



CASO DE ÉXITO Hotelsa Food Service



CLIENTE

Hotelsa es un grupo empresarial líder en la fabricación y comercialización de productos alimenticios y **bebidas para la hostelería, con presencia global y servicio** directo desde fábrica. Gracias a su modelo basado en delegaciones propias, atención personalizada y una **fuerte inversión en tecnología e I+D**, presta servicio diario a **más de 4.500 hoteles en cuatro continentes**. Cliente estratégico de 3digits desde 2007, su especialización, eficiencia operativa y cercanía con el cliente han convertido a Hotelsa en un referente para cadenas hoteleras y hoteles independientes en Europa y América.



RETO

Hotelsa **enfrentaba importantes dificultades en la gestión de pedidos** de sus clientes, lo que generaba ineficiencias logísticas, sobrecostos y una necesidad de mejora en la calidad del servicio. Esto **impactaba directamente** en la satisfacción del cliente.



Los pedidos se recibían por correo electrónico o llamadas y se procesaban manualmente en orden de llegada, sin tener en cuenta la fecha de emisión ni la fecha de entrega solicitada. **Esta falta de priorización provocaba retrasos en la preparación, en la organización de los envíos de los productos** y sus repartos con los camiones, afectando la operativa diaria y la experiencia del cliente final.



SOLUCIÓN

Hotelsa gestiona una cantidad superior a **1.500 solicitudes de pedido cada semana** que llegan por correo, llamadas o documentos PDF. Este método dificultaba enormemente la priorización de los envíos de reparto y el mantenimiento de una trazabilidad eficaz.

Tras un análisis exhaustivo del proceso, **3digits determinó que la ausencia de automatización y la escasa visibilidad** en la gestión de pedidos afectaban tanto a la operatividad logística como al seguimiento comercial.

Para solucionar este desafío, **3digits diseñó un sistema automatizado** que procesa pedidos directamente desde los correos electrónicos, estableciendo su prioridad según las fechas de emisión y entrega específicas de cada cliente.



SOLUCIÓN

Atlassian Jira Service Management se conecta directamente con **Microsoft 365**, recibiendo todos los correos que contienen pedidos (desde hoteles individuales hasta grandes cadenas internacionales con pedidos centralizados), transformándolos en tickets de servicio. Asimismo, se envían todos los pedidos recibidos por cualquier otra fuente a JSM. Por ejemplo, pedidos escaneados.

Entonces **3digits AI-powered Atlassian Cloud Middleware** se conecta a JSM, analizando el contenido de cada ticket, descartando automáticamente lo que no son pedidos y procesando aquellos que sí lo son.

Este middleware, para procesar los pedidos, combina diversas tecnologías clave: análisis sintáctico (Parser), OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres) y, fundamentalmente, un **modelo de inteligencia artificial generativa entrenado**.

El middleware, también se conecta a **SAP**, y recopila la información completa de los clientes: cliente, cadena, comercial asignado, etc.



SOLUCIÓN

Con todos los datos recopilados de SAP y del pedido recibido, se interpreta el contenido (y el contexto) del pedido, se identifica la cadena, el hotel, el comercial asignado, los productos y las cantidades solicitadas.

Entonces, dependiendo de la hora, el middleware de 3digits determina la prioridad y **genera una cola de pedidos ordenada por prioridad**, calendarizada y lista para ser servida.

Asimismo, se envía una copia del pedido al comercial asignado a ese cliente para facilitar un seguimiento personalizado. Posteriormente, estos pedidos se integran en SAP.

Todo ello, permite al equipo de Hotelsa gestionar los pedidos con el margen necesario para cumplir los plazos y mejora la trazabilidad de todo el proceso.

Gracias a esta solución, Hotelsa ha optimizado la gestión de pedidos, incrementado la eficiencia operativa y reforzado la calidad del servicio.

Este enfoque permitió automatizar el flujo completo y optimizar el proceso interno con un 99% de éxito.



