



Como o Wyndham Gramado Termas Resort & SPA utiliza a Infraspæk para melhorar a experiência dos seus hóspedes

Fundação

Dezembro 2018

Equipe

123 funcionários, 15 na manutenção

Setor de Atividade

Hotelaria

Nº de Ativos

1045, sendo 360 equipamentos

País

Brasil

Com a Infraspæk desde

2020





• O cliente em síntese:

- O Wyndham Gramado Termas Resort & Spa possui uma propriedade de 18 mil m² quadrados e 464 quartos divididos em cinco blocos.
- A gestão de manutenção utiliza dados da plataforma de maneira integrada com sites de avaliações de hospedagem.
- Dados em dashboards customizados contribuem para a gestão de pessoas do hotel.

O Wyndham Gramado Termas Resort & Spa é um **resort de alto padrão** localizado em Gramado, no Rio Grande do Sul.

É o **único hotel com águas termais em Gramado** e o primeiro resort de uma rede internacional na cidade de Gramado. O estilo de construção alemão e o charme das lareiras elétricas fornecem a atmosfera e o calor típico das cidades mais frias.

Os apartamentos e suítes comportam até 4 pessoas, sendo ideais para receber famílias. Durante a estada na cidade de Gramado, o hóspede pode desfrutar de café da manhã repleto de variedades, relaxar nas piscinas de águas termais com temperaturas a 36°C, ou se divertir no salão de jogos e sala de cinema. Cada detalhe é pensado para a comodidade e conforto fazendo com que os hóspedes vivam momentos inesquecíveis.

Para oferecer o alto padrão de qualidade prometido e superar a competição local, que é muito acirrada, a operação deve ser realizada com excelência. Isso porque, **além dos turistas e hóspedes sazonais, o hotel tem outro tipo de cliente: os proprietários**. Estas são pessoas que adquirem cotas do hotel e resgatam o uso em diferentes momentos do ano.

De acordo com Sandro Martins, Gerente de Manutenção do Wyndham Gramado Termas Resort & SPA, o proprietário passa mais tempo no hotel, tendo mais possibilidade de desfrutar da estrutura. Dessa maneira, o resort conta com **circulação durante todo o ano**, o que exige a entrega de estruturas impecáveis em todos os meses.

Apesar disso, há um pico de hospedagens em dois

momentos do ano. O primeiro é durante o inverno, quando o frio transforma a atmosfera da cidade, com possibilidade de geadas – fenômeno que acontece em poucas regiões brasileiras. O outro é no fim do ano, quando a cidade promove o evento Natal Luz, com shows de teatro, dança e outras atividades que atraem muitas famílias que desejam viver a magia do natal.

- “Não se faz nada sem abrir um chamado.”

A implementação da Infraspark aconteceu antes da chegada do Sandro ao Resort, mas ele identificou na plataforma uma **oportunidade de trabalhar de maneira centralizada e otimizada**. Com mais de 1000 ativos, essa era uma necessidade urgente para que o hotel pudesse entregar a excelência de uma hospedagem de alto padrão.

Com experiência na área de hotelaria, o gerente de manutenção conhecia outras plataformas, mas viu na Infraspark a possibilidade de trabalhar com uma operação nos moldes que acreditava serem os ideais. Ou seja: centralizando todos os chamados

“ Não se faz nada, nada, sem abrir um chamado. Chegou pedido pelo WhatsApp? Já respondemos solicitando abertura de chamado para que o serviço seja feito. ”

de manutenção em um mesmo lugar.

Dessa maneira, como o próprio gerente afirmou, **todos os chamados e pedidos passam pela Infraspark**. Essa centralização contribui diretamente na experiência do hóspede, que tem a garantia de um serviço prestado com mais qualidade.

Além dessa otimização da operação, as informações não se perdem e podem ser usadas de maneira estratégica para a gestão do setor e do negócio como um todo. **Nada fica perdido em manuais e planilhas.**



Essa centralização contribui inclusive para que o Resort mantenha sua **Certificação LEED – Leadership in Energy and Environmental Design (Liderança em Energia e Design Ambiental)**. Esse é um sistema internacional de certificação e orientação ambiental para edificações, concedido ao Wyndham Gramado Termas Resort & SPA pela sua eficiência energética, por se tratar de uma edificação 100% autônoma, tanto na iluminação, como automação de aquecimento e ar condicionado.

