



Caso de Éxito **AMResorts**

TCA software[®]
solutions

Caso de Éxito

AMResorts



Oficinas Corporativas: Newton Square, Pennsylvania, USA



Empleados: +25,000 colaboradores



Hoteles: 52 hoteles y 21 en el pipeline



Especialidad: Hoteles de playa: “Unlimited luxury”

Resumen Ejecutivo

Análisis de la situación

AMResorts buscaba un aliado tecnológico que les ofreciera una solución de software especializado en la hotelería con que fuera:

- 1) Implementado con bajo costo, tiempo y riesgo
- 2) Integración entre todos los departamentos
- 3) Flexibilidad en el servicio

Estrategia

AMResorts eligió trabajar con TCA Software Solutions como socio tecnológico, quien con su producto TCA Innsist, ofrecía una solución de software que cubriría todas sus necesidades al cumplir con sus requerimientos iniciales y superar sus expectativas de servicio.

Resultados

1. Mayor eficiencia en la operación y administración
2. Incremento de ingresos
3. Mejor toma de decisiones
4. Facilita la planeación del grupo hotelero
5. Oportunidad de seguir creciendo con productos de TCA Innsist
6. Estandarización y validación de información



Análisis de la situación

AMResorts es una compañía de operación hotelera que se diferencia por su manejo de marcas con una colección de resorts todo incluido de lujo. AMResorts opera 8 marcas de hoteles enfocadas en hoteles de playa, en más de 14 países como México, el caribe y Centroamérica y actualmente cuenta con 52 hoteles funcionando y 21 en el pipeline, 20,000 cuartos y más de 25,000 colaboradores. Adicionalmente, cuentan con “Unlimited Vacation Club”, un club vacacional con más de 66,000 socios y es considerado el programa de frecuencia de AMResorts.

Retos a los que se enfrenta AMResorts

1. Expansión: contar con más hoteles en nuevos mercados donde la operación es muy diferente.
2. Ser una empresa más institucional.



“ Hay una serie de factores que han influido en que se haya dado este crecimiento, a 52 hoteles en un periodo relativamente corto, son 16 años. Sin duda, son muchos factores y yo considero que parte de esto es tener la apuesta de tener las alianzas estratégicas que necesitamos, incluyendo el tema de tecnología con TCA. ”

Gonzalo del Peón
Presidente AMResorts

¿Por qué eligieron TCA Software Solutions como su aliado tecnológico?

Javier Coll, Vicepresidente Ejecutivo y Director de Estrategia de Apple Leisure Group - Grupo propietario de la compañía hotelera AMResorts, y Gonzalo del Peón, Presidente de AMResorts, expresaron en una entrevista las tres razones de peso que tenía para elegir a una compañía como TCA Software Solutions para ser su aliada estratégica con su producto TCA Innsist.

1. No adquirir un proyecto costoso y largo de implementar.

De acuerdo con Coll, la primera necesidad era evitar errores del pasado al tratar de crear "in house" su propia solución. Esta opción, señala Coll, es tentadora ya que te ofrece la opción de tener un sistema completamente a la medida, pero al final termina siendo un proyecto muy costoso, muy largo y no queda como lo prometido.

2. Integración total del sistema.

AMResorts buscaba completa integración entre todos sus departamentos. TCA Innsist, ofrece suites de soluciones para hoteles completamente integradas, para tener más control de todos los departamentos de las propiedades sin la necesidad de buscar terceras opciones, lo cuál fue muy atractivo para los ejecutivos de esta empresa hotelera.



“ Yo creo que siempre fue un win-win con TCA, siempre nos funcionó muy bien a nosotros y les funcionó muy bien a ellos, y hemos crecido y ellos han crecido por esa misma razón, porque nosotros hemos tenido unas necesidades y ellos las han cubierto. ”

Javier Coll

Vice Presidente Ejecutivo y Chief Strategy Officer en Apple Leisure Group

3. Flexibilidad

La flexibilidad era un tema indispensable en tres diferentes puntos: flexibilidad en el servicio, flexibilidad de adaptarse a su modelo de negocio y flexibilidad de pago.

a) La flexibilidad en el servicio se ve reflejada en la consultoría y servicios de soporte que ofrece un aliado estratégico como TCA Software Solutions, empresa que está comprometida a ir un paso más allá para llegar a acuerdos “win-win”, expresa Coll.

b) El segundo tipo es la flexibilidad que tuviera para adaptarse a las necesidades de su modelo de negocio ya que, según el presidente de AMResorts, es importante que tu aliado estratégico esté comprometido a ir un paso más allá para satisfacer las necesidades del grupo.

c) Finalmente está la flexibilidad de pago. De acuerdo con el vicepresidente de Apple Leisure Group, sus marcas deben tener la consistencia que ofrece un sistema integral uniforme, por lo que todos los propietarios de los hoteles bajo las marcas de AMResorts deben utilizar TCA Innsist y es importante que tengan la flexibilidad de pago y de adquisición para facilitar la transición.

Resultados

¿Cómo ha ayudado la alianza con TCA Software Solutions al crecimiento de AMResorts?

Según los ejecutivos de AMResorts y Apple Leisure Group, hay una serie de factores que han influido en el crecimiento acelerado de AMResorts:

1. Es un sistema integrado que permite ser más eficiente en el número de gente que tienes en administración, lo que disminuye este importantísimo gasto
2. Influye en los ingresos “no paquete”. TCA Innsist le permite a cada propiedad conocer el comportamiento de sus huéspedes para poder hacer campañas específicas de venta para productos que pueden ser de interés.
3. Da información inmediata de lo que pasa con los hoteles y los huéspedes para poder tomar decisiones inmediatas que afectan ingresos y gastos.
4. El sistema les permite la consolidación de varios hoteles, lo que facilita la planeación del grupo.
5. El buen servicio que provee TCA Software Solutions les permite tener la visión de seguir creciendo con sus productos.
6. Les ha permitido la validación y estandarización de información que facilita los procedimientos y auditorías para llegar a ser una empresa más institucional.



AMResorts a Futuro

AMResorts continuará en crecimiento acelerado convirtiéndose en una de las empresas hoteleras más importantes a nivel internacional. Sus directivos expresan que sus intenciones son salir de nuestra área geográfica y tratar de penetrar en Europa y en algún momento en Asia, reto para el cuál contarán con el apoyo de su aliado tecnológico: TCA Software Solutions.



“...creemos que hay oportunidades de seguir creciendo, y para esto necesitamos contar con todo nuestro equipo, el talento que tenemos y los grandes aliados estratégicos como TCA.”

Gonzalo del Peón
Presidente AMResorts

The logo for TCA software solutions is centered on a blue background. The letters 'TCA' are in a large, bold, white sans-serif font. To the right of 'TCA', the word 'software' is written in a smaller, white sans-serif font with a registered trademark symbol (®) at the end. Below 'software', the word 'solutions' is written in the same smaller, white sans-serif font.

TCA software®
solutions