



Innovación
y éxito





Hotelbeds Group es un proveedor global de servicios de viaje en más de 180 países. Sus negocios proporcionan acomodación hotelera, traslados, excursiones y circuitos, reuniones y eventos, tramitación de visados y servicios de handling a cruceros. Sus principales clientes son tour operadores, agencias de viajes, clientes corporativos y consumidor final.

Hotelbeds Group está estructurado en torno a cinco unidades de negocio:

- **Bedbank.** El banco de camas número 1 a nivel global, con 72.000 hoteles en 180 países. Opera con las marcas Hotelbeds, Bedsonline y Hotelopia.
- **Destination Management.** Unidad de negocio que incluye las marcas Destinations Services (DMC), Pacific World (especialista en reuniones y eventos) e Intercruises (especialista en handling de cruceros).
- **Transfer & Activity Bank.** Proveedor global de traslados, actividades y experiencias a través de marcas como Activities, isango! y Hotelextras.
- **TLRG.** Minorista de acomodación con las marcas LateRooms (Reino Unido) y Malapronta (Brasil).
- **New Ventures.** Unidad que engloba negocios especialistas únicos y con notable potencial de crecimiento en sus sectores: Carnect (alquiler de coches), TT Services (visa outsourcing) y ROIBACK (servicios de marketing online para hoteles).

Hotelbeds Group forma parte de **TUI Group**, la compañía líder en viajes vacacionales a nivel mundial. Con más de 30 millones de clientes y una facturación de 18.700 millones de euros, TUI Group opera en más de 180 países.



Oxfera es una consultora tecnológica especializada en **tecnologías para la gestión de recursos humanos** dedicada al desarrollo de soluciones innovadoras, enfocadas hacia necesidades específicas de este sector y creadas a partir de una concepción modular, flexible y compatible.

El resultado ha sido una amplia línea de aplicaciones cuya originalidad y oportunidad ha quedado demostrada por la alta cuota de mercado acaparada desde el momento de su lanzamiento y por una **cartera de clientes excepcional**, formada, grandes empresas nacionales e internacionales.

Nuestros productos se caracterizan por una **integración** perfectamente con los ERPs líderes del mercado aportando unas funcionalidades altamente personalizadas y una experiencia de usuario atractiva, intuitiva y novedosa. Nuestra metodología de desarrollo está centrada en la **flexibilidad y rapidez de implantación**.

La clave de nuestro éxito está en una plataforma de desarrollo de aplicaciones de gestión ágil, rápida y segura, que permite llevar a la realidad una solución informática que cubra realmente procesos de gestión nuevos con los que nuestros clientes quieren **adquirir ventajas competitivas** y a los que las soluciones prediseñadas no dan solución debido a su rigidez o su falta de competitividad en precio.

La plataforma tecnológica H2Oxfera, construida a partir de tecnologías estándar y módulos propios, y en constante evolución y enriquecimiento proyecto tras proyecto, proporciona siempre una arquitectura básica robusta y elástica sobre la que encajar todas las piezas que sean necesarias para **gestionar procesos de negocio muy diversos**. De este modo pueden reducirse mucho los tiempos de desarrollo e implantación y la fase de pruebas, al trabajar con elementos cuya **eficacia y compatibilidad** está ya garantizada por una base tecnológica homogénea.

Descripción del programa y necesidades

Marco del Programa de colaboración

Hotelbeds Group y Oxfera inician su colaboración en **2008** a través del Centro de Servicios Financieros Compartidos de Hotelbeds Group. Desde esa fecha Hotelbeds Group ha confiado en Oxfera como partner tecnológico para el desarrollo de aplicaciones web de gestión del Centro de Servicios Financieros Compartidos.

El método de trabajo establecido por Hotelbeds Group ha sido siempre **a través de proyectos** individuales con un objetivo y requerimientos de negocio claramente definidos; así como, con un presupuesto y marco temporal determinado para cada iniciativa. Todo ello, en base al marco de colaboración establecido previamente basada en una metodología de gestión de proyectos y servicio de mantenimiento de aplicativos.

Así mismo, es importante destacar que todos los proyectos se han realizado de manera

remota, es decir, a través de comunicaciones online y videoconferencias estando el equipo de Oxfera basado en Madrid y equipo de Hotelbeds en Palma de Mallorca. Por otra parte, el modelo de gestión y seguimiento de proyectos utilizado se ha basado en técnicas de metodología agile (*scrum*). Este modelo de trabajo ha sido referencia y ejemplo de **éxito en gestión remota** para Oxfera, gracias a la claridad, estructura y regularidad de la comunicación tanto en reuniones operacionales de proyecto como de seguimiento y gobierno mensual de las diferentes iniciativas en curso por parte de Hotelbeds Group.

