Centralizar la restauración con SAP ERP

Picture Credit | Customer Name, City, State/Country. Used with Permission.

PortAventura

Partner de implementación

Arche TIP

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Organización

PortAventura

Sector

Turismo

Productos y Servicios

Parque temático, Parque Acuático, cuatro Hoteles y Centro de Convenciones

Web

www.portaventura.es

Soluciones y Servicios SAP

SAP ERP

Con objeto de optimizar los procesos de aprovisionamiento, almacenaje y distribución a las distintas unidades de negocio relacionadas con el ámbito de la restauración, PortAventura ha llevado a cabo un proyecto de gestión centralizada de cocina. SAP ERP ha sido la plataforma sobre la que Archetip ha desarrollado la solución vertical de restauración, que ha permitido al complejo turístico mejorar la calidad y servicio al cliente, y optimizar costes.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Diversión de vértigo y adrenalina

1995 fue una fecha clave en el panorama español de parques de atracciones. Nacía entre los municipios catalanes de Salou y Vila-Seca PortAventura, el primer parque temático del país y, desde su inauguración, esta iniciativa turística orientada al entretenimiento no ha dejado de crecer. Actualmente, dispone de cuatro hoteles, y un centro de convenciones de 13.000 metros cuadrados con capacidad para 4.000 personas. Todo pensado para satisfacer las necesidades de ocio de todos los públicos.

El Parque ocupa una extensión de 119 hectáreas, distribuidas en seis áreas temáticas: Mediterránea, Polynesia, China, México, FarWest y Sesámo Aventura. Cuenta con más de 37 atracciones, 100 representaciones diarias de espectáculos, 76 puntos de restauración, 29 tiendas, y diez puntos de juego para toda la familia.

Toda esta oferta orientada al entretenimiento se completa con servicios como los de fotografía, tatuajes temporales, juegos de azar y puntería, puntos de pick up para recoger y guardar las compras, monitores LED de información, paneles luminosos que informan del tiempo de espera...

En paralelo, PortAventura ha ampliado su zona de entretenimiento con una nueva área de 34.000 metros cuadrados, PortAventura Aquatic Park, que añade cinco puntos más de restauración, un solarium y todo tipo de servicios: alquiler de neumáticos y tumbonas, vestuarios, lavabos, puntos de información y venta de snacks.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Replantear los procesos en la restauración

El crecimiento progresivo de las distintas unidades de restauración, así como la diversidad de su oferta, que va desde menús a la carta al autoservicio (buffet) y puntos de alimentación donde comer bocadillos, tapas, zumos y helados, son las razones que inducen a PortAventura a plantearse un proyecto de centralización de cocina.

Con 76 puntos de restauración en el complejo, se propuso como objetivo optimizar los procesos de aprovisionamiento, almacenaje y distribución a las distintas unidades de negocio de este ámbito, lo que redundaría en una mejora de la calidad y el servicio al cliente, y en una optimización de costes.

La dirección del parque de atracciones buscaba obtener mayor capacidad y flexibilidad para satisfacer la variabilidad y heterogeneidad de la demanda, principalmente en el servicio de buffet de los hoteles, la asistencia al parque o los eventos del centro de convenciones, además de garantizar los niveles de seguridad e higiene exigidos por las normativas actuales.

Otro de los objetivos del proyecto era optimizar el uso de los recursos de que dispone el área de restauración durante todo el año. PortAventura tiene unos picos muy elevados de consumo por lo que es necesario intentar mantener la producción constante, almacenar y congelar el producto cuando el parque está cerrado y, en definitiva, mejorar en costes mediante una gestión orientada al consumo real. Para ello, era necesario un sistema de gestión empresarial que le permitiera habilitar un sistema de notificaciones del consumo reales, por materia prima, lotes, tiempos, etc. para llevar a cabo un control preciso del coste que supone la producción de determinado plato y optimizar la producción.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Una relación de más de 13 años

Prácticamente desde que nació, PortAventura ha confiado en las soluciones de SAP como herramienta de back-office y análisis de la información que proporcionan los distintos front-office de cada unidad de negocio. Del mismo modo, Archetip, partner de SAP, colabora con el parque desde que en 1999 participara en la elaboración del Plan de Sistemas y Tecnologías de la Información para la puesta en marcha del negocio hotelero.

Dado que la relación entre dichas empresas se remonta a más de 13 años, PortAventura decidió volver a confiar en Archetip y la tecnología de SAP para llevar a cabo el proyecto de centralización de la cocina, y obtener un ahorro de costes mejorando la gestión del punto de venta y la optimización de los recursos humanos y materiales.

Por tales motivos, PortAventura decidió implantar SAP ERP con los módulos de finanzas, control de gestión, gestión de materiales, comercial, mantenimiento, proyectos y recursos humanos. Un ERP que constituye la base para que Archetip, junto con PortAventura, desarrolle la solución de Cocina Central.

La combinación de ambas tecnologías ha permitido al parque mejorar la producción de determinados platos transformando el modelo logístico, y tener muy controlado todo el flujo de mercancías en todas las unidades de restauración del parque, incluyendo los hoteles y el centro de convenciones.

