

Marriott transforma sus principales procesos financieros. El líder del sector de la hostelería desarrolla una plataforma global escalable.



Procesos sin papeles. Eficacia optimizada.



“Queríamos controlar los costes, trabajar de forma más eficiente y ayudar a nuestros asociados a dedicar más tiempo a mejorar la experiencia de sus clientes. Xerox nos ha ayudado a alcanzar estos objetivos”.

– Clay Hall, Director general de Information Resources de Marriott Shared Services

Antecedentes

Marriott International, Inc. es líder mundial en el negocio de la hostelería, con más de 3.400 propiedades en 70 países y territorios. Una de las claves de su éxito es su atención incesante en lo que sabe hacer mejor: proporcionar una experiencia de primer orden a millones de personas cada año.

La compañía es también líder en la utilización de la tecnología y la innovación para alcanzar sus objetivos empresariales. Por eso puso en marcha una iniciativa empresarial importante hace unos años para transformar los procesos clave de apoyo a su organización financiera, incluidas las cuentas por pagar y la gestión de reclamaciones.

El reto

En ese momento, Marriott utilizaba laboriosos procesos de trabajo basados en papel para gestionar anualmente dos millones de facturas y 700.000 documentos relacionados con las reclamaciones.

También se presentaron otros retos. No existía ningún proceso corporativo estandarizado para las cuentas por pagar, de modo que las diferentes organizaciones de Marriott utilizaban sus propios sistemas. En consecuencia, con el tiempo surgieron varios procedimientos de digitalización internos, por lo que la empresa se vio obligada a responsabilizarse de una actividad secundaria.

Otros problemas similares afectaron a los procedimientos de gestión de reclamaciones de la empresa. Los procesos no estandarizados fomentaban la ineficacia. La empresa no estaba aprovechando al máximo las ventajas de la automatización. Los asociados gastaban demasiado tiempo buscando, enviando y archivando documentos relacionados con indemnizaciones por accidentes del trabajo y reclamaciones de víctimas. Los archivadores y estanterías utilizados para almacenar los documentos de reclamación también ocupaban mucho espacio.

Los responsables del innovador grupo de Recursos de Información (IR, por sus siglas en inglés) de Marriott se dieron cuenta de que los procesos documentales relacionados con cuentas por pagar y gestión de reclamaciones estaban listos para optimizarse. Así que comenzaron a buscar un socio de externalización acreditado con la experiencia, la tecnología y los recursos necesarios para proporcionar una solución escalable que pudiera facilitar el crecimiento global.

También querían asegurarse de que la solución se acoplaría perfectamente al nuevo software de planificación de recursos de la empresa (ERP) y al nuevo modelo financiero de Servicios Compartidos de la empresa.

Después de analizar cuidadosamente las propuestas de varios importantes proveedores, los responsables de IR eligieron a los expertos en gestión de documentos de Xerox Global Services.

La solución

Ayudamos a Marriott y a sus socios comerciales internos a desarrollar soluciones de gestión de documentos eficaces para el Centro de Servicios Compartidos de Marriott.

El primer proyecto se centró en las Cuentas por pagar (AP, por sus siglas en inglés). Juntos, desarrollamos una solución de externalización para las operaciones de oficina de correo, digitalización y gestión de contenido utilizando nuestra red global de centros de servicios compartidos dotados de tecnología punta. A continuación rediseñamos el flujo de trabajo de AP para aprovechar al máximo la automatización y los documentos digitales.

Una vez implantada la solución, los gestores de propiedades y los directores financieros de Marriott tan sólo tenían que registrar los datos iniciales de las facturas en el sistema ERP y enviar los documentos en papel o en formato digital a nuestros centros de servicios para su digitalización y alojamiento. Luego los usuarios finales podrían utilizar el sistema ERP para ver los documentos y autorizar los pagos. La solución también automatizó varios pasos laboriosos del proceso de AP, incluida la validación de datos y el manejo de excepciones.

