



THE RITZ-CARLTON

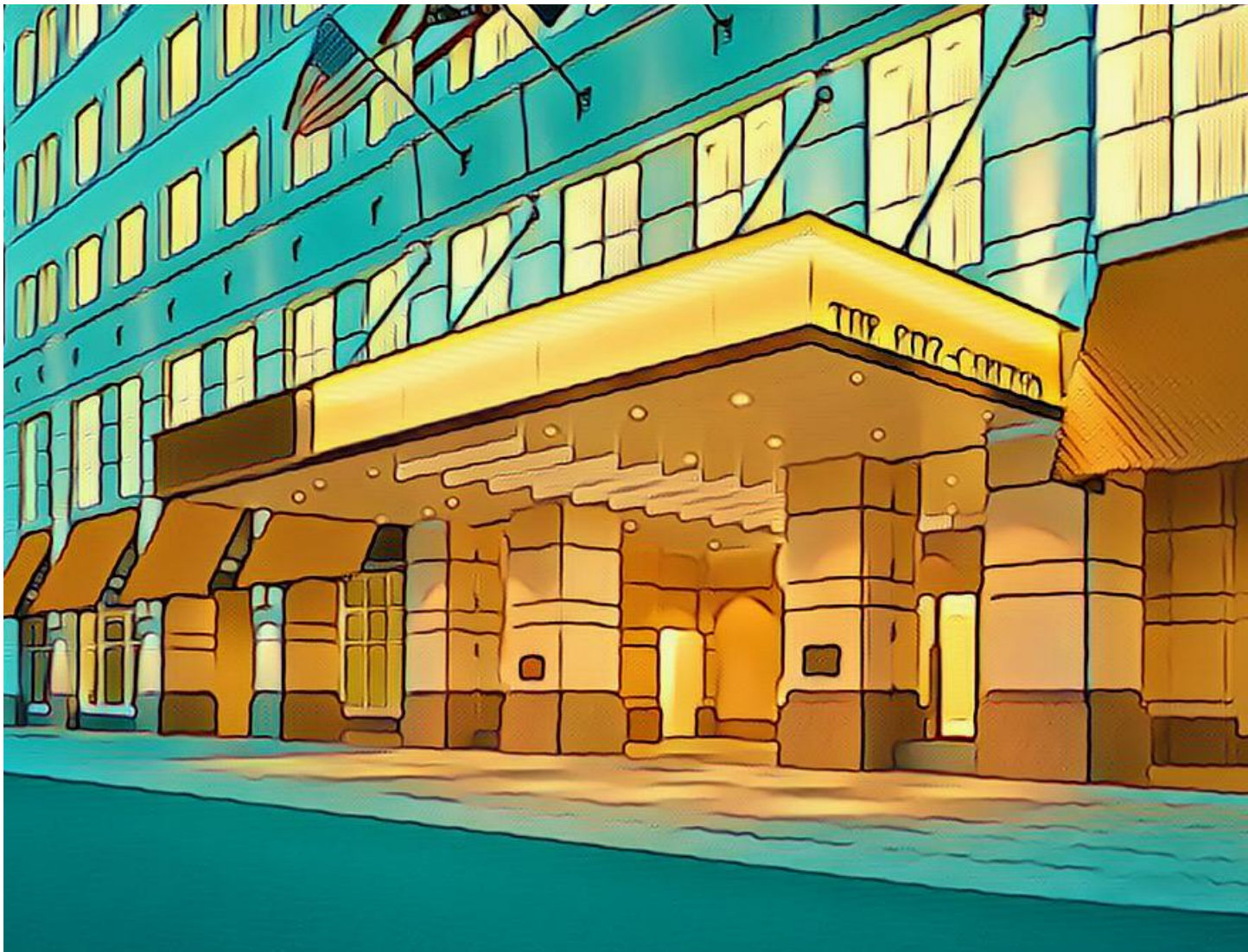
CLEVELAND



Con Optii Solutions, la
satisfacción de los huéspedes
y del personal se eleva en el
Ritz-Carlton de Cleveland

