



TUI TRAVEL ONLINE DESTINATION SERVICES (ODS)

INTELIGENCIA DE GESTIÓN EN LA CARTERA DE CLIENTES

DE UN VISTAZO

“La proactividad en la gestión de crédito es prioritaria, especialmente en momentos económicos complicados donde se pone especialmente de manifiesto el mejor y más eficaz control de los saldos pendientes. La automatización de tareas de reclamación de saldos, la actualización de cuentas y una eficaz relación con el cliente es una necesidad, considerando que el crédito a clientes es, para el Centro de Servicios Financieros, el mayor activo a gestionar, con absoluta diferencia”.

Jorge Sabater,
Head of Finance Service Centre ODS

Organización

- Nombre: Centro de Servicios Financieros de TUI Travel Online Destination Services (TUI Travel ODS).
- Sector: Turismo.

Retos y Oportunidades

- Dotar a las herramientas de gestión de crédito de la inteligencia necesaria para facilitar la aportación de valor añadido, a través de la automatización de tareas de gestión y administrativas y optimizando los costes de backoffice por importe de facturación.

Objetivos

- Lograr la gestión inteligente de la cartera de clientes (8.000 en 97 países) de TUI Travel ODS, gestionados por el Centro de Servicios Financieros (CSF).

Soluciones y Servicios SAP

- SAP Financial Supply Chain Management (SAP FSCM):
 - Módulos de Créditos:
 - Business Partner.
 - Collections Management.
 - Dispute Management.
 - Biller Direct.
 - Credit Management.

Lo más destacado

- Automatización de la gestión de la cartera de clientes.
- Dotación de una escalabilidad eficaz.
- Organización más eficiente de los recursos.

Por qué SAP

- El volumen de datos fue determinante. La carga de más de 600.000 partidas diarias, más el análisis de su integridad y actualización de tablas, se evitó desarrollando, directamente, sobre el ERP de SAP.

Beneficios principales

- El proyecto ha permitido que el Centro de Servicios Financieros (CSF) de TUI Travel Online Destination Services (ODS) gestione su cartera de clientes de forma automatizada y eficaz.
- Asignación inteligente de pools de trabajo a gestores de cobro internos o externos.
- Tratamiento integral de la gestión de deuda.
- Desarrollo de nuevas mejoras en la gestión de la cartera de clientes.
- Mejor servicio al cliente canalizando sus incidencias y petición.

Entorno existente

- Servidores: IBM xSeries. Discos Emsc2. Sistema Operativo: Linux Suse 9 SR 3. SAP Netweaver 2004s. ECC 6.0. Oracle 10.2.0.2 (10g).

Historia de Éxito de Clientes SAP

TUI TRAVEL ONLINE DESTINATION SERVICES (ODS)

INTELIGENCIA DE GESTIÓN EN LA CARTERA DE CLIENTES

Hotelbeds accommodation & destination services es una empresa líder en el sector del turismo receptivo, que facilita todo tipo de servicios a organizadores de viajes en todo el mundo. Junto a Bedsonline, Hotelbeds es una de las grandes marcas de TUI Travel Online Destination Services (ODS) y es su Centro de Servicios Financieros quien proporciona servicios a ambas. Los ingresos del Centro de Servicios Financieros son de 675 millones de euros anuales, con una actividad en 97 países y más de 8.000 clientes.

Hotelbeds cubre más de 2.500 destinos en 80 países y más de 1.200 organizadores de viajes confían en la organización, para dar servicio a más de 5 millones de clientes anuales. Sus clientes operan a través de tres vías: hotelbeds.com, XMLNexGen y servicios offline, y cuentan con una red de apoyo formada por gestores de cuenta exclusivos, equipo de soporte XML, consultores en destino y oficinas locales en destino.

Hotelbeds está presente en Europa, América, África y Asia Pacífico & Oriente Medio. Sus productos, para los profesionales del sector turístico, contemplan además de alojamiento, circuitos, grupos, excursiones, entradas, traslados, alquiler de coches, asistencia en aeropuerto y servicios de representación.

La sede del Centro de Servicios Financieros de TUI Travel ODS se encuentra en Palma de Mallorca.

Situación anterior

El Centro de Servicios Financieros gestiona, para Hotelbeds, más de 125 millones de euros de deuda y una cartera superior a los 8.000 clientes, localizados en 97 países. El Centro de Servicios Financieros ha desarrollado comunicaciones con todos ellos en seis idiomas distintos.

Con anterioridad al proyecto se empleaba el módulo SAP FI-AR, pero el sistema tenía limitaciones para gestionar amplios volúmenes de registros y las opciones para su tratamiento eran manuales en gran parte. Por otra parte, las mejoras en la gestión dependían de la realización de desarrollos propios.

Necesidades a cubrir

La principal necesidad con que se enfrentaba el Centro de Servicios Financieros se centraba en dotar de inteligencia de gestión a sus herramientas de créditos. Con ello se

pretendía sumar valor añadido a la gestión, mediante la eliminación de tareas de carácter mecánico que, gracias al proyecto, se han visto optimizadas. El Centro de Servicios Financieros precisaba contar con las siguientes características para mejorar su operativa:

- Automatizar la clasificación de clientes con el fin de priorizar la gestión con los contactos.
- Asignar gestores y control de la gestión con el fin de analizar los índices de efectividad.
- Gestión comercial de los clientes mediante relaciones lógicas de asociaciones (Business Partners).
- Determinación de grupos, segmentos y estrategia de cobros, así como de sus gestores y responsables, asignados con roles específicos en función del nivel del sistema (Collections Management).
- Gestión automatizada de litigios o incidencias con facturas, de forma automatizada, mediante workflows internos de autorización (Dispute Management).