"El nuevo sistema de Gestión de Cocina nos ofrece una mayor visibilidad de las operaciones de restauración y un sistema de planificación flexible, permitiéndonos hacer frente a la variabilidad de la demanda de nuestros clientes de una forma más efectiva".

Victòria Farriol, Responsable de Restauración de PortAventura

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Definir procesos logísticos y de cocina

La solución de Cocina Central se ha diseñado basándose en componentes estándares de los módulos de Planificación y Control de la Producción, Ventas y Distribución, Gestión de Materiales y Ejecución Logística, y Gestión de Almacenes de SAP ERP. Para facilitar su uso se ha desarrollado una interfaz de usuario basada en terminales de radiofrecuencia que permitían registrar, de forma sencilla y precisa, la información necesaria para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos de negocio diseñados.

Por ello, durante el proceso de implantación fue muy importante la parte de consultoría, concretamente, la definición de los procesos logísticos y de cocina, y su integración e impacto con los sistemas de información, implantando todos aquellos procesos de control en el sistema SAP.

Posteriormente, el proceso de implementación se desarrolló por fases:

- Definición de procesos.
- Aprobación.
- Desarrollo.
- Prototipaje.
- Preparación y Formación.

A nivel funcional, en el área de cocina se han implantado los procesos de planificación de producción, gestión de órdenes de cocina (preparación de ingredientes, elaboración, enfriamiento, pasteurización y envasado), y cálculo de coste de producto (basado en el escandallo de ingredientes y en las operaciones). En cuanto a la gestión de almacenes, además de la activación de la gestión de lotes y el análisis de trazabilidad, se han rediseñado los procesos de recepción de proveedores, ubicación y picking. Finalmente, en la distribución a unidades de negocio, se han establecido los procesos de planificación y gestión de rutas, gestión de reposiciones, programación y órdenes de expediciones y carga y descarga de vehículos.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Centralización de la cocina

Tomando como plataforma SAP ERP, Archetip ha diseñado de manera conjunta con PortAventura una solución vertical para la gestión de cocinas centrales, instalando toda la parte de planificación, ejecución y control de la producción, de cálculo de control de costes del ERP, y una serie de funcionalidades adicionales como la captura de datos en producción, sistemas de notificación de tiempos de proceso y de productos consumidos.

Asimismo, se ha instalado también todo el modelo logístico que relaciona la cocina central de PortAventura con los almacenes principales y con cada uno de los 76 restaurantes que tiene el complejo turístico, incluyendo hoteles y el centro de convenciones.

El objetivo: garantizar totalmente la trazabilidad, mejorando los procesos de logística y planificación, mediante un sistema de radiofrecuencia en los almacenes, y los procesos de producción de cocina.

"La plataforma SAP nos garantiza la transversalidad de los procesos y la disponibilidad inmediata de información homogénea de todas las áreas de PortAventura, factores clave para la gestión de nuestro negocio".

Robert Magí, Responsable de Tecnología y Sistemas de Información de PortAventura

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales

Mejorar la calidad del servicio al cliente y optimizar los costes con un mejor aprovechamiento de los recursos son los dos beneficios más importantes que PortAventura ha conseguido con este proyecto de gestión centralizada de la cocina sobre tecnología de SAP, al optimizar los procesos de aprovisionamiento, almacenaje y distribución a las distintas unidades de negocio de restauración. Toda la información disponible está integrada en SAP desde el aprovisionamiento a la entrega en punto final.

No obstante, no son las únicas ventajas ya que, al mismo tiempo, le ha permitido conseguir:

- Mayor capacidad y flexibilidad para satisfacer una demanda caracterizada por su variabilidad de los recursos, la estacionalidad de los productos y los picos de demanda en el servicio de restauración de los hoteles, en función de la asistencia al parque o los eventos celebrados en el centro de convenciones.
- Una simplificación de la operativa al reducirse la manipulación para la preparación de las materias primas y elaboración de los productos.
- Una estandarización de los procesos y, en consecuencia, mayor dedicación del chef y su equipo a la personalización de los platos estrella, proporcionar dietas especiales y necesidades específicas del cliente, garantizando el cumplimiento de los niveles de seguridad e higiene exigidos por la legislación y los propios clientes.
- Ahorro de costes derivado de la posibilidad de crecimiento en economías de escala (nuevas unidades de restauración), la mejor gestión del punto de venta y la optimización de los recursos humanos y materiales.
- Posibilidad de registrar, de forma sencilla y precisa, la información necesaria para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos de negocio diseñados.
- Garantía de trazabilidad de los lotes.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Constante apuesta por los estándares de SAP

Desde sus inicios, PortAventura ha confiado en los estándares de SAP y utiliza sus soluciones como herramienta de back-office y análisis de la información que proporcionan los distintos front-office de cada unidad de negocio (el sistema de admisiones del parque o el Property Management System de los hoteles entre otros). Además de SAP ERP (módulos de finanzas, control de gestión, gestión de materiales, comercial, mantenimiento, proyectos y recursos humanos), PortAventura ha implantado SAP Enterprise Portals como plataforma de despliegue de sus aplicaciones corporativas de gestión y ofimáticas y SAP Business Intelligence para el análisis de negocio.

La organización sigue una política de homogeización de sistemas, por lo que siempre que las soluciones estándar de SAP cubran la funcionalidad que requiere, el proveedor de software es su opción preferente.