SOLUCIÓN

Automatización avanzada de albaranes: Agilidad y trazabilidad con QR y Jira

Además de optimizar la gestión de pedidos, Hotelsa ha implementado un **sistema de automatización eficiente y de vanguardia** para el proceso de albaranes (documentos de entrega y devolución), utilizando tecnología **QR** integrada con la plataforma **Jira**.

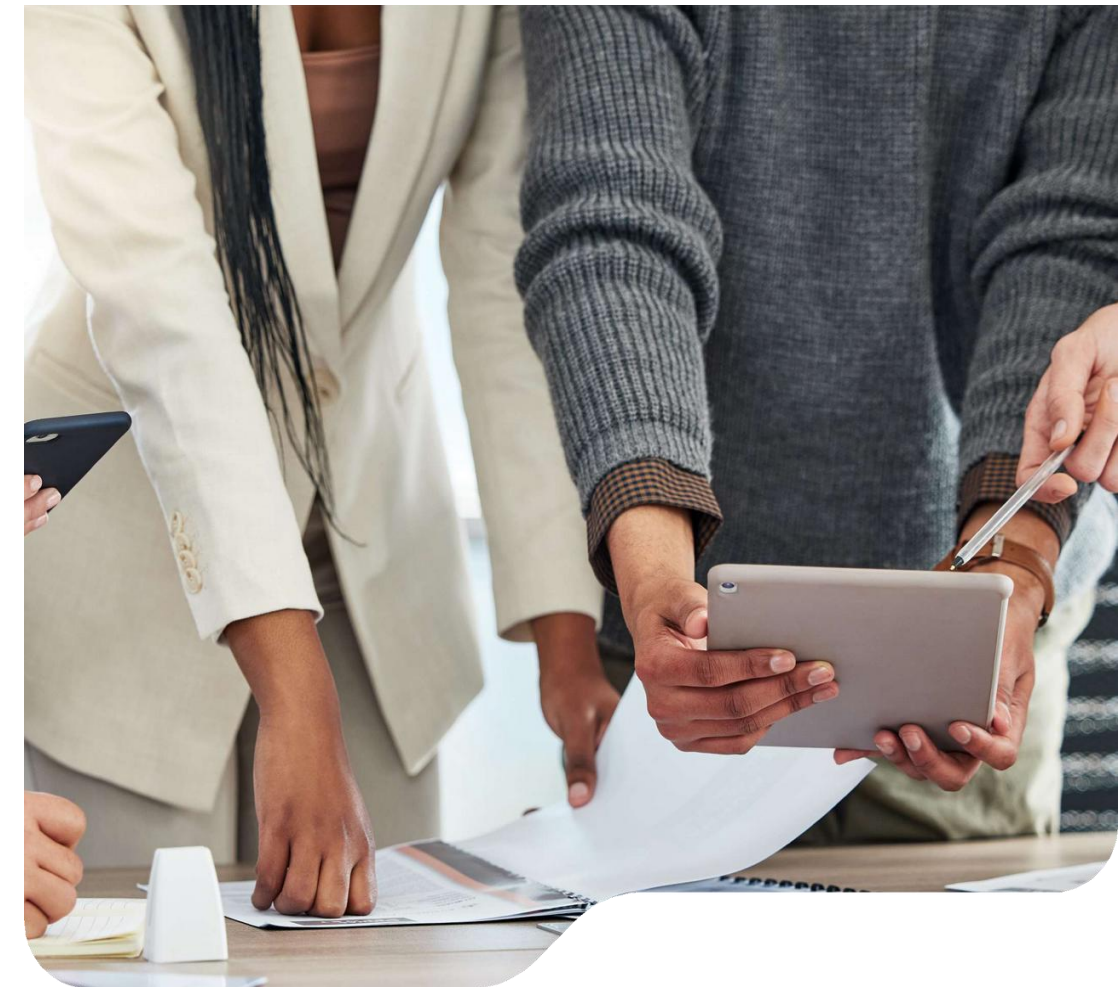
Este flujo digital garantiza una trazabilidad total y minimiza los errores manuales:

1. Generación inteligente de documentos:

- **Formato corporativo y QR:** Todos los albaranes generados por Hotelsa incorporan un **código QR único** en la esquina superior derecha, actuando como una huella digital para el documento.
- **Distribución segura:** Los documentos son enviados por correo electrónico a los destinatarios correspondientes.

