość (czy łatwo podłączysz marketing automation, CRM, analitykę?).

KOSZTY I UMOWA (PRAWDZIWY TCO)

- ☐ Jaki jest model: jednorazowa licencja (desktop) vs abonament SaaS (opłata za pokoje/użytkowników/moduły)?
- ☐ Jakie są koszty wdrożenia/migracji/szkoleń i integracji (POS, zamki, płatności)?
- ☐ Czy jest okres testowy bez zobowiązań i jasne SLA?

- ☐ Jakie są warunki umowy: automatyczne odnowienia, okres wypowiedzenia, indeksacja cen?
- ☐ Policz TCO na 36 miesięcy (abonament + moduły + wdrożenie + support + płatne aktualizacje).

WDROŻENIE, MIGRACJA I EXIT

- ☐ Czy dostawca zmigruje dane (goście, rezerwacje, cenniki) i ile to trwa?
- ☐ Czy masz plan wyjścia: eksport danych do CSV/JSON, komu należą dane?
- ☐ Czy jest procedura awaryjna offline (lista przyjazdów, klucze, rozliczenia przy braku internetu)?

BEZPIECZEŃSTWO I ZGODNOŚĆ

- ☐ RODO: miejsce przetwarzania w UE lub zgodnie z prawem UE, rejestrowanie zgód, retencja.
- ☐ Kopie zapasowe: częstotliwość, przywracanie, audyty.
- ☐ Uprawnienia i logi: role dla recepcji/managera/księgowości, ślady operacji.

DOSTAWCA, WSPARCIE I REFERENCJE

- ☐ Czy jest wsparcie po polsku (godziny zgodne z pracą recepcji, również weekendy/24/7 dla dużych)?
- ☐ Jaki jest czas reakcji i kanały kontaktu (tel./mail/czat), czy jest baza wiedzy/wideo?
- ☐ Czy ma referencje w obiektach Twojej skali (pensjonat/średni/duży, hotel z gastronomią)?
- ☐ Czy w Twoim regionie (np. Łódź) jest partner wdrożeniowy, który przyjedzie na miejsce?

Wskazówka: Zrób krótkie POC: 14-30 dni testów na „żywych” rezerwacjach, z checklistą powyżej i porównaniem TCO 36 m-cy dla 2-3 finalistów. Dzięki temu unikniesz „tańszej na starcie” opcji, która po modułach i integracjach wychodzi drożej.

Wygenerowano w portalu <https://zwiadowca.pl>