Las **principales ventajas** de soluciones desarrolladas en Hotelbeds por parte de Oxfera han sido:

- Tecnología escalable e integrable con SAP y otros

sistemas operacionales/financieros.

- Fácil uso y accesibilidad, sin necesidades de instalación de softwares para los usuarios al ser herramientas totalmente web.
- Propiedad intelectual de las herramientas, al tratarse de productos totalmente desarrollados y personalizados a las necesidades de Hotelbeds.
- Ahorro de costes de licencias a usuarios.
- Gestión central de usuarios a través de la administración de roles y perfiles; con funcionalidad de Single Sign-On (SSO) entre aplicaciones, además de otros sistemas.
- Desarrollo de Módulo de Inteligencia de Negocio para la explotación de datos de los Aplicativos (información de acceso, uso y otros informes).

Cronograma de Proyectos

2009

El primer proyecto realizado con el Centro de Servicios Financiero compartidos de Hotelbeds Groupes en el 2009 con el **Portal Financiero de Proveedores**, solución online para la gestión administrativa y financiera de Proveedores. Este proyecto se inicia tras decisión de Hotelbeds de apostar por la solución de Oxfera, frente a otras soluciones de mercado como productos SAP, al tratarse de una propuesta totalmente personalizada e integrada con los sistemas operacionales y financieros de la Compañía (<https://www.ecobill.net>).

2010

El **2010** es un año muy activo para Hotelbeds respecto a la promoción de diferentes iniciativas de

innovación en las que Oxfera contribuye en:

- El desarrollo de una web externa corporativa de los servicios financieros disponibles en el Centro de Servicios Financieros Compartidos de Europa para Clientes y Proveedores (<http://ecobill.com>)
- El diseño y entrega de un nuevo aplicativo para la gestión online de las peticiones de Proveedores a través de un sistema de Ticketing. De nuevo y como parte del proceso de selección de proyectos y proveedores, Hotelbeds compara con otras soluciones de mercado existentes para la gestión de Tickets como Citrix- Gotoassist o Numara y finalmente selecciona de nuevo la solución de Oxfera tras la propuesta de asunción conjunta de la inversión. Este proyecto tuvo como resultado una aplicación totalmente integrada en la solución de la Extranet de Proveedores como una nueva funcionalidad disponible para los proveedores de Hotelbeds.
- El desarrollo de herramienta interna para la gestión online de casos de Clientes (AR Workplace)

en las que los gestores de cobro de clientes abren el caso y pueden realizar un seguimiento online del estado del caso y derivarlo a los diferentes áreas de la organización para su resolución final, siempre con una visión consolidada y actualizada de todas las comunicaciones y documentación soporte del mismo para poder responder al Cliente lo antes posible sobre la resolución final de su petición.

- Hotelbeds expresa la necesidad a Oxfera de crear un punto único de acceso a las aplicaciones desarrolladas hasta la fecha para facilitar el acceso a los usuarios internos. Oxfera desarrolla un Portal Único de acceso a las herramientas web, con el fin de evitar a los usuarios la necesidad de emplear diferentes contraseñas para acceder a las distintas webs y para gestionar el trabajo administrativo asignado.
- La puesta en marcha de una nueva línea de negocio de Hotelbeds Group de modelo pago en hotel (Liberate) requiere poner en marcha de manera urgente y una página online integrada de manera segura con

la pasarela de pagos de la compañía (Wolrdpay).
<http://payliberate.com>

2011

En **2011**, Hotelbeds solicita a Oxfera el desarrollo de una aplicación para el acceso online, urgente y eficiente de todos los cobros recibidos de Clientes todavía no aplicados en contabilidad pero disponibles en la plataforma de tesorería de Hotelbeds (**Tesorería para Cobros**). Esto facilita y agiliza la gestión de cobro y comunicación con Clientes al disponer de toda la información de cobros, recibidos y no aplicados todavía en contabilidad, del día anterior de todos los bancos y cuentas que gestiona el Centro de Servicios Financieros.

2012 - 2014

En **2014**, Hotelbeds solicita a Oxfera el desarrollo de una herramienta

online para facilitar la reconciliación online de los saldos de las empresas del Grupo, **Portal de reconciliaciones Intercompañías**. Actualmente esta aplicación cuenta unos 100 usuarios conectados y ha conseguido formar parte de las prácticas estándares de conciliación de saldos intercompañías del Centro de Servicios de EU, pendiente de realizar el despliegue al resto de centros internacionales.

