



PORTAVENTURA APROVECHA LA POTENCIA DE AUTOMATIZACIÓN MULTI-PROCESOS DE ESKER PARA LA RECEPCIÓN DE RESERVAS, EL ENVÍO DE CONFIRMACIONES Y DE ÓRDENES DE COMPRAS, Y LA CAPTURA Y GESTIÓN DE FACTURAS DE PROVEEDORES.

PortAventura es uno de los parques temáticos más grandes de Europa. Fue inaugurado en 1995 con cinco zonas temáticas: Mediterránea, Polynesia, China, México y Far West y se transformó en pocos años en un complejo turístico con una variada oferta para el descanso vacacional. El éxito le empujó a optar por una automatización de flujos documentales con Esfer DeliveryWare para optimizar la entrada y salida de las numerosas peticiones de reservas y pedidos a proveedores y por otro lado, la captura automática de sus numerosas facturas de proveedores.

El contexto

Subidos a una Montaña Rusa de Documentos

La gran expansión del parque temático llevó rápidamente a una situación donde se recibía un gran volumen de peticiones de reservas desde los hoteles y agencias de viajes, pedidos y sus correspondientes facturas a proveedores, y otros miles de documentos. Los departamentos de Atención al Cliente, Compras y Cuentas a Pagar necesitaban una solución de automatización. Para estos dos primeros departamentos, buscaban una solución que supiera captar los faxes y re-direccionarlos de forma inteligente a la persona adecuada dentro del departamento correcto. Los sistemas informáticos de PortAventura, basados en el ERP de SAP, un Contact Center de Presence y un sistema de correo de Microsoft Exchange, requerían una solución de automatización de flujos documentales que no interfiriera en la estructura técnica ni supusiera una interrupción en la operativa de la empresa.

Por otro lado, el departamento de Cuentas a Pagar recibe unos 35.000 documentos anuales, una media de 2.200 documentos mensuales que gestiona con SAP. La empresa necesitaba automatizar las facturas para reducir las intervenciones manuales del personal agobiado por una situación de cuello de botella en la gestión de facturas a pagar.



Gracias a la integración de Esfer con SAP, Microsoft Exchange y nuestra herramienta de Contact Center, nuestros procesos de envíos y recepción de faxes están completamente automatizados, agilizando gran parte de nuestras actividades críticas de negocio.

Robert Magí — Jefe de Tecnología y Sistemas de información — PortAventura

La primera fase: reservas y pedidos de compra

Flujos de información sin sobresaltos

El objetivo primordial del proyecto consistía en controlar y acelerar el proceso de reserva por parte de los hoteles y agencias de viaje a PortAventura. Para ello se instaló la plataforma Esfer DeliveryWare con su potente sistema de reconocimiento y captura de faxes. Los mismos son integrados de forma nativa con Microsoft Exchange y gracias al módulo de diseño de reglas de enrutado direccionados a las cuentas de correo electrónico y por ende al Contact Center. Todos los empleados de PortAventura envían o reciben faxes mediante el servidor de fax de Esfer. El Contact Center Presence envía las confirmaciones de reserva, eliminando así toda intervención manual en el proceso de reserva salvo para una validación que tarda pocos minutos. Cada mes unos 35.000 faxes de reservas y confirmaciones se reciben y envían por la plataforma Esfer que son gestionados por unas 12 personas en el Contact Center. Paralelamente, se extendió el uso de la tecnología de Esfer al entorno SAP automatizando el envío de los pedidos a proveedores por el departamento de compras de PortAventura. Esfer se integra de forma natural con el sistema vía SAP Connect y permite al usuario un control completo del proceso desde SAPGUI sin tener que desplazarse, obteniendo en todo momento confirmación del status del envío, tan importante a efectos legales.



Gracias a la tecnología Esfer hemos reducido el volumen de máquinas de fax y mejorado el servicio a nuestros clientes. Además, la integración de Esfer con Open Text y SAP mediante el LRF nos ha permitido reducir notablemente los costes de gestión de documentos en el área de Cuentas a Pagar, liberando recursos y eliminando la carga de papel.

Robert Magí — Jefe de Tecnología y Sistemas de información — PortAventura

El Proyecto de Facturas de Proveedores

El principal objetivo de este proyecto consistía en la automatización de las facturas de proveedores, incluyendo la captura automática de los documentos, digitalización, archivado y contabilización en el SAP para un volumen de 35.000 documentos al año. Para la extracción de la información, DCL Consultores integró la solución de Esker DeliveryWare basada en un entorno Web, con la solución de Open Text ya existente.

