



Finance Service Centre de Hotelbeds accommodation and destination services
INTEGRACIÓN MUNDIAL DE LA FACTURA ELECTRÓNICA



Finance Service Centre de Hotelbeds accommodation and destination services

INTEGRACIÓN MUNDIAL DE LA FACTURA ELECTRÓNICA

Hotelbeds es una empresa líder en el sector de turismo receptivo, que facilita todo tipo de servicios a organizadores de viajes en todo el mundo. Hotelbeds es una de las grandes marcas de Accommodation & Destinations (A&D) de TUI Travel y es su Finance Service Centre (FSC) quien le proporciona los servicios centrales administrativos y financieros.

Hotelbeds cubre más de 2.500 destinos en 100 países, y más de 1.200 organizadores de viajes confían en la entidad para dar servicio a más de 10 millones de sus clientes anuales.

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 Finance Service Centre (FSC) de TUI Travel Accommodation & Destinations se encuentra en Palma de Mallorca.



>> Situación anterior

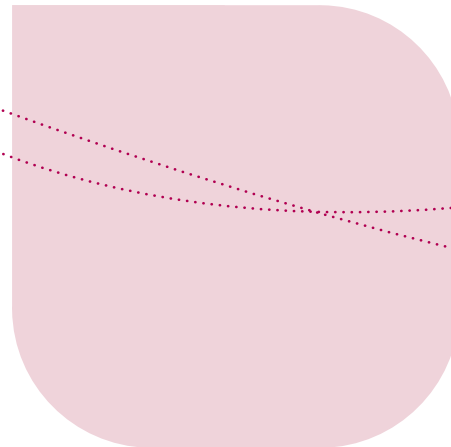
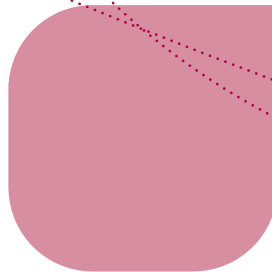
El FSC gestiona para Hotelbeds cerca de 2 millones de facturas anuales provenientes de más de 15.000 proveedores, distribuidos en más de 100 países. A su vez, se emiten a clientes más de 1.800.000 facturas al año, distribuidas en más de 97 países.

La recepción física de las facturas de sus proveedores provocaba el lógico retraso en su recepción, desensobrado, clasificación, escaneado y registro. Asimismo, y provocado por la falta de interacción con el proveedor, se generaban gran cantidad de incidencias motivadas por errores en los localizadores de las reservas, en el registro o, en un porcentaje significativo, por su propio extravío.

En cuanto a la emisión de facturas, el problema era bastante similar: las facturas debían ser impresas, clasificadas, ensobradas y franqueadas. Las probabilidades de extravío, considerando la diversidad de destinos, hacía que los gastos de gestión se multiplicaran de forma notable.

Por tanto, como común denominador a las situaciones descritas, se podría afirmar que la gestión manual de las facturas producía a FSC los siguientes desajustes en sus procesos y costes:

- Un dilatado período de tiempo para el correspondiente registro de las facturas, tanto en emisión como en recepción, con el consiguiente coste del personal requerido para realizar dichos procesos.
- El extravío de facturas enviadas y presuntamente recibidas. Estas primeras generaban una ampliación del periodo de cobro establecido por FSC para sus clientes, con el coste financiero que ello representaba.
- Un elevado número de incidencias en facturas recibidas por falta de interacción con sus proveedores, con el consiguiente coste que ello representa en todo lo relacionado con la inspección, litigio y corrección de errores.



>> ¿Por qué se eligió Voxel Group?

Porque Voxel Group, con baVel, es líder mundial en el sector de la hostelería y del turismo, además de ser la plataforma de facturación electrónica de referencia del FSC de Hotelbeds. A lo largo de casi 2 años, Voxel Group conjuntamente con el FSC, han conseguido incrementar sustancialmente la comunidad.

Porque el Manager de baVel es de muy rápida y fácil implantación, pudiendo el FSC continuar utilizando su actual sistema ERP sin necesidad de adaptaciones técnicas y sin tener que formar a sus empleados.

