

Upravljanje informacijama i
automatizacija procesa
Crowne Plaza Belgrade



SVEOBUH VATNA DIGITALNA TRANSFORMACIJA ZA MANJE OD GODINU DANA: CROWNE PLAZA BELGRADE

Naziv kompanije:

Crowne Plaza Belgrade (deo grupe
Delta Holding/Delta Hospitality)

Branša: Hotelska industrija

Otvoren: 2013

Lokacija: Beograd, Srbija

Usluge: Hotelska industrija, turizam

Crowne Plaza je najveći hotel u Beogradu. U njemu je zaposleno više od 130 ljudi. Iako je vlasnik hotela kompanija Delta Holding, njime upravlja InterContinental Hotels Group (IHG), jedan od najvećih hotelskih lanaca sa gotovo 6.000 hotela širom sveta.

Dok su duga tradicija i prepoznavanje brendova čiji je vlasnik IHG (među koje spada i Crowne Plaza) definitivno doprineli uspehu ovog beogradskog hotela, najviše zasluga pripada kombinaciji uspešnog rada zaposlenih i odgovornog upravljanja.

Hotel je ustanovio temeljan i kompleksan sistem kontrole poslovanja i izveštavanja, kojim je upravljano ručno od samog otvaranja hotela 2013. godine. Zadaci su obuhvatali štampanje, skeniranje i korišćenje različitih sistema sa niskim nivoom automatizacije, koji nisu bili međusobno povezani. Za manje od godinu dana, tim hotela Crowne Plaza uspeo je da potpuno transformiše tri sveobuhvatna poslovna procesa, i to pomoću digitalne podrške spoljnog partnera, slovenačke kompanije HC Center, i aplikacije Therefore, sistema za dokumente kompanije Canon.

Canon

See the bigger picture



U svim svojim hotelima IHG Group zahteva striktno i sveobuhvatno izveštavanje o poslovnim operacijama, zadacima i investicijama. Dok su finansijska služba i IT odeljenje u hotelu Crowne Plaza u Beogradu očigledno bili svesni značaja kontrole i izveštavanja kad je reč o upravljanju hotelom, primetili su i da kod sistema, koji je odnosio mnogo vremena, ima prostora za unapređivanje. Različita hotelska odeljenja su svakodnevno slala izveštaje o kupovinama, investicijama i kontroli kvaliteta. Štampani izveštaji kružili su među raznim potpisnicima i odeljenjima, povremeno se događalo da se dokumenti izgube, a ponekad – ako je jedan od potpisnika bio odsutan iz kancelarije, na primer – svakodnevni zadaci ili procesi kupovine trajali su čak i po nekoliko dana.

Ranije su zaposleni u hotelu pripremali više od 100 stranica raznih dokumenata svakoga dana, koje je tada trebalo odštampati, potpisati i udariti pečat. Kao posledica toga, sva tri procesa – kupovina, upravljanje budžetom i kontrola kvaliteta – zahtevala su od zaposlenih mnogo vremena, a nepotrebna odlaganja uzrokovala je i činjenica da je otiske trebalo pronalaziti u arhivi.

G. Radisavljević, rukovodilac IT odeljenja, počeo je da traži pogodnija digitalna rešenja, želeći da trenutno i najpre optimizuje sledeće tri oblasti:

1. Zahtev za nabavku (Purchase Order (PO)):

u hotelu Crowne Plaza, proces kontrole troškova je izuzetno strog, jer baš svaku kupovinu, čak i onu male vrednosti, treba da zabeleže, ispituju i odobre četiri osobe ili odeljenja.

- **Predloženo rešenje:** aplikacija zasnovana na informatičkom oblaku koja omogućava unos narudžbina ili zahteva za nabavku, pregled u realnom vremenu obrade narudžbina u raznim fazama, digitalne potpise i odobrenja zahteva za kupovinu, kao i arhiviranje porudžbina.

2. CapEx (Kapitalni izdaci (Capital Expenditure)):

upravljanje kapitalnim izdacima je malo komplikovaniji proces, bilo u pogledu svakodnevnih investicija ili investicija većih od 20.000 €. Investicije moraju da potvrde i izvršni direktor i finansijski direktor. Istovremeno, moraju se zabeležiti bilo kakve izmene u CapEx budžetu, a čitava dokumentacija za svaku investiciju mora se nadgledati.

