

**KARISMA**  
HOTELS & RESORTS

Karisma potencializa al máximo su productividad gracias a la metodología de gestión del cambio de C3ntro Telecom.

¡Grupo Hotelero pasa a la transformación digital con las herramientas de Microsoft 365!



“Gracias a la flexibilidad y compromiso de C3ntro, aplicando las estrategias correctas hacia nuestras necesidades, logramos aumentar la productividad y el profesionalismo en los procesos dentro de Karisma”

Israel Camacho  
IT Hospitality Services Manager | Karisma Hotels & Resorts

**Tamaño de la empresa:**

EMPLEADOS **+2,000**

LICENCIAMIENTO MICROSOFT 365 **1,503**

Sector : Hotelero Países: México, República Dominicana, Jamaica, Belice, Europa Oriental, Colombia, Mar Adriático, Estados Unidos, Canadá

**Producto o servicios aplicados:**

Adopción y gestión del cambio para:



**¿QUÉ RETOS ENFRENTAMOS?**

Karisma, grupo hotelero mexicano con más de 20 años de experiencia; teniendo licencias de Microsoft 365 y desconociendo los beneficios que las herramientas les ofrecían para su operación.

Al ser una empresa con diferentes locaciones no se contaba con un plan estructurado para la adopción de las herramientas de Microsoft, complicándolo debido a la resistencia al cambio que los usuarios mostraban junto con la diferencia de idioma y uso horario.

**SOLUCIÓN**

**ADOPCIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO DE C3NTRO TELECOM**

Se implementó una estrategia de capacitaciones de forma virtual con ayuda del equipo de **Customer Success de C3ntro Telecom** exponiendo casos de uso, de acuerdo a las necesidades de la organización, logrando un incremento del uso y aprovechamiento de herramientas como **Teams, Forms, OneDrive y Power Automate**; ayudando a los usuarios a potencializar su productividad con la automatización de algunos procesos como la programación de secuencias de reservación, para actualizar o reejecutar procesos en las webs de la compañía, de igual manera reemplazando herramientas gratuitas que ponían en riesgo el robo de su información. Al ser capacitaciones remotas se obtuvo buena respuesta de asistencia, ya que se logró concentrar a los colaboradores de diferentes países, dando como resultado excelentes comentarios de los temas impartidos y siendo de gran utilidad para su operación diaria.

El éxito de las capacitaciones remotas, logró despertar el interés de los colaboradores en los aplicativos de **Office 365**, eliminando la resistencia al cambio y solicitando más sesiones de entrenamiento, notando un gran cambio en los procesos internos y externos de la organización.

# BENEFICIOS



Aprovechamiento de las herramientas por medio de casos de uso, potencializando la productividad y profesionalismo en los procesos.



Optimización de tiempo para la capacitación de los colaboradores remotos en todas las locaciones de Karisma gracias a Microsoft Teams.



Karisma incorpora metricas de capacitación gracias a la adopción de herramientas de Office 365.



Optimización de costos, obteniendo un ahorro de \$48,000 USD anuales en gasto de viaticos, gracias al incremento en el uso de Microsoft Teams.



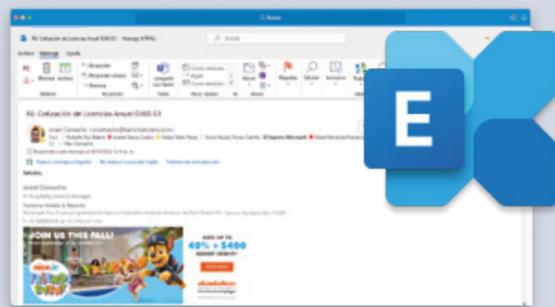
“Gracias al uso de la plataforma de Microsoft Teams, se optimizaron los tiempos de capacitación a los colaboradores reduciendo dos semanas de capacitación presencial de introducción a únicamente una semana para la capacitación completa ”

## RESULTADOS AL ELEGIR A C3NTRO como tu aliado estratégico.



**52% DE INCREMENTO**

Nuevos usuarios activos en Teams (+900) .



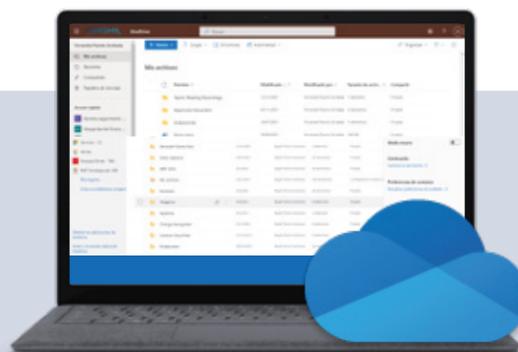
**48% DE INCREMENTO**

Nuevos usuarios activos en Exchange (+1200) .



**65% DE INCREMENTO**

Nuevos usuarios activos en SharePoint (+1100) .



**42% DE INCREMENTO**

Nuevos usuarios activos en OneDrive(+780) .



“Vemos a C3ntro Telecom como un aliado estratégico , para poder seguir impulsando proyectos a futuro con ellos”

Israel Camacho

IT Hospitality Services Manager | Karisma Hotels & Resorts



**México HQ**  
Paseo de las Palmas #340 - PH  
Lomas de Chapultepec  
CDMX, 11000

**Monterrey NL**  
Torre Trébol Park, Piso 3, Of. 306  
Av. Lázaro Cárdenas 2424,  
Col. Residencial San Agustín  
San Pedro Garza García, NL, 66260

**Houston TX**  
825 Town & Country Ln 12th floor,  
Houston, TX  
77024 USA

**COMUNICACIONES**  
MÁS SIMPLES

[www.c3ntro.mx](http://www.c3ntro.mx)



+52 (55) 5147 8040

+52 (81) 8130 1930

+1 (800) 219 1863



C3NTRO Telecom