En un enfoque constante por ir evolucionando de manera progresiva en base a las necesidades de la Compañía, Hotelbeds y Oxfera desarrollan **diferentes fases de evolutivos en las herramientas** de Extranet de proveedores, Ticketing & AR Workplace; **desde 2010 continuando en la actualidad**. Cada una de las fases, se han abordado desde una perspectiva de necesidad y beneficio asociado y se han priorizado en base al impacto de las mejoras.

En paralelo a esta evolución de aplicativos y funcionalidades, Hotelbeds y Oxfera identifican la necesidad de revisar la arquitectura de servidores y aplicativos; especialmente debido a la **globalización de las prácticas estándares de Hotelbeds Group en los tres Centros de Servicios**

Financieros Compartidos mundiales en EU, Americas y MEAPAC. La previsión del incremento del número de usuarios y tráfico hace necesaria una **evolución de la arquitectura** de servidores y aplicaciones pasando por dos evolutivos. El primero (2012) con servidores físicos y balanceadores de carga y el segundo (2014) con una virtualización y separación de BBDD de aplicaciones.

2015

En 2015, se realiza una revisión del rendimiento de los aplicativos y conectividad con resto de sistemas en la organización con el fin de optimizar tiempos de respuesta al usuario debido al crecimiento de usuarios anteriormente comentado. Así mismo, se trabaja en la evolución y reingeniería de un nuevo módulo de Inteligencia de negocio de las aplicaciones para permitir mayor agilidad en la extracción y el tratamiento de los datos, que aumente las capacidades de análisis a los usuarios clave de Hotelbeds.

Resumen de Soluciones y datos de uso

Soluciones	Descripción	Uso	Acceso	Datos	Uso	Idiomas
Portal Financiero de Proveedores	Portal Financiero de Proveedores en el que se publica información financiera totalmente actualizada 24x7 al tratarse de una solución integrada con el ERP financiero de la Compañía (SAP). Permite entre otros consultar el estado de sus facturas, visualizar sus cartas de pago, ver y modificar sus datos maestros, contactar con su gestor y acceder a soluciones de <i>e-billing</i> con un sólo click.	Externo	Web	> 69.000 usuarios registrados	Global	Inglés, Español, Catalán, Francés, Alemán, Italiano, Portugués, Griego
Ticketing Proveedores	Herramienta de gestión, solicitud y consulta de peticiones financieras de Proveedores. Solución totalmente integrada en el Portal Financiero de Proveedores que permite entre otros: abrir tickets, consultar el estado del ticket en todo momento, adjuntar documentación soporte al caso, seguir el hilo de comunicación a modo de caso único y reasignar internamente a los diferentes responsables en función de la naturaleza del caso.	Externo	Web	>250.000 Tickets cerrados/año > 50% de aumento de productividad interna	Global	Inglés, Español, Catalán, Francés, Alemán, Italiano, Portugués
Portal Casos de Clientes	Herramienta interna para gestión de casos de Clientes online. Se trata de una solución integrada con el ERP financiero de la Compañía (SAP- FSCM) que permite la gestión de casos de litigio y consulta de Clientes hasta su resolución y comunicación de resolución final al cliente. Así mismo, la herramienta proporciona de manera automática indicadores de gestión críticos y cuadros de mando de acuerdo al perfil usuario de la solución.	Interno	Web	> 400 usuarios > 40% de aumento de productividad interna	Global	Inglés, Español

Tesorería para Cobros

Solución desarrollada para facilitar Información diaria de todos los ingresos bancarios (aplicados y no aplicados en contabilidad) para una gestión de cobros de Clientes ágil y eficiente.

Interno

Web

> 175 usuarios

Global

Inglés, Español

Portal de Reconciliación de Intercompañías

Portal de gestión de reconciliación de Intercompañías del Grupo que permite entre otros: publicar los saldos y el detalle de partidas relacionadas con saldos pendientes con Compañías del grupo, iniciar y gestión proceso de reconciliación, consultar de manera online el estado de la reconciliación y emitir informes consolidados o individualizados sobre el estado de las reconciliaciones mensuales. Todo ello alineado con la política financiera del grupo y auditable en cualquier momento.

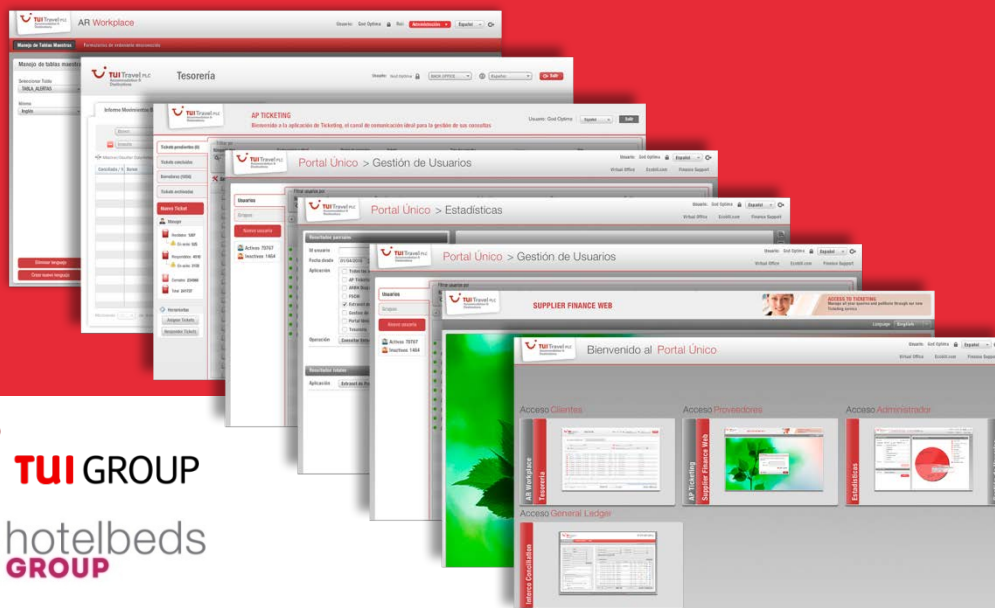
Interno

Web

> 110 Usuarios
> 75% de aumento de productividad interna

EU

Inglés, Español



ALICIA FUENTESPINA



Head of Finance Processes, Global
Finance Services en Hotelbeds
Group



“Una de las soluciones de la que nos sentimos más orgullosos en Hotelbeds Group es de nuestro Portal Financiero de Proveedores; gracias al cual no sólo hemos mejorado la calidad de servicio administrativo a nuestros Proveedores, sino que también hemos conseguido mejorar de manera muy significativa la productividad de nuestros equipos. Actualmente, tenemos más de 65.000 usuarios con acceso a una plataforma totalmente online, multi-idioma e integrado con nuestro sistema de gestión financiera SAP y tratamiento de casos Ticketing. Tal ha sido el éxito de esta herramienta, que se ha consolidado como una de nuestras mejores prácticas para la gestión de Proveedores en nuestro equipo de Cuentas a Pagar de los tres Centros de Servicios Financieros Compartidos y referencia en el Sector.”

“La escalabilidad es para Hotelbeds Group un factor clave de éxito en el que el Centro de Servicios Financiero Compartidos tiene una gran aportación a nivel de efectividad y eficiencia. Los proyectos desarrollados con Oxfera, han permitido a Hotelbeds Group estar a la vanguardia de soluciones financieras de gestión innovadoras y de gran valor añadido.”

“Para Hotelbeds Group, Oxfera ha contribuido como un verdadero socio tecnológico; ayudando a Hotelbeds a generar un entorno de innovación y creación de valor exitoso, gracias a la visión y capacidades complementarias de ambos equipos”.

MANUEL UREA



Socio y responsable de la cuenta



“Dentro de nuestra colaboración con Hotelbeds destacaría la capacidad humana y profesional de ambos equipos, que trabajando en remoto desde Madrid y Mallorca han conseguido desarrollar desde 2008 y en la actualidad todo un framework de soluciones que han generado valor tanto a Hotelbeds como a Oxfera. En cuanto a la dirección, resaltaría especialmente el liderazgo, la buena gestión, cordialidad y la claridad de ideas como elementos claves para alcanzar el éxito.

En todo este tiempo ha habido un proceso de mejora continua tanto en la gestión, metodologías y best-practices, que se ha incrementado aún más en el último período gracias a la incorporación de técnicas de agilidad y a la aplicación de la metodología *scrum*. Para Oxfera este es un caso de éxito de alcance internacional que demuestra la potencia de la tecnología H2Oxfera y sus posibilidades de aplicación no solo en el ámbito de RRHH sino también en otros escenarios de negocio como el del sector financiero.”