

Digitalització del back-office d'Hesperia amb Economitza i Bavel

 **24**
hotels

 **160+**
proveïdors

 **Digitalització**
100%

El punt de partida

Javier Carazo, actual Director de Recursos a Hesperia, va arribar a la cadena hotelera per a prendre les regnes de l'àrea de compres i **ordenar els processos interns de totes les marques de la companyia**: Secrets, Dreams, Hyatt, La Màniga Club i la pròpia Hesperia.

El departament de compres estava externalitzat i tenia molt de marge de millora. En general, **les tasques relacionades amb el procés de compra eren molt manuals, amb molts emails i excels**. Un dels punts crítics era la gestió de dades i la seva consolidació que era molt complexa en manejar **sistemes diferents de compra i de comptabilització**. Carazó també va detectar que gran part del problema tenia el seu origen en què **la central de compres externa no estava integrada amb l'ERP de la cadena hotelera**.

Posteriorment, es va responsabilitzar també de l'equip d'administració de negoci, on va detectar **ineficiències en la gestió, la conciliació i la resolució de discrepàncies en les factures, sent necessaris diversos processos manuals**. L'equip comptava amb **dues persones dedicades, exclusivament**, a resoldre incidències i un proveïdor extern dedicat a la seva comptabilització que suposava **un cost afegit**.

"Per a mi és important l'estalvi que pots arribar a aconseguir per volum de compra, però també cal fixar-se en què la gestió de cada comanda sigui òptima. Cada cèntim compte", explica Carazo.

Davant aquesta situació, Hesperia va apostar per **iniciar un procés de digitalització** amb l'objectiu d'optimitzar tant el procés de compra com el procés administratiu associat.

“ Per a mi és important l'estalvi que pots arribar a aconseguir per volum de compra, però també cal fixar-se en què la gestió de cada comanda sigui òptima. Cada cèntim compte.

JAVIER CARAZO
Director de Recursos a Hesperia.

“ El resultat és un procés digitalitzat i optimitzat gràcies al funcionament sense friccions entre Hesperia, Economitza i Bavel.

La solució

En una primera fase, Hesperia va decidir aliar-se amb Economitza. **La cadena hotelera va confiar les seves compres a la gestora d'Economitza a Espanya**. Així, Hesperia va començar a usar l'E-Market d'Economitza per a crear la seva base de dades de productes i proveïdors. Amb Economitza,

1/2



Hesperia va ser capaç de **gestionar i consolidar la seva base de dades de materials, generar la comanda electrònica i integrar tota aquesta informació en el seu ERP.**

Per a completar el procés de digitalització, **Hesperia va decidir confiar en Bavel i digitalitzar el procés administratiu.** Bavel es va integrar amb l'E-Market d'Economitza, creant un flux de treball automàtic: Bavel rep una e-comanda generada per l'E-Market d'Economitza i ho envia al proveïdor corresponent. Al seu torn, el proveïdor envia la factura electrònica a Bavel que la integra en l'E-Market d'Economitza. L'E-Market d'Economitza concilia la factura amb la comanda i integra tota la informació a l'ERP d'Hesperia.

El resultat és un procés digitalitzat i optimitzat gràcies al funcionament sense friccions entre Hesperia, Economitza i Bavel.

"Hem posat en marxa aquest projecte en un temps rècord. La coordinació dels tres equips ha estat clau. Estem molt satisfets i llestos per a continuar digitalitzant processos amb els nostres partners", comenta Carazo.

Els resultats

En menys d'un any, Hesperia ha estat capaç de digitalitzar el seu procés de compres i administració. **Actualment ja han digitalitzat les transaccions amb més de 50 proveïdors i es preveu aconseguir els 160 proveïdors al llarg del 2022.** Això suposa més del 50% del seu volum d'operacions en la comptabilització de factures.

Gràcies a la digitalització de processos, **les incidències s'han reduït gairebé totalment, perquè es resolen automàticament abans que les hagi de gestionar una persona.** Així, l'equip s'ha alliberat de tasques que no aportaven valor al negoci.

La cadena hotelera és ara capaç de **gestionar les seves comandes i factures sense necessitat d'intervenció manual.** En els primers 6 mesos des de la posada en marxa del projecte, s'han processat més de 5.000 factures automàticament. En conseqüència, la cadena hotelera només necessita **dos professionals per a controlar els processos associats a les comandes dels proveïdors digitalitzats i les factures dels seus 24 hotels.** També ha reduït la necessitat de suport extern, que només s'ocupa de les transaccions generades pels proveïdors que encara no estan digitalitzats.

La següent fase del projecte consisteix en el desenvolupament i implementació d'albarans electrònics i l'enviament digital de comandes, per a aconseguir un procés lliure de paper en totes les seves etapes. Hesperia també comptarà amb Bavel per a aquesta fase.



Integració sense friccions Hesperia, Economitza i Bavel.



Projecte en funcionament en **menys d'un any.**



+45 proveïdors digitalitzats.



Reducció gairebé total de les incidències.



Eliminació de la intervenció manual.



+5.000 factures processades automàticament.