El Desafío/Reto

El Ritz-Carlton Cleveland es una propiedad icónica ubicada en el corazón de la ciudad. Este lujoso hotel ofrece 206 habitaciones con comodidades modernas. Sin embargo, el Ritz-Carlton Cleveland buscaba mejorar la productividad de su equipo de ama de llaves y gestionar las operaciones del hotel en tiempo real. Antes de Optii, la propiedad solía operar con un sistema de tablero de papel que generaba confusión sobre qué habitaciones necesitaban ser limpiadas y cuánto tiempo llevaba limpiar cada habitación. Esto resultaba en tiempo desperdiciado, falta de productividad y responsabilidad. El Ritz-Carlton decidió adoptar la tecnología avanzada de ama de llaves de Optii para mejorar sus operaciones hoteleras.



Los Resultados

La adopción de las Soluciones de Limpieza de Optii en el Ritz-Carlton Cleveland ha llevado a cambios medibles, optimizando las operaciones hoteleras

60% -> 80%

Mejora en la Puntuación de Limpieza

#42 -> #10

Mejora en el ranking de Satisfacción del Cliente dentro del portafolio de Ritz-Carlton

12 -> 18

Habitaciones Limpiadas por camarista por día

0

Colas de Huéspedes

\$1,000's

Ahorrado al evitar Compensaciones

100's

Horas ahorradas en tiempo de respuesta



Implementando Optii

La filosofía de Optii de permitir que la tecnología avanzada y la complejidad trabajen en segundo plano, mientras se enfoca en una experiencia de usuario simple, intuitiva y relevante para el rol, hizo que la adopción fuera fácil en el Ritz-Carlton Cleveland.

El Gerente Senior de Operaciones de Habitaciones, Jason Zarzosa, comentó:

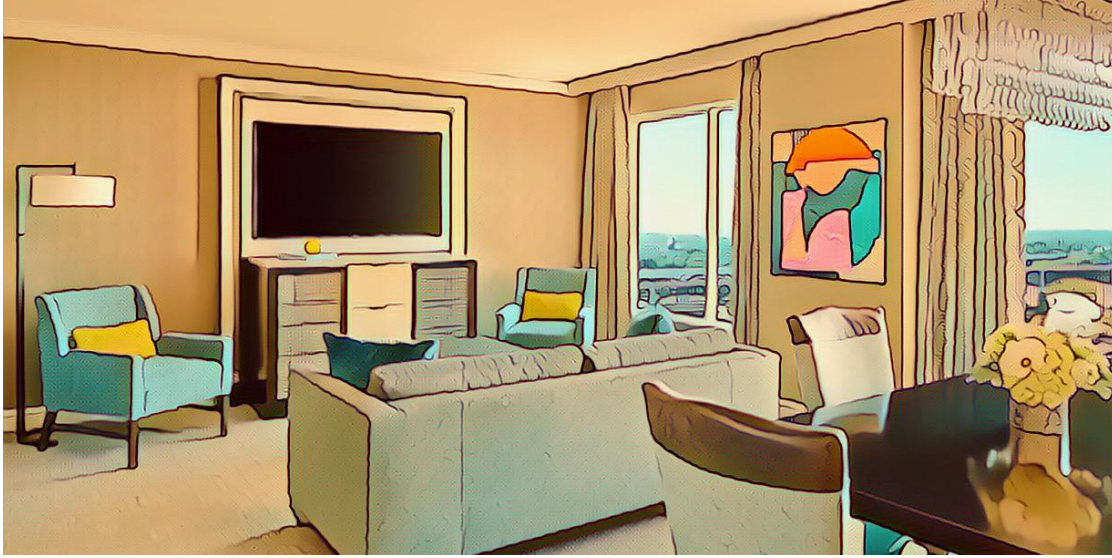
"Las damas y caballeros de Optii me guiaron en todo el proceso y fue muy fácil de usar. La interfaz era sencilla, la información que ingresabas en el sistema era muy fácil, y lo que entregó Optii fue exactamente lo que queríamos. Nuestros camaristas de piso lo entendieron en cuestión de minutos"

Optii es una plataforma fácil de usar y basada en datos que permite a los hoteleros optimizar sus operaciones hoteleras. En el Ritz-Carlton Cleveland, la implementación fue un proceso fluido.

