

Habitaciones con mucha clase

El Grupo Hesperia tiene una experiencia de más de treinta años en su sector. Sin embargo, ha sido en los últimos tiempos cuando, tras un ambicioso plan de expansión en 1999, se ha colocado entre las cadenas hoteleras más grandes de España, con presencia tanto en entornos urbanos como vacacionales, introduciéndose también en el mercado venezolano, con cuatro establecimientos, y en el belga, con uno.

Desde sus orígenes y hasta el año 2001, el grupo había utilizado sistemas y procesos descentralizados para gestionar sus operaciones, concentrando la mayor parte de la gestión de explotación y de administración del negocio en cada uno de sus centros hoteleros. Así, cada uno de ellos contaba con su propio servidor, instalación y datos, aunque las herramientas corporativas y de front-office eran comunes.

Gracias a este enfoque había podido desarrollarse de manera rápida y flexible, con pequeñas inversiones que se iban adaptando al ritmo de crecimiento de la cadena. Sin embargo, con la etapa de crecimiento y la incorporación de nuevos centros, este planteamiento comienza a dar problemas, fundamentalmente debido a la falta de homogeneidad de la información suministrada por cada uno, y los elevados costes de sistemas para la apertura de nuevos centros.

El momento del cambio

Tras un exhaustivo análisis de su situación por parte de la consultora BearingPoint, el Grupo Hesperia llega a la conclusión de que es necesario llevar a cabo una centralización de sus procesos administrativos, acompañada

de una integración de los sistemas del Grupo bajo un entorno único, y una conexión online de todos los centros en una sola red. Para ello se seleccionó el entorno SAP como plataforma de negocios principal y las soluciones SAP R/3 y SimHotel para cubrir las áreas de negocio que necesitaba la compañía —en este caso, los procesos de back-office y de front-office—. Las razones más importantes que les llevaron a tomar dicha decisión fueron:

- Fiabilidad de SAP como partner tecnológico de largo recorrido.
- Enfoque integrado de información y aplicaciones, tanto a nivel funcionalidades de Back-office, como de Front-office.
- Experiencia y fiabilidad del sistema básico de SAP para sustentar sistemas críticos y de alto volumen de transacciones y usuarios de forma centralizada.
- Cobertura funcional y referencias de SAP R/3 en todos los procesos de back-office, así como en otras áreas que, si bien no eran prioritarias para el Grupo en el momento de la selección, ya se anticipaban como necesidades futuras (CRM, Portals, HR, etc.).
- Posibilidad de participar en el desarrollo de las funcionalidades más dirigidas a la gestión de una cadena hotelera no cubiertas inicialmente por la primera versión del módulo de front-office (SimHotel).
- Posibilidad de colaborar directamente con la compañía desarrolladora del módulo SimHotel (CCS -Centro de Cálculo de Sabadell), contando a su vez con las garantías de soporte de un líder como SAP.

El proyecto ha sido llevado a cabo por la consultora BearingPoint.

Entre los beneficios principales que Hesperia obtiene de esta modernización tecnológica se encuentran una mayor eficiencia en sus procesos; una optimización de su estructura organizativa; una mayor facilidad para la toma de decisiones, ya que define estructuras de información y criterios flexibles de análisis y los adapta a las necesidades de la compañía; y, muy importante, la reducción de los costes de incorporación de nuevos centros al grupo (formación, personal, sistemas...).

¿Y dentro de un año?

La intención de Hesperia es incrementar paulatinamente el soporte ofrecido a otros procesos de negocio, que en las primeras fases del proyecto se consideraron menos críticos a corto plazo y, por tanto, se retrasaron a fin de asegurar el éxito del proyecto principal, así como minimizar el impacto a la organización.

De hecho, durante el segundo semestre de 2003 ya se han incorporado las funcionalidades de Business Information Warehouse (SAP BW) y Tesorería. Además está prevista la incorporación en 2004 de los módulos básicos de recursos humanos, para integrar también las funcionalidades más enfocadas al desarrollo de personal y autoservicio del empleado.

Xavier Trias
Gerente de Ocio, Turismo,
Hostelería y Servicios.
BearingPoint ■

Una cadena hotelera como Hesperia necesita estar a la última en decoración, diseño, gastronomía... y también en tecnología. Para modernizar sus procesos y sistemas informáticos, y centralizarlos bajo un entorno único, la compañía ha escogido SAP como plataforma de negocios principal.