- Gestión del propio cliente a través de extranet con múltiples funcionalidades, como el pago online (Biller Direct).
- Gestión de Análisis de Créditos en base a información externa e interna, con el objetivo, entre otros, de identificar posibles insolvencias de forma proactiva, al tiempo que se valora el “scoring” de cada cliente de forma automatizada (Credit Management).

Esta situación llevó al Centro de Servicios Financieros de TUI Travel ODS a analizar las soluciones disponibles en el mercado capaces de cubrir estas necesidades. La práctica totalidad requería cargas diarias de partidas abiertas, que suponían tener que incorporar al sistema, entre otras tablas, más de 600.000 partidas diarias cuya información debería ser analizada para garantizar su integridad.

Finalmente, se decidió el desarrollo directo sobre el ERP de SAP, que evitó la generación de nuevas cargas de trabajo asociadas a otras soluciones del mercado. Así, se implantó el conjunto de aplicaciones SAP Financial Supply Chain Management (SAP FSCM). Los módulos seleccionados para configurar la solución fueron:

- Business Partner
- Collections Management
- Dispute Management
- Biller Direct
- Credit Management

El Proyecto

El proyecto se organizó en cinco fases coincidentes con los módulos desarrollados. La implantación se llevó a cabo de forma conjunta entre el equipo de funcionales y de sistemas de ODS y la consultora Ziran IT; esta última está dedicada al soporte y desarrollo de proyectos SAP para empresas del sector turístico.

Las fechas de entrada en productivo fueron:

1. Business Partner – febrero 2008.
2. Collections Management – abril 2008.
3. Dispute Management - mayo 2008.
4. Biller Direct - junio 2008.
5. Credit Management – diciembre 2008.

SAP FSCM cuenta con 74 usuarios activos distribuidos entre los módulos de:

- 25 gestores de cobro externos.
- 18 gestores de cobro internos.
- 21 gestores de BackOffice.
- 10 usuarios de dispute.

Potencialmente, los actuales 45 usuarios de Biller podrían alcanzar la cifra de 6.500 una vez realizado el rollout de la solución.

“Antes de la implantación de los módulos de SAP FSCM, la información era insuficiente, con escaso nivel de automatización e inadecuada de cara a las necesidades de gestión identificadas. Considerando los volúmenes y problemática de nuestra cartera de clientes, generaba una delicada situación de custodia sobre el que constituye el mayor activo de nuestra compañía. Ahora obtenemos información puntual de la cartera, con una planificación de las cargas de trabajo ajustada. El servicio al cliente se ha mejorado en la canalización de sus incidencias y peticiones”.

Jorge Sabater, Head of Finance Service Centre ODS.

Entre otras funcionalidades, SAP FSCM, ha aportado la posibilidad de externalizar tareas de recobro específicas, para proporcionar una cobertura eficiente al proceso de seguimiento de clientes.

La solución soporta toda la gestión de créditos del Centro de Servicios Financieros, que se centraliza en Palma de Mallorca, dando cobertura a su actividad online. Si bien el departamento de créditos es el principal usuario de SAP FSCM, internamente la responsabilidad de su gestión se amplía.

De esta forma, sus módulos soportan la gestión de las diferentes secciones del Centro o bien son utilizados por varios departamentos. Así, en el caso de Dispute Management, no sólo soporta la gestión de la sección Backoffice de Créditos, sino que también es aplicado por otros departamentos y oficinas para resolver incidencias generadas por los distintos puntos de contacto con el cliente, que son canalizadas para su resolución a través de esta herramienta y que permite una eficiente monitorización.

Igualmente, la sección Front utiliza Collections Management para priorizar sus gestiones y su registro, para controlar tanto la gestión de contactos, como el workflow de su seguimiento. Adicionalmente, la sección de créditos aplica esta herramienta de forma intensiva para analizar la cartera de clientes, facilitar la información y proponer acciones específicas.

Por último, Biller Direct canaliza las peticiones de clientes mediante el auto-servicio a través de pagos online, compensaciones de partidas, generación de litigios, histórico de movimientos o detalle de los pagos realizados, entre otras.

La solución utiliza servidores IBM xSeries, discos Emc2, sobre sistema operativo Linux Suse 9 SR3 y la versión SAP NetWeaver 2004s ECC 6.0, con base de datos Oracle 10.2.0.2.

Beneficios y planes de futuro

La automatización y la eficacia han sido los dos principales beneficios obtenidos por el Centro de Servicios Financieros de TUI Travel ODS, mediante el proyecto. El mejor control de la cartera de clientes permite la asignación de pooles de trabajo a los gestores de cobro, internos o externos, de forma inteligente y con un máximo de automatización escalable en todos los módulos. Esto facilita el tratamiento integral de la gestión de deuda.

Adicionalmente, y sobre la base del proyecto, se han incorporado mejoras como el envío automatizado de

extractos de cuentas en seis idiomas por distintos medios -fax / email- debidamente actualizados y desarrollado adaptaciones sobre los extractores de SAP BW permitiendo un mejor análisis. Asimismo, se ha dotado al sistema de una escalabilidad eficaz, permitiendo una organización más eficiente de los recursos.

TUI Travel ODS, además, está considerando la posibilidad de integrar SAP SD, para facturación y entregas a clientes, y SAP MM, para la gestión de materiales y compras, procesos que actualmente son gestionados por desarrollos propios.

(08/12)

©2008 by SAP AG. All rights reserved. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.