La solución de AP se diseñó para dar soporte a 18.000 usuarios finales con mucha capacidad para crecer en el futuro.

Para optimizar el método de **Gestión de reclamaciones** de Marriott, aprovechamos la misma plataforma de externalización para los servicios de oficina de correo, digitalización y gestión de contenido. A continuación ayudamos a nuestros clientes a rediseñar el flujo de trabajo de gestión de documentos para aumentar la velocidad de proceso y la eficiencia.

Tras el lanzamiento del nuevo sistema, los procesadores de reclamaciones de Marriott enviaron todos los documentos de reclamaciones a nuestro centro de servicios de referencia para su digitalización en un sistema de depósito digital. Allí se escanearon los documentos y se organizaron en archivos digitales correspondientes a cada reclamación.

Los procesadores de reclamaciones podían acceder rápidamente a los archivos a través de Internet o por medio del sistema de procesamiento de reclamaciones interno de la empresa sin perder tiempo en búsquedas manuales, archivo, almacenamiento o manipulación de correo.

Los resultados

Las dos soluciones ayudaron a Marriott a convertir los ineficaces flujos de trabajo basados en papel en procesos empresariales sin papeles optimizados que facilitaron la transición de la empresa hacia un modelo de Servicios Compartidos para las operaciones financieras corporativas.

La solución de Cuentas por pagar (AP) ayudó al Centro de Servicios Compartidos a gestionar más de 11 millones de facturas y documentos relacionados cada año, cuadruplicando la capacidad de procesamiento de facturas de la empresa. El proceso optimizado automatizó el intercambio de datos y validó los índices en sus sistemas de gestión de AP y reclamaciones.

Las mejoras en la eficiencia de AP reforzaron la fidelidad los proveedores y mejoró el sistema de gestión de proveedores y de efectivo.

El acceso optimizado a la documentación permitió a Marriott cumplir con las auditorías de impuestos sobre las ventas y el uso, evitando multas y penalizaciones.

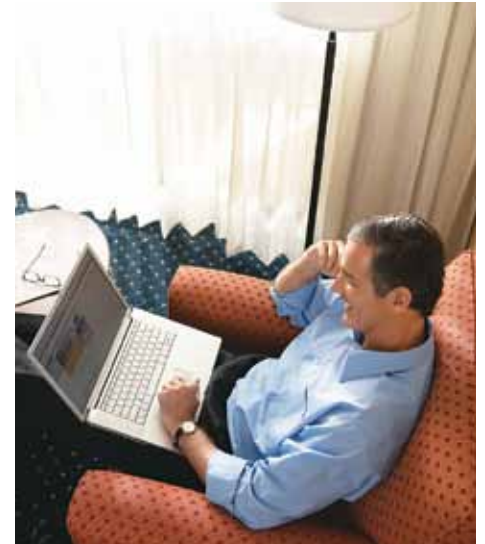
“Estamos ahorrando en mano de obra y tecnología. Estamos mejorando nuestros procesos de generación de informes y adquiriendo mayor control. Además, ayudamos a que los gerentes de hotel puedan dedicar más tiempo a cuidar de nuestros clientes”, explica Michael Cullen, vicepresidente ejecutivo de Marriott Business Services, responsable de las operaciones de Cuentas por pagar de Servicios Compartidos de Marriott.

La solución de gestión de reclamaciones mejoró espectacularmente la capacidad de la compañía para gestionar las reclamaciones de indemnización por accidentes de trabajo y de seguros por accidente y reforzó el planteamiento de la gestión de riesgos en toda la empresa.

Con un acceso más ágil a los documentos y archivos digitalizados, Marriott pudo responder más rápidamente a las reclamaciones, lo que mejoró los niveles de satisfacción de los clientes y asociados. En algunos casos, la rápida capacidad de respuesta incluso ayudó a la empresa a evitar litigios.

El aumento de la velocidad de procesamiento mejoró la capacidad de la compañía para cumplir con los plazos reglamentarios y con las auditorías internas y externas. También permitió que distintas personas pudieran ver los documentos de forma simultánea en lugar de secuencialmente, lo que redujo el tiempo de ciclo de las revisiones de las reclamaciones en varias semanas.