El Sr. Zarzosa dijo: "Personalmente, me encantó poder configurarlo, ajustarlo e incluso modificarlo hasta el día de hoy si tenemos cambios en los horarios. Simplemente poder hacer eso con una interfaz tan sencilla hace que mi vida sea mucho mejor"



"Nuestros camaristas de piso lo entendieron en cuestión de minutos."



Optii vs. Las Alternativas

El Ritz-Carlton Cleveland solía operar con un sistema de tablero de papel, lo que presentaba al personal muchos desafíos, como la falta de productividad o responsabilidad cuando se trataba de la rotación de habitaciones. Con Optii, pudieron centralizar las operaciones para mejorar el rendimiento del equipo y también rastrear los recorridos de inspección para ser más rentables

El Sr. Zarzosa dijo: "Antes de Optii, solíamos utilizar un sistema de tablero de papel. Debido a que tenía que hacer el registro de habitaciones en ese momento, no podía asegurarme de que mis camaristas de piso entregaran un tablero completo. Esto llevó a una falta de responsabilidad y a un aumento de las quejas de los huéspedes de que sus habitaciones no estaban limpias. Con Optii, ahora requerimos una imagen de prueba de limpieza y desinfección, y la compensación al huésped ha disminuido porque las camaristas de piso saben que necesitan enviar fotos"

Además, antes de implementar Optii, la experiencia de Jason con un sistema tradicional más antiguo de operaciones hoteleras no le permitía la flexibilidad de manipular cómo su personal abordaba las tareas. Cuando adoptó Optii en The Ritz-Carlton Cleveland en sus operaciones hoteleras, notó una mejora tangible en las rotaciones y la productividad del personal.

El Sr. Zarzosa comentó: "Había muchas limitaciones con los antiguos sistemas tradicionales de operaciones hoteleras, especialmente para las marcas Marriott. Solo podíamos mostrar una habitación a la vez y nuestro personal no podía manejar cómo trabajaban, ni podíamos rastrear en qué habitación estaban. No había opción para hacerlo más eficiente o tener la vuelta más rápida. Por lo tanto, fue un desafío cuando necesitábamos modificar tareas o priorizar. Con Optii, si yo priorizo una habitación y luego una camarista de piso prioriza una después, estará detrás de la mía sin importar qué"

Gestionando La Operación en Tiempo Real, Y Sobre La Marcha

Con Optii, The Ritz-Carlton Cleveland experimentó la capacidad de gestionar la operación de ama de llaves en tiempo real, gracias a la vista cronológica intuitiva de Optii. Aquí, los gerentes tienen una visión general del estado de las habitaciones, la ubicación y el progreso del personal, y la capacidad de realizar cualquier cambio necesario con facilidad.

"Con Optii, si la recepción recibe una llamada de un huésped que desea un servicio de limpieza, pueden ingresar esa nota directamente en Optii para actualizar la ruta del camarista. También pueden priorizar la habitación para que el camarista sepa exactamente quién necesita el servicio. Y me ayuda porque cuando estoy con mi gerente general y él pregunta, '¿quién limpió esta habitación?', puedo sacar mi teléfono para darles la información en tiempo real. Simplemente hace las cosas mucho más fáciles".

El uso de Optii también ha sido de gran ayuda para gestionar el rendimiento del personal y compromiso "Con el uso de Optii, hemos podido dar seguimiento al personal y conocer su paradero para mantenernos al tanto de su rendimiento", dijo el Sr. Zarzosa.



