

CASO PRÁCTICO

Kempinski Hotels adopta un programa de recuperación con Infor EPM

Fundado en Berlín en 1897, Kempinski Hotels es el grupo hotelero de lujo más antiguo de Europa. Actualmente, la empresa gestiona 79 hoteles y residencias de cinco estrellas en 34 países. Desde ubicaciones históricas hasta nuevas construcciones innovadoras, la historia de Kempinski nos comunica su perspectiva de que la industria hotelera está en constante cambio. Para satisfacer las nuevas prioridades, las cambiantes sensibilidades culturales y la evolución de las expectativas de las nuevas generaciones de huéspedes, las organizaciones deben adaptarse y adoptar la tecnología emergente que mejor les sirva.



Sede central

Ginebra, Suiza

Número de sedes

79

Número de países

34

Años de funcionamiento

124

Industria

Hostelería

Producto Infor

Infor® EPM

Página web

kempinski.com

“ En un entorno de negocio que cambia tan rápidamente como el nuestro, es fundamental que contemos con un sistema de información financiera eficaz y fiable. Al unificar nuestros datos en una sola plataforma, podemos elaborar informes para fines y destinatarios distintos a escala global”

ISIDORO GERETTO

Director financiero en funciones, Vicepresidente financiero de Oriente Medio y África para Kempinski Hotels

Kempinski Hotels está focalizado en la forma de abordar el nuevo paradigma económico y cultural impulsado por la pandemia global y su efecto en todo el sector de la hostelería. Los últimos acontecimientos han puesto a prueba esta industria con un descenso sin precedentes de los índices de ocupación. La necesidad de apartarse del status quo consolidado en los últimos años llegó a su punto crítico. Kempinski estaba preparado y era capaz de afrontar el reto.

La asociación de Kempinski con Infor a través de Infor Enterprise Performance Management® (Infor EPM®) ha ayudado a la organización a iniciar y ejecutar su programa de recuperación. El enfoque estratégico, la innovación para resolver los problemas de forma creativa y las sólidas soluciones tecnológicas que lo hacen posible han sido factores esenciales para esa trayectoria.

Centrado en la recuperación y la estrategia

Kempinski Hotels inició un proceso de planificación empresarial para el año siguiente en medio de un periodo excepcionalmente incierto. En respuesta a lo que ocurrió en esta industria, la empresa decidió no seguir un plan de negocios tradicional. En un entorno que cambia rápidamente, un plan de ese tipo suele quedarse obsoleto antes de ponerlo en práctica. En su lugar, todos los establecimientos de Kempinski Hotels se comprometieron a elaborar múltiples escenarios de ingresos en paralelo, lo que les permitió mantenerse flexibles y estar preparados para cualquier índice de recuperación.

“ Con Infor EPM hemos sido capaces de definir estrictos estándares de información, pero también hemos personalizado completamente el entorno de información de Kempinski’. Esto mejora la experiencia del usuario e impulsa la eficiencia”

ZSOLT PINTER

Director sénior de sistemas financieros y analítica para Kempinski Hotels

Retos del negocio

Este venerable grupo hotelero se enfrentó a cinco retos principales como consecuencia del impacto de la pandemia global en el sector de la hostelería:

- Identificar los cambios en los objetivos de la empresa durante una recesión mundial.
- Determinar una estrategia para potenciar las ubicaciones individuales.
- Permitir a todos los usuarios acceder a los datos más recientes y completos.
- Alinear todas las sedes en una única estrategia de recuperación.
- Conseguir más flexibilidad y una rápida adaptación a medida que cambian los planes y las previsiones.

Los recursos humanos disponibles habían sido limitados en muchas propiedades, llevando a tantas empresas de gestión hotelera a situaciones igualmente difíciles. Con una incertidumbre total como esa, la planificación empresarial resultó más importante que nunca para garantizar la continuidad. En Kempinski, los equipos de liderazgo sabían que debía haber un plan sólido de recuperación y creación de la nueva normalidad, sea cual sea la forma que adopte.

