



HISTORIA DE UN CLIENTE DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Wyndham impulsa su cuota de mercado de viajes con toma de decisiones basada en datos

Con 22 marcas que operan en 95 países y más de 9000 hoteles, Wyndham Hotels & Resorts se centra en ofrecer opciones de viaje accesibles, asequibles y de calidad a los clientes de todo el mundo. La alta demanda de los consumidores de la compañía y la amplia variedad de modelos de gestión de servicios orientados hacia el crecimiento y los ingresos puede tensar los flujos de trabajo operativos, especialmente cuando se trata de gestionar los datos y análisis desde una plataforma de almacenamiento y procesamiento singular.

Wyndham pone todo su empeño en destacar ante la creciente competencia actual, como los negocios de Airbnb y los mercados de alquiler. Impulsar esta cuota de mercado supone establecer una gestión de datos centralizada y encontrar las mejores herramientas para poder dar acceso a los propietarios de las franquicias a información fiable y oportuna para poder llevar a cabo una toma de decisiones más estratégica. Esto puede equipar a los gestores de propiedades para que puedan aplicar mejores prácticas y ofrezcan un servicio al cliente de mayor calidad, aumentando los ingresos tanto de la propiedad local como de la marca en su conjunto.

“ Infor Birst ha liberado importantes recursos que permiten ampliar los análisis de gestión de ingresos a otras áreas como los análisis de clientes, y la previsión de la demanda para impulsar más ingresos y ocupación. Cuanto más podamos hacer eso, más nos diferenciaremos y atraeremos a los franquiciados e inversores.”

BRIAN MOHR

Director de Inteligencia empresarial y Análisis de voz, Wyndham Hotels & Resorts

WYNDHAM

HOTELS & RESORTS

Sede central

Parsippany, Nueva Jersey,
Estados Unidos.

Industria

Hostelería

Expansión geográfica

95 países

Ubicaciones

más de 9000 hoteles

Comercialización

22 marcas

Productos Infor

Infor Birst®, Infor® EzRMS, Infor
EPAK, Infor ION®

Sitio web

wyndhamhotels.com

Los retos del éxito global

Mientras saboreaba la continua expansión y crecimiento de la marca, Wyndham Hotels & Resorts se dio cuenta de que había empezado a depender de una variedad de herramientas de información dispares que se estaban quedando obsoletas. Esto perjudicaba los análisis y ralentizaba la toma de decisiones, además de suponer un reto para que numerosos equipos de departamentos confiaran en los datos de los informes, que se proporcionaban de forma incoherente y atemporal. La empresa buscaba una solución unificada que pudiera establecer análisis racionalizados en toda su red y simplificar el proceso de elaboración de informes tanto para la marca principal como para innumerables franquicias y gestores de ingresos en todo el mundo.

Wyndham se ha basado históricamente en un modelo de activos ligeros, reduciendo los costosos gastos generales y confiando en los franquiciados que proporcionan la mayor parte de los ingresos internacionales. Esto permitió a la empresa centrar sus recursos en el apoyo a esas franquicias a través de diferentes soluciones basadas en la tecnología. Wyndham quería permitir a los gestores extraer datos de múltiples fuentes y ver toda la información relevante a través de un único panel para facilitar su uso. Después de llevar a cabo una cuidadosa consideración y una extensa investigación, Wyndham siguió adelante con Infor Birst.

Por qué Wyndham eligió Infor Birst

La organización ya había estado expuesta a los productos de Infor y sabía que Birst ofrecía un completo autoservicio con funcionalidades centradas en el negocio. La interfaz de la plataforma única de Birst también podía gestionar los diversos

“ Tener toda la información al alcance de la mano en el visualizador permite a nuestro equipo de análisis examinar el tiempo de espera y la duración de la estancia en una sola vista, en lugar de realizar múltiples consultas. Birst combina todos los atributos y los puntos de datos que necesitamos... Nos ayuda a impulsar diferentes informes y más información que nunca.”