Porque los principales fabricantes de soluciones informáticas ya disponían por defecto de conectores con baVel. Además, Voxel Group disponía de baVel Portal, para que las empresas que no dispusieran de programas de facturación capaces de exportar las facturas en formato electrónico, pudieran generarlas manualmente a través de Internet, no quedando así excluido ningún cliente ni proveedor de FSC.

Además, Voxel Group era la única empresa española que podía operar como proveedor de facturación electrónica en los 3 supuestos contemplados por ley: Artículos 18.1.a (EDI), 18.1.b (firma digital) y 18.1.c (plataforma propia).

Por todos estos motivos, el FSC materializó un acuerdo estratégico con Voxel Group en noviembre de 2007. A partir de esa fecha, ambos han venido consolidando el presente proyecto y, en la fecha de redacción de este caso, ya se han conseguido importantes y estratégicas ventajas para los clientes y proveedores del FSC.



>> Funcionamiento de baVel

baVel es una red internacional de comunicaciones construida sobre Internet, la cual proporciona servicios de valor añadido mediante los cuales es posible la interconexión “plug&play” entre sistemas informáticos de clientes y proveedores que “hablan” idiomas diferentes. Gracias a baVel, miles de empresas del sector de la hostelería y del turismo, así como de cualquier otro sector, pueden intercambiar electrónicamente documentos directamente entre sus sistemas (facturas, pedidos, etc.), sin necesidad de intervención humana.

El concepto de red de valor añadido consiste en “inyectar” inteligencia sobre una red de comunicaciones ya existente, como por ejemplo Internet, con el fin de que proporcione servicios de valor añadido previamente inexistentes. El hecho de utilizar Internet como substrato de la red, confiere a ésta un carácter global.

baVel sustenta la base de los servicios de recuperación de documentos, trazabilidad, gestión de errores y solución de disputas online en baVilon, un repositorio digital centralizado, donde se almacenan durante un mínimo de 10 años todos los documentos enviados a través de baVel. Su existencia es esencial para cumplir con la legislación vigente en la mayoría de países con normativas en materia de facturación electrónica.

>> El proyecto de implantación

Voxel Group había desarrollado una metodología propia de implantación del sistema de facturación electrónica liderada por un Rollout Manager y un Implementation Manager, los cuales se encargaban de confeccionar para Hotelbeds un plan de implantación a medida para que, en un tiempo récord, estuviera interconectado con la práctica totalidad de sus clientes y proveedores.

La integración de sistemas entre ERPs de clientes y proveedores que “hablan” idiomas diferentes, requería que existiera un “traductor” de formatos. Esta función se llevaba a cabo mediante el Manager de comunicaciones de baVel el cual constituía, en la práctica, una “ramificación” de la propia red.

El Manager es un software de comunicaciones que se instala tanto al cliente como al proveedor y que lleva a cabo las siguientes funciones:

Emisión de documentos:

- Interconexión automática con el sistema de gestión del emisor de un documento.
- Validación de los contenidos y de la estructura del documento en el momento de su emisión, según los requerimientos del destinatario.
- Envío de alertas por correo electrónico al emisor, en caso de detección de errores.
- Firma digital de los documentos a enviar.
- Gestión automática de las comunicaciones y envío seguro al servidor central de baVel.

Recepción de documentos:

- Gestión automática de las comunicaciones y conexión segura con el servidor central de baVel.
- Comprobación de la firma digital de los documentos recibidos.
- Envío automático al emisor de un acuse de recibo electrónico.
- Envío de alertas por correo electrónico al destinatario, en caso de detección de errores.
- Conversión al formato de fichero requerido por el destinatario.
- Exportación al sistema de gestión del destinatario del documento “traducido”.
- Herramientas de gestión documental (búsqueda de documentos, exportación en múltiples formatos, informes estadísticos, etc.).

“Antes de la integración con baVel, una parte importante de nuestros esfuerzos y de nuestros costes iban destinados a tareas sin valor añadido, como la recepción física de las facturas de proveedores y desensobrado, la emisión, impresión y franqueo de facturas a clientes, su clasificación, escaneado y registro, el tratamiento de incidencias motivadas por errores y extravíos, etc. Ahora, el FSC puede focalizar su estructura, costes y esfuerzos en aquellos aspectos que generan valor añadido, mejorando así la calidad de servicio a todos sus colaboradores y clientes”.

