



Cómo Wyndham Gramado Termas Resort & SPA utiliza Infraspak para mejorar la experiencia de sus huéspedes

Año de fundación

Diciembre 2018

Equipo

123 empleados, 15 en mantenimiento

Sector

Hostelería

Número de activos

1045, de los cuales 360 son equipos

País

Brasil

Con Infraspak desde

2020





• El cliente, en resumen

- El Wyndham Gramado Termas Resort & Spa tiene una propiedad de 18.000 metros cuadrados y 464 habitaciones divididas en cinco bloques.
- La gestión del mantenimiento utiliza los datos de la plataforma de forma integrada con las páginas web de evaluaciones de alojamiento.
- Los datos en dashboards personalizados contribuyen a la gestión de personas del hotel.

El Wyndham Gramado Termas Resort & Spa es un **resort de alta gama** situado en Gramado, Rio Grande do Sul.

Es el **único hotel con aguas termales en Gramado** y el primer resort de una cadena internacional en la ciudad de Gramado. El estilo de construcción alemán y el encanto de las chimeneas eléctricas proporcionan el ambiente y la calidez típicos de las ciudades más frías.

Los apartamentos y suites pueden alojar hasta 6 personas, por lo que son ideales para familias. Durante su estancia en Gramado, los huéspedes podrán disfrutar de un variado desayuno, relajarse en las piscinas de aguas termales o divertirse en la sala de juegos y en la sala de cine. Cada detalle está pensado para la comodidad y el confort proporcionando momentos inolvidables a los huéspedes.

Para ofrecer el alto nivel de calidad anunciado y superar la feroz competencia local, la operación debe realizarse con excelencia. Esto se debe a que, **además de turistas y huéspedes de temporada, el hotel tiene otro tipo de cliente: los propietarios.** Son personas que adquieren cuotas del hotel y lo utilizan en diferentes épocas del año.

Según Sandro Martins, Gestor de Mantenimiento del Wyndham Gramado Termas Resort & SPA, el propietario pasa más tiempo en el hotel, teniendo más posibilidad de disfrutar de la estructura. Así, el resort tiene **ocupación todo el año**, lo que exige estructuras impecables en todos los meses.

A pesar de ello, hay un pico de alojamiento en dos épocas del año. La primera es durante el invierno,

cuando el frío transforma el ambiente de la ciudad, con la posibilidad de heladas – un fenómeno que ocurre en pocas regiones brasileñas. La otra es a finales de año, cuando la ciudad promueve el evento Natal Luz, con espectáculos de teatro, danza y otras actividades que atraen a muchas familias que quieren vivir la magia de la Navidad.

- **“Nada se hace sin abrir una orden de trabajo.”**

La implantación de Infraspak se produjo antes de que Sandro llegara al Resort, pero él identificó la plataforma como una **oportunidad para trabajar de forma centralizada y optimizada**. Con más de 1.000 activos, era una necesidad urgente para que el hotel pudiera ofrecer la excelencia de un alojamiento de alto nivel.

Con experiencia en el sector hotelero, el gestor de mantenimiento conocía otras plataformas, pero vio en Infraspak la posibilidad de trabajar con una operación de la forma que creía ideal. Esto es: centralizando todas las órdenes de trabajo de mantenimiento en un mismo lugar.

“ Não se faz nada, nada, sem abrir uma ordem de trabalho. Chegou um pedido pelo WhatsApp? Respondemos solicitando a abertura de uma ordem de trabalho para que o serviço seja efetuado. ”

De esta forma, tal y como afirmó el propio gerente, **todas las órdenes de trabajo y solicitudes pasan por Infraspak**. Esta centralización contribuye directamente a la experiencia del huésped, que tiene garantizado un servicio de mayor calidad. “No se hace nada, nada sin abrir una orden de trabajo. ¿Entra un pedido por WhatsApp? Respondemos solicitando que se abra una orden de trabajo para que se haga el servicio”.

