



# ROLL OUT

*EN HOTELES SOLARIS*



**HOTELES SOLARIS**

México



**EKS**

CASO DE  **Éxito**

# CONTENIDO

- 03** Introducción
- 04** Acerca del cliente
- 05** Los retos
- 06** Solución a la problemática
- 08** Resultados
- 09** Conclusión

# INTRODUCCIÓN >

Una implementación de **roll out** tiene como objetivo una nueva implementación principal que tendrá la misma configuración de procesos generales. Sin embargo, la nueva implementación tendrá que configurarse con respecto a requerimientos nuevos o los mismos que se utilizaban ya dentro de la operación de la empresa.

Gracias al **roll out**, podemos estandarizar y homogeneizar procesos de negocio para todas las compañías de un mismo grupo, lo que conlleva a grandes ventajas como la centralización del mantenimiento de los sistemas y la ejecución de procesos para reducir esfuerzos administrativos.

El equipo de **EKS Solutions** y **Hoteles Solaris** hicieron posible la implementación del roll out correspondiente a la entidad legal de la empresa mediante un trabajo conjunto.

Como todo proyecto tuvo altas y bajas a pesar de ser una reimplementación de procesos que ya se tenían mapeados a la perfección. En el proceso sugieron pequeños detalles en cuanto a definiciones de aspectos que querían mejorar en los mismos procesos para lograr un mejor rendimiento y poder utilizar el ERP en su máxima capacidad.



Hotel		Hotel + Vuelo	
Hotel:	Fecha de llegada:	Fecha de salida:	Personas:
[Seleccionar un hotel]	04/09/2020	08/09/2020	2 personas en 1 habitación
			<input type="button" value="VER DISPONIBILIDAD"/>



**HOTELES SOLARIS**  
México

**Únete a la familia Solaris**  
Regístrate y obtén increíbles descuentos + hasta 12 Meses sin intereses en tus reservas.

Correo

## ➤ ACERCA DEL CLIENTE

En su perfil comercial **Hoteles Solaris** destaca la oferta de cálidos días soleados, paradisíacas playas, emocionantes aventuras, actividades entretenidas, espaciosas habitaciones, albercas de ensueño, cena increíble y una excitante vida nocturna que hacen exquisitas las vacaciones con una experiencia de todo incluido. En sus destinos ofrece Los Cabos, con un estilo mexicano de antaño y Cancún, como una renombrada opción multidestino.

Sus orígenes son los de una empresa 100 por ciento mexicana, líder en el mercado avícola e industrial y con sede en la ciudad de Puebla que decidió incursionar en el ramo del hotelería. Esto, a través de sus empresas filiales Villas Solaris y Villas Internacionales del Caribe, mediante las operadoras Ramada In y Aston, con el inicio de sus actividades en 1988 y 1989.

[www.hotelessolaris.com](http://www.hotelessolaris.com)



Ambiente familiar con excelentes servicios e instalaciones para niños de todas las edades.



Cuartos de hospitalidad para tu comodidad y la de tu familia, el brazalete se queda contigo hasta tu salida.



Deliciosos menús especiales y cócteles tropicales diseñados para niños en tu **Todo Incluido**.



## ➤ LOS RETOS

El principal reto al que nos enfrentamos fue cambiar el pensamiento de los usuarios **clave**, ya que tenían la idea de que por ser una **nueva implementación** se abría la oportunidad de realizar varias **mejoras** en sus flujos de operación, así como realizar pequeños cambios en cuanto a definiciones.

La falta de comunicación que era notable en esos momentos y la distancia complicaron el explicar a los usuarios que durante el roll out no iban a cambiar sus operaciones. Como sabemos la pandemia dejó varios retos ex-

puestos, ya que en ocasiones se requiere que los implementadores se hagan presentes para poder atacar mejor los obstáculos.

El primer gran desafío que un cliente puede enfrentar es no saber qué esperar exactamente del proyecto. Si las metas y los objetivos no están claramente definidos, el proyecto está condenado a no tener un buen resultado. Iniciar un proyecto sin objetivos claros, una dirección específica y un plan preparado resulta en sufrimiento pues no hay claridad y previsión antes de comenzar.



# SOLUCIÓN A LA PROBLEMÁTICA >

A través de lo aprendido en otras implementaciones y con la experiencia que tiene cada uno de los integrantes de nuestro equipo consultor de **EKS Solutions**, así como con ayuda del equipo de TI del **Hoteles Solaris** se logró realizar una mejor comunicación con los usuarios correspondientes, asimismo se canalizaron todas las lluvias de ideas que tenían.

Se realizaron sesiones en las cuales se tenía un acercamiento con el equipo de **Hoteles Solaris** para mencionar los comentarios y así poder tomar las mejores decisiones para la empresa, posterior a esto se realizaron los diferentes comunicados y explicaciones a las personas correspondientes.

El esfuerzo fue doble ya que fue un roll out a distancia y en ocasiones los usuarios se encontraron saturados por las diferentes actividades de la operación que tenían.



**HOTELES SOLARIS**

México





## RESULTADOS >

Se cumplió con el objetivo del roll out establecido al inicio en tiempo y forma por parte del equipo de **EKS Solutions** y **Hoteles Solaris**. Los retos por la contingencia y el cambio de pensar en los usuarios fueron importantes ya que de esta manera nuevamente confirmamos las ventajas de un trabajo en equipo.

**Hoteles Solaris** actualmente tiene su plantilla de empleados en la entidad legal correspondiente y nuestros consultores adquirieron más experiencia durante las diferentes etapas.



## CONCLUSIÓN >

Con lo anterior podemos decir que, la implementación de la aplicación generó valor en el cliente por diferentes aspectos, como fue la experiencia del consumidor al contar con una plataforma que ofrece un servicio de calidad con una respuesta rápida al generar un pedido. Lo anterior ayuda a la empresa a tener un mejor posicionamiento en la mente del consumidor, generando un **engagement**.

Lo antes mencionado es la meta de cualquier empresa que considere generar un negocio al ofrecer un servicio y/o, pero de igual importancia debemos analizar las ventajas operativas que se obtuvieron con la implementación de la aplicación pues cuenta con un sistema portable con el cual tienen mayor control de sus ventas, mejor control de la producción y mejor comunicación en la operación.

Sin embargo, con el paso del tiempo las necesidades del mercado van cambiando y se requiere una innovación continua, por lo que todo sistema está en una constante mejora para garantizar que se cubran todos los requerimientos que surjan, con miras hacia el futuro para el crecimiento de la empresa.

En la implementación de **Delivery Host** se realizaron diferentes pruebas de campo para conocer el impacto en todas las áreas correspondientes, pero principalmente que se cumplieran las expectativas del cliente, el cual tenía bien trazadas: generar valor a la marca, optimizar su operación y generar una ventaja competitiva en el mercado; con lo que el equipo de **EKS Solutions** pudo ofrecer un producto a la medida de las necesidades, generando, **un caso más de éxito** en sus filias.



# **ROLL OUT**

## *EN HOTELES SOLARIS*



**HOTELES SOLARIS**

México

## ***Autores***

**CLAUDIA, GUTIÉRREZ**

**JOSELIN, LARA**

**BIBIANA, DIAZ**

**DAVID, DE JESUS**



**HOTELES SOLARIS**

• México

**EKS**

CASO DE **➤** *Éxito*