

Stardekk wil de volledige guest journey coveren

Met ruim 3.000 klanten in meer dan 55 landen is Stardekk, dat cloud-based software voor hotels op de markt brengt, niet enkel meer in de Benelux, maar in West-Europa en zelfs wereldwijd actief. Sinds februari 2024 heeft het de krachten gebundeld met Lighthouse. “Terwijl Stardekk meer in de kern van het hotelgebeuren zit en de operationele kant voor zijn rekening neemt, genereert Lighthouse commerciële- & data-inzichten. Zo creëren we een unieke win-win in de branche en coveren we de volledige guest journey”, zegt Stijn Provoost, Marketing Team Lead bij het Brugse Stardekk.

Terwijl Stardekk tot voor kort vooral op de lijn van de kleinere, onafhankelijke familiehotels zat, richt Lighthouse zich vooral op hotelketens. “Bedoeling van onze samenwerking is het digitaliseringsproces bij aanbieders van verblijfsaccommodatie te ondersteunen en hun facility managers de nodige support en tools aan te reiken”, zegt Stijn Provoost. Stardekk zet drie hoofdproducten in de markt. “Er is in de eerste plaats Cubilis Channel Manager, waardoor Stardekk koppelt met meer dan 200 boekingskanalen, zowel internationale spelers (Booking.com, Expedia, Airbnb...) als kleine, lokale spelers. Deze tool beheert zowel de verschillende boekingskanalen als de commissievrije boekingsmodule op

de website. Daarnaast is er ook ons Property Management Systeem (PMS), eerder bedoeld als receptietool (in- en uitcheck, ontbijt...). Stardekk koppelt met meer dan 400 partners. Naast een 200-tal boekingskanalen is er eenzelfde aantal partners aan de ‘logistieke’ zijde, o.m. aanbieders van kassasystemen, sleutelsystemen, boekhoudsystemen, zoekmachines ... Alle systemen zijn aan elkaar gekoppeld. Stardekk wil de volledige guest journey van A tot Z coveren met eigen producten of door het integreren van externe producten.”

Bookingplanner

Cubilis Channel Manager en Booking Engine waren de eerste software-oplossin-



“Stardekk wil de volledige guest journey van A tot Z coveren met eigen producten of door het integreren van externe producten”

Stijn Provoost

gen die Stardekk lanceerde. Met Cubilis Channel Manager bekleedt Stardekk een vrij unieke marktpositie in de Benelux – ook naar de grotere hotels. De op de markt aanwezige PMS-systemen waren vooral geënt op de hotelketens en te weinig op de kleinere marktspeelers. Met Bookingplanner pakte Stardekk uit met een eenvoudiger, all-in-one-verhaal, los van excel-toestanden en manuele aanpassingen... voor deze doelgroep. Richting grotere hotelketens zijn er meerdere marktspeelers die PMS-systemen – zij het met extra features – aanbieden. “Dankzij Lighthouse biedt nu ook Stardekk gedetailleerde data-inzichten voor het boeken van hotel X in stad Y aan. Samen met de Cubilis Channel Manager en Bookingplanner coveren ze het ganse traject van de gast (van het boeken over het verblijf tot en met het opvolgen lang nadien). De guest journey beperkt zich niet meer tot de verblijfsperiode”, zegt Provoost. “Onze adviserende rol naar de klant wordt belangrijker. Vrij uniek in de branche is de persoonlijke, zelfs telefonische, support die Stardekk – in de eigen taal van de klant – aanbiedt.”

Door Philip Declercq

Foto's: Stardekk

www.stardekk.com

“Onze adviserende rol naar de klant wordt steeds belangrijker”

Groepsfoto van het Stardekk-team n.a.v. het 22-jarig bestaan

