

## 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 5 moteles

*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 varios moteles, 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 moteles era independiente y no estaba centralizada, lo que dificultaba el control y la toma de decisiones estratégicas. Además, los procesos de reserva y atención al cliente eran manuales y no estaban integrados, lo que generaba retrasos y confusiones.

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 propiedades llamado Ewaiter, el cual que permitió centralizar la información de sus distintos moteles. Además, se implementó SOLARIA una plataforma cloud que centraliza e integra todas sus operaciones, para que los clientes pudieran hacer reservas por medio de la web o mediante



un app y acceder a información sobre los servicios y tarifas de cada uno de los moteles del grupo.

La solución también incluyó la implementación de un sistema de control de inventarios y gestión de compras por medio del módulo de backoffice Lux ERP, que permitió al grupo empresarial optimizar sus procesos y reducir costos. Además, se implementó un sistema de atención al cliente automatizado que permitió a los clientes recibir atención personalizada en cualquier momento del día.

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 reserva en línea y atención automatizada, los clientes pueden hacer sus reservas 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 propietario de varios moteles 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