



Empresa

Oliva Nova
Beach & Golf Resort

Implementação

7 semanas

Número de ativos

4326

Entrevistados

Javier Seguí
Chefe de Serviços
Técnicos

Setor de atividade

Hotelaria

Número de quartos

643

Luis Borho
Diretor Geral de Resort no Oliva
Nova Beach & Golf Resort





- O “Resort das Experiências” está localizado em Oliva, ao sul da província de Valência.

- Conta com hotel, 130 apartamentos e villas, spa e fitness center, campo de golfe, entre outras instalações esportivas e de bem-estar.

- Em 2021, a direção escolheu a Infraspak como primeira solução de gestão de manutenção, conectando-a a mais de 4000 ativos.

• Os problemas prévios

Antes de utilizar a Infraspak, a Oliva Nova organizava as suas operações de manutenção corretiva com base em um sistema antigo, com **um nível mínimo de detalhe** que apenas permitia compartilhar o número do quarto e uma breve descrição do problema.

Além disso, **o acesso a este sistema era muito limitado**, já que apenas a equipe de recepção tinha acesso a ele.

A equipe acabava utilizando outros meios para informar o departamento de manutenção: telefone, Whatsapp, SMS, e-mail ou mesmo conversas nos corredores.

Por tudo isto, **as informações eram separadas e desarticuladas**.

Havia problemas sérios de coordenação entre a equipe e, por outro lado, o gestor de manutenção tinha muita dificuldade em avaliar a urgência das tarefas e as suas exigências. Isto gerava perdas de informações e tempos de resposta longe dos ideais.

Infraspak na perspectiva da direção, por Luis Borho, Diretor Geral do Resort

A procura de uma solução: por que a Infraspak?

Segundo Luis Borho, depois de avaliarem diferentes soluções, a Infraspak pareceu a mais ágil, com uma interface simples e de fácil utilização. *“É importante lembrar que a equipe de manutenção, em geral, não está tão familiarizada com apps tecnológicos, como outros departamentos que as utilizam no dia a dia”*.

Outras razões destacadas foram o fato de ser um app multi-dispositivo, o que permite integrar com outros sistemas e criar um “dashboard” global de manutenção, reunindo dados de diferentes soluções.

Um antes e um depois

“A Infraspark representou um grande passo qualitativo. Passamos da idade das pedras para o século XXI, e a Infraspark foi fundamental para isso”.

Agora, todos os danos são reportados através da Infraspark, de forma rápida, fácil e eficiente. O gestor de manutenção tem uma visão geral de todos os danos e os coordena de forma única e com todos os detalhes necessários, o que permite avaliar a urgência das tarefas.

A grande vantagem da Infraspark em nível da direção e gestão — Visibilidade.

- Sobre os danos: permite conhecer o nível e o volume dos danos que estão sendo reportados e dos que estão sendo resolvidos.
- Sobre as instalações: permite saber se a condição está melhorando ou se deteriorando e analisar se é

necessário investir em vez de reparar.

- Sobre a equipe: percepção exata da quantidade de trabalho desenvolvido pela equipe. Antes, a decisão de contratar mais pessoal era subjetiva, baseada num feeling. Agora é algo concreto e pode ser calculado a partir de dados.

O processo de implementação, por Javier Seguí, Chefe dos Serviços Técnicos

De acordo com Javier Seguí, o processo de implementação da Infraspark decorreu com fluidez, embora a mudança envolvesse sempre alguma vertigem inicial. *“No início foi complicado porque não tínhamos nenhum software de gestão como o da Infraspark e era tudo novo. Depois, tudo ficou mais simples graças à equipe de Customer Success”.*

Em primeiro lugar, houve um **contato para delinear os principais objetivos.**

Depois, foram realizadas **reuniões com a equipe de Customer Success** onde se explicou exatamente como funciona a plataforma e o valor de cada uma das suas funcionalidades para as diferentes áreas de operação. O terceiro passo foi a **recolha de dados das**

instalações e o seu upload para o sistema para registro dos ativos.

Depois veio o **processo de formação dos usuários.** *“No início, a equipe estava um pouco relutante, é muito difícil mudar os hábitos de trabalho. Mas, após alguns dias, estavam totalmente integrados. Hoje em dia têm o controle de todo o trabalho e tudo se reflete no sistema”*

E, finalmente, **o início!**

Javier destaca o *“controle dos danos e das tarefas preventivas”*. Ao ficar registrado, é possível ver se um problema é repetido e procurar uma solução. A melhoria é o controle dos trabalhos, porque a quantidade continua a ser a mesma ou é ainda maior, uma vez que, agora, todos os danos ficam registradas na plataforma da Infraspark”.

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

Agende uma demonstração