“Glavne prednosti sistema za dokumente Canon Therefore su: ušteda vremena, efikasnost i postignuta transparentnost. Svaki dokument možete pronaći u bilo kom trenutku, prateći njegovu putanju među potpisnicima, i brzo ga dobiti iz arhive radi interne revizije. Produktivnost je povećana. Finansijska služba je prezadovoljna!”

Goran Radisavljević
Rukovodilac IT odeljenja,
Crowne Plaza Belgrade

- **Predloženo rešenje:** sistematsko rešenje za sveobuhvatni pregled i upravljanje kapitalnim investicijama, od pregleda prikupljenih tendera za pojedine planirane investicije, planiranja novčanih tokova za pojedinačne stavke i čitavog CaPex budžeta, memorisanje izmena u planiranom budžetu, do odobrenja i potpisa, kao i aktivno povezivanje sa odeljenjem za računovodstvo.

3. Kontrolna samoprocena (Control Self-Assessment (CSA)):

kontrola kvaliteta je najkompleksnije polje, koje obuhvata finansije, nabavku, IT i HR aspekte. Pokriva oko 90 različitih kontrolnih tačaka ili pitanja, na koje treba redovno odgovarati i u potpunosti arhivirati.

InterContinental Hotel Group poseduje izvanredne i kompleksne kontrolne mehanizme, sa kojima svaki hotel mora da bude usaglašen svakoga dana.

- **Predloženo rešenje:** aplikacija koja omogućava svim pružaocima usluga smeštaja jednostavan ulaz u kontrolne tačke, spajanje podataka i centralizovano prikupljanje podataka, jednostavan pregled i analizu prikupljenih podataka, izvoz prilagođenih izveštaja u pogledu potreba kontrole, kao i uvid u svakom trenutku tokom nedelje u čitavu dokumentaciju Kontrolne samoprocene.

Traganje za rešenjem

Sredinom 2019. godine, IT tim se odlučno suočio sa problemom i počeo da traga za konkretnim rešenjem ovog problema. Prvo su istražili rešenja koja su koristili hoteli u okviru IHG Group. Međutim, ispostavilo se da su ta rešenja bila samo delimična i da nisu mogla da odgovore na njihove specifične potrebe. Sveli su izbor na nekoliko pružalaca usluga, među kojima je bila i kompanija HC Center, ovlašćeni partner kompanije Canon koji je obezbeđivao IT opremu za InterContinental Hotel u Ljubljani tokom 2018. godine (vlasnik tog hotela takođe je Delta Holding). Ta kompanija je stupila u vezu sa g. Radisavljevićem. Tokom poslovnih sastanaka izložili su mu nekoliko mogućnosti za digitalizaciju i automatizaciju poslovnih procesa. Posle nekoliko prezentacija sistema za dokumente Canon Therefore, tim hotela Crowne Plaza je ocenilo taj sistem najprikladnijim rešenjem za svoje potrebe. Njihov izbor podržao je i menadžment hotela, kao i finansijska služba.

U sledećem koraku su se finansijski i IT tim sastali sa rukovodiocima pojedinih odeljenja, i saslušali su njihove zahteve. Kasnije su i predstavnici kompanije HC Center organizovali sastanak sa njima.



Proces Kontrolne samoprocene

„Mi koji radimo u IT odeljenju hotela i u okviru procesa CSA, moramo obratiti pažnju na nekoliko kontrolnih tačaka. Na kraju svakog meseca moram da proverim ko je došao u kompaniju i ko ju je napustio. Takođe moram da proverim da nije bilo neovlašćenih prijavljivanja u sistem. Moram imati u vidu periodično obnavljanje skladištenja podataka. Ko ulazi u prostoriju u kojoj se nalaze serveri? Kakve su naše smernice o zaštiti podataka iz kreditnih kartica? Moram da pripremam izveštaje koje zatim odobrava finansijski direktor.

