

TripAdvisor y Workday

Viaje en la nube con una Suite unificada de aplicaciones

Como un verdadero transformador del mundo de la planificación de viajes, TripAdvisor se mueve a gran velocidad.

«Nos interesa mucho ofrecer lo mejor a quienes visitan nuestra web, y hacerlo con la mayor rapidez», afirma Stephen Kaufer, Presidente y CEO de TripAdvisor. Su filosofía es que la agilidad triunfa («speed wins») y por ese motivo eligieron Workday.

Un sistema legacy, lento y anticuado

TripAdvisor inició sus operaciones en 2000 y es actualmente el mayor sitio web de viajes del mundo.

«TripAdvisor ayuda a los viajeros, pero no es la empresa la que ayuda a los viajeros a planificar sus viajes», afirma Kaufer, «sino que es la comunidad formada por todos los viajeros que han aportado sus recomendaciones, consejos y su experiencia de viaje para ayudar al futuro viajero. Si pensamos en los 50 ó 60 millones de visitas al mes que recibimos y en los 75 millones de reseñas y opiniones con las que contamos, es fácil ver que hay un ingente grupo de personas que ha dedicado un momento de su jornada a ayudar a otros viajeros para mejorar su experiencia».

En diciembre de 2011, la empresa se escindió del sitio de viajes Expedia, donde utilizaban un sistema ERP legacy on-premise. Según la Directora General Financiera de TripAdvisor, Julie Bradley, resultaba muy difícil utilizar el antiguo sistema. «Tardaba siglos», afirma. «Introducías la información y había que esperar demasiado para obtener los resultados. Tardabas una eternidad en conseguir informes. Tardabas una eternidad en conseguir el analytics asociado. Y esa espera representaba un obstáculo para seguir avanzando».

Mientras la empresa preparaba su salida a bolsa quedó claro que un sistema ERP tradicional no encajaría con su filosofía de «la agilidad triunfa». Además, querían dotar a sus empleados de las mejores herramientas.

«En esencia, somos una empresa tecnológica», afirma Bradley. «Nuestros técnicos son los mejores y los más inteligentes. Si algo no funciona, sencillamente lo construyen ellos mismos. Por eso es importante proporcionarles herramientas de vanguardia, escalables y que ofrecieran una estupenda experiencia de usuario, además de capacitarles mejor para cumplir con su trabajo».



Resumen del Caso de éxito

1.400 empleados

Cotizada en NASDAQ con el indicativo TRIP

637 millones de dólares USA de ingresos (2011)

Con oficinas centrales en Newton (Massachusetts)

Soluciones de Workday

Human Capital Management

Gestión Financiera

Nómina

Gastos

Compras

Resumen de los Beneficios

Rápida implantación de un sistema de gestión financiera y de recursos humanos conforme al plazo y el presupuesto previstos

Los cambios en la organización, la generación de informes y los procesos de gestión se propagan de manera instantánea y los datos son inherentemente más precisos

Analytics más potentes y exhaustivos que proporcionan mayor apoyo a la toma de decisiones y menor tiempo de respuesta por parte de finanzas

Capacidades globales y móviles para adaptarse a un negocio complejo y en rápido crecimiento

Proceso de cierre trimestral más ágil

Mejora continua del software sin costosas actualizaciones

Controles más sólidos y auditoría trazable siempre en funcionamiento

Mayor implicación de los empleados, con una formación y costes más reducidos

La Combinación Perfecta para Innovar

Kaufer consideraba importante encontrar un socio cuya filosofía encajase dentro de su atrevido planteamiento de servicio inmediato tras la puesta en producción. «Volví a pensar en como empezamos en TripAdvisor y en como hicimos las cosas de manera diferente a lo que se había hecho hasta ese momento para conseguir diferenciarnos», afirma. «En nuestro caso, el mundo estaba formado por guías de viajes y ahora contábamos con contenido generado por los usuarios. Analizamos las opciones en cuanto a sistemas ERP y pensamos que era una manera de hacer las cosas pero ¿dónde estaba la innovación? Queríamos una interfaz web. Queríamos que fuera fácil de usar. Queríamos una página de inicio personalizada».

Por lo tanto nuestro socio era Workday.

Las capacidades globales de Workday captaron inmediatamente la atención de la compañía. «TripAdvisor es una empresa absolutamente internacional», continúa Kaufer. «Contamos con sitios en más de 20 idiomas y realizamos actividades en todo el mundo. Sin duda necesitábamos una solución de gestión de primer nivel que pudiera gestionar las diferentes filiales, todos los tipos de pagos, todas las diversas piezas que forman parte del engranaje de una empresa tan grande. Y estamos encantados con que Workday haya sido capaz de facilitárnoslo».

Perfecta Integración con un Único Sistema

Desde el principio, la suite unificada de aplicaciones de Workday ayudó a TripAdvisor a mantener el rápido ritmo de sus negocios. Se dedicaron cinco meses a la implementación de Human Capital Management (HCM) y siete a la de Financial Management. El proyecto terminó dentro del plazo y del presupuesto previstos.

Bradley, el Director General Financiero explica que: «Actualmente las nóminas se procesan desde el departamento de Recursos Humanos. Y todo este proceso se ha añadido sin problemas al sistema financiero. No hemos tenido que sufrir aparatosas integraciones debido a las diferencias entre sistemas. Y obtenemos informes coherentes». También ofrece una interfaz de usuario coherente que pueden emplear los responsables de departamentos para realizar varias tareas, desde llevar un seguimiento de las vacaciones y los permisos hasta aprobar informes de gastos y pagos a proveedores. «No han de iniciar sesión en diferentes sistemas. Como experiencia de usuario es un gran avance», indica.

