

Marriott trasforma i principali processi finanziari.

Il leader alberghiero sviluppa
una piattaforma globale scalabile.



Processi che non utilizzano carta. Ottimizzazione dell'efficienza.



“Desideravamo controllare i costi, operare con maggiore efficienza e aiutare i nostri associati a dedicare più tempo a migliorare l'esperienza degli ospiti. Xerox ci ha aiutato a raggiungere tali obiettivi.”

– Clay Hall, Senior Director
Information Resources
Servizi condivisi di Marriott

Lo scenario

Marriott International, Inc. è una società leader nel settore alberghiero con oltre 3.400 proprietà in 70 paesi e territori. Una delle chiavi del suo successo sta nel concentrarsi su ciò che sa fare meglio: fornire un'esperienza di alta qualità a milioni di ospiti ogni anno.

La società è leader anche nell'utilizzo di tecnologia e innovazione per il raggiungimento dei propri obiettivi aziendali. Ecco perché alcuni anni fa ha avviato una importante iniziativa aziendale con l'obiettivo di trasformare i principali processi a supporto della propria organizzazione finanziaria, inclusa la gestione dei conti fornitori/debitori e delle richieste di indennizzo.

La sfida

All'epoca, Marriott gestiva ogni anno oltre 2 milioni di fatture e 700.000 documenti relativi a richieste di indennizzo, attraverso procedure lunghe e basate su carta.

Ma c'erano anche altre difficoltà. Non esisteva alcun processo standardizzato e unificato su scala aziendale per la gestione dei conti fornitori/debitori, dato che ogni organizzazione di Marriott utilizzava un proprio approccio. Di conseguenza, col passare del tempo nacquero svariate operazioni di digitalizzazione documenti interne che portarono la società ad occuparsi di attività diverse da quella principale.

Le attività di gestione delle richieste di indennizzo della società presentavano anch'esse problemi analoghi. I processi non standardizzati causavano inefficienza. La società non beneficiava a pieno dei vantaggi dell'automazione, e le filiali impiegavano troppo tempo a trovare, spedire e archiviare documenti relativi alle indennità compensative e alle richieste di indennizzo per infortuni. Gli armadietti e i contenitori utilizzati per archiviare i documenti relativi agli indennizzi occupavano spazio prezioso negli uffici della società.

I dirigenti dell'innovativo gruppo IR (Information Resource) di Marriott si resero conto che era giunto il momento di ottimizzare i processi basati su documenti relativi alla gestione dei conti fornitori/debitori e delle richieste di indennizzo. Iniziarono quindi a cercare un partner di outsourcing di comprovata affidabilità e dotato dell'esperienza, della tecnologia e delle risorse necessarie per fornire una soluzione scalabile che facilitasse una crescita globale.

Desideravano inoltre che la soluzione si interfacciasse perfettamente con il nuovo software ERP (Enterprise Resource Planning) della società e supportasse il nuovo modello finanziario di servizi condivisi.

Dopo un attento esame delle proposte pervenute da diversi fornitori principali, i dirigenti di IR scelsero gli esperti della gestione documenti di Xerox.

La soluzione

Abbiamo lavorato in stretta collaborazione con Marriott e i suoi partner aziendali interni per sviluppare soluzioni per la gestione dei documenti per il centro servizi condivisi di Marriott.

Il primo progetto si occupò dei conti fornitori/debitori. Insieme, abbiamo sviluppato una soluzione in outsourcing per mailroom, digitalizzazione documenti e gestione contenuti utilizzando la nostra rete globale di modernissimi centri di servizi condivisi. Quindi, abbiamo riprogettato il flusso di lavoro dei conti fornitori/debitori per ottenere il massimo vantaggio dall'automazione e dai documenti digitali.

Una volta implementata la soluzione, i dirigenti e i responsabili finanziari di Marriott registravano semplicemente i dati di fattura iniziali nel sistema ERP e inviavano i documenti cartacei o digitali ai nostri centri di servizi per la digitalizzazione e l'hosting. Gli utenti finali potevano quindi utilizzare il sistema ERP per visualizzare i documenti e autorizzare i pagamenti. La soluzione ha anche automatizzato diversi passaggi che richiedevano molto tempo nel processo dei conti fornitori/debitori, quali la convalida dei dati e la gestione delle obiezioni.

