

Marriott transforma processos financeiros importantes.

A líder em hotelaria desenvolve uma plataforma global escalonável.



Processos sem papel. Eficiência otimizada.



“Nós queríamos controlar os custos, operar com melhor eficiência e ajudar nossos associados gastar mais tempo melhorando a experiência dos hóspedes. A Xerox nos ajudou atingir essas metas”.

– Clay Hall, Diretor sênior
Information Resources
Marriott Shared Services

Histórico

A Marriott International, Inc. é líder global no negócio de Hotelaria, com mais de 3.400 propriedades em 70 países e territórios. E uma das chaves de seu sucesso é o enfoque intenso no que faz de melhor: fornecer uma experiência de excelência mundial para milhões de hóspedes todos os anos.

A empresa também é líder no uso de tecnologia e inovação para obter os objetivos comerciais. Esse é o motivo de ela ter lançado uma iniciativa corporativa importante há alguns anos para transformar os processos principais de suporte ao segmento financeiro, incluindo contas a pagar e gerenciamento de contestações.

O desafio

Nessa época, a Marriott se apoiou em processos de trabalho demorados e baseados em papel para gerenciar dois milhões de faturas e 700.000 documentos relacionados a contestações em cada ano.

Havia outros desafios. Não havia processo padronizado na empresa em geral para contas a pagar, já que partes diferentes do grupo usavam uma abordagem própria. Como resultado, várias operações de tratamento de imagem internas nasceram com o tempo, fazendo com que a empresa ficasse responsável pelo gerenciamento de uma atividade de negócio secundária.

Problemas semelhantes afetaram as operações de gerenciamento de contestação da empresa. Os processos não padronizados causaram ineficiência. A empresa não conseguia tirar proveito integral do poder da automatização. E os associados gastavam tempo demais procurando, enviando e arquivando documentos relacionados a indenizações trabalhistas e reclamações de acidentes. Os gabinetes e escaninhos de armazenamento usados para os documentos de contestações também ocupavam muitos dos valiosos bens imobiliários da empresa.

Os gestores do grupo Innovative Information Resource (recursos de informações) da Marriott concluiu que os processos baseados em documentos, que forneciam suporte a contas

a pagar e gerenciamento de contestações, eram oportunos para a otimização. Então, começaram a procurar por um parceiro de terceirização que tivesse especialidade, tecnologia e recursos comprovados para fornecer uma solução escalonável que facilitasse o crescimento global.

Eles também queriam ter certeza que a solução apresentaria uma interface nativa com o novo software Enterprise Resource Planning (ERP) (planejamento de recursos corporativos) da empresa e forneceria suporte ao novo modelo financeiro Shared Services (serviços compartilhados).

Após uma revisão cuidadosa das propostas de diversos fornecedores líderes, os gestores de Information Resource escolheram os especialistas em gerenciamento de documentos da Xerox.

A solução

Trabalhamos de perto com a Marriott e seus parceiros internos de negócio para desenvolver soluções eficientes de gerenciamento de documentos para o Shared Services Centre da Marriott.

O primeiro projeto teve enfoque em Contas a pagar. Juntos, desenvolvemos uma solução terceirizada para expedição, tratamento de imagens e gerenciamento de conteúdo, utilizando nossa moderna rede global de centros de serviços compartilhados. Depois, reprojetoamos o fluxo de trabalho de contas a pagar para aproveitar inteiramente a automatização e os documentos digitais.

Depois que a solução foi implementada, os gerentes de propriedade e diretores financeiros da Marriott simplesmente registravam os dados da fatura inicial no sistema ERP e enviavam os documentos em papel ou digitais para os nossos centros de serviço, para tratamento de imagens e hospedagem. Os usuários finais podiam então usar o sistema ERP para visualizar os documentos e autorizar os pagamentos. A solução também automatizou diversas etapas consumidoras de tempo no processo de contas a pagar, incluindo a validação de dados e o manuseio de exceções.

