



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

Empresa

InterContinental Porto

País

Portugal

Tempo de implementação

4 semanas

Setor de atividade

Hotelaria

Fundado

2011

Com a Infraspak desde

2016





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.

- **O cenário antes da Infraspak 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 falhas de comunicação.

- **Pouca agilidade nos trabalhos de manutenção**

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

- **Pouco controlo sobre os custos e os recursos**

- Sem um sistema que permitisse o acesso a indicadores em tempo real, o gestor tinha pouco

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 na Infraspak enquanto ferramenta de gestão e os resultados são os melhores.

controlo sobre o tempo de execução das tarefas pelos técnicos, bem como sobre os custos de manutenção preventiva e corretiva.

- **Depois, chegou a Infraspak.**

Com a utilização da Infraspak, a equipa do InterContinental Palácio das Cardosas conseguiu **resolver estes problemas** e ver melhorias a nível da **utilização de papel** e da **agilidade da equipa de housekeeping**, com a ajuda da Infraspak 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 a Infraspeak. Hoje, de todas as avarias reportadas na app Infraspeak Direct, 70% são feitas pela equipa de housekeeping. ”

— Felipe Soares

Planeamento e execução mais simples.

Deixou de ser necessário preencher documentos frequentes manualmente. Hoje, basta criar automaticamente os planos de trabalho anuais na Infraspeak. 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 da Infraspeak é não precisar de me preocupar com o que tenho para fazer, ele mostra-me tudo numa plataforma. ”

— 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 direcção sobre reclamações, justificar investimentos em manutenção e agilizar a disponibilização de quartos em perfeitas condições.

• Porquê a 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. A Infraspeak permitiu isso e ajudou a assegurar os elevados padrões e a reputação de uma marca importante como o InterContinental Hotel Group.

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

Agende uma demonstração