La solución de gestión del rendimiento empresarial Infor EPM está respaldada por las innovadoras tecnologías en la nube de Infor, que funcionan a la perfección con las capacidades de clase mundial de Amazon Web Services® (AWS®). Esta tecnología desempeña un papel importante para Kempinski a la hora de poner en marcha una estrategia integral de empresa que garantice el uso compartido de una sola plataforma de planificación financiera y una sola fuente de información.

Isidoro Geretto, Director financiero en funciones, Vicepresidente financiero de Oriente Medio y África para Kempinski Hotels explica:

“En un entorno de negocio que cambia tan rápidamente como el nuestro, es crucial contar con un sistema financiero eficiente y fiable. Al unificar nuestros datos en una sola plataforma, es posible elaborar informes para fines y destinatarios distintos a escala mundial. Esto permite a todas las partes implicadas tener acceso instantáneo a la información necesaria, independientemente del dispositivo que utilicen. Así pues, nuestros equipos de gestión hotelera pueden entender fácilmente y adaptarse rápidamente a la dinámica de sus decisiones de negocio.”

Se debe seguir atendiendo lo básico a la vez que se incorpora escalabilidad

Cuando se trata de informes financieros, la precisión y la relevancia son esenciales para comunicar las decisiones oportunas implementadas en toda la organización.

En Kempinski, el acceso móvil y la interoperabilidad han sido prioritarias durante muchos años. En una época de disrupción, esto resultó ser más vital que nunca. Por ello, era necesario consultar siempre la versión más reciente de los datos para formular las previsiones con mayor seguridad. Ponerlo a disposición de los usuarios en la nube añadió un nivel esencial para aplicar estos fundamentos a un plan de recuperación sostenible y escalable.

Resultados de negocio

A pesar de enfrentarse a retos nunca vistos en la industria de la hostelería, Kempinski Hotels trazó un exitoso camino hacia adelante con Infor EPM, dando como resultado

- Una implementación más rápida de la estrategia de toda la empresa
- Una plataforma de datos unificada para una única fuente de verdad
- Mayor visibilidad de los datos financieros en todos los departamentos
- Mejor uso de los recursos de localización, lo que se traduce en una mejor gestión del tiempo y en un ahorro de costes
- Mayor flexibilidad operativa, respuestas más ágiles

Estructura con flexibilidad para un plan de trabajo estratégico

La capacidad de personalizar la solución para atender las necesidades específicas de Kempinski y cumplir los objetivos de la empresa fue un elemento esencial para crear un plan de recuperación exitoso. Infor EPM añadió niveles de flexibilidad a este proceso, incluyendo a todos los equipos que necesitaban acceder a los informes. Zsolt Pinter, director sénior de sistemas financieros y analítica de Kempinski explica:

“Este proyecto unió más que nunca a los equipos de desarrollo de negocio y gestión de ingresos, así como a los de finanzas y análisis. El concepto de modelo de recuperación fue introducido por el equipo de ingresos, mientras que la forma de adoptarlo y aplicarlo en EPM, y el concepto de presupuesto y plan de negocio en tres escenarios tiene su origen en la analítica. También estamos realizando seminarios web y presentaciones interdepartamentales, orientamos a los hoteles de forma conjunta sobre cómo superar este período tan difícil y dónde concentrar los limitados recursos.”

Unificación de informes en toda la organización

Con Infor EPM, Kempinski pudo estandarizar los informes a escala global en un momento en el que la precisión y la consolidación de los datos eran vitales para la continuidad del negocio. Permitted a la empresa centrarse en las necesidades inmediatas, reunir a todas las sedes para que se centraran en lo básico, sacando siempre el máximo partido a los recursos. Con tanta incertidumbre en el transcurso de un año, la asociación de Kempinski con Infor y el uso de Infor EPM ha permitido a la compañía seguir prosperando mientras se desarrolla una nueva era.

MÁS INFORMACIÓN 

infor

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© 2023 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-2475847-es-ES-0623-2