

Grupo Posadas Adopta Servicios On Demand y Logra Más Eficiencia



Grupo Posadas
Ciudad de México, México
www.posadas.com

Industria:

Viajes y Transporte

Ingresos Anuales:

US\$100 – 500 millones

Empleados:

Más de 10,000

Productos & Servicios de Oracle:

Oracle On Demand
Oracle Database
Oracle Application Server Portal
Oracle Financials
Oracle Warehouse Builder
Oracle Human Resources
Oracle Discoverer
Oracle Purchasing

Beneficios clave:

- Estandarizó los procesos entre diversas fuentes de datos
- Redujo los gastos administrativos en un 16%
- Disminuyó un 35% el costo de propiedad
- Redujo en un 10% los costos de suministro operacional

"Hicimos un estudio fuerte del modelo de outsourcing y decidimos dar a Oracle la responsabilidad de la operación. Con eso, reducimos costos y aumentamos la eficiencia". Eduardo Arena, Subdirector Outsourcing de Sistemas, Grupo Posadas

Grupo Posadas es la operadora hotelera más importante en México y Latinoamérica. Cuenta con ocho marcas propias: Aqua, Fiesta Americana Grand, Fiesta Americana, Fiesta Inn, One Hotels, LAT 19°, en México; y Caesar Park y Caesar Business en Sudamérica. También tiene un club vacacional: Fiesta Americana Vacation Club. Posadas opera 92 hoteles y más de 17,000 habitaciones en los destinos de playa y ciudades con mayor afluencia de viajeros. En México, maneja 20% de los cuartos de cadenas hoteleras de categoría turística. Cada año, procesa más de 1,000,000 reservaciones en su cadena de hoteles.

En los últimos años, Grupo Posadas ha experimentado muchos cambios en el sector hotelero: el aumento de la competencia, presión de precios y nuevas exigencias de huéspedes, como es la utilización de la última tecnología al alcance de los huéspedes. Además, las cadenas de hoteles también tuvieron que enfrentarse a más intermediarios que influían en la forma en que manejaban sus tarifas. Se suman a ese escenario las bajas tasas de interés, que han fomentado inversiones inmobiliarias, lo cual incrementó la oferta de habitaciones y la competencia.

Grupo Posadas ha desarrollado una serie de estrategias, como es su sistema de reservaciones bajo una base de datos central, la cual permite manejar de manera eficiente, la asignación para el huésped de la última habitación disponible al mejor precio, dichos sistemas operando al día de hoy en el modelo de Oracle On Demand. Otra de las estrategias fue contratar los módulos de Oracle E-Business Suite para el centro de servicios compartidos. Con ese modelo la empresa buscaba incrementar los márgenes de productividad, centralizando las operaciones de infraestructura, licencias de software y actualizaciones, en un solo proveedor con bajo costo, de manera centralizada y en tiempo real.

“Oracle E-Business Suite permitió por primera vez la centralización financiera, de contabilidad y administrativa de nuestros hoteles”

Javier Barrea,
vicepresidente
ejecutivo de Grupo
Posadas

Costos Administrativos Reducidos en un 16%

Con la implementación del centro de servicios compartidos, los procesos comerciales de Posadas fueron reestructurados, incluyendo la distribución, administración y procesos de gestión generales. Antes, cada hotel operaba procesos administrativos distintos. Además, los recursos informáticos existentes y la red local fueron adaptados al nuevo patrón de Oracle On Demand.

Grupo Posadas ha logrado por primera vez la integración completa de la distribución, automatización de la fuerza de ventas, inventario, rendimiento y procesos administrativos.

Los resultados fueron reducción de costos operativos en TI, comprado con un modelo tradicional de Outsourcing en un 30%, ahorrando US\$3.0 millones. Entre ellos, los procesos de compras. Antes, cada hotel operaba como un proceso distinto. Hoy en día, la empresa funciona de manera centralizada, lo que permite mayores beneficios, disminuyendo costos en compras de entre un 10 y hasta un 20% en algunos casos.

Aumento de la Satisfacción del Usuario

Con la administración de todo hardware y software de Grupo Posadas con el modelo Oracle On Demand, la empresa integró y estandarizó procesos utilizando las mejores prácticas y permitió a la empresa de crecer de acuerdo con las necesidades del negocio, logrando un mayor control financiero gracias a las economías de escala. La solución de Oracle permitió a los hoteles concentrarse en el negocio “Experiencia del Cliente”.

Además, con la operación On Demand, los procesos de TI están sujetos, a niveles de servicio, con operación 7X24, lo que garantiza la disponibilidad de los sistemas.

Porqué Oracle?

Dos factores influyeron en la adopción de soluciones Oracle en el modelo On Demand. El primero, On Demand coincidió con los requisitos de tener una solución tecnológica flexible y de alta calidad. El segundo, ofreció acceso 24 horas al día a los conocimientos y mejores prácticas de Oracle, eliminando la necesidad de contratar personal especializado en TI, dejando al

sector de TI de Posadas la posibilidad de realizar proyectos de valor agregado al negocio

Proceso de Implementación

Con los esfuerzos del equipo de Oracle On Demand y el equipo interno de Grupo Posadas, así como el consultor que ayudó en el proceso de implementación, la compañía implementó toda la solución en seis meses. Mientras Oracle se encargó de toda la parte de la tecnología, Posadas llevó a cabo los procesos de cambios culturales, el Change Management.

Eso ayudó a entender mejor los procesos y los cambios de tecnología. Cuando vino el “rollout”, la organización estaba preparada para convivir con los nuevos procesos del negocio, así como el nuevo sistema de Oracle.

En el periodo de implementación fue muy importante evaluar y adecuar todos los procesos financieros y administrativos del negocio en el sistema. “La implementación fue un éxito”. El factor crítico fue haber creado este equipo multidisciplinario, donde cada quien se concentra en lo que era su prioridad, con un seguimiento estricto del proyecto por la alta dirección, dice Eduardo Arena, Subdirector de Outsourcing de Sistemas, Grupo Posadas.