2. Procesamiento automatizado con middleware:

- El middleware actúa como el motor de inteligencia, asegurando el manejo eficaz de los documentos físicos:



SOLUCIÓN

- **Manejo de archivos:** El sistema separa automáticamente los PDFs conteniendo lotes de albaranes escaneados con múltiples páginas, para tratarlos individualmente.
- **Extracción de datos principales:** Almacena los PDFs individuales y, usando el código QR, extrae instantáneamente información esencial para la gestión:
 - Tipo de transacción (entrega o devolución).
 - Código del cliente.
 - Número de documento.
 - Paginación para la integridad del archivo.



3. Integración, control y cierre de tareas en Jira

Esta fase asegura la trazabilidad y la gestión de incidencias:

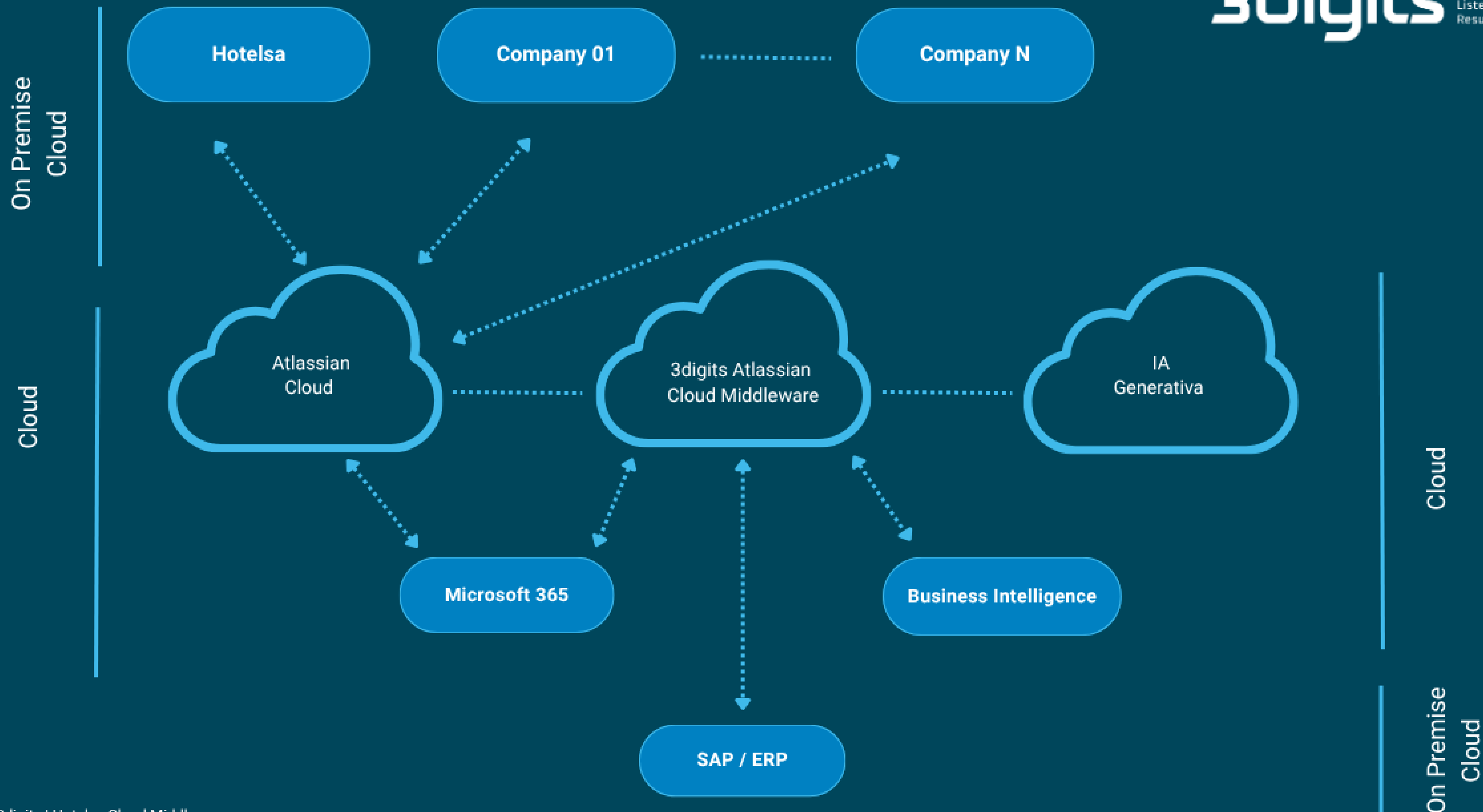
- **Inclusión del albarán en el ticket del pedido.** Para garantizar la trazabilidad, se adjunta el albarán escaneado al ticket que contiene el pedido.
- **Éxito y cierre automático:** Si el procesamiento de datos es correcto, el ticket de seguimiento en Jira **se cierra automáticamente**, confirmando el flujo sin intervención humana.
- **Gestión de incidencias:** En caso de errores (como un código QR ilegible o baja calidad del documento), el ticket cambia de estado a "**Pendiente de revisión**" para una rápida validación manual por parte del equipo. Si la falla es técnica, el equipo de soporte recibe una notificación inmediata para asegurar la continuidad operativa.



