



## CASO PRÁCTICO

# Mandarin Oriental Hotel Group invierte en la transformación global para satisfacer a sus huéspedes

Mandarin Oriental es un líder consagrado en hoteles de lujo, dedicado a su misión continua de satisfacer a sus huéspedes. Su propiedad estrella, The Mandarin, se inauguró en Hong Kong en 1963. En la actualidad, Mandarin Oriental cuenta con 35 hoteles y 7 propiedades residenciales en 24 países y territorios. A medida que la empresa crece y busca proporcionar las herramientas necesarias a sus más de 12.000 empleados, surge la necesidad de contar con plataformas y soluciones adecuadas para ayudar a los equipos a centrarse en lo importante, al tiempo que elimina las trabas de esta nueva era de la hostelería.

Para ofrecer un servicio excelente en un mundo en el que las expectativas de los clientes están en constante evolución, el sector de la hostelería necesita una tecnología que permita realizar operaciones inteligentes y escalables. Mandarin Oriental Hotel Group, líder del sector desde hace casi seis décadas, lo tiene claro. Para poder completar la misión de satisfacer a sus huéspedes en las 35 propiedades, la organización necesitaba construir una plataforma holística para ayudar a sus equipos a centrarse en establecer estándares de excelencia a escala global.

**“ Infor se ha convertido en un verdadero socio de nuestra marca y no sólo es capaz de adaptar HMS a los estándares de todo nuestro grupo y a las necesidades específicas de cada propiedad, sino que su agilidad permite escalar fácilmente a medida que continuamos creciendo globalmente”**

**SAMANTHA FURLONG**

Jefa de proyecto, PMS & CRS—Rooms Operations, Mandarin Oriental Hotel Group Limited



**MANDARIN ORIENTAL**  
THE HOTEL GROUP

### Sede central

Hong Kong

### Ubicaciones

35 hoteles en todo el mundo

### Industria

Hostelería

### Producto de Infor

Infor® Hotel Management Solution (HMS)

### Sitio web

[mandarinoriental.com](http://mandarinoriental.com)

### Vídeo

[Vídeo resumen de Infor HMS](#)

La lista de prioridades incluía servicios personalizados para los huéspedes, así como el seguimiento del historial y sus preferencias. Mandarin Oriental Hotel Group también planeaba expandirse a otras regiones y apoyar las nuevas tecnologías de pagos para mejorar sus servicios. Con todas estas mejoras en mente, Mandarin Oriental también necesitaba poder escalar esas capacidades a medida que se iban añadiendo nuevas propiedades.

## Una solución de gestión hotelera integrada y escalable

Para apoyar sus nuevos objetivos con soluciones escalables, Mandarin Oriental Hotel Group seleccionó Infor Hospitality Management Solution (HMS) como su sistema clave de gestión de propiedades hoteleras. La potencia única de Infor Cloud construida a partir de Amazon Web Services (AWS) garantizó que la fiabilidad de las operaciones esenciales fuera inigualable.

“Decidimos migrar nuestro software de gestión hotelera a las soluciones modernas de Infor para proporcionar una plataforma global de primera clase para nuestros colegas y una base para las integraciones con otros sistemas clave,” dijo el visionario del proyecto de Mandarin Oriental, Todd Wood. “Nuestro objetivo es ser transformacionales y ofrecer algo más a nuestros huéspedes y nuestra industria—no sólo reemplazar tecnologías específicas, sino llevar las cosas al siguiente nivel.”

Samantha Furlong, jefa del proyecto, añadió: “La tecnología desempeña un papel fundamental como facilitador del negocio para Mandarin Oriental, por lo que queríamos que nuestros gestores tuvieran las herramientas más sencillas y capaces a su disposición. Esto permitiría reducir las cargas administrativas y centrarse en ofrecer el valor principal del negocio y la satisfacción de los clientes.