A solução de contas a pagar foi projetada para fornecer suporte a 18.000 usuários finais com capacidade abundante para crescimento futuro.

Para otimizar a abordagem da Marriott de **Gerenciamento de contestações**, aproveitamos a mesma plataforma de terceirização para serviços de expedição, tratamento de imagens e gerenciamento de conteúdo. Depois ajudamos nossos clientes a reprojeterem o fluxo de trabalho de gerenciamento de documentos, para melhorar a velocidade e eficiência do processo.

Após o lançamento da nova abordagem, os analistas de contestações da Marriott enviavam todos os documentos de contestações para o nosso centro de serviços de referência, para o tratamento de imagens em um Sistema de repositório digital. Nossa equipe então digitalizava os documentos e organizava-os em arquivos digitais correspondentes a cada contestação.

Os analistas de contestações podiam então acessar rapidamente os arquivos pela Internet ou através do sistema interno de processamento de contestações da empresa, sem perder tempo com pesquisa, arquivamento ou manuseio de documentos manuais.

Os resultados

As duas soluções ajudaram a Marriott a converter fluxos de trabalho ineficientes e baseados em papel em processos de negócio otimizados sem papel que forneceram suporte à transição da empresa para o modelo Shared Services para suporte financeiro na empresa inteira.

A solução de Contas a pagar ajudou o Shared Services Center a gerenciar mais de 11 milhões de faturas e documentos relacionados por ano, quadruplicando basicamente a capacidade de processamento de faturas da empresa. O processo otimizado automatizou trocas de dados e validou os índices nos sistemas de contas a pagar e gerenciamento de contestações.

As melhorias na eficiência de contas a pagar aumentaram a lealdade do fornecedor e aprimoraram a abordagem para gerenciamento de caixa e fornecedores.

O melhor acesso à documentação também ajudou a Marriott a manter conformidade com as auditorias de vendas e imposto de utilização e a evitar multas e penalidades.

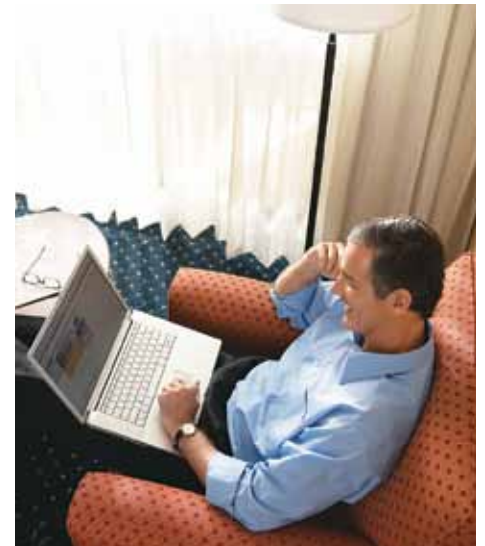
“Estamos economizando trabalho e tecnologia. Obtemos relatórios melhores e mais controle. E isto ajuda os gerentes de hotel a dedicarem mais tempo cuidando dos nossos hóspedes,” declarou Michael Cullen, o Vice-presidente sênior de Business Services da Marriott, responsável pela operação Shared Services de contas a pagar da Marriott.

A solução de Gerenciamento de contestações melhorou muitíssimo a capacidade da empresa para gerenciar reclamações de indenização trabalhista e seguro de acidentes e fortaleceu na empresa inteira a abordagem de gerenciamento de riscos.

Com o acesso mais rápido a documentos de imagens tratadas e arquivos, a Marriott pôde responder com maior ligeireza a contestações, o que melhorou os níveis de satisfação tanto dos hóspedes quanto dos associados. Em alguns casos, a capacidade de resposta rápida ajudou a empresa até mesmo a evitar litígios.