El Ritz-Carlton Cleveland también buscaba mejorar la comunicación entre el personal, así como asignar tareas. Al utilizar Optii, pudieron comunicarse de manera más eficiente dentro del equipo, permitiendo al personal del Ritz-Carlton Cleveland dejar notas detalladas y tener conversaciones de rendimiento en tiempo real. Esto ha mejorado la dinámica en todo el departamento de operaciones. **El Sr. Zarzosa comentó:** "Teníamos mucha fricción entre las camaristas de piso y los inspectores. Una vez que cambiamos a Optii, poder detallar los problemas en las notas facilitó mucho la comunicación para el personal".

Tener visibilidad en tiempo real sobre la operación de ama de llaves, el estado de las habitaciones y la capacidad de realizar cambios permite a un controlador de habitaciones gestionar el check-in de los huéspedes y asegurarse de que una habitación esté siempre lista para el próximo huésped.

El Sr. Zarzosa dijo: "Siempre que tenemos días con una alta rotación de habitaciones, el Controlador de Habitaciones es quien gestiona qué huésped debe esperar y cuáles pueden ser asignados a habitaciones. Al tener Optii, ella puede bloquear a las personas en habitaciones para tener una rotación más rápida".

Además, esta visibilidad en tiempo real ha permitido a la gerencia priorizar sus propias tareas mientras gestionan su equipo de forma remota. El Sr. Zarzosa mencionó cómo su gestión del tiempo personal ha sido más eficiente.

*"Estaría allí desde aproximadamente las seis de la mañana hasta las ocho o nueve de la noche. Tenía que sentarme y esperar junto a la puerta para que la camarista de piso baje, sabiendo que podría tener que esperar otras dos horas antes de poder irme. Ya no es así. **Con Optii, puedo supervisar desde donde quiera que esté.**"*



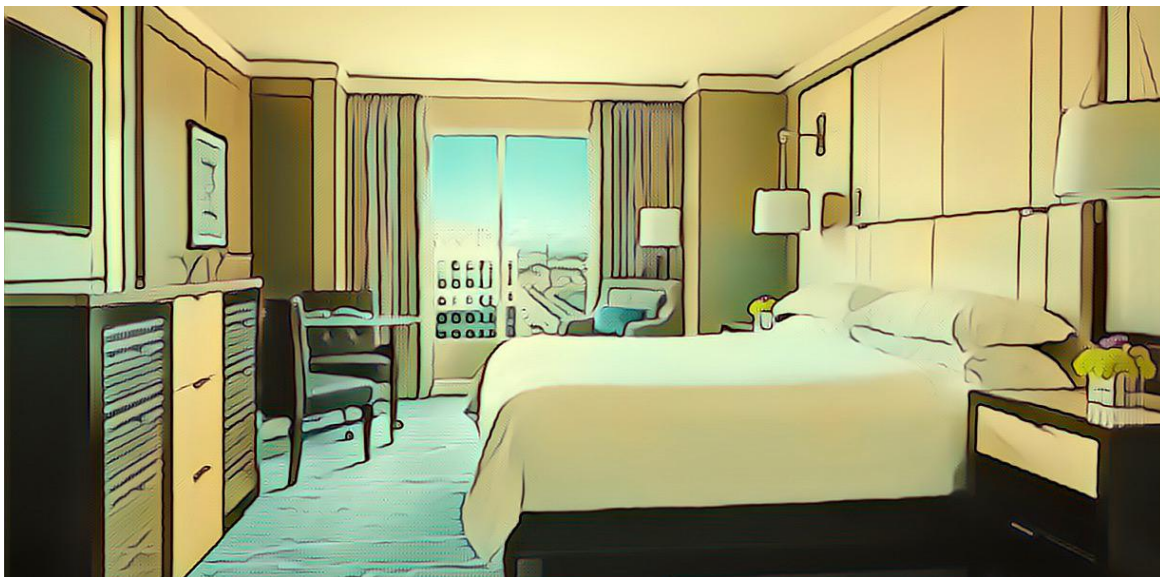
CON OPTII, EL RITZ
CARLTON CLEVELAND
OBTUVO NUEVAS IDEAS
SOBRE SU OPERACIÓN,
CON UN ENFOQUE EN
LOS TIEMPOS DE
LIMPIEZA.