BRIAN MOHR

Director de Inteligencia empresarial y Análisis de voz,
Wyndham Hotels & Resorts

Retos del negocio

- La organización dependía de múltiples herramientas de información con datos aislados que eran propensos a generar informes incoherentes entre los departamentos.
- Los datos y las herramientas analíticas obsoletas obstaculizaban la entrega de informes y dificultaban la captación de nuevos franquiciados.
- La empresa se enfrenta a un mercado cambiante y muy competitivo, ya que Airbnb se lleva una cuota de mercado cada vez mayor.
- El procesamiento de los datos de las reservas de más de 9000 hoteles requería una solución muy sólida y escalable, con múltiples equipos trabajando constantemente para estar al tanto de una enorme cantidad de información fluctuante.

modelos de consumo de datos con los que Wyndham prefería trabajar y permitía una fácil integración de datos de las numerosas fuentes de las que se nutría la compañía de viajes. Además, Birst proporcionaba un sistema altamente flexible que podía establecer una mayor agilidad a escala internacional para satisfacer las necesidades continuas en cuanto a la extracción de datos y la elaboración de informes.

Búsqueda de nuevas fuentes de ingresos

Brian Mohr, Director de Inteligencia empresarial y Análisis de voz de Wyndham, señaló que, “Los equipos de Gestión de ingresos son probablemente uno de los mayores clientes que tenemos ahora mismo. Utilizamos Birst para que nuestro equipo de gestión de ingresos les proporcione diferentes informes y paneles que muestren el rendimiento del negocio. Una de las mayores ventajas de Birst es que toma un gran número de datos de varias fuentes y los combina para proporcionarles exactamente lo que están buscando.”

Los datos del sector de viajes cambian, no solo a diario, sino cada minuto y hora de cada día. Los precios de las habitaciones y la disponibilidad pueden cambiar por momentos, y estos detalles pueden acumularse y tener un gran impacto en la rentabilidad—o pueden obstaculizar los ingresos porque la gente simplemente no tiene los datos precisos para operar.

Wyndham ha elegido Birst para dar a los gestores de propiedades la flexibilidad de cambiar la visualización en función de períodos de tiempo específicos, comparando y contrastando los datos de las reservas en una amplia gama de filtros. También se pueden analizar los informes de años anteriores para ofrecer un mejor posicionamiento de precios y mantener una gestión de reservas óptima. Este tipo de funcionalidad y disponibilidad de datos ha mejorado significativamente la eficiencia de los gestores de ingresos de la empresa y ha dado a Wyndham un nuevo punto de apoyo en un mercado altamente competitivo.

Unificar los datos para el rendimiento futuro

Birst ha sido fundamental para ayudar a Wyndham a unir los antiguos datos con los nuevos en constante crecimiento procedentes de sus más de 9000 propiedades en todo el mundo, cada una de las cuales puede basarse en diferentes modelos de servicio y tendencias de tráfico de clientes. Al unir los datos antiguos con los nuevos, Wyndham puede aprovechar la información del sector con mayor precisión.

Antes de 2018, el equipo de Inteligencia empresarial dependía del producto MicroStrategy, que, aunque era bueno para extraer datos de las fuentes de la red, no podía permitir a los usuarios consultar los datos disponibles. Este torpe proceso ralentizaba los análisis y dejaba muchos datos sin procesar a diario. Sin embargo, ahora con Birst la empresa es capaz de recopilar datos de más de 9000 hoteles que comprenden más de dos mil millones de registros (y sigue creciendo) y entregar simultáneamente esa información a los gestores de ingresos, que son capaces de actuar a partir de los informes y obtener respuestas a cuestiones operativas vitales.

Informes racionalizados para proporcionar información fiable

Mohr señaló que, “El mayor problema que encontrábamos anteriormente era el tiempo que se tardaba en obtener los informes para la organización, donde los miembros del equipo no esperaban a que los informes salieran de MicroStrategy.

Resultados del negocio

- Wyndham ha conseguido ahorrar hasta 24 horas semanales por departamento con la elaboración de informes automatizados.
- La dirección puede respaldar las decisiones basadas en datos con mayor rapidez gracias a los informes diarios en tiempo real.
- Se toman mejores decisiones en relación a los precios gracias a la información accionable en tiempo real en toda la red global.
- Los departamentos tienen una mayor confianza en el uso de los datos disponibles, ya que todos pueden ver y actuar sobre las mismas cifras de ingresos.
- El coste total de propiedad es menor porque se necesita menos mantenimiento que antes en los servicios de gestión de datos y elaboración de informes.
- Wyndham impulsa el crecimiento a través de la creación de más franquicias y el desarrollo de nuevos sitios.

Los usuarios iban a buscar las fuentes de datos por sí mismos y las compilaban en Excel, lo que resultaba difícil de replicar.”