Además, la solución sin papeles evitó que el Centro de Servicios Compartidos tuviera que archivar y almacenar de forma manual 700.000 nuevos documentos relacionados con las reclamaciones cada año, ahorrando incontables horas de tiempo y un espacio muy valioso en las oficinas.



“Estábamos buscando una empresa innovadora que nos ayudara a competir a nivel mundial, a crecer y a expandirnos. En Xerox encontramos al socio adecuado. Ha sido una relación provechosa desde el primer día”.

– Jeff Golding, Director general de Information Resources de Marriott Corporate

Los flujos de trabajo sin papeles mejoran el cumplimiento y la satisfacción.

“La solución de Xerox ha revolucionado la manera de gestionar las reclamaciones”, explica Steve Perroots, director general de Marriott Claims Services (Servicios de Reclamaciones de Marriott). “El papel prácticamente ha desaparecido, porque la documentación se envía directamente a Xerox para que proceda con las tareas de manejo de correo, digitalización inmediata y procesamiento. Es rápido y eficiente y resulta más ecológico. Realmente nos ha ayudado a mejorar nuestra manera de abordar la gestión de riesgos”.

Las dos soluciones también han repercutido significativamente en la sostenibilidad del medio ambiente al convertir los procesos basados en papel en un flujo de trabajo sin papeles.

Basándose en los resultados satisfactorios de ambos proyectos, los responsables de IR de Marriott comenzaron a buscar otras maneras de aprovechar nuestra plataforma de servicios para mejorar la eficiencia en otras áreas de la empresa, como las de impuestos sobre la nómina, embargos, arquitectura y construcción.

Todo obedecía a un esfuerzo para construir un Centro de Servicios Compartidos de referencia que apoyara el crecimiento global y ayudar a la compañía a concentrarse más en su competencia principal: proporcionar una experiencia excepcional a millones de personas en todo el mundo.

Resumen

El reto

- Procesos ineficaces y redundantes para las cuentas por pagar y la gestión de reclamaciones
- Dependencia de flujos de trabajo basados en papel
- El papeleo impedía que los asociados se dedicaran por completo a las tareas que les eran propias
- Transición hacia un Centro de Servicios Compartidos y un nuevo software ERP
- Necesidad de contar con procesos optimizados para reforzar el enfoque en las competencias básicas y apoyar el crecimiento global

La solución

- Alianza estratégica con la organización de Recursos de información (Information Resource) de Marriott
- Una única plataforma escalable de servicios que apoye las necesidades de crecimiento global de Marriott
- Soluciones que se integran fácilmente en los sistemas ERP y de procesamiento de reclamaciones de Marriott

- Flujos de trabajo rediseñados basados en documentos digitales y automatización
- Servicios externalizados de oficina de correo, digitalización y gestión de contenido con tiempos de respuesta garantizados

Los resultados

- Procesos de trabajo automatizados para datos e información; 4 veces más capacidad de procesamiento
- Mayor eficiencia y productividad
- Costes optimizados, informes financieros mejorados
- Flujo de caja y gestión de proveedores mejorados
- Enfoque más eficaz de la gestión de riesgos y cumplimiento de las normativas
- Prestación de acuerdo con estrictos Acuerdos de nivel de servicio
- Mayor satisfacción por parte de clientes y asociados
- Mayor sostenibilidad medioambiental

Acerca de Xerox Services. Xerox Corporation es líder mundial en procesos de negocio, tecnología de la información y servicios de externalización de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia y capacidad de prestación de servicios globales permite reducir costes, agilizar los procesos operativos y aumentar los ingresos, facilitando el camino para que pueda ocuparse exclusivamente de lo que mejor sabe hacer: su auténtico negocio.

Para obtener más información sobre cómo ayudamos a las principales empresas de hostelería y viajes, visite www.xerox.com/services.