O aumento da velocidade de processamento melhorou a capacidade da empresa em manter a conformidade com os prazos das regulamentações e auditorias internas e externas. Também permitiu que diversas partes visualizassem os documentos simultaneamente em vez da visualização em sequência, o que reduziu o tempo de ciclo de análise das contestações em várias semanas.

Além disso, a solução sem papel eliminou a necessidade de o Shared Service Centre arquivar e armazenar manualmente 700.000 novos documentos cada ano, economizando horas incontáveis do tempo da equipe e otimizando o uso do valioso imobiliário do escritório.



“Nós estávamos procurando uma empresa inovadora que pudesse nos ajudar a competir globalmente e a crescer e expandir. Encontramos a parceria certa na Xerox. A relação é benéfica desde o primeiro dia”.

– Jeff Golding, Diretor sênior
Information Resources
Marriott Corporate

Fluxos de trabalho sem papel melhoram a conformidade e a satisfação.

“A solução Xerox fez uma diferença brutal na forma como cuidamos de contestações,” afirmou Steve Perroots, o Diretor sênior de Marriott Claims Services. “É praticamente sem papel, já que a documentação é enviada diretamente para a Xerox para manuseio de expedição, digitalização imediata e processamento. É rápida, eficiente e estamos salvando muitas árvores. Realmente nos ajudou a melhorar nossa abordagem de gerenciamento de riscos.”

As duas soluções também tiveram um impacto imenso na sustentabilidade ambiental, ao converter processos baseados em papel em um fluxo de trabalho digital e sem papel.

Com base nos resultados bem-sucedidos dos dois projetos, os gestores de Information Resource da Marriott começaram a procurar outras formas de aproveitar nossa plataforma de serviços para melhorar a eficiência em outras áreas do negócio, incluindo Folha de pagamento, Decoração, Arquitetura e Construção.

O processo inteiro foi parte do esforço para criar um Shared Services Centre de referência que fornecesse suporte ao crescimento global e ajudasse a empresa a se concentrar em sua competência central—fornecer uma experiência excelente para milhões de hóspedes no mundo inteiro.

Resumo do estudo de caso

O desafio

- Processos ineficientes e redundantes para Contas a pagar e Gerenciamento de contestações
- Fluxos de trabalho baseados em papel
- Processo manual e ineficiente desviava os associados das tarefas principais
- Transição para o Shared Services Centre e novo software ERP
- A necessidade de processos otimizados para intensificar o enfoque nas competências centrais e fornecer suporte ao crescimento global

A solução

- Parceria estratégica com o setor Information Resource da Marriott
- Uma única plataforma de serviços escalonável para fornecer suporte às necessidades globais em crescimento da Marriott
- Soluções de fácil integração aos sistemas ERP e de processamento de contestações da Marriott

- Fluxos de trabalho reprojatados com base em documentos digitais e automatização
- Serviços terceirizados de expedição, tratamento de imagens e gerenciamento de conteúdo com tempos de retorno garantidos

Os resultados

- Processos de trabalho automatizados para dados e informações; capacidade de processamento quadruplicada
- Maior eficiência e produtividade
- Custos otimizados, relatórios financeiros melhorados
- Melhor fluxo de caixa e gerenciamento de fornecedores
- Abordagem mais eficiente de gerenciamento de riscos e conformidade
- Rígida gestão de Contratos de Níveis de Serviços
- Maior satisfação de clientes e associados
- Maior sustentabilidade ambiental

Sobre Xerox Services. A Xerox Corporation é líder mundial em processos de negócios, tecnologia da informação e em terceirização de serviços de documentos. A combinação singular de nosso conhecimento da indústria e nossa capacidade de implementação mundial ajuda sua empresa a reduzir custos, agilizar processos operacionais e aumentar receitas enquanto abre caminho para você se concentrar no que você faz de melhor: seu negócio real.

Para obter mais informações sobre como ajudamos empresas líderes em hotelaria e viagem, visite www.xerox.com/services.