Finansijska služba mora da obrati pažnju na još veći broj kontrolnih tačaka. Stvari brzo postaju izuzetno kompleksne. Recimo da jedan od naših gostiju nije zadovoljan svojim boravkom i da bismo želeli da poboljšamo njegovo iskustvo tako što ćemo refundirati deo njegovih troškova ili mu ponuditi besplatnu večeru. Moramo zabeležiti takav korak u sistemu, prikazati njegovu prikladnost, i potvrditi ga. U zavisnosti od određene transakcije, u ovaj proces često je uključeno više osoba. Canon nam je pomogao da upravljamo ovim kompleksnim procesom na vrlo efikasan način, štedeći vreme i povećavajući produktivnost.“

Goran Radisavljević
Rukovodilac IT odeljenja, Crowne Plaza Belgrade



„Sistem za upravljanje ugovorima bi zaista zaokružio sve naše napore do sada preduzete u pogledu digitalizacije naše kompanije. Već se nalazimo među nekoliko hotela u Evropi koju su toliko mnogo poslovnih procesa doveli do nivoa kompletne digitalizacije. A to je ono što nastojim da postignem – dopada mi se činjenica što „probijamo led“ u ovom pogledu.“

Goran Radisavljević
Rukovodilac IT odeljenja,
Crowne Plaza Belgrade

Zajedno su osmislili prvu verziju sistemskog rešenja koje je zadovoljilo zahteve Crowne Plaza Hotela. Sistem Therefore je u potpunosti uspostavljen kao rešenje zasnovano na informatičkom oblaku, hostovano na serverima kompanije HC Center u dve geografski razdvojene zone za podatke.

Izuzetne prednosti za zaposlene

Prva obuka sa krajnjim korisnicima održana je posle integracije rešenja u okruženje naručioca. Oko 20 zaposlenih je obučeno relativno brzo za korišćenje u procesu kupovine (PO) i investiranja (CapEx) (20 ljudi za svako rešenje), dok je još oko 20 zaposlenih prošlo obuku u oblasti kontrole kvaliteta (CSA). Obuke su proticale bez problema, i bilo je očigledno da je većina zaposlenih u Crowne Plaza Hotelu željno iščekivala efikasnije i digitalno potpomognute poslovne procese. Zaposleni su očigledno morali da nauče kako da koriste nove radne procese, ali većina njih je učila bez problema. Finansijska služba i IT odeljenje procenjuju da su prednosti novog sistema izuzetni.

Canon Therefore za narudžbine (PO) je aktiviran u januaru 2020. godine. Radni proces investiranja (CapEx) je aktiviran mesec kasnije, posle nekih prilagođavanja i izmena, dok je proces kontrole kvaliteta (CSA) bio u potpunosti digitalizovan do kraja jula. Zanimljivo je napomenuti da su oni najpre želeli da pruže digitalnu podršku za nekoliko pitanja ili procesa u okviru CSA (oko 10%), ali su ubrzo ustanovili da bi potpuni preokret predstavljao mnogo efikasniji dodatak upravljanju svakodnevnim operacijama.

Pogled u budućnost

Uprkos krizi, Crowne Plaza Hotel ne posustaje: njegovo rukovodstvo gleda u budućnost. Sledeći korak je da nadogradi sistem upravljanja ugovorima, što će značajno olakšati rad zaposlenih. Većina ugovora zaključenih sa spoljnim izvođačima i radnicima na održavanju, zaključena je na period od jedne godine. Pošto je ovo jedan od najvećih hotela u Beogradu, broj takvih izvođača je izuzetno veliki, ali rukovodstvo još uvek nadzire te ugovore u nedigitalizovanom obliku. Efikasnost ovog sistema bi bila znatno unapređena kada bi taj proces bio automatizovan.

Canon CEE GmbH
Oberlaaer Strasse 233
A-1100 Vienna
Austria
Tel.: +43 1 680 890
www.canon-cee.com

Canon CEE GmbH
Predstavništvo
Beograd
Omladinskih brigada 90v
11070 Novi Beograd
Srbija
www.canon.rs

Pratite Canon EMEA na našim društvenim medijima:



Canon

See the bigger picture