Una vez digitalizado, el cliente de escaneo inserta los datos en el gestor documental que serán indexados en el sistema SAP utilizando el Libro de Registro de Facturas (LRF), herramienta donde convergen todas las facturas recibidas procesadas. Una vez digitalizadas, los documentos son dirigidos hacia el OCR de Esker. Aquí, el OCR se encarga de extraer la información clave de la factura y preparar la información a transferir a SAP que será vinculada a la imagen en el LRF. Los documentos serán tratados de forma automática y los que por alguna razón no se puedan transferir a SAP, podrán tratarse de forma manual. En caso de errores, se configuran alertas en Esker que notifican a los usuarios a través de la plataforma de correo de MS-Exchange. Los datos son transferidos a LRF de SAP con los atributos de la factura. El workflow de aprobación se integra con Esker DeliveryWare para que los usuarios puedan aprobar los documentos desde el correo Exchange. Una vez aprobada, se liberará la factura para su pago.

Más automatización, más beneficios

La eliminación del papel, doble beneficio

PortAventura de esta forma se suma a las empresas pioneras en automatizar los flujos documentales para optimizar sus procesos de negocio más críticos, obteniendo beneficios por ahorros de gestión, máquinas y consumibles y contribuyendo así a la protección del medio ambiente.

Beneficios obtenidos

- **Automatización de los faxes enviados** a los proveedores desde SAP de forma transparente para los compradores
- **Automatización de todos los faxes recibidos y enviados** en la plataforma Microsoft Exchange integrada con el Contact Center.
- **Mayor control y velocidad** en la recepción de los documentos
- **Distribución directa y automática** de la información dentro de la compañía
- **Mejor Servicio al cliente**, a los hoteles y a las agencias de viaje
- **Importantes ahorros de gestión documental**, eliminando máquinas de fax y consumibles.
- **Capacidad de evolución** de la plataforma de automatización que permite al negocio crecer sin tener que cambiar la infraestructura IT
- **Reducción de costes y tiempos de gestión** en el Departamento de Cuentas a Pagar
- **3 workflows distintos para un total de 26 casos de procesos** que se disparan cada día simplificando el trabajo de los responsables del Dpto de CxP (15 procesos de contabilización, 11 de aprobación)
- **4 personas gestionan ahora las facturas del Dpto. de CxP** desde un único punto, con todo el control del estado y acciones que ha tenido cada documento.
- **A efectos de auditoría**, control total de aprobaciones y validadores, verificación del cumplimiento de las políticas de gasto de la compañía
- **Unos 38 árboles no talados cada año**, además del ahorro correspondiente en materiales y energía que antes entraban en la fabricación de 446.400 documentos utilizados cada año para gestionar los procesos de PortAventura: agua (59.150 litros), emisiones de CO2 (5.716 kg), electricidad (9.153 kilovatios).

Acerca de PortAventura : En Breve

PortAventura nació como parque temático y se transformó en resort o ciudad de ocio, con todas las facilidades e instalaciones para el descanso vacacional: parques, zonas lúdicas y comerciales, hoteles y campos de golf. Fue inaugurado en 1995 y su principal accionista hoy día es La Caixa, que también es responsable de su gestión. www.portaventura.com

Los Procesos a automatizar

- Automatización de la recepción y captura de faxes de reservas procedentes de los hoteles y agencias de viajes
- Reenvío automático de dichos faxes internamente con MS-Exchange e integración en el Contact Center Presence
- Emisión de Órdenes de compra a proveedores automáticamente desde SAP
- Automatización del proceso de facturas de proveedores y archivado

La Solución

- Esker DeliveryWare
- Esker DeliveryWare integrada a Doculink, utilizando el Libro de Registro de Facturas de DCL Consultores

Los Beneficios

- Importante salto en la eficiencia de los procesos de gestión
- Ahorro de tiempos y costes de gestión
- Aumento de la satisfacción de los clientes y de los proveedores
- Reducción drástica de la carga de trabajo de Cuentas a Pagar
- Automatización de los procesos de Workflow fuera de SAP
- Eliminación de la entrada manual de datos

Entorno técnico

- Esker DeliveryWare con tarjetas Brooktrout
- SAP 4.6 SD, SAP ECC 6.0, Presence (Contact Center), MS-Exchange
- Open Text Archive Server, Doculink, Livelink