

CASO DE SUCESSO

# Create IT implementa Solução de Intranet integrada com Gestão Documental no Grupo Hoti Hotéis

A nova Intranet permite ao Grupo Hoti Hotéis responder aos desafios de crescimento e de maior agilidade na comunicação interna e partilha de conhecimento. Com base nas soluções Diggspace da Create IT (Intranet) e Microsoft 365 (Gestão Documental), o Grupo Hoti Hotéis passa a ter uma porta de entrada única que simplifica o acesso à informação e às funcionalidades essenciais para o trabalho diário de todos os colaboradores das empresas do Grupo que opera diversas unidades hoteleiras sob as marcas Meliá, Tryp, Star Inn, Hotel da Música e Golden Residence.

## DESAFIO



A Hoti Hotéis é uma cadeia hoteleira com 100% de capital português que se dedica à prestação de serviços hoteleiros, sob a forma de propriedade, exploração, gestão ou franquia e é responsável pela exploração de um conjunto crescente de unidades hoteleiras.

Com mais de 800 colaboradores e gerindo várias unidades hoteleiras que se encontram geograficamente dispersas, o Grupo Hoti Hotéis está em forte expansão (crescimento médio de 24% de 2014 a 2018). Para fazer face a este crescimento, tornou-se essencial a implementação de uma solução que permitisse dotar o Grupo de um espaço de partilha e comunicação ágil com toda a equipa e, em simultâneo, aumentasse o sentimento de pertença.

[www.hotihoteis.com](http://www.hotihoteis.com)



“A nova Intranet surge para responder à dimensão que o Grupo alcançou e às novas exigências dos nossos clientes e fornecedores, tornando-se fundamental a criação de um espaço de comunicação ágil com todos os colaboradores e uma adaptação dos métodos de trabalho.”

Henrique Ferreira, Administrador do Grupo Hoti Hotéis

“Hoje sabemos que estamos mais produtivos e colaborativos. Essa é a vitória ao fim do dia: saber que as equipas possuem realmente um espaço onde a informação flui de forma natural e segura.”

Miguel Valério, Gestor de Projeto do Grupo Hoti Hotéis

**17**  
Hotéis

**800+**  
colaboradores

**20**  
Áreas de ficheiros  
(File System)

**2TB+**  
de Informação



Os grandes desafios colocados à equipa da Create IT foram:

- Construir uma Intranet única, visualizada por todas as empresas do Grupo, e que constituísse uma porta de acesso à informação mais importante .
- Permitir que a Intranet tornasse mais fácil o acesso aos espaços colaborativos dos hotéis e dos serviços centrais
- Aumentar a produtividade dos colaboradores, dotando o Grupo de uma Solução de Colaboração ágil e acessível a partir de qualquer lugar, altura e dispositivo, e que facilitasse a interação com utilizadores internos e externos

De acordo com Henrique Ferreira, Administrador do Grupo Hoti Hotéis, **“A nova Intranet surge para responder à dimensão que o Grupo alcançou e às novas exigências dos nossos clientes e fornecedores, tornando-se fundamental a criação de um espaço de comunicação ágil com todos os colaboradores e uma adaptação dos métodos de trabalho. O sistema anterior tinha limitações quer na capacidade de partilha de documentação quer na colaboração. Sendo as nossas equipas o centro do nosso sucesso precisávamos de dar este passo para melhorar o envolvimento e simplificar os processos.”**

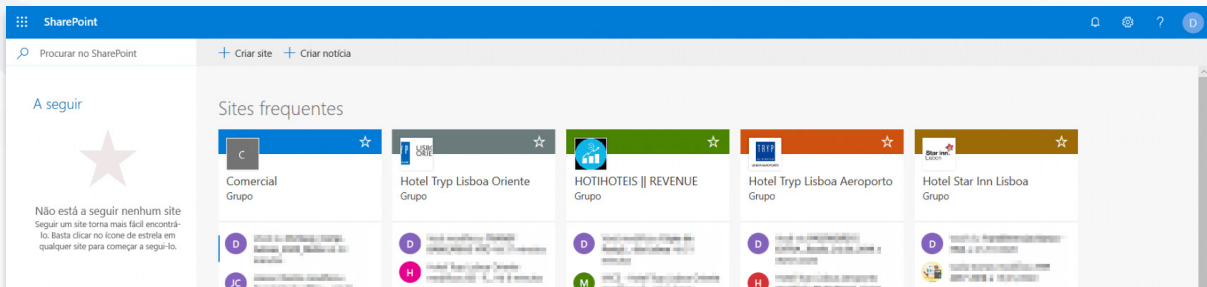
## SOLUÇÃO



Para responder com sucesso às necessidades do Grupo Hoti Hotéis, a solução passou pela implementação de uma Intranet para todos os utilizadores através da solução Diggspace da Create IT, integrada com a Solução de Gestão Documental baseada em Microsoft 365 que passa a ser o espaço privilegiado para a colaboração em todo o Grupo.