**“ La tecnología desempeña un papel fundamental en nuestro negocio. Nuestro objetivo es permitir a los gestores disponer de las herramientas adecuadas para que puedan reducir las cargas administrativas y centrarse en ofrecer el valor principal del negocio y la satisfacción de los huéspedes.”**

**SAMANTHA FURLONG**

Jefa de proyecto, PMS & CRS—Rooms Operations,  
Mandarin Oriental Hotel Group Limited

## Retos del negocio

- Seguimiento de las preferencias de los huéspedes y su historial para ofrecerles servicios personalizados
- Proporcionar una mayor escalabilidad operativa al abrir propiedades en nuevas regiones
- Mejorar las capacidades del sistema para dar cabida a nuevos métodos y tecnologías de pago
- Reducir las trabas en el proceso de aplicación de soluciones tecnológicas a las propiedades existentes

Infor se ha convertido en un verdadero socio de nuestra marca y no solo es capaz de adaptar HMS a los estándares de todo nuestro grupo y a las necesidades específicas de cada propiedad, sino que su agilidad permite escalar fácilmente a medida que seguimos creciendo globalmente.”

El despliegue inicial de la solución piloto, denominada Proyecto de Transformación de Sistemas, comenzó en el primer trimestre de 2018—y la primera propiedad entró en funcionamiento en agosto de ese mismo año. Mandarin Oriental puso en marcha nuevos proyectos con tres propiedades adicionales en Dubai, Doha y Pekín la primavera siguiente. Resultado: una mejor interacción con los huéspedes y un sistema global para que todas las sedes se encuentren en un entorno común de datos seguro y soportado. En los nueve meses comprendidos entre mayo de 2019 y marzo de 2020, la solución se extendió a 21 propiedades, junto con otras nuevas a medida que se abren o se convierten a la marca Mandarin Oriental.

“El equipo de Infor lo hizo realmente bien al tomarse el tiempo necesario para entender a fondo nuestro negocio y trabajar muy estrechamente con nuestros equipos corporativos y las propiedades y asegurar así que cada una recibiera la energía especializada, el compromiso y la formación personalizada de Mandarin Oriental necesaria para habilitar una atención de primera clase hacia nuestros huéspedes,” dijo Samantha Furlong, líder del proyecto de Mandarin Oriental.

## Crear valor para los huéspedes en una nueva era de la industria hotelera

El sector de la hostelería ha experimentado una gran agitación en los últimos años. Sin embargo, los líderes como el Mandarin Oriental, que han transformado la forma de gestionar los datos de empresa utilizando la tecnología en la nube, han sido capaces de unificar las operaciones al mismo tiempo que ofrecen un servicio a los huéspedes del más alto nivel de forma rentable.

“Estamos realmente entusiasmados con lo sencilla que es la aplicación para que el personal de nuestro hotel pueda trabajar y ver las preferencias de los huéspedes y otros datos operativos dinámicos en tiempo real. El registro de huéspedes en un tableta en recepción ha sido recibido con agrado por nuestros colegas y también por los clientes,” dijo Furlong.

Con las soluciones de Infor a su disposición, Mandarin Oriental Hotel Group puede satisfacer las expectativas de los huéspedes de hoy en día mientras se prepara para escalar las demandas de los clientes del futuro.

### Resultados del negocio

- Mejoras en el historial de los huéspedes y en el seguimiento de sus preferencias para poder ofrecer servicios más personalizados
- Escalabilidad para dar soporte a nuevas regiones y países
- El ecosistema unificado permite una evolución constante que puede ajustarse a las necesidades futuras de los socios y los huéspedes
- Reducción de la curva de aprendizaje tecnológico para los nuevos socios, lo que permite dedicar más tiempo a la interacción con los clientes

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](http://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](http://www.infor.com)

Infor en España, Paseo de Gràcia, 56, planta 4ª, 08007 Barcelona, [www.infor.es](http://www.infor.es)

INF-2607929-es-ES-0522-2