

## Documento: Caso de estudio

Moravia, San José  
4000-1155  
info@procom.co.cr  
www.procom.cr

### **Caso de estudio: Digitalización de procesos de grupo empresarial de más de 10 comedores industriales**

*Documento de uso comercial. El caso de estudio es propiedad de PROCOM y está prohibida su reproducción.*

En la actualidad, la digitalización del sector de la hospitalidad se ha convertido en una necesidad para mantener la competitividad y mejorar la experiencia del cliente. Un claro ejemplo de ello es el caso de éxito del grupo empresarial que es propietario de comedores industriales que operan en transnacionales, quienes buscaron mejorar la eficiencia de sus procesos y centralizar su información.

Antes de buscar soluciones tecnológicas, el grupo empresarial enfrentaba diversos desafíos. La gestión de sus distintos puntos de venta era independiente y muy diferente entre sí, ya que se tienen diversas reglas de negocio por empresa y la administración no estaba centralizada, lo que dificultaba el control y la toma de decisiones estratégicas. Además, los procesos de carga de datos al ERP corporativo (SAP) eran manuales y no estaban integrados, lo que generaba retrasos y costos elevados de recurso humano.

Por esta razón, el grupo empresarial decidió buscar una solución que pudiera integrar todos sus procesos en un solo sistema y mejorar su servicio al cliente. Fue entonces cuando contactaron a PROCOM, una empresa líder en soluciones tecnológicas para el sector de la hospitalidad.

PROCOM diseñó una solución integral que cumplió con las necesidades del grupo empresarial. La solución incluyó la implementación de un software de facturación y gestión de reglas de



negocio para comedor industrial llamado Ewaiter, el cual que permitió centralizar la información de sus distintos puntos de venta con un modelo multi establecimiento. Además, se implementó SOLARIA una plataforma cloud que centralizar e integra todas sus operaciones, para que la información viaje de forma organizada hacia el ERP central y también para habilitar nuevos canales digitales que antes no existían dentro del ecosistema integrado mediante un app móvil y una web de venta de comida.

La solución también incluyó la implementación de una integración al sistema de control de inventarios y gestión de compras por medio del módulo de integración al ERP, que permitió al grupo empresarial optimizar sus procesos y reducir costos.

La solución de PROCOM permitió al grupo empresarial mejorar significativamente su eficiencia y reducir los costos operativos. Además, la centralización de la información les permitió tomar decisiones estratégicas informadas en tiempo real. Esto le ha permitido centralizar la administración de productos, precios, recetas, tarifas, entre otros.

La mejora en el servicio al cliente también fue significativa. Gracias al sistema de compra en línea y atención automatizada, los clientes pueden hacer sus pedidos en línea y recibir atención personalizada en cualquier momento del día, lo que generó un incremento en la satisfacción del cliente. Así mismo los clientes finales indicaron sentirse muy satisfechos con la entrega de sus facturas electrónicas y la velocidad del servicio en general.

En conclusión, la digitalización del sector de la hospitalidad se ha convertido en una necesidad para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente. El caso de éxito del grupo empresarial del sector de comedores industriales muestra cómo una solución integral de PROCOM puede transformar una empresa y mejorar sus procesos y atención al cliente. Si usted también desea transformar su empresa, no dude en contactar a PROCOM, una empresa líder en soluciones tecnológicas para la industria de la hospitalidad. Con sus productos de hardware, software, cloud y consultoría, PROCOM puede ayudarlo a alcanzar el éxito en la era digital.

Contáctenos: [ventascorporativas@procom.co.cr](mailto:ventascorporativas@procom.co.cr) / 40001155