La soluzione dei conti debitori/fornitori era progettata per supportare 18.000 utenti finali con grandi potenzialità di crescita futura.

Per ottimizzare l'approccio di Marriott alla **Gestione delle richieste di indennizzo**, abbiamo introdotto la stessa piattaforma di outsourcing per i servizi di mailroom, digitalizzazione documenti e gestione dei contenuti. Successivamente, abbiamo aiutato i nostri clienti a riprogettare il flusso di lavoro di gestione dei documenti per accrescere la velocità del processo e l'efficienza.

Dopo aver introdotto il nuovo approccio, gli incaricati del trattamento delle richieste di indennizzo di Marriott inviavano tutta la relativa documentazione al nostro centro di servizi per la digitalizzazione in un sistema di archiviazione digitale. Il nostro personale procedeva quindi a digitalizzare i documenti e a organizzarli in file digitali corrispondenti a ciascuna richiesta.

Gli incaricati del trattamento delle richieste di indennizzo potevano quindi accedere rapidamente ai file su Internet o attraverso il sistema interno di elaborazione delle richieste di indennizzo della società, senza dover perdere tempo in processi manuali di ricerca e archiviazione o di gestione della posta.

I risultati

Le due soluzioni hanno aiutato Marriott a convertire i flussi di lavoro inefficienti e basati su carta in processi aziendali ottimizzati e senza carta, favorendo il passaggio della società ad un modello di servizi condivisi per il sostegno dell'attività finanziaria di tutta l'impresa.

La soluzione dei conti fornitori/debitori ha aiutato il Centro servizi condivisi a gestire più di 11 milioni di fatture e documenti correlati all'anno, quadruplicando essenzialmente la capacità di elaborazione delle fatture della società. Il processo ottimizzato automatizzava gli scambi di dati e convalidava gli indici nei loro sistemi di gestione di conti fornitori/debitori e di richieste di indennizzo.

I miglioramenti nell'efficienza dei conti fornitori/debitori hanno accresciuto la fedeltà del fornitore e migliorato l'approccio della società nella gestione dei pagamenti e dei fornitori.

L'accesso migliorato alla documentazione ha inoltre aiutato Marriott a conformarsi ai controlli relativi a imposte su vendite e su beni durevoli al fine di evitare multe e sanzioni.

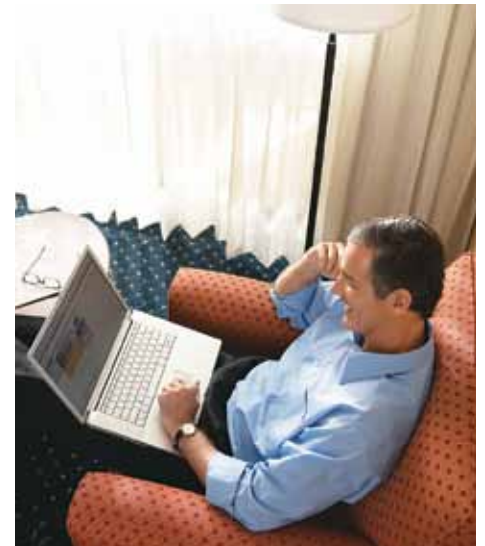
“Stiamo risparmiando in manodopera e tecnologia. I nostri report sono migliorati e abbiamo un controllo maggiore. I responsabili degli hotel riescono a dedicare più tempo agli ospiti,” afferma Michael Cullen, Senior Vice President di Marriott Business Services e responsabile dell'attività Conti fornitori/debitori dei servizi condivisi di Marriott.

La soluzione di Gestione delle richieste di indennizzo ha migliorato drasticamente la capacità della società di gestire le richieste di polizza infortuni e di assicurazione danni, consolidando il suo approccio alla gestione rischi in tutta l'azienda.

Con un accesso più veloce ai documenti digitalizzati e ai file, Marriott può rispondere in modo più veloce alle richieste, migliorando i livelli di soddisfazione di ospiti e associati. In alcuni casi, la capacità di rispondere rapidamente ha evitato contenziosi alla società.

