

A tropical resort scene featuring palm trees, lounge chairs, and umbrellas by a pool. The background is a clear blue sky with a few palm trees. In the foreground, there are several lounge chairs with orange cushions and large umbrellas. The scene is reflected in the water of a pool.

Bombieri ayudó a una empresa líder en servicios hoteleros a construir su plataforma integral de respuesta rápida.

Perfil del Cliente

El cliente es un proveedor líder en servicios de hospitalidad y mantenimiento hotelero. La empresa ofrece una combinación perfecta entre tecnología y entrenamiento de personas en hoteles de clase mundial en varios países del mundo.



Antecedentes

Los sistemas de respuesta rápida son una pieza esencial para brindar un seguimiento en tiempo real en todos los tipos de mantenimiento y atención de huéspedes de una cadena de hoteles, desde el chequeo de equipos y el estado de habitaciones hasta el planiamiento y monitoreo de las tareas de limpieza.

El cliente integra los sistemas del hotel utilizando los últimos avances en tecnología de telecomunicaciones, y ofrece servicios de operador sin interrupciones que se centran en hacer que sus huéspedes se sientan como en casa y proporciona ahorros de costos en la industria hotelera.

El sistema heredado estaba compuesto por una combinación de sistema de mensajería de texto y "handys", sin mecanismo de monitoreo confiable. La nueva tecnología permite brindar nuevos métodos de planificación y ejecución de tareas.

El Desafío

En 2013, el cliente encargó a Bombieri el desarrollo de una nueva manera de recolectar datos desde por el personal de maestranza para derivar requerimientos de huéspedes al call-center.

El requisito era mejorar todo el proceso y mudarlo a aplicaciones móviles que recopilen datos y administren un nuevo sistema para notificaciones escalonadas.

La aplicación móvil tenía que funcionar en forma off-line y conectada con la aplicación web central para permitir manejar toda la información de cada hotel, en un único lugar, como tickets de limpieza, requerimientos de huéspedes, programación de mantenimiento de equipos, rondas de seguridad, catálogos de activos, un sistema central de notificaciones a teléfonos, por email y SMS; y un completo sistema de reportes para obtener métricas de los procesos a través de un tablero de control personalizable.



La Solución

Trabajando codo a codo con el equipo del cliente, Bombieri desarrolló una aplicación móvil, una plataforma web y un sistema central de notificaciones.

La solución estuvo enfocada en cuatro áreas principales:

1.

La **aplicación móvil** para coleccionar "in-situ" pedidos de huéspedes, limpieza y requerimientos de mantenimiento. Esta app permite despachar los pedidos inmediatamente a los empleados a través de notificaciones Push en los dispositivos móviles, con escala a los supervisores y administradores.

2.

El **panel de control** - Bombieri implementó una plataforma web para administrar y controlar el trabajo de limpieza, mantenimiento y estado de habitaciones. El usuario puede programar, organizar y priorizar los pedidos recibidos y el trabajo futuro con una poderosa herramienta visual.

3.

El **sistema de reportes**. Bombieri desarrolló una plataforma web que permitió al gobierno corporativo conocer y comparar el uso y productividad de cada hotel de la cadena de una forma simple y visual. Pudiendo generar una gran cantidad de reportes personalizados que reciben por e-mail.

4.

La **infraestructura TI**. Bombieri diseñó e implementó una interface central, incluidos protocolos de seguridad, que permitió conectar la base de datos de cada hotel para administrar información y notificaciones. Bombieri no construyó la base de datos central, pero desarrolló la interface que brinda el intercambio de datos.





BOMBIERI[®]