*“Optii condujo a
una mejor
productividad”*

El Sr. Zarzosa dijo: "Antes de Optii, estábamos tardando unos 45 minutos por habitación, ya sea para estancias prolongadas o salidas. Usando Optii, comenzamos a hacer lo que hacen la mayoría de los hoteles: más tiempo para una salida y menos tiempo para una estancia prolongada. Utilizamos Optii para hacer esta transición y lograr la reducción general en el tiempo de limpieza. Si no hubiéramos utilizado Optii, a las camareras de piso no les habría gustado porque pensaban que tomaría más tiempo. Pero al pasar por el entrenamiento de Optii, al ver los beneficios, se mostraron más receptivas a otros cambios. La adopción de Optii también llevó a una mejor productividad, ya que ahora nuestras camareras de piso están limpiando unas 16 a 18 habitaciones al día en comparación con el pasado, donde se limitaba a unas 12 a no más de 14 habitaciones al día"

Impacto en el Personal

Optii ha marcado una gran diferencia en la vida diaria del equipo del Ritz-Carlton Cleveland. El equipo directivo puede hacer un seguimiento del personal sin microgestionar, y el personal puede tener más independencia en sus tareas diarias al mismo tiempo que se les exige responsabilidad. Esta nueva estructura ha ayudado al equipo del Ritz-Carlton Cleveland a comunicarse mejor y a gestionar su tiempo de manera más productiva.



El Sr. Zarzosa detalla: "A nuestro personal realmente le gusta poder ver las vacantes al principio del día, cuántas habitaciones tienen, o si una habitación tiene un check-out tardío. Todo está ya en Optii porque estamos poniendo las notas y cualquier información que necesitamos darles durante el día en referencia a su habitación. Ellos la tienen sin que tengamos que dar seguimiento.. Esa es la especie de vínculo que mantiene en funcionamiento la operación de ama de llaves porque crea menos conflictos y malentendidos. Todo está allí para que puedan gestionar su tiempo de manera efectiva".

En el Ritz-Carlton Cleveland, el personal de limpieza se ha acostumbrado a utilizar Optii en su día a día. Se ha vuelto algo natural para ellos al cambiar las habitaciones, además, ha ayudado al personal a ser responsables de sus tareas.



"Nuestros camaristas de piso están tan arraigadas en el uso de Optii ahora. Si no saben qué habitación están limpiando o si desaparece de su tablero, me llaman y me dicen: 'oye, ¿puedes ponerlo de nuevo en mi dispositivo?'. Saben que se les está exigiendo responsabilidad", **dijo el Sr. Zarzosa.**

El cambio más grande que observó el Ritz-Carlton Cleveland fue en las interacciones entre su equipo. Con Optii, toda la comunicación se volvió más fluida. **El Sr. Zarzosa comentó:** "La colaboración entre el personal ha cambiado drásticamente. Porque ahora todo se hace a través de Optii, no están siendo perseguidos por el inspector o los asistentes de limpieza. Está todo ahí y hace que la recepción se sienta contenta porque ahora saben lo que sabe la camarista de piso, incluso si ella no habla inglés. Las notas están ahí".

Satisfacción del Cliente

Optii ha tenido un impacto significativo en la experiencia y la satisfacción de los huéspedes. Antes de usar Optii, la propiedad tenía una puntuación de limpieza en una media de 60. En el primer año de uso de Optii, esa puntuación subió para alcanzar la meta del 78%. Ahora, la puntuación se mantiene sobre los 80.

Las mejoras en la productividad de Optii han ayudado a la propiedad a casi eliminar por completo las colas de huéspedes hasta el punto en que la 'rapidez del check-in' ni siquiera se mide más. Estos impactos en la satisfacción y las reseñas de los huéspedes han ayudado a la propiedad a pasar del puesto 30 de 42 propiedades de Ritz-Carlton a ser ahora la número 10 en la empresa.

El Sr. Zarzosa señaló: "Una vez que implementamos Optii, vimos aumentos en el primer año. Alcanzamos nuestra meta del 78.9% para la limