



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” situa-se na localidade de Oliva, a sul da província de Valência.

- Conta com hotel, 130 apartamentos e villas, spa e fitness center, campo de golfe, entre outras instalações desportivas 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 num sistema antigo, com **um nível mínimo de detalhe** que apenas permitia partilhar o número do quarto e uma breve descrição do problema.

Além disso, **o acesso a este sistema era muito limitado**, pelo que apenas a equipa de receção tinha acesso a ele.

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

Por tudo isto, **a informação era separada e desarticulada.**

Havia problemas sérios de coordenação entre a equipa 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 informação e tempos de resposta longe dos ideais.

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

A procura de uma solução: porquê a Infraspak?

Segundo Luis Borho, depois de avaliarem diferentes soluções, a Infraspak pareceu a mais ágil, com uma interface simples e de fácil utilização. “Convém lembrar que a equipa de manutenção, em geral, não está tão familiarizada com as aplicações informáticas como outros

departamentos que as utilizam no dia-a-dia”.

Outras razões destacadas foram o facto de a aplicação ser 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 Infraspak representou um grande passo qualitativo. Passámos da idade da pedra para o século XXI, e a Infraspak foi fundamental para isso”.

Agora, todas as avarias são reportadas através da Infraspak, de forma rápida, fácil e eficiente. O gestor de manutenção tem uma visão geral de todas as avarias e coordena-as de forma única e com todos os detalhes de que necessita, permitindo-lhe avaliar a urgência das tarefas.

A grande vantagem da Infraspak a nível da direção e gestão — Visibilidade.

- Sobre as avarias: permite conhecer o nível e o volume das avarias que estão a ser reportadas e das que estão a ser resolvidas.
- Sobre as instalações: permite saber se a condição

está a melhorar ou a deteriorar-se e analisar se é necessário investir em vez de reparar.

- Sobre a equipa: perceção exata da quantidade de trabalho desenvolvido pela equipa. 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 Infraspak decorreu com fluidez, embora a mudança envolva sempre alguma vertigem inicial. *“No início foi complicado porque não dispúnhamos de nenhum software de gestão como o da Infraspak e era tudo novo. Depois tudo se simplificou bastante graças à equipa de Customer Success”.*

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

Seguiram-se **reuniões com a equipa de Customer Success** nas quais 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 registo dos ativos.

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

E, finalmente, **o arranque!**

Javier destaca o *“controlo das avarias e das tarefas preventivas”*. *Ao ficar registado, pode ver se um problema é repetido e procurar uma solução. A melhoria é o controlo dos trabalhos, porque a quantidade continua a ser a mesma ou é ainda maior, uma vez que, agora, todas as avarias ficam registadas na plataforma da Infraspak”.*

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

Schedule Demo