



### Empresa

Oliva Nova  
Beach & Golf Resort

### Tiempo de implementación

7 weeks

### Número de Activos

4326

### Entrevistados

Javier Seguí  
Jefe de Servicios  
Técnicos

### Sector de actividad

Hostelería

### Número de habitaciones

643

Luis Borho  
Director General Resort en Oliva  
Nova Beach & Golf Resort





- El “Resort de las Experiencias” se sitúa en la localidad de Oliva, en el sur de la provincia de Valencia.

- Cuenta con hotel, 130 apartamentos y villas, spa & fitness center, campo de golf entre otros espacios de deporte y bienestar.

- En 2021, la dirección eligió Infraspak como su primera solución para la gestión del mantenimiento, vinculando al software más de 4000 activos.

## • Los problemas previos

Antes de usar Infraspak, Oliva Nova organizaba sus operaciones de mantenimiento correctivo a base de un sistema antiguo, **con un nivel de detalle mínimo** que apenas permitía compartir el número de la habitación y una breve descripción sobre la incidencia.

Además, **el acceso a este sistema era muy limitado**, por lo que únicamente el equipo de recepción tenía acceso.

Al final, el equipo usaba otros medios para reportar al departamento de mantenimiento: teléfono, whatsapp, SMS, email o, incluso, lo hacía por los pasillos.

Por todo ello, **la información estaba separada e inconexa.**

Había serios problemas de coordinación entre el

equipo y, por otro lado, el jefe de mantenimiento tenía mucha dificultad a la hora de valorar la urgencia de las tareas y sus requisitos. Esto generaba pérdidas de información y los tiempos de respuesta no eran los ideales.

### Infraspak bajo la perspectiva de la dirección

#### La búsqueda de una solución. ¿Por qué Infraspak?

Según Luís Borho, después de valorar diferentes soluciones, Infraspak pareció ser la más ágil, con una interfaz amigable y sencilla.

*“Hay que pensar que el equipo de mantenimiento en general no está tan familiarizado con aplicaciones informáticas como en otros departamentos que sí que las usan a diario.”*

Otras razones destacadas fueron el hecho de que la app sea multidispositivo, el que permita integrar con otros sistemas y crear un “dashboard” global de mantenimiento reuniendo datos de distintas soluciones.

### Un antes y un después

“Infraspeak fue un gran paso cualitativo. Hemos pasado de la edad de piedra al siglo XXI e Infraspeak ha sido fundamental para ello.”

Ahora, todas las incidencias se reportan a través de Infraspeak, de forma rápida, fácil y eficiente. El jefe de mantenimiento tiene una visión sobre todas las incidencias y las coordina de forma única y con todo el detalle que necesita, lo que le permite valorar la urgencia de las tareas.

### La gran ventaja de Infraspeak a nivel de dirección y gerencia — Visibilidad.

- Sobre las incidencias: permite conocer el nivel y el volumen de las incidencias que se reportan y de las que se van resolviendo.
- Sobre las instalaciones: permite saber si su

estado mejora o se deteriora y analizar si es necesario afrontar inversiones en lugar de reparaciones.

- Sobre el equipo: percepción exacta sobre la cantidad de trabajo desarrollado por el equipo. Antes, la decisión de contratar más personal era subjetiva, basada en un feeling. Ahora es algo concreto y se puede calcular a partir de datos.

### El proceso de implementación, por Javier Seguí, Jefe de Servicios Técnicos

Según Javier Seguí, el proceso de implementación de Infraspeak fue bastante fluido, aunque el cambio siempre supone algún vértigo inicial. *“Al principio fue complicado ya que no disponíamos de ningún programa de gestión como Infraspeak y era todo nuevo. Luego todo se simplificó mucho gracias al equipo de Customer Success”.*

En primer lugar, hubo una **toma de contacto para delinear los principales objetivos.**

Se siguieron las **reuniones con el equipo de Customer Success** en las que se explicó exactamente cómo funciona la plataforma y el

valor de cada una de sus funcionalidades para las diferentes áreas de la operación.

El tercer paso, fue **la toma de datos de las instalaciones** y el volcado al sistema para dar de alta a los activos.

Luego, llegó el **proceso de formación de los usuarios.**

*“Al principio el equipo estaba un poco reticente, cuesta mucho cambiar hábitos de trabajo. Pero al cabo de unos días estaban totalmente integrados. A día de hoy, llevan el control de todos los trabajos y queda todo reflejado en el sistema”*

Y por fin, **¡La puesta en marcha!**

**Hable con uno de nuestros especialistas y Infraspeak puede hacer que que sus operaciones sean realmente inteligentes, conectadas y colaborativas.**

Programa una demostración