

InterContinental Porto

Como é que o InterContinental Porto reduziu as chamadas de manutenção em 75%?



INTERCONTINENTAL
HOTELS & RESORTS

Empresa

InterContinental Porto

Setor de atividade

Hotelaria

Tempo de implementação

4 semanas

O InterContinental Palácio das Cardosas, em atividade desde 2011, localiza-se em pleno centro histórico da cidade do Porto. A sua abertura representou uma reabilitação da zona, que trouxe o Palácio das Cardosas de volta ao seu esplendor.

Este hotel pertence ao Grupo InterContinental, que possui mais de 5.600 hotéis em cerca de 100 países. Desde setembro de 2016 que a direção aposta no Infraspeak enquanto ferramenta de gestão e os resultados são os melhores.

O cenário antes do Infraspeak não era o ideal.

Demasiadas chamadas de manutenção

Filipe Soares, Engenheiro na InterContinental, recebia mais de 40 chamadas diárias com pedidos de manutenção, o que causava frequentemente interrupções no trabalho e se devia a falhas de comunicação.

Pouca agilidade nos trabalhos de manutenção

Dada a grande quantidade de trabalho no hotel, era necessária uma ferramenta que potenciase a qualidade e agilidade. O trabalho de Filipe Soares incluía preencher frequentemente ficheiros com todas as atividades de manutenção, manualmente.

Pouco controlo sobre o tempo e custos

Sem um sistema que permitisse seguir indicadores em tempo real, o gestor tinha pouco controlo sobre o tempo de execução das tarefas pelos técnicos, bem como os custos de manutenção preventiva e corretiva.

Depois, chegou o Infraspeak.

Com a utilização do Infraspeak, a equipa do InterContinental Palácio das Cardosas conseguiu **resolver estes problemas** e ainda ver melhorias a nível de **utilização de papel** e da **agilidade da equipa de housekeeping** com a ajuda do Infraspeak Direct.

75% menos chamadas, melhor qualidade de vida

As 40 chamadas diárias foram reduzidas para cerca de 10, apenas para pedidos excepcionais. A interface de reporte de avarias, Infraspeak Direct, agilizou todo o processo e reduziu as interrupções e falhas de comunicação, deixando de comprometer o tempo do gestor, dentro e fora do hotel.



“O Housekeeping adaptou-se rapidamente ao Infraspeak. Hoje, de todas as avarias reportadas no Infraspeak Direct, 70% são feitas pela equipa de housekeeping.”

Felipe Soares

Informação mais fiável

As etiquetas NFC instaladas nos quartos, salas e equipamentos permitem ao gestor saber exactamente a que horas um técnico iniciou e terminou um trabalho, bem como os resultados de quaisquer medições realizadas e custos de manutenção.

Toda esta informação é apresentada em gráficos e relatórios completos no módulo de Indicadores, o que permite ao gestor responder mais facilmente às questões da direção sobre reclamações, justificar investimentos em manutenção e agilizar a disponibilização de quartos em perfeitas condições.

Planeamento e execução mais simples

Deixou de ser necessário preencher documentos frequentes manualmente. Hoje, basta criar os planos de trabalho anuais no Infraspeak automaticamente. O trabalho dos técnicos também é muito facilitado — basta usar as tags de identificação nos smartphones para terem acesso às suas listas de tarefas.



“Para mim, uma das principais vantagens do Infraspeak é não precisar de me preocupar com o que tenho para fazer, ele mostra-me tudo numa plataforma.”

Felipe Soares

Porquê o Infraspeak?

De acordo com Felipe Soares, um hotel como o InterContinental Palácio das Cardosas precisava de uma ferramenta que potenciase a qualidade do serviço prestado e a agilidade da equipa, algo que o Infraspeak tem provado ser.

Além disso, o Infraspeak permite que tudo seja feito de forma sistematizada e com grande atenção ao detalhe, o que é essencial tendo em conta os standards de uma marca como a InterContinental Hotel Group.

Veja como tudo funciona.

Peça uma demonstração e veja como o Infraspeak pode impulsionar a sua equipa, o seu negócio e as suas operações.

Pedir Demo

