

An aerial photograph of a resort complex. In the foreground, a large, irregularly shaped swimming pool with clear blue water is surrounded by numerous lounge chairs and white umbrellas. To the left of the pool is a modern, multi-story building with a white facade and a flat roof. The resort is set against a backdrop of a clear blue sky and a turquoise ocean. The image is partially obscured by a dark blue diagonal overlay on the right side.

Caso de Éxito **AMResorts**

Caso de Éxito **AMResorts**



Oficinas Corporativas: Newton Square, Pennsylvania, USA



Empleados: +25,000 colaboradores



Hoteles: 52 hoteles y 21 en el pipeline



Especialidad: Hoteles de playa: “Unlimited luxury”



AMResorts es una compañía de operación hotelera que se diferencia por su manejo de marcas con una colección de resorts todo incluido de lujo. Está formada por 8 marcas hoteleras enfocadas en hoteles de playa en más de 14 países, como México, el Caribe y Centroamérica.

Actualmente cuenta con 52 hoteles funcionando y 21 en el pipeline, 20,000 cuartos y más de 25,000 colaboradores. Adicionalmente, cuentan con el exclusivo Club Vacacional "Unlimited Vacation Club", un club con más de 66,000 socios a través del cual sus socios pueden disfrutar tarifas preferenciales garantizadas y beneficios en las propiedades de AMResorts.

“ Hay una serie de factores que han influido en que se haya dado este crecimiento, a 52 hoteles en un periodo relativamente corto, son 16 años. Sin duda, son muchos factores y yo considero que parte de esto es tener la apuesta de tener las alianzas estratégicas que necesitamos, incluyendo el tema de tecnología con TCA.”

Gonzalo del Peón

Presidente AMResorts

Retos a los que se enfrentaba

AMResorts continúa creciendo aceleradamente, convirtiéndose en una de las empresas hoteleras más importantes a nivel internacional. Sus directivos expresaron la intención de salir de su área geográfica y penetrar en Europa, así como en Asia en su debido momento.

Entre los retos a los que se enfrentaba para lograr su objetivo se encontraban:

1. Implementación que cumpliera con la variable de costo–beneficio–riesgo, bajo los tiempos establecidos.
2. Integración entre todos los departamentos.
3. Flexibilidad en el servicio para cumplir con los diferentes estándares de operación de las ubicaciones de sus propiedades.



Ejecución

¿Por qué eligieron TCA Software Solutions como su aliado tecnológico?

AMResorts eligió a TCA Software Solutions porque su producto especializado en hotelería ofrecía una solución de software que cubría todas sus necesidades, cumpliendo con sus requerimientos y superando sus expectativas de servicio.

Las tres razones de peso por las que eligieron a TCA como su aliado estratégico son:

1. Mejor variable costo–beneficio–riesgo

De acuerdo con Coll, la primera necesidad era evitar errores del pasado al tratar de crear su propia solución. Esta opción es tentadora, ya que te permite tener un sistema completamente a la medida, pero al final termina siendo un proyecto muy costoso y largo sin los resultados prometidos.

2. Integración total del sistema

AMResorts buscaba una completa integración entre todos sus departamentos, y TCA le ofreció un portafolio de soluciones completamente integradas que le permitían un mejor control de todos los departamentos involucrados en las diferentes propiedades sin la necesidad de buscar terceras opciones.



3. Flexibilidad

La flexibilidad era un tema indispensable en tres diferentes puntos:

- 1) Flexibilidad en el servicio.
- 2) Flexibilidad de adaptarse a su modelo de negocio.
- 3) Flexibilidad de pago.

La flexibilidad en el servicio se refleja en la consultoría y servicios de soporte que ofrece un aliado estratégico como TCA, empresa que está comprometida a ir un paso más allá para llegar a acuerdos win-win, expresa Coll.

El segundo tipo es la flexibilidad que tuviera para adaptarse a las necesidades de su modelo de negocio, ya que es importante que tu aliado estratégico esté comprometido a ir un paso más allá para satisfacer las necesidades del grupo.

Finalmente está la flexibilidad de pago. De acuerdo con el vicepresidente de Apple Leisure Group, sus marcas deben tener la consistencia que ofrece un sistema integral uniforme, por lo que todos los propietarios de los hoteles bajo las marcas de AMResorts deben utilizar TCA y es importante que tengan la flexibilidad de pago y de adquisición para facilitar la transición.





Resultados

1. Mayor eficiencia en la operación y administración

Es un sistema integrado que permite ser más eficiente en el número de personas en Administración, lo que disminuye este importantísimo gasto e incrementa la productividad.

2. Incremento de ingresos

Influye en los ingresos, permitiendo a cada propiedad conocer el comportamiento de sus huéspedes para hacer campañas específicas de generación de venta basado en los intereses de su audiencia meta.

3. Mejor toma de decisiones

Brinda información inmediata de lo que pasa con los hoteles y sus huéspedes para tomar decisiones que impactan la rentabilidad de la empresa.

“ Yo creo que siempre fue un win-win con TCA, siempre nos funcionó muy bien a nosotros y les funcionó muy bien a ellos, y hemos crecido y ellos han crecido por esa misma razón, porque nosotros hemos tenido unas necesidades y ellos las han cubierto.”

Javier Coll

Vice Presidente Ejecutivo y Chief Strategy

“...creemos que hay oportunidades de seguir creciendo, y para esto necesitamos contar con todo nuestro equipo, el talento que tenemos y los grandes aliados estratégicos como TCA.”

Gonzalo del Peón

Presidente AMResorts

4. Facilita la planeación del grupo hotelero

El sistema permite la consolidación de varios hoteles, lo que facilita la planeación del grupo a corto, mediano y largo plazo.

5. Brinda la oportunidad de seguir creciendo con productos de TCA

El buen servicio que provee TCA les permite tener la visión de seguir creciendo con sus productos enfocados en cubrir las necesidades operativas, administrativas y financieras de la industria.

6. Estandarización y validación de información

Permite la validación y estandarización de información que facilita los procedimientos y auditorías para llegar a ser una empresa más institucional.

✓ Soluciones instaladas al Cliente

AM Resorts utiliza actualmente las siguientes soluciones hoteleras Innsist de TCA:

Property Management
System

[Conoce más >](#)

Spa Management
System

[Conoce más >](#)

Point Of Sale

[Conoce más >](#)

Back Office

[Conoce más>](#)

Point of Sale Gift
Shop

[Conoce más >](#)

Payroll

[Conoce más>](#)





TCA software[®]
solutions