



INTEGRACIÓN DE DATOS

PALLADIUM

HOTEL GROUP

Palladium Hotel Group sitúa a sus clientes en el corazón de los servicios



Acerca de Palladium Hotel Group

Palladium Hotel Group es un grupo hotelero multinacional de origen español, nacido en Ibiza y con más de 50 años de trayectoria. En la actualidad, esta compañía explota más de 40 establecimientos hoteleros en Brasil, España, los Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos, Italia, Jamaica, México y la República Dominicana, que operan bajo 10 marcas diferenciadas específicamente, entre las que figuran TRS Hotels, Ushuaia Unexpected Hotels, Grand Palladium Hotels & Resorts y las franquicias de la marca Hard Rock Hotel en Ibiza, Tenerife y Marbella.

Qlik Talend® es un componente esencial de una nueva arquitectura que se basa en la nube, con los datos como motor, así como un pilar fundamental de la estrategia del grupo Palladium. Una solución que recopila datos de fuentes muy diversas, de manera rápida, ágil y precisa. La información práctica que capta permite tomar decisiones clave con fundamentos más sólidos y reaccionar a las evoluciones del mercado para perfeccionar la experiencia que se ofrece a los clientes en todos los establecimientos.

«Los datos son el oro del siglo XXI. Qlik Talend nos ayuda a fomentar una cultura empresarial que se apoya en ellos y garantiza que trabajamos con información de alta calidad, para mejorar de forma constante la experiencia que ofrecemos al cliente».

Gustavo Cueva, Director Sénior de Datos y Análisis, Palladium Hotel Group



Nombre del cliente

Palladium Hotel Group

Sector

Servicios y Comercio Minorista

Zona geográfica

Ibiza y Madrid, España

Funciones

Finanzas, Marketing, Operaciones, TI, Ventas

Retos

- Profundizar con más precisión en los clientes
- Acelerar el acceso a datos para sustentar la toma de decisiones
- Construir una arquitectura de datos unificada y preparada para futuras necesidades

Solución

Ahora Qlik Talend es un componente vital de la nueva estrategia, cuyo motor son los datos, con la misión de habilitar el acceso a un extenso y variado catálogo de fuentes.

Resultados

- Reducción del 75 % en el plazo de elaboración del 90 % en la precisión de las previsiones
- Datos fiables y de alta calidad, que sirven de base para tomar decisiones clave
- Ahora los datos permiten centrar con más precisión todavía los servicios en el cliente



Centrar el servicio en el cliente para superar sus expectativas

Para los huéspedes que eligen alojarse en los establecimientos de Palladium Hotel Group, nada es más importante que la experiencia que disfrutan allí. Da igual si se trata de un hotel urbano de superlujo o de un destino pensado especialmente para las vacaciones en familia: siempre se da por sentado que el hotel elegido dispone de servicios exclusivos, a la medida de cada cliente.

«Lo que nos interesa es averiguar por qué prefieren las propuestas de Palladium Hotel Group», explica Gustavo Cueva, Director Sénior de Datos y Análisis en Palladium Hotel Group. «El objetivo principal es convertir a esos huéspedes en clientes fieles. Y para eso necesitamos conocerlos y saber cuáles son sus gustos y preferencias. Desde su edad hasta cuál es su vino favorito, pasando por si tienen familia o viajan en solitario».

«En el sector hotelero, la competencia es muy reñida, por eso es crucial perfeccionar la oferta de forma continua», apunta Marcel Alet, Director de Sistemas de Información de Palladium Hotel Group. «La finalidad no se limita a satisfacer las expectativas de los clientes, sino a superarlas, ganarnos su confianza y fidelizarla».

Esas eran las metas clave de la iniciativa planteada por Palladium Hotel Group para transformarse en un grupo empresarial impulsado por los datos, con un profundo conocimiento del mercado y con la capacidad y la flexibilidad para reaccionar cuando la demanda cambiase y evolucionase.

«La clave de nuestro éxito a largo plazo es la capacidad de tomar decisiones apoyadas en información sólida y precisa, prever y anticiparnos a las tendencias del mercado y adaptarnos a los cambios sin perder un instante», subraya Alet. «Los datos son el combustible para acelerar y depurar procesos, aumentar la eficiencia operativa y mejorar la experiencia que brindamos a los clientes, que se convierten en el eje de nuestros servicios».

Palladium Hotel Group aspiraba a expandir de forma constante su oferta e implantar esa estrategia, pero la situación de partida requería dejar atrás un entorno tecnológico anticuado, que padecía graves dificultades para aportar datos de forma fiable y rápida.

«Los datos son el oro del siglo XXI», señala Cueva. «Qlik Talend nos ayuda a fomentar una cultura empresarial que se apoya en ellos y garantiza que trabajamos con información de alta calidad, para mejorar de forma constante la experiencia que ofrecemos al cliente».

Un pilar básico de la arquitectura basada en la nube

En términos concretos, lo que el grupo necesitaba era una solución que trabajase para integrar los datos procedentes de un panorama de TI cada vez más complejo y geográficamente muy disperso con la máxima velocidad y precisión.

