



Entreprise

Oliva Nova
Beach & Golf Resort

Délai de mise en œuvre

7 semaines

Nombre d'actifs

4 326

Personnes interviewées

Javier Seguí,
Directeur des
services techniques

Secteur d'activité

Hôtellerie

Nombre de chambres

643

Luis Borho,
Directeur général





- Le « resort des expériences » se trouve à Oliva, dans le sud de la province de Valence, en Espagne.

- Il comprend un hôtel, 130 appartements et villas, un spa et une salle de sport, ainsi que bien d'autres équipements sportifs et de bien-être.

- En 2021, la direction de l'établissement a choisi Infraspak pour sa première solution de gestion de la maintenance, connectant ainsi plus de 4 000 actifs.

• Difficultés préexistantes.

Avant d'utiliser Infraspak, Oliva Nova s'appuyait sur un système désuet pour organiser ses opérations de maintenance réactive. Il **comprenait très peu de détails** et permettait uniquement de partager le numéro de chambre ainsi qu'une courte description du problème.

L'accès au système demeurait également très limité: il était uniquement réservé à l'équipe de réception.

L'équipe était contrainte d'utiliser d'autres canaux pour communiquer avec le service de maintenance, par exemple le téléphone, WhatsApp, les SMS, les e-mails ou même les échanges de vive voix au détour d'un couloir.

Ces conditions ont perturbé et segmenté les informations.

De sérieux problèmes de coordination sont donc survenus au sein de l'équipe, tandis que le responsable de la maintenance avait beaucoup de difficultés à évaluer le niveau de priorité des tâches et des requêtes. Cela a causé des pertes d'informations ainsi que des délais de réponse loin d'être satisfaisants.

Infraspak vue par la direction.

En quête d'une solution idéale : pourquoi avoir choisi Infraspak?

D'après Luis Borho, Infraspak semblait être la solution la plus agile de par son interface facile d'utilisation et conviviale.

"Il est important de rappeler que d'une manière générale, l'équipe de maintenance n'est pas aussi à l'aise avec les dispositifs informatiques que d'autres services qui les utilisent quotidiennement."

Un autre facteur ayant convaincu Oliva Nova de faire appel à Infraspak réside dans la possibilité d'installer l'application sur plusieurs dispositifs, ce qui lui permet de s'intégrer à d'autres systèmes et de créer une sorte de tableau de bord global pour suivre la maintenance en centralisant les données provenant de différentes solutions.

L'avant et l'après-Infraspak

"Infraspak a marqué une grande amélioration de la qualité. La plateforme a joué un rôle fondamental dans notre passage de l'âge de pierre au 21^e siècle."

Désormais, toutes les pannes sont signalées depuis Infraspak avec rapidité, facilité et efficacité. Le responsable de la maintenance dispose d'une vue d'ensemble de toutes les pannes. Il coordonne chacune d'entre elles en s'appuyant sur toutes les informations dont il a besoin, ce qui lui permet de déterminer le niveau de priorité des tâches.

L'avantage n° 1 d'Infraspak pour le leadership et le management ? La visibilité sur:

- Les pannes, pour vous permettre de voir le nombre de pannes signalées, leur gravité et celles qui sont en cours de résolution.

- Les équipements, pour suivre leur état (en cours d'amélioration ou de dégradation) et déterminer s'il est nécessaire d'investir dans de nouveaux équipements plutôt que de les réparer.
- L'équipe, pour connaître avec précision la charge de travail effectuée par ses membres. Avant l'intégration d'Infraspak, les décisions de recrutement avaient tendance à se fonder sur des ressentis subjectifs. Elles sont aujourd'hui prises sur la base d'éléments concrets, mesurables grâce des données.

Le processus d'intégration vu par Javier Seguí

D'après Javier Seguí, le processus de mise en œuvre d'Infraspak s'est déroulé très sereinement, même si les changements apportent souvent leur lot d'incertitudes. "Le début du processus n'a pas été simple, parce que nous n'avons jamais utilisé de logiciel de gestion comme celui d'Infraspak, et tout était nouveau pour nous. Tout est ensuite devenu plus simple grâce à l'équipe Customer Success."

Infraspak a d'abord **échangé avec Oliva Nova pour définir ses objectifs principaux.**

Cet échange a été suivi de réunions avec **l'équipe Customer Success** d'Infraspak pour expliquer le

fonctionnement de la plateforme avec précision ainsi que les bénéfices de chacune de ses fonctionnalités pour chaque domaine opérationnel.

La troisième étape a consisté à **recueillir les données des équipements** et à les télécharger dans le système pour enregistrer les actifs.

Le moment est ensuite venu de **former les utilisateurs et utilisatrices du logiciel.**

"L'équipe a d'abord émis quelques réserves. Changer les habitudes de travail est loin d'être facile. Mais après quelques jours seulement, elle a totalement intégré ce nouveau fonctionnement. Aujourd'hui, les membres de l'équipe gèrent l'intégralité du travail, et tout le processus est transmis au système."

Parlez à l'un de nos spécialistes et découvrez comment Infraspak peut rendre vos opérations réellement intelligentes, connectées et collaboratives.

Planifier une démonstration