Todas las propiedades de Wyndham están conectadas a través de un sistema central que gestionaba todas las reservas. Sin embargo, debido a los silos de datos, los gestores tenían que entrar en el sistema de gestión de la propiedad, extraer los conjuntos de datos deseados y recopilarlos todos en archivos individuales de Excel para hacer un seguimiento del historial. Esos datos pueden variar mucho en un mismo día, dando a los distintos gestores de propiedades respuestas diferentes.

Este tipo de confusión y de análisis estratégicos contradictorios no puede continuar. Ahora, con Infor Birst, los datos de Wyndham están centralizados, lo que garantiza que todo el mundo pueda acceder a los mismos datos en cualquier momento, con capacidad para responder a un tema importante concreto con confianza.

Informes diarios para liberar recursos especializados

La compañía también quería establecer informes diarios para dar a los ejecutivos una visión general de cómo está funcionando toda la marca y la gestión del cliente, desde la reserva hasta la experiencia final del viaje. Esto resultaba esencial para determinar las tasas de reserva óptimas, la satisfacción de los clientes y las tendencias del sector que podrían aprovecharse para aumentar los ingresos. Sin embargo, este nivel de informes requería una gran cantidad de tiempo y tenía a varios empleados a tiempo completo dedicados a ello— y normalmente seguían siendo necesarias las reuniones semanales o quincenales para mantenerse al día.

Con Infor Birst, este proceso pasó a ser un informe diario automatizado, lo que permitió que esos equipos pudiesen hacerse cargo de análisis de mayor prioridad y de otros impulsores de ingresos, como la previsión de la demanda.

Empoderar a clientes internos y externos

La organización no sólo atiende a los clientes del sector de viajes, sino que también pretende ofrecer un servicio de mayor calidad a su propio equipo de gestión de ingresos, al equipo de operaciones de campo y al equipo de marketing. Esto implica garantizar que las herramientas que se ponen a disposición de los franquiciados y los inversores ofrezcan diseños visualmente atractivos y datos completos necesarios para hacer su trabajo lo mejor posible. Además, Wyndham puede utilizar los datos para diferenciar los servicios de su marca y dar a sus franquiciados una ventaja competitiva.

Unos datos y una analítica adecuados pueden ayudar a la marca Wyndham a atraer a más gestores de franquicias, mejorar su rendimiento y retener a más inversores fieles. Wyndham puede proponer con más facilidad a los promotores que construyan una propiedad Wyndham y convertir la información del mercado en estrategias de crecimiento viables.

Mohr aclaró que, “También estamos tratando de asegurarnos de que nuestro equipo de operaciones está equipado con conocimientos para crear un plan de ayuda para los hoteles con bajo rendimiento y poder retenerlos consiguiendo que vuelvan a generar más ingresos o mejorar su calidad.”

Apoyo continuo del equipo de Infor

A lo largo de este proceso, Wyndham ha trabajado estrechamente con Infor, obteniendo ayuda para los informes más complejos. Al final, Mohr se complace en decir: “El equipo de Infor ha sido muy útil y decisivo a la hora de traducir las reglas de negocio a la lógica de Birst, de modo que los usuarios pueden obtener exactamente los datos y la información que necesitan y no tienen que volver a la antigua forma manual de Excel.”

Con Infor Birst, Wyndham Hotels & Resorts ha ahorrado hasta 24 horas por semana y por departamento con informes automatizados en tiempo real y es capaz de tomar decisiones más rápidas basadas en datos. A medida que su organización sigue creciendo y expandiéndose, también lo ha hecho su confianza y precisión para mantener los ingresos al máximo en todas sus operaciones mundiales.

MÁS INFORMACIÓN 



Infor es un líder mundial en software empresarial en la nube especializado por industria. Más de 65.000 organizaciones en más de 175 países confían en los 17.000 empleados de Infor para ayudar a alcanzar los objetivos de su negocio. Visite www.infor.com.

Síguenos:     

Copyright© 2022 Infor. Todos los derechos reservados. La palabra y el diseño establecidos aquí son marcas y/o marcas registradas de Infor y/o de sus afiliados o subsidiarias. El resto de las marcas listadas aquí son propiedad de sus respectivos dueños. www.infor.com.

Infor en España, Paseo de Gràcia, 56, planta 4ª, 08007 Barcelona, www.infor.es

INF-2634459-es-ES-1122-1