La maggiore velocità di elaborazione ha migliorato la capacità della società di rispettare le scadenze normative e i controlli interni ed esterni. Inoltre, consentiva a più soggetti di visualizzare i documenti in modo simultaneo anziché sequenziale, riducendo i tempi per l'esame delle richieste di diverse settimane.

In più, l'eliminazione della carta dai processi ha eliminato la necessità per il Centro servizi condivisi di registrare e archiviare manualmente 700.000 nuovi documenti di richieste all'anno, risparmiando innumerevoli ore lavorative e guadagnando spazio prezioso negli uffici.



“Cercavamo una società innovativa che potesse aiutarci a competere a livello internazionale, a crescere e a espanderci. Abbiamo trovato il giusto partner in Xerox. È stato un rapporto vantaggioso dal primo giorno.”

– Jeff Golding, Senior Director
Information Resources
Marriott Corporate

I flussi di lavoro privi di carta migliorano la conformità e la soddisfazione.

“La soluzione di Xerox ha cambiato drasticamente il modo in cui gestiamo le richieste,” afferma Steve Perroots, Senior Director dei Servizi di richieste di indennizzi di Marriott. “È un sistema praticamente privo di carta per noi, in quanto la documentazione viene inviata direttamente a Xerox per la gestione della posta, la digitalizzazione immediata e l’elaborazione. È veloce, efficiente e consente di salvare molti alberi. Ci ha realmente aiutato a migliorare il nostro approccio alla gestione dei rischi.”

Le due soluzioni hanno anche un grande impatto sulla sostenibilità ambientale, grazie alla conversione dei processi basati su carta in flussi di lavoro digitali e privi di carta.

Forte dei buoni risultati mostrati dai due progetti, i dirigenti IR di Marriott hanno iniziato a cercare altri modi per ottimizzare la nostra piattaforma di servizi per migliorare l’efficienza in altri settori commerciali, quali imposte sui salari, pignoramenti, architettura e costruzioni.

Il tutto con l’obiettivo di creare un Centro servizi condivisi di grande efficienza che supportasse la crescita globale e aiutasse la società ad affinare i propri obiettivi e competenza, fornendo un’esperienza unica per milioni di ospiti in tutto il mondo.

Case Study in breve

La sfida

- Processi inefficienti e ridondanti per la gestione dei conti fornitori/debitori e delle richieste di indennizzo
- Dipendenza da flussi di lavoro basati su carta
- Tempo perso in mansioni amministrative e detratto dalle loro attività principali
- Transizione a un Centro servizi condivisi e un nuovo software ERP
- La necessità di ottimizzare i processi per affilare le competenze e sostenere la crescita globale

La soluzione

- Partnership strategica con l’organizzazione Information Resource di Marriott
- Una singola piattaforma di servizi scalabili per supportare le crescenti esigenze globali di Marriott
- Soluzioni che si integrano facilmente con ERP di Marriott e sistemi di elaborazione delle richieste di indennizzo

- Nuova progettazione dei flussi di lavoro basati sui documenti digitali e automazione
- Servizi di mailroom, digitalizzazione e gestione dei contenuti in outsourcing con tempi di lavorazione garantiti

I risultati

- Elaborazioni di dati e informazioni automatizzate con capacità di elaborazione quattro volte maggiore
- Aumento di efficienza e produttività
- Costi ottimizzati, report finanziari migliorati
- Gestione migliorata del flusso di cassa e dei fornitori
- Approccio più efficace alla gestione rischi, conformità
- Adesione ai rigorosi accordi sul livello di servizio
- Miglioramento della soddisfazione di clienti e associati
- Miglioramento della sostenibilità ambientale

Informazioni su Xerox Services. Xerox Corporation è leader mondiale nel campo dei servizi di processi aziendali, IT e outsourcing della documentazione. La nostra esclusiva combinazione di competenza nel settore e capacità operativa su scala globale vi aiuta a ridurre i costi, semplificare i processi operativi e incrementare i profitti, permettendovi al contempo di concentrarvi su ciò che conoscete meglio: il vostro core business.

Per ulteriori informazioni sui nostri servizi per le società di ospitalità e viaggi, visitare www.xerox.it/services.