• Indicadores de análise

O Wyndham Gramado Termas Resort & SPA é um verdadeiro **case de sucesso** entre clientes da Infraspak no que diz respeito à **construção de dashboards** para análise. Para Sandro, o principal indicador utilizado na operação é o de **tempo de resposta por chamado**. O estabelecimento — e monitoramento — deste nível de serviço (SLA) interno, é um indicador imprescindível para o Wyndham Gramado Termas Resort & SPA, ao qual a utilização da Infraspak deu completa visibilidade. Sandro cruza os dados obtidos através do dashboard com as avaliações do Booking e Tripadvisor.

Além de evitar novos chamados, identificar esses problemas contribui também para diminuir o tempo de resposta aos casos identificados como mais recorrentes. Ou seja: esse é mais um caminho utilizado pelo Sandro para melhorar a excelência da estrutura e atendimento.

O acompanhamento desses indicadores contribui ainda para o processo de **gestão de pessoas do hotel**. Isso porque, por meio da plataforma, Sandro tem acesso ao trabalho realizado pela sua equipe e desempenho individual de cada colaborador. Dessa maneira, ele ainda

“ Todo fim de semana eu analiso as minhas grandes reclamações de qualidade no TripAdvisor, Booking e o MyPortal nos canais de mídia. Faço um filtro na Infraspak para identificar os chamados relacionados a essas reclamações e verifico o tempo gasto na solução desses problemas.

Se percebo que, por exemplo, a governança demorou duas horas para entregar uma toalha, já sei que há um trabalho a ser feito nessa equipe. Ao identificar que pias entupidas são a maior causa de reclamações, faço um trabalho com a equipe para realizar a limpeza e diminuir os chamados e as reclamações. ”

consegue **estimular que sua equipe use a Infraspak como uma forma de registro do trabalho realizado**.

que o Sandro já não enfrenta mais.

Hoje, ele acredita que o principal ponto a ser melhorado é lidar com a **rotatividade de funcionários e a adaptação deles ao uso da plataforma**. Os treinamentos, no entanto, resolvem todas as possíveis resistências iniciais.

Através dos **conteúdos de treinamento** disponibilizados na Infraspak Academy, é possível esclarecer as equipes,

• Os principais desafios

Antes de usar a Infraspak de maneira otimizada, o principal desafio era com o acúmulo de dados e informações em lugares diferentes. Esse é um problema

de forma simples e acessível, quanto a diferentes pontos para uma plena utilização da plataforma — desde como criar e atribuir um chamado à Gestão de Ativos, passando pela configuração de **ações de manutenção preventiva** e pela **criação de níveis de serviço** (SLAs) para trabalhos.

Por isso, ele pretende investir em mais treinamentos e explorar outras funcionalidades da Infraspak, como a de **controle de estoque ou de compras**, por exemplo, para que diferentes setores entendam o seu funcionamento e se beneficiem no dia a dia de trabalho.

• Eu quero estar mais integrado

Sandro acredita que, a partir de agora, seus desafios envolvem explorar ainda mais o potencial oferecido pela Infraspak: “eu quero estar mais integrado”. Atualmente, o Wyndham Gramado Termas Resort & SPA **integra a plataforma com um chatbot** que conecta o hóspede com o atendimento da recepção. Além de desenvolver mais essa aplicação, ele pretende **operar toda a sua automação na plataforma**.

Governança, TI, Segurança e recepção já utilizam a Infraspak. Sandro acredita, porém, que antes de



partir para o uso de outros recursos, a gestão atual da manutenção precisa estar 100% operacional dentro da plataforma: “Com uma operação indo bem nestes moldes, conseguimos engajar os líderes de outros setores para que realizem suas operações com a Infraspak”.

Fale com um dos nossos especialistas e descubra como a Infraspak pode tornar a sua operação mais inteligente, conectada e colaborativa.

Agende uma demonstração