RESULTADOS

- **Mejor priorización de pedidos,** lo que se traduce en entregas más eficientes a los clientes.
- **Control y trazabilidad de los pedidos:** al estar categorizados en Jira Premium, es posible obtener informes y métricas (BIs) de forma sencilla.
- **Reducción del estrés de los trabajadores,** al contar con un sistema organizado y automatizado.
- **Optimización de la formación y la incorporación de personal,** permitiendo reorganizar equipos según la carga de trabajo en picos estacionales.
- **Mayor satisfacción del cliente,** gracias a la mejora en tiempos y calidad de servicio.
- **Adecuación de la carga de trabajo,** distribuyendo las tareas de forma más equilibrada.
- El cliente, debido a la trazabilidad completa de todo el proceso, ha mejorado su **gestión de cobros** con un éxito sin precedentes.

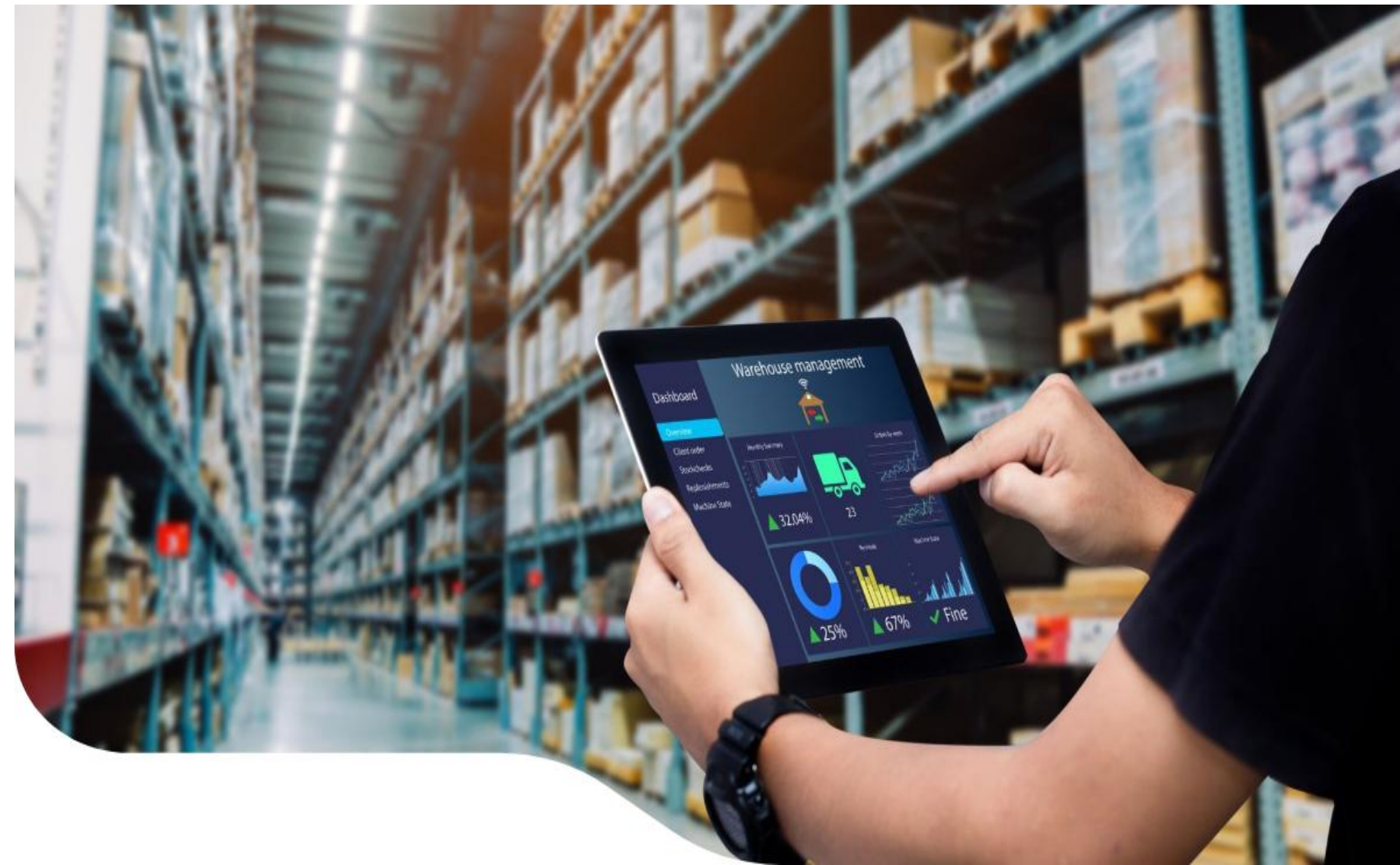




CONCLUSIÓN

La solución desarrollada por 3digits permitió a Hotelsa **transformar un proceso crítico**, pasando de una gestión completamente manual a un sistema **automatizado, eficiente y trazable**.

El impacto positivo se refleja tanto en la operativa interna como en la experiencia del cliente final.

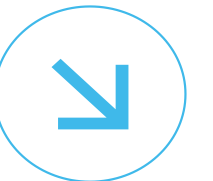


TESTIMONIO

“—

“La necesidad principal era centralizar y optimizar la gestión de pedidos en una única plataforma que nos permitiera un mayor control y trazabilidad del proceso. 3digits nos presentó Jira como una solución adaptable y escalable, y a partir de ahí iniciamos un trabajo conjunto para personalizarla según nuestras necesidades específicas. La colaboración fue fluida y enfocada en garantizar que la herramienta se ajustara a nuestra operativa interna y facilitara la transición desde los métodos tradicionales a un entorno digital más eficiente. La experiencia nos ha demostrado que la tecnología es una aliada clave para seguir creciendo y adaptándonos a las nuevas demandas del mercado.

En Hotelsa, continuaremos apostando por la innovación digital como pilar estratégico para evolucionar nuestros procesos y ofrecer un servicio cada vez más eficiente y competitivo”.
Pau López, Responsable de Desarrollos IT, y Celso Hinarejos, Director General de Hotelsa.



3digits Vision.
Listening.
Results.