



## PortAventura automatiza el proceso de reservas y confirmaciones con Esker DeliveryWare



PortAventura es uno de los parques temáticos más grandes de Europa. Fue inaugurado en 1995 con cinco zonas temáticas: Mediterránea, Polinesia, 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 Esker DeliveryWare para optimizar la entrada y salida de las numerosas peticiones de reservas y pedidos a proveedores.

### 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

### La Solución

- Esker DeliveryWare con Brooktrout

### Los Beneficios

- Importante salto en la eficiencia de los procesos de gestión
- Ahorro de tiempos y costes de gestión
- Aumento de la satisfacción del cliente

### Entorno técnico

- Esker DeliveryWare con tarjetas Brooktrout
- SAP 4.6 SD, SAP ECC 6.0; Presence (Contact Center), MS-Exchange

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.

## El Proyecto

### 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 Esker 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 Esker. 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 Esker que son gestionados por unas 12 personas en el Contact Center. Paralelamente, se extendió el uso de la tecnología de Esker al entorno SAP automatizando el envío de los pedidos a proveedores por el departamento de compras de PortAventura. Esker 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.

## 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 a proveedores, facturas y otros miles de documentos. Los departamentos de Atención al Cliente y de Compras necesitaban una solución de automatización 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

“Gracias a la integración de Esker 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

Gracias a la tecnología Esker hemos reducido el volumen de máquinas de fax y mejorado el servicio a nuestros clientes."

Robert Magi ▪ Jefe de Tecnología y Sistemas de información ▪ PortAventura

## Más automatización

### La eliminación del papel gana terreno

El proyecto se realizó en menos de dos meses, permitiendo a PortAventura comprobar inmediatamente los beneficios de la automatización de los flujos documentales. Siendo Esker DeliveryWare una plataforma universal de flujos documentales, su tecnología permite extenderse a todas las actividades del negocio. Éste fue el principal motivo por el que PortAventura optó por Esker. En efecto, el departamento financiero de la compañía considera ahora la automatización de la recepción de facturas de proveedores integrada a SAP en cualquier formato (papel o digital) siendo el próximo proyecto a abordarse. Tanto la recepción como la emisión de facturas desde SAP se pueden automatizar con Esker sin interferir en la configuración del ERP.

PortAventura de esta forma se suma a las empresas pioneras en optimizar el flujo del fax en sus procesos de negocio más críticos, obteniendo beneficios por ahorros de gestión, máquinas y consumibles, y contribuyendo así a la protección del medio ambiente reduciendo el uso del papel.

## 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

### Sobre PortAventura

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.

© 2008 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.