

8^a festiBITY

La gran festa de les tecnologies de la informació

Jordi Bagó

Conseller Delegat de Grup Serhs



Promou:



FIB

FACULTAT
D'INFORMÀTICA
DE BARCELONA



8^a festiBITY

La gran festa de les **te**cnologies de la **i**nformació



serhs  **turism**
Your reliable partner

Com vàrem convertir la gran
Amenaça de les TIC en una
excel·lent **Oportunitat** per al nostre
model de negoci



Promou:



FIB
FACULTAT
D'INFORMÀTICA
DE BARCELONA

 **cercle
FIBER**

SERHS, Gran Corporació

serhs
35
anys
1975-2010



Seu Central Pineda de Mar (Barcelona).

Se'ns qualifica com el “1r grup turístic de Catalunya” i ens posicionen entre els líders a nivell de l'estat Espanyol.

- 3.000 treballadors.
- 1.500 accionistes (42% treballadors o familiars).
- 40.000 clients.
- 78 empreses.
- 520 M.€ de facturació (agregada)
- Actuem a tot Europa, al Brasil i al Marroc



8^a festiBITY

serhs
35
anys
1975-2010

Diversificació i especialització

serhs
35
anys
1975-2010



- Treballem en diverses **àrees d'activitat** relacionades: turisme i viatges, hotels, gestió i producció alimentària, distribució, projectes i equipaments i serveis
- Som un grup d'empreses que es complementen entre si i que conformen una veritable **gestió integral de serveis**, sobretot per al sector de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats

Vessant humana i política social

serhs
35
anys
1975-2010



La nostra activitat es fonamenta en les **persones**, atès que constitueixen el nostre principal actiu.

- Pla Estratègic de Responsabilitat Social
- Programa Famílies
- Participació accionarial dels treballadors.

FUNDACIÓ
CASSIÀ
JUST

Fundación Vicente Ferrer

Valors



Pla Estratègic de Responsabilitat Social Corporativa
de GRUP SERHS

Innovació, Qualitat i Sostenibilitat

Tenim la visió de ser un referent en el nostre sector actuant amb criteris de qualitat, servei i eficàcia.

Hem realitzat una ferma aposta en la implantació de les noves tecnologies com eines estratègiques dels nostres negocis.

Cerquem la millora contínua, el valor afegit i l'actuació de manera responsable amb l'entorn.





Com vàrem convertir la gran
Amenaça de les TIC en una
excel·lent **Oportunitat** per al nostre
model de negoci

A què ens dediquem?

