



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

### Fundação

Dezembro 2018

### Equipa

123 funcionários, 15 na manutenção

### Setor de Atividade

Hotelaria

### Nº de Ativos

1045, sendo 360 equipamentos

### País

Brasil

### Com a Infrasppeak desde

2020





## • O cliente em síntese:

- O Wyndham Gramado Termas Resort & Spa possui uma propriedade de 18 mil metros 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 luxo** 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 nesta cidade brasileira. 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 as suítes acomodam até 4 pessoas, sendo ideais para receber famílias. Durante a sua estadia, o hóspede pode desfrutar de um pequeno-almoço com muita variedade, relaxar nas piscinas de água termal ou divertir-se no salão de jogos e na sala de cinema. Cada detalhe foi pensado para oferecer comodidade e conforto, fazendo com que os clientes vivam momentos inesquecíveis.

Para cumprir a promessa do elevado padrão de qualidade e superar a concorrência local, que é muito competitiva, a operação deve pautar-se pela excelência. Isto porque, **para além dos turistas e dos hóspedes sazonais**, o hotel tem outro tipo de cliente: os proprietários. Estes são pessoas que adquirem quotas do hotel e usufruem do seu uso em diferentes momentos do ano.

De acordo com Sandro Martins, Gestor de Manutenção do Wyndham Gramado Termas Resort & SPA, o proprietário passa mais tempo no hotel, tendo mais possibilidade de desfrutar das instalações. Desta forma, o resort conta com **ocupação durante todo o ano**, o que exige uma resposta impecável, a nível dos espaços e dos equipamentos, todos os meses.

No entanto, existem dois picos de ocupação durante o ano. O primeiro é durante o inverno, quando o frio transforma a atmosfera da cidade, com possibilidade de geadas — fenômeno atmosférico que acontece em poucas regiões brasileiras. O outro momento é no fim do ano, quando a cidade promove o evento Natal Luz, com espetáculos de teatro, dança e outras atividades atrativas para as famílias, que desejam viver ali a magia do natal.

- **“Não se faz nada sem abrir uma ordem de trabalho.”**

A implementação da Infraspak aconteceu antes de Sandro chegar ao resort, mas este profissional identificou na plataforma uma **oportunidade de trabalhar de maneira centralizada e otimizada**. Com mais de 1000 ativos, esta solução era uma necessidade urgente, para que o hotel pudesse oferecer a excelência de um serviço de luxo.

Com experiência na área de hotelaria, o gestor de manutenção conhecia outras plataformas, mas viu na Infraspak a possibilidade de trabalhar com uma operação nos moldes que acreditava serem os ideais, ou seja, centralizando todas as ordens de

**“ 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. ”**

trabalho de manutenção num só lugar.

Desta forma, como o próprio gestor afirmou, **todos os pedidos e ordens de trabalho passam pela Infraspak**. Esta organização contribui diretamente para a experiência do hóspede, que tem a garantia de um serviço prestado com mais qualidade.

Além desta otimização do funcionamento, as informações não se perdem e podem ser aproveitadas de forma estratégica para a gestão das diferentes áreas, e do negócio, como um todo. **Nada fica perdido em processos manuais ou folhas de cálculo.**



Essa centralização contribui, inclusivamente, para que o resort mantenha a sua **Certificação LEED – Leadership in Energy and Environmental Design** (Liderança em Energia e Design Ambiental). Este é um sistema internacional de certificação e regulamentação ambiental para edifícios, concedido ao Wyndham Gramado Termas Resort & SPA pela sua eficiência energética, por se tratar de uma infraestrutura 100% sustentável, tanto na iluminação, como na automatização do aquecimento e do ar condicionado.

## • Indicadores de análise

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

Para além de evitar novas ordens de trabalho, identificar esses problemas contribui também para diminuir o tempo de resposta nas situações identificadas como mais recorrentes. Por outras palavras, este é mais um caminho utilizado por Sandro para alcançar a excelência das instalações e do atendimento.

O acompanhamento desses indicadores contribui ainda para o processo de **gestão de pessoal do hotel**. Isto porque, através da plataforma, Sandro tem acesso ao trabalho realizado pela sua equipa e ao desempenho

“ Todos os fins de semana, analiso as grandes reclamações de qualidade no TripAdvisor, Booking, MyPortal e nos meios de comunicação. Faço um filtro na Infraspak para identificar as ordens de trabalho associadas a essas queixas e verifico o tempo gasto na resolução desses problemas.

Se percebo que, por exemplo, o room service demorou duas horas para entregar uma toalha, já sei que há um trabalho a ser feito nessa equipa. Ao identificar que lavatórios entupidos são a maior causa de reclamações, falo com a respetiva equipa para realizar a limpeza e diminuir as intervenções e as reclamações. ”

individual de cada colaborador. Desta forma, consegue ainda **motivar a sua equipa para a utilização da Infraspak como forma de registar o trabalho que cada um realiza.**

## • Os principais desafios

Antes de utilizar a Infraspak de maneira otimizada, o principal desafio do hotel prendia-se com a acumulação de dados e de informações em sítios diferentes. Este é

um problema com que Sandro já não tem de lidar.

Hoje, este gestor acredita que o principal ponto a ser melhorado é a gestão da **rotatividade de funcionários e a sua adaptação ao uso da plataforma**. A formação, no entanto, resolve todas as possíveis resistências iniciais.

Através dos **conteúdos de formação** disponíveis na Infraspak Academy, é possível esclarecer as equipas,

de forma simples e acessível, quanto aos diferentes aspectos para uma utilização plena da plataforma — da criação e atribuição de uma ordem de trabalho à gestão de ativos, passando pela configuração de **ações de manutenção preventiva e pela criação de níveis de serviço** (SLA) para cada tipo de intervenção.

Por isso, Sandro pretende investir em mais ações de formação e explorar outras funcionalidades da Infraspak, como a do **controlo de stock ou de compras**, por exemplo, para que diferentes áreas do hotel entendam o seu funcionamento e beneficiem das suas vantagens no trabalho diário.



## • “Eu quero estar mais integrado”

Sandro acredita que, a partir de agora, os seus desafios implicam 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 liga o hóspede ao atendimento da receção. Além de querer desenvolver ainda mais essa aplicação, pretende proceder à sua **automatização total na plataforma**.

Limpeza, TI, Segurança e Receção já utilizam a Infraspak. Sandro acredita, no entanto, que antes de partir para o uso de outros recursos, a gestão de manutenção precisa de estar 100% operacional dentro da plataforma: “com a atividade a evoluir bem nestes moldes, conseguimos sensibilizar os líderes de outras áreas para que realizem os seus processos 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