Envolvendo a equipa interna e os parceiros relacionados com a área de IT, com uso da framework Scrum, a Solução de Gestão Documental foi implementada, migrando os conteúdos anteriormente presentes em file shares para áreas de trabalho modernas em SharePoint Online, onde os colaboradores podem tirar partido de todas as capacidades do Office 365 (como por exemplo a edição colaborativa de documentos) e aceder à informação a partir de qualquer lugar ou dispositivo.

De acordo com Miguel Valério, Gestor de Projeto do Grupo Hoti Hotéis, **“Com a nova solução, a Hoti Hotéis consegue explorar melhor as ferramentas disponibilizadas pelo Microsoft 365 da Microsoft. Existe hoje um espaço centralizado**



para toda a documentação e comunicação do Grupo e estamos a começar a aproveitar funcionalidades como conversações e marcação de reuniões usando o Microsoft Teams ou o planeamento de projetos com o Microsoft Planner, entre outras. Este projeto foi muito além das expectativas e conseguimos criar um ambiente colaborativo que dá resposta a todas as áreas funcionais, existindo ainda muitas potencialidades da plataforma Microsoft 365 que poderemos vir a usar no futuro. A Create IT teve um papel determinante ao longo do projeto, e foi sempre muito proativa e disponível, desde o aconselhamento das soluções até à implementação. Além disso, o acompanhamento dos trabalhos via framework Scrum ajudou a que existisse uma perfeita transparência e forte empenho de todas as equipas”.

“Do ponto de vista da gestão e do alinhamento entre equipas, o projeto de transformação digital da Hoti Hotéis foi exemplar. Através da participação direta da gestão executiva, representada por Henrique Ferreira, Administrador responsável pelas Tecnologias de Informação do Grupo, a equipa de projeto obteve todo o apoio e autonomia necessários para o sucesso do projeto. Os utilizadores foram envolvidos através de entrevistas e ações de formação, o que se traduziu num total alinhamento com a estratégia de transformação digital do Grupo. Tirando partido da framework Scrum, criou-se uma dinâmica de trabalho de alta proximidade, compromisso e desempenho com uma equipa multidisciplinar constituída pela Hoti, pela Create IT e pela RSS Infor (empresa parceira responsável pela infraestrutura). Os princípios da transparência, inspeção e adaptação que são os pilares desta framework permitiram delinear processos mais eficazes de acompanhamento e de resolução

de problemas, obtendo uma agilidade com resultados comprovados, com benefício para os utilizadores finais, mas também para todos os intervenientes no processo”, assinala Márcio Antunes, Gestor de Projeto da Create IT.

## RESULTADOS



Com a nova solução, o Grupo Hoti Hotéis passou a dispor de uma solução que permite ao mesmo tempo reforçar o sentimento de pertença dos colaboradores de todas as unidades hoteleiras e serviços centrais ao Grupo e aumentar a produtividade e a capacidade de resposta com o acesso mais rápido à informação, de forma mais simples e a partir de qualquer lugar, altura e dispositivo.

“Os benefícios para o Grupo são claros e ligados aos objetivos iniciais do projeto: agilizar a partilha de informação e a comunicação. Para nós, hoje está claro que este era o caminho correto e sentimos que os nossos colaboradores obtiveram um espaço de trabalho que lhes dá a dinâmica necessária desde a receção à área comercial, que consegue dar resposta com rapidez e firmeza a partir de qualquer posto ou ponto de trabalho. Estamos a criar melhores condições e um ambiente que permite aos nossos colaboradores responder de forma mais eficaz aos clientes. Hoje sabemos que estamos mais produtivos e colaborativos. Essa é a vitória ao fim do dia: saber que as equipas possuem realmente um espaço onde a informação flui de forma natural e segura”, **conclui Miguel Valério.**

create|it

A Create IT é uma empresa líder na criação de soluções on-line de suporte ao negócio, eficazes e inovadoras, mantendo um forte e gratificante relacionamento com os seus clientes, combinando a experiência sobre as melhores soluções tecnológicas de IT com a promoção de um ambiente onde o talento pode prosperar, trazendo o melhor das pessoas.  
[www.create.pt](http://www.create.pt)

 Hoti Hotels

A Hoti Hotéis é uma cadeia hoteleira com 100% de capital português que se dedica à prestação de serviços hoteleiros, sob a forma de propriedade, exploração, gestão ou franquia e é responsável pela exploração de um conjunto crescente de unidades hoteleiras (Meliá, Tryp, Star Inn, Hotel da Música e Golden Residence).  
[www.hotihoteis.com](http://www.hotihoteis.com)