«Buscábamos una herramienta suficientemente versátil para conectarse a un montón de fuentes de datos distintas, capaz de gestionar volúmenes elevados de datos complejos, como los que hoy generamos», explica Cueva.



«Evaluamos varias soluciones y al final nos decidimos por Qlik Talend porque, además de cumplir los requisitos iniciales que exigíamos, encajaba de maravilla con las evoluciones futuras que queremos hacer realidad».

En la actualidad, el entorno de datos basado en la nube de Palladium Hotel Group tiene como eje central una plataforma de almacenamiento Snowflake en AWS, que utiliza Qlik Talend como herramienta de integración para adquirir, recopilar y orientar datos procedentes de un catálogo de fuentes muy dispares, repartidas por todo el conglomerado empresarial.

«El entorno al completo funciona sobre AWS y, al igual que pasa con Snowflake, la integración ha sido impecable, sin un solo problema», anuncia Alet. «AWS nos aporta flexibilidad para adaptar la escala rápidamente y adaptarnos según evolucionen las necesidades, mientras que Qlik Talend permite monitorizar los datos y también detectar y corregir errores con la máxima velocidad. Es un componente esencial de la arquitectura».

«La fuente de datos más importante es nuestro sistema de gestión de propiedades (PMS), que administra las operaciones básicas de la gestión hotelera», explica Cueva. «Otras fuentes de datos serían el software de finanzas, los datos de satisfacción de los clientes e incluso la información sobre vuelos. Qlik Talend se ocupa de captar y gestionar todos esos flujos de datos de un modo eficiente y fiable».

Niveles desconocidos de control y precisión

Han pasado seis años desde que se implantó la nueva infraestructura, que ahora unifica los datos procedentes del complejo panorama organizativo del grupo empresarial. Y así hace posible ejecutar integraciones rápidas, mejorar la calidad de los datos y obtener información práctica, precisa y fiable sobre las operaciones.

«Con Qlik Talend conseguimos gestionar y organizar los datos con un nivel altísimo de control y precisión. Y, además, la interacción con Snowflake fue como la seda», añade Alet. «En menos de seis meses logramos resultados con los datos procedentes de los sistemas básicos».

Hoy, los datos que proporciona Qlik Talend sirven para que Palladium Hotel Group profundice en la personalización de las experiencias que brinda a los clientes, perfeccione procesos y responda a las exigencias del mercado con agilidad.

«La información práctica que obtenemos permite prever las necesidades de cada cliente y optimizar tanto los servicios que prestamos como la eficiencia en las operaciones», continúa Alet. «En todos los departamentos de cada hotel, el personal y la gerencia de Palladium Hotel Group se benefician del grado superior de eficiencia y toman decisiones más rápidamente, basándose siempre en datos empíricos».

«Tenemos la posibilidad de traducir un análisis muy complejo y convertirlo en información práctica y útil», subraya Cueva. «También es posible consultar los datos en tiempo real, y eso agiliza y refuerza la toma de decisiones, con la seguridad de que son datos fiables y precisos».

Cueva señala que el grupo ha reducido los plazos necesarios para la elaboración de informes en casi un 75 % y que la precisión de pronósticos y estimaciones crezca en torno al 90 %.

«Pero lo más importante es que el personal sabe que los datos son fiables», advierte. «Nos hemos convertido en el centro de referencia y consulta dentro de Palladium Hotel Group. Todos los departamentos acuden a nuestros datos para cimentar sus decisiones y los ayudamos a refinar la experiencia que brindan al cliente, para llevarla a un nivel superior».

Con la vista puesta en el futuro, el grupo piensa continuar apoyándose en Qlik Talend para avanzar en innovación y depurar los servicios para su clientela haciéndolos todavía más personalizados y sostenibles.

«La intención es seguir profundizando en la relación con Qlik, un socio a largo plazo que nos acompañará para abordar los retos y las dificultades que surjan», concluye Cueva. «El objetivo es consolidar los datos de alta calidad a una escala todavía mayor, para continuar perfeccionando al máximo la experiencia que se brinda a los clientes. Qlik Talend aporta la versatilidad y la velocidad que nos hacen falta para conseguirlo».

Implemente una base de datos fiable para la IA

Aprende más



Sobre Qlik

Qlik convierte entornos de datos complejos en información práctica, impulsando resultados de negocio estratégicos. Con más de 40.000 clientes en todo el mundo, nuestra cartera de productos integra capacidades avanzadas de IA y ML empresarial, mejorando la calidad de los datos en general. Destacamos en integración y gobierno de datos, ofreciendo soluciones integrales que funcionan con distintas fuentes de datos. El análisis intuitivo de Qlik descubre patrones ocultos y permite a los equipos abordar desafíos complejos y aprovechar nuevas oportunidades. Nuestras herramientas de IA/ML, prácticas y escalables, permiten tomar mejores decisiones con mayor rapidez. Como socio estratégico, nuestra tecnología independiente y experiencia logran que nuestros clientes sean más competitivos.

[qlik.com](https://www.qlik.com)