Finance Service Centre Management.

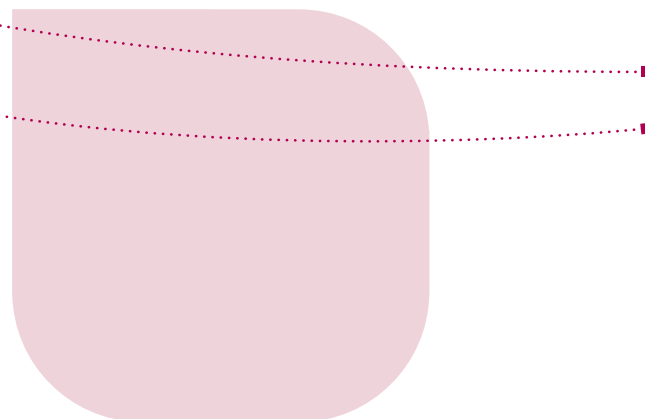
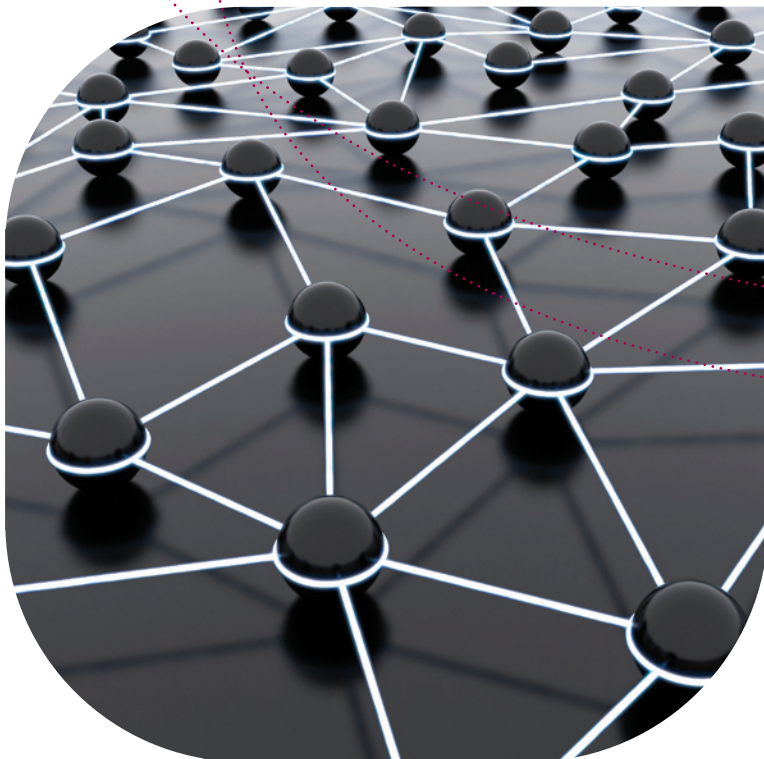
>> Finance Service Centre Management.

Retos de futuro

Habiendo conseguido una disminución del 93% en el coste por factura, una reducción de más del 60% en las incidencias, la eliminación de la pérdida de facturas y la reducción en el período medio de registro de las facturas de 14 días a 1 día con nuestros principales proveedores, el próximo reto consiste en afrontar la integración del resto proveedores internacionales que se encuentran atomizados y que no disponen de recursos para acometer un proceso de integración de sus sistemas en la red baVel.

Para dicha tipología de proveedor, se está trabajando en una extensión de los servicios de valor añadido proporcionados por baVel, de manera que los pequeños proveedores sin capacidad de integración podrán introducir sus facturas a través de un interfaz web. De esta forma, el único requerimiento para poder enviar facturas electrónicamente será disponer de un PC con conexión a Internet.

Otro importante aspecto en el que se está trabajando actualmente, es la mejora constante de la interacción cliente/proveedor a través de facilitar de forma interactiva via web el estado de las facturas en tránsito.



hotel**beds**.com



Nature Friendly Billing
Go Paperless

El consumo de papel deforesta el planeta y potencia el cambio climático.
Medita sobre la conveniencia de imprimir este correo y sus anexos.