


Digitalización del back-office de Hesperia con Economitza y Bavel

 **24**
hoteles

 **+160**
proveedores

 **Digitalización**
100%

El punto de partida

Javier Carazo, actual Director de Recursos en Hesperia, llegó a la cadena hotelera para tomar las riendas del área de compras y **ordenar los procesos internos de todas las marcas de la compañía**: Secrets, Dreams, Hyatt, La Manga Club y la propia Hesperia.

El departamento de compras estaba externalizado y tenía mucho margen de mejora. En general, **las tareas relacionadas con el proceso de compra eran muy manuales, con muchos emails y excels**. Uno de los puntos críticos era la gestión de datos y su consolidación que era muy compleja al manejar **sistemas diferentes de compra y de contabilización**. Carazó también detectó que gran parte del problema tenía su origen en que **la central de compras externa no estaba integrada con el ERP de la cadena hotelera**.

Posteriormente, se responsabilizó también del equipo de administración de negocio, donde detectó **ineficiencias en la gestión, la conciliación y la resolución de discrepancias en las facturas, siendo necesarios varios procesos manuales**. El equipo contaba con **dos personas dedicadas, exclusivamente, a resolver incidencias** y un proveedor externo dedicado a su contabilización que suponía un coste añadido.

“Para mi es importante el ahorro que puedes llegar a conseguir por volumen de compra, pero también hay que fijarse en que la gestión de cada pedido sea óptima. Cada céntimo cuenta”, explica Carazo.

Ante esta situación, Hesperia apostó por **iniciar un proceso de digitalización** con el objetivo de optimizar tanto el proceso de compra como el proceso administrativo asociado.

“**Para mi es importante el ahorro que puedes llegar a conseguir por volumen de compra. Pero también hay que fijarse en que la gestión de cada pedido sea óptima. Cada céntimo cuenta.**”

JAVIER CARAZO
Director de Recursos en Hesperia.

“**El resultado es un proceso digitalizado y optimizado gracias al funcionamiento sin fricciones entre Hesperia, Economitza y Bavel.**”

La solución

En una primera fase, Hesperia decidió aliarse con Economitza. **La cadena hotelera confió sus compras en la gestora de Economitza en España**. Así, Hesperia empezó a usar el E-Market de Economitza para crear su base de datos de productos y proveedores. Con Economitza, Hesperia fue capaz

1/2



de **gestionar y consolidar su base de datos de materiales, generar el pedido electrónico e integrar toda esta información en su ERP.**

Para completar el proceso de digitalización, **Hesperia decidió confiar en Bavel y digitalizar el proceso administrativo.** Bavel se integró con el E-Market de Economitza, creando un flujo de trabajo automático: Bavel recibe un e-pedido generado por el E-Market de Economitza y lo envía al proveedor correspondiente. A su vez, el proveedor manda la factura electrónica a Bavel que la integra en el E-Market de Economitza. El E-Market de Economitza concilia la factura con el pedido e integra toda la información al ERP de Hesperia.

El resultado es un proceso digitalizado y optimizado gracias al funcionamiento sin fricciones entre Hesperia, Economitza y Bavel.

“Hemos puesto en marcha este proyecto en un tiempo récord. La coordinación de los tres equipos ha sido clave. Estamos muy satisfechos y listos para seguir digitalizando procesos con nuestros partners”, comenta Carazo.

Los resultados

En menos de un año, Hesperia ha sido capaz de digitalizar su proceso de compras y administración. **Actualmente ya han digitalizado las transacciones con más de 50 proveedores y se prevé alcanzar los 160 proveedores a lo largo del 2022.** Esto supone más del 50% de su volumen de operaciones en la contabilización de facturas.

Gracias a la digitalización de procesos, **las incidencias se han reducido casi totalmente, porque se resuelven automáticamente antes de que las tenga que gestionar una persona.** Así, el equipo se ha liberado de tareas que no aportaban valor al negocio.

La cadena hotelera es ahora capaz de **gestionar sus pedidos y facturas sin necesidad de intervención manual.** En los primeros 6 meses desde la puesta en marcha del proyecto, se han procesado más de 5.000 facturas automáticamente. En consecuencia, la cadena hotelera solo necesita **dos profesionales para controlar los procesos asociados a los pedidos de los proveedores digitalizados y las facturas de sus 24 hoteles.** También **ha reducido la necesidad de apoyo externo,** que solo se ocupa de las transacciones generadas por los proveedores que aún no están digitalizados.

La siguiente fase del proyecto consiste en el desarrollo e implementación de albaranes electrónicos y el envío digital de pedidos, para conseguir un proceso libre de papel en todas sus etapas. Hesperia también contará con Bavel para esta fase.



Integración sin fricciones Hesperia, Economitza y Bavel



Proyecto en funcionamiento en menos de un año



+45 proveedores digitalizados



Reducción casi total de las incidencias.



Eliminación de la intervención manual.



+5.000 facturas procesadas automáticamente