Además de esta optimización de la operación, la información no se pierde y se puede utilizar estratégicamente para gestionar el sector y el



negocio en su conjunto. **Nada se pierde en manuales y hojas de cálculo.**

Esta centralización también ayuda al Resort a mantener su **certificación LEED – Leadership in Energy and Environmental Design** (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental). Se trata de un sistema internacional de certificación y orientación ambiental para edificios, que fue concedido al Wyndham Gramado Termas Resort & SPA por su eficiencia energética, ya que se trata de un edificio 100% autónomo, tanto a nivel de iluminación, como de la automatización de la calefacción y aire acondicionado.

• Indicadores de análisis

El Wyndham Gramado Termas Resort & SPA es un verdadero **caso de éxito** entre los clientes de Infraspak en cuanto a **la construcción de dashboards** para análisis. Para Sandro, el principal indicador utilizado en la operación es el **tiempo de respuesta por orden de trabajo**. Establecer — y monitorizar — este nivel de servicio interno (SLA) es un indicador esencial para el Wyndham Gramado Termas Resort & SPA, al que el uso de Infraspak ha dado total visibilidad. Sandro cruza los datos obtenidos a través del dashboard con las evaluaciones de Booking y Tripadvisor.

Además de evitar nuevas órdenes de trabajo, identificar estos problemas contribuye también a reducir el tiempo de respuesta a los casos identificados como más recurrentes. En otras palabras: esta es otra forma utilizada por Sandro para mejorar la excelencia de la estructura y del servicio.

El seguimiento de estos indicadores también contribuye al proceso de **gestión de personas del hotel**. Esto se debe a que, a través de la plataforma, Sandro tiene acceso al trabajo realizado por su equipo

“ Cada fin de semana analizo las principales reclamaciones de calidad en TripAdvisor, Booking y MyPortal. Hago un filtro en Infraspak para identificar las órdenes de trabajo relacionadas con esas reclamaciones y compruebo el tiempo empleado en resolver esas incidencias. Si observo que, por ejemplo, el housekeeping tardó dos horas en entregar una toalla, ya sé que hay trabajo por hacer en ese equipo. Cuando identifico que los fregaderos atascados son la principal causa de quejas, trabajo con el equipo para limpiarlos y reducir el número de órdenes de trabajo y reclamaciones. ”

y al rendimiento individual de cada empleado. De este modo, también puede **animar a su equipo a utilizar Infraspak como forma de registrar su trabajo**.

• Los principales retos

Antes de utilizar Infraspak de forma optimizada, el principal reto era la acumulación de datos e información en diferentes lugares. Este es un

problema al que Sandro ya no se enfrenta.

Hoy en día, cree que el principal punto a mejorar es lidiar con la **rotación de empleados y su adaptación al uso de la plataforma**. La formación, sin embargo, resuelve todas las posibles resistencias iniciales.

A través de los contenidos de formación puestos a disposición en Infraspak Academy, es posible aclarar

a los equipos, de forma sencilla y accesible, sobre diferentes puntos para un uso pleno de la plataforma — desde cómo crear y asignar una orden de trabajo a Gestión de Activos, pasando por la configuración de **acciones de mantenimiento preventivo y la creación de niveles de servicio (SLAs)** para los trabajos.

Por eso, pretende invertir en más formación y explorar otras funcionalidades de Infraspak, como el **control de existencias o las compras**, por ejemplo, para que los diferentes sectores entiendan cómo funciona y se beneficien en su día a día.



• “Quiero estar más integrado”

Sandro cree que, a partir de ahora, sus retos pasan por seguir explorando el potencial que ofrece Infraspak: “Quiero estar más integrado”. Actualmente, el Wyndham Gramado Termas Resort & SPA **integra la plataforma con un chatbot** que conecta al huésped con el servicio de recepción. Además de desarrollar aún más esta aplicación, **pretende operar toda su automatización en la plataforma.**

Housekeeping, TI, Seguridad y recepción ya utilizan Infraspak. Sandro cree, sin embargo, que antes de utilizar otros recursos, la actual gestión de mantenimiento necesita estar 100% operativa dentro de la plataforma: “Con una operación que vaya bien en esta línea, podemos involucrar a líderes de otros sectores para que realicen sus operaciones con Infraspak”.

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

Programa una demostración