

IMPLANTA SAP BACK OFFICE / FRONT OFFICE Y MIGRA A OFFICE 365

NH Hotel Group, TI para experiencias memorables



plan estratégico que afecta a toda la Compañía y también a los Sistemas, bajo la dirección y seguimiento del CEO. A su vez, el rol del CIO tiene un peso a la altura de los requerimientos estratégicos de la compañía: es responsable de Organización e IT a nivel mundial con IT Managers en las diferentes unidades de negocio y reporta al Chief Resources Officer, que es miembro del Comité de Dirección y que además de ser el responsable de este área, también lo es de Compras, RRHH y Obras/Mantenimiento. Como detalla Alu Rodríguez, a nivel corporativo en España, “somos 30 personas en IT y seis en Organización. En cada unidad de negocio (España, Italia, Benelux, Alemania y América), la figura del IT Manager está acompañada de cuatro a seis profesionales en función del número de hoteles que gestionan”. Los recursos totales ascienden a 70 personas tanto en infraestructura como en aplicaciones, dos áreas claramente diferenciadas. El presupuesto global de TI está gestionado desde las oficinas centrales corporativas y abarca el mantenimiento de las aplicaciones, las licencias, la infraestructura y los costes asociados. Desde las propias unidades de negocio, se gestiona el presupuesto más relativo a los hoteles como las comunicaciones o el soporte.

Una cadena hotelera como NH Hotel Group tiene muy claro que debe evolucionar de la mano de las TI para poder estar a la altura de las nuevas exigencias del negocio, con una nueva hornada de clientes que exigen una eficaz respuesta y un servicio impecable. Alu Rodríguez, Senior Vice President IT&Organization, constata esta necesidad: “la tecnología es un factor clave para proporcionar un servicio extraordinario y personalizado. También resulta básico para ser más competitivo y proporcionar la información que te permita gestionar mejor”. Esta determinación viene avalada por la propia política del Comité de Dirección, que aprobó hace dos años un

Texto
R.C.

Para que el ‘business’ de una empresa funcione, es esencial que exista una armonía entre negocio y tecnología, dos brazos que tienen que funcionar al unísono. Y según relata Rodríguez, “la relación es muy buena con todas las áreas de negocio y nuestro objetivo es convertirnos en ‘consultores internos’, por lo que tratamos de aportar soluciones a sus problemas, cubrir sus necesidades y aportarles funcionalidades que podrían resultar más eficientes en su trabajo cotidiano”. Otro aspecto determinante: “te-

ner la Organización dentro del departamento también ayuda a la hora de tratar de optimizar los procesos y mejorar los procedimientos de negocio. Negocio tiene en cuenta siempre nuestra opinión para tratar de asegurar que las soluciones que se proponen sean óptimas ya que a veces nuestra visión global nos permite ver temas que afectan a otras áreas y que son importantes para gestionarse de forma global”.

En definitiva, un departamento que ha ido evolucionando con los tiempos y que se está enfocando tanto a nivel externo como interno, en busca de la optimización y mejora de la propia compañía hotelera.

Compañeros de viaje

En este compromiso con la tecnología es condición sine qua non contar con los socios adecuados con los que poder poner en práctica los objetivos definidos por la organización. Alu Rodríguez enumera los principales proveedores que le acompañan: “SAP, Oracle e Indra suministran las aplicaciones, tanto del backoffice y frontoffice, bases de datos, herramientas varias, mantenimiento y monitorización de la infraestructura. Indra y Accenture participan en la implantación y el mantenimiento de las aplicaciones. Toda la infraestructura de comunicaciones y de redes corre a cargo de Telefónica. El WiFi lo provee Swisscom”.

El apartado de seguridad requiere una mención especial, acorde a las exigencias del momento. “Hemos desarrollado junto a Deloitte un Plan Director de Seguridad con numerosos proyectos relacionados que estamos acometiendo de forma inmediata por la relevancia que tiene este capítulo”.

NH Hoteles se caracteriza por un gran dinamismo para abordar proyectos, que a su vez ayudan a la transformación de la cadena hotelera. La responsable TI explica que durante 2014 se ha implantado SAP Back Office en 19 países, y durante 2015 otros siete países migrarán a este nuevo sistema “contemplándose así todo nuestro negocio en esta nueva aplicación”. En paralelo, NH Hotel Group está desplegando SAP Front Office (TMS for Hotels) en todos sus establecimientos (unos 100 durante 2014 y el resto, hasta 380, durante 2015).

“Hemos desarrollado una nueva web orientada a mejorar nuestras ventas y optimizar nuestro negocio online y actualmente estamos

finalizando algunas de las áreas pendientes de migración”, añade la responsable. La cadena está finalizando la migración a la nube en el correo electrónico (Office 365), así como otros proyectos asociados a la optimización de infraestructuras. La evolución hacia la nube de Microsoft se ha hecho por fases, primero con pilotos en TI, luego en departamentos centrales y, en última instancia, en los hoteles. Una experiencia que Alu Rodríguez califica de “bien acogida por los usuarios”.

Evolución del sector hotelero

El sector turístico es uno de los que más está siendo enriquecido por el nuevo horizonte de dispositivos y aplicaciones tecnológicas. Es imprescindible que las organizaciones se muestren proactivas ante un caudal ingente de datos que afectan a su negocio. La responsable de TI asegura que “una mayor información nos permite adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes, con datos online para gestionar mejor y poder tomar decisiones a tiempo, mejorando los resultados”. Esta misma aproximación facilita “nuevas estrategias de negocio, basadas en tecnologías, que orientan y aconsejan sobre diversos aspectos claves en el día a día”. Para un hotel, una tarea apasionante es conocer los hábitos de su cliente potencial, saber cuáles son sus preferencias de ocio y bienestar, así de cómo conocer su comportamiento como usuarios. Ese es uno de sus grandes retos, como explica Alu Rodríguez: “WiFi antes era un plus y ahora resulta básico. Tenemos que habilitar las condiciones de cada habitación para que puedan disfrutar de su estancia desde el punto de vista tecnológico. El perfil ha cambiado, el usuario quiere ver sus películas en sus dispositivos y utilizar su teléfono. Queremos dar servicio exclusivo y personalizado y por ello son tan relevantes las redes sociales que son gestionadas por el área de Comunicación”. Con visión de futuro, el grupo ha habilitado en el NH Eurobuilding Collection de Madrid una bóveda LED de 300 metros cuadrados que permite llevar a cabo eventos de impacto al tiempo de ser un elemento diferencial de la decoración del hotel. El proyecto fue realizado por Fractalia, y la pantalla fabricada por Led&Go. También se ha apostado en este hotel por elementos tecnológicos diversos que consiguen una experiencia inolvidable en los clientes. ■



Alu Rodríguez, Senior Vice President IT&Organization

Cómo se posiciona NH Hotel Group en la 3ª Plataforma

Cloud Computing

Hemos migrado a Office 365, por lo que todo nuestro correo electrónico es Cloud, y tenemos algún crecimiento en infraestructura que se ha acometido últimamente.

Movilidad

Disponemos de varios proyectos en este ámbito ya que lo consideramos un tema muy importante en nuestro sector (tanto para clientes como para empleados).

Social Business

Las redes sociales se gestionan desde Marketing y Comunicación pero con muchos proyectos e inversiones relacionados.

Business Analytics

Herramientas actuales en proceso de optimización porque consideramos la información como elemento clave para optimizar la gestión.