HOTEL



serhs **tourism**
Your reliable partner



Intermediació



8^a **festiBITY**

CLIENTS
6.500 AAVV
800 TTOO

OPERÀVEM
EXCLUSIVAMENT
EN L'ESTAT
ESPANYOL

ESTADES
HOTELS/NIT
5.000.000
ANY

DISPOSÀVEM DE

2

TÈCNICS DE
HARDWARE

I 4

DESENVOLUPADORS
DE SOFTWARE

PRESSUPOST
ANY AMB IT
DE
200.000 €

HOTELS
CONTRACTATS
2.000

TURISTES
1.200.000

EL COST DE
GESTIÓ ERA
D'UN 8%
SOBRE LA
VENDA

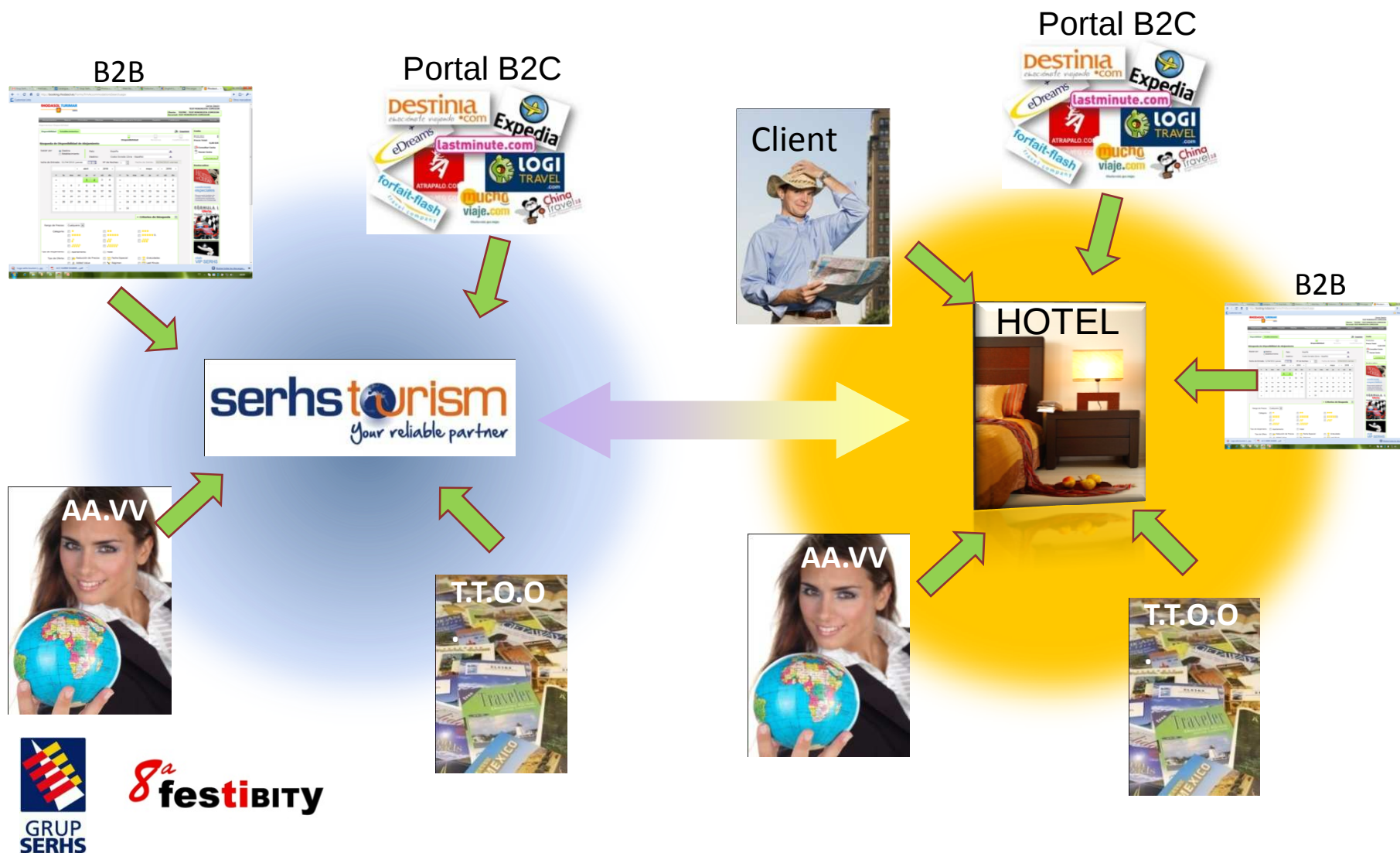
EQUIP HUMÀ
400 PERSONES
NOMÉS 7%
TITULACIÓ
UNIVERSITÀRIA

Model Tradicional per la reserva d'un hotel



Apareix **INTERNET i
comença a posar
en perill la nostra
raó de ser.**

Model Actual per la reserva d'un hotel



Entenem que hem
d'aprofitar **l'amenaça** que
podria representar per a
nosaltres Internet, amb una
gran **oportunitat** per
predefinir el nostre model
de negoci.



8^a festiBITY

En essència què havíem de canviar ?

Abans:
dominava el producte



Avui:
domina el Client



Hem de passar d'un sistema totalment TANCAT a un sistema absolutament OBERT per a tots els nostres clients.



Eixos ens els que es basa el nostre model

- Venda
- Informació de producte
- Reserva/Petició
- Factura

ABANS: Procés venda/posicionament del producte



serhst**o**urism
Your reliable partner



AVUI: Procés venda/posicionament del producte



**TENIM
5.000
CLIENTS A
80 PAÏSOS**

XML

WEB



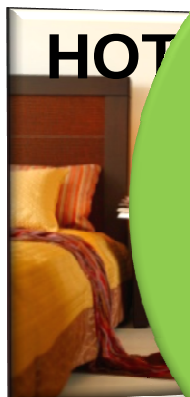
ABANS: Procés càrrega/manteniment de producte



serhstourism
Your reliable partner



AVUI: Procés càrrega/manteniment de producte



**TENIM
40.000
HOTELS
AMB DADES
ACTUALITZADES**



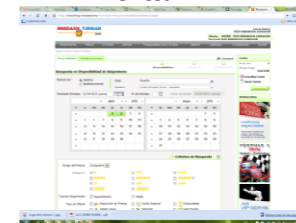
serhstourism
Your reliable partner



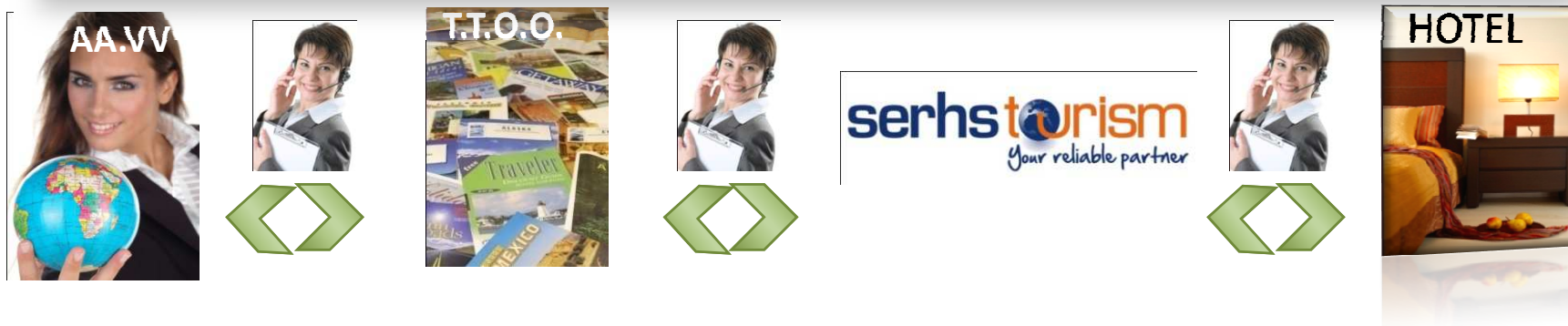
Portal B2C



Portal B2B



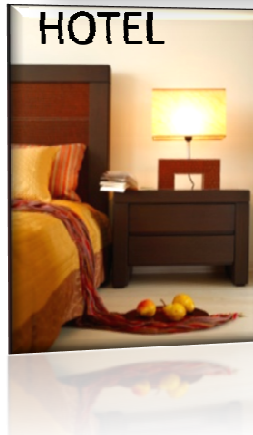
ABANS: Procés d'una Petició/Reserva



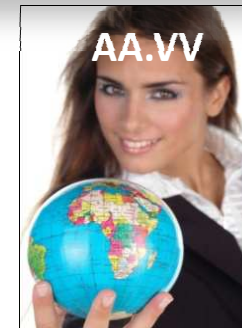
AVUI: Procés d'una Petició/Reserva



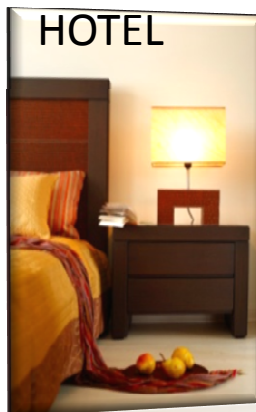
ABANS: Procés d'una Factura



serhstourism
Your reliable partner



AVUI: Procés d'una Factura



E-Factoring

**GESTIONEM
600.000
FACTURES
ANUALS**

Factoring



EN 5 ANYS
NOMÉS ENS
QUEDA **1**
CLIENT DELS
TOP **15** QUE
TENÍEM

OPEREM A **80**
PAÏSOS EN **5**
CONTINENTS

ESTADES
HOTELS/NIT
5.000.000
ANY

HOTELS
CONTRACTATS
20.000
(x10)

DISPOSEM DE **6**
TÈCNICS DE
HARDWARE
I **28**
PROGRAMADORS

PRESSUPOST
ANY AMB IT
DE
2.000.000 €
(x10)

EQUIP HUMÀ
250 PERSONES
28% AMB
TITULACIÓ
UNIVERSITÀRIA

TURISTES
1.500.000

EL COST DE
GESTIÓ ÉS
D'UN **3%**
(-66,6%) SOBRE
LA VENDA

Les **TIC** ens han
aportat molta més
eficiència amb molt
menys cost

Gràcies a això avui
tothom compra molt
més barates les seves
vacances i nosaltres
seguim essent



8^a festiBITY

SOSTENIBLES