«Pusimos en marcha Workday el día 1 de abril y cerramos el segundo trimestre como cualquier sociedad cotizada en bolsa, pero en el sistema Workday y con la integración de las Finanzas y Recursos Humanos finalizada», continúa. «Superamos las expectativas de todo el mundo. Pudimos obtener una rápida visión de las cifras. Pudimos profundizar en las analíticas, con un menor tiempo de espera y mayor tiempo para pensar. Mi equipo logró por fin entender las cifras sin problemas. Y pudimos trasladar dicha información a nuestras unidades de negocio y a Wall Street».

«Workday nos ha ayudado a pasar de generar simplemente informes con cifras a poder analizarlos y utilizarlos en beneficio de la empresa», concluye.

Cumpliendo con las Obligaciones de una Empresa Cotizada

Noel Watson, Controller de TripAdvisor, valora la forma en que Workday ha ayudado a su compañía como empresa cotizada incluso para cumplir normas como la ley Sarbanes-Oxley y las rigurosas exigencias en cuanto a auditoría. «Workday me permite analizar datos al momento, en lugar de esperar un día o más para que un proceso se ejecute y tener que volver a pensar en la pregunta que tratabas de responder», afirma.

A Watson le impresionó también (de acuerdo con la filosofía «la agilidad triunfa») la capacidad de Workday para conseguir que la empresa estuviese funcionando rápidamente tras la escisión de Expedia. TripAdvisor tuvo que construir todo lo que su empresa matriz le proporcionaba anteriormente: una tesorería propia, un departamento fiscal y además la obligación de generación de informes para la Comisión de Valores y Bolsa estadounidense (SEC). «Nos sorprendió mucho poder crearlas de manera simultánea gracias a la implementación y uso de Workday. Cumplimos las obligaciones impuestas con un único sistema, de manera fácil y rápida», explica.

Del mismo modo, Watson comenta cómo Workday ayuda a la empresa a conseguir un cierre mucho más ágil. «Al ser una empresa cotizada era muy importante agilizar los cierres para poder finalizar los resultados del período lo antes posible», afirma. «De este modo se podían trasladar los resultados a la dirección para que los analizaran y estuvieran preparados para comentarlos con inversores, analistas y el mundo exterior».

¿Cuánto más rápido se realizan los cierres? «Antes de usar Workday tardábamos más de una semana en completar el cierre», afirma. «Ahora, estamos ya definiendo el objetivo de reducirlo a días. La única razón por la que podemos planteárnoslo es que contamos con una herramienta que nos permite hacerlo».

Capacidades Móviles para una Plantilla Global

Eric Lombardo, director ejecutivo de recursos humanos de TripAdvisor se hace eco de este mismo parecer. «Dada nuestra cultura "la agilidad triunfa", Workday nos ayuda a alcanzar nuestra máxima velocidad», afirma Lombardo. «Gracias a Workday mantenemos nuestra cultura ganadora porque nos ofrece la tecnología necesaria para conocer el talento de la plantilla».

Lombardo valora especialmente las capacidades móviles de Workday. Con el sistema legacy «siempre era difícil obtener informes. Ahora podemos ver el perfil del talento de cada empleado. ¿Quiere un traslado? ¿Quiere llegar a vicepresidente? ¿Quiere realizar aportaciones individuales? Y puedo ver esos datos desde casa con el iPad. O si voy de camino a una reunión en Singapur, y quiero saber quién es el empleado con el que me voy a reunir, qué le motiva y cuáles son sus oportunidades de desarrollo profesional, me basta con abrir Workday en mi iPad».

Con el antiguo sistema legacy también era difícil disponer de la tecnología más avanzada. «Teníamos que esperar a implantar nueva tecnología, o a adquirir nuevas licencias de software. Dificultaba muchísimo mi trabajo», explica. En lugar de costosas actualizaciones cuya instalación se prolongaba en el tiempo, Workday ofrece actualizaciones periódicas de su suite. «Gracias a Workday, tenemos la plataforma lista y eso es todo. Podemos asumir el reto que supone tener una plantilla dinámica y en constante cambio».

Podemos avanzar rápidamente ya que nos ofrece las últimas tendencias necesarias para hacer bien nuestro trabajo». El ritmo de las actualizaciones coincide con el de la actividad de TripAdvisor. «Consigue que la actividad de Recursos Humanos no se quede anclada en el pasado. Nos actualizamos en tiempo real», afirma Lombardo.

Una Decisión Sencilla

Aunque en el futuro del negocio será cada vez más complejo, Workday puede acompañar ese crecimiento. «Tengo una gran confianza en que Workday podrá mantener el mismo nivel», afirma su director general Kaufer. «Su amplia base de clientes utiliza ya algunas de las funciones que tal vez desconozcamos que necesitamos. Pero estaré encantado cuando distribuya la próxima actualización y pueda verlas».

Prosigue afirmando que «Workday cuenta con un gran equipo directivo y con un gran producto web. Posee todas las funciones que buscamos. Es fácil de usar. Yo lo utilizo y no he recibido ningún tipo de formación ni tengo ningún manual de uso. Por eso, la decisión fue fácil: Workday HCM, Workday Financial Management, Workday Payroll».



Workday | Teléfono: +34 911 23 29 47 | www.workday.com/es