

Ignacio Domínguez, subgerente gestión comercial de Talbot Hotels S.A.

“Con Sharperlight logramos tener una fuente única de datos y de muy fácil acceso”

Este *software* le permitió a Talbot tener toda la información de los hoteles en línea, en cualquier momento, con un acceso rápido y bueno, de manera sistematizada y simultánea.

Talbot Hoteles es una empresa chilena dueña de la franquicia de los hoteles Holiday Inn & Holiday Inn Express en nuestro país. Con siete hoteles en Chile y uno en Buenos Aires, su foco principal son los pasajeros de negocios. “Somos una solución óptima en los viajes de trabajo. Queremos ser una empresa vanguardista tecnológicamente hablando y buscamos constantemente la innovación de cara al pasajero”, explica Ignacio Domínguez, subgerente gestión comercial de Talbot.

Fundada hace 20 años, Talbot trabaja hoy con 390 personas en total. El primer hotel se abrió en Temuco, luego Antofagasta y el último fue inaugurado en el aeropuerto de Santiago. “De aquí a tres años tenemos como plan de negocio duplicar la cantidad de habitaciones de nuestra oferta actual. Queremos abrir uno en Perú y otro en Las Condes”, explica el ejecutivo.



Felipe Ureta, analista de control de gestión junto a Ignacio Domínguez, subgerente gestión comercial, ambos de Talbot Hoteles.

Información fuera de control

“Como empresa hotelera tenemos muchos *softwares* en funcionamiento”, explica Felipe Ureta, analista de control de gestión de Talbot y jefe

del proyecto. “Está el *software* de Revenue Management y también el de mantenimiento de las habitaciones, que es un PMS, a través del cual se maneja todo en la vida del hotel. También está el sistema ERP,



Talbot, dueña de la franquicia de los hoteles Holiday Inn y Holiday Inn Express, tiene siete hoteles en Chile y uno en Buenos Aires. De aquí a tres años el plan de negocio es duplicar la cantidad de habitaciones de la oferta actual, con expansión en Chile y Perú.

que cubre la parte contable y administrativa de la empresa, además de otros sistemas y mucha información en planillas Excel. Tenemos mucha información y estaba desordenada. Por lo mismo había una inquietud por mantener el control”.

Es por esta razón que Talbot buscó una fuente de sistemas único y confiable para toda la empresa y contrató a Mekano Sharperlight, solución de *Business Intelligence*, integrada con Microsoft Dynamics y Opera, lo que facilitó muchísimo el manejo de la información. “Nosotros no tenemos departamento de TI, por lo que es ideal para nuestra administración tener una solución en la nube, sin la necesidad de tener que estar instalando nada adicional, ni actualizar *softwares*”, explica Ureta.

Sharperlight le permitió a Talbot tener toda la información de los hoteles en línea, en cualquier momento, con un acceso rápido y bueno, de manera sistematizada y simultánea. “Extraer información en nuestros sistemas es muy sencillo con Sharperlight. Aprietas un botón y ya tienes los reportes armados, los datos de gestión y ventas listos, pudiendo integrar información de operaciones con financiera. Todas las respuestas que buscamos

están *online*. Basta un solo *click* para tener lo que se necesite ya sea para computadores estacionarios como para portátiles y para cualquier dispositivo, en cualquier parte donde uno se quiera conectar. Hoy nadie puede decir, que le falta algún dato”, agrega Ignacio Domínguez.

“Sharperlight unificó nuestros sistemas, generando una mejor información de nuestros clientes, lo que nos ha ayudado a reforzar el servicio al pasajero y a potenciar una mejor identidad para la marca Talbot”

“El gran beneficio, es que con esto eliminamos las planillas Excel y tenemos una fuente única de datos. Con Sharperlight es posible además,

automatizar la información y eliminar las grandes horas hombre que existían en consolidarla. Perdíamos mucho tiempo en extraer y tabular información. Ahora está lista para analizar y gestionarla, ya no hay demora en preparar los cuadros para presentarlos en un directorio. También logramos que un gerente de un hotel, que tiene que estar al servicio de los clientes, no pierda tiempo en su oficina buscando información en las bases de datos, y pueda estar, realmente dedicado a su principal objetivo. Otro gran beneficio es tener la información en una nube que nos permite manejar un respaldo de todo, en caso de urgencias”, explica Ignacio Domínguez.

Aunque el *timing* inicial se alargó algo más de lo planificado debido a que la conexión costó mucho; gracias al apoyo, la flexibilidad y disposición de las dos partes, el proyecto no se atrasó, ya que se pudieron hacer otras cosas en paralelo. “Hoy estamos en una segunda etapa de este proyecto, de generación de reportes útiles y concretos para los distintos perfiles, además del proyecto de CRM, en el que Sharperlight jugará un rol fundamental. En el segundo semestre su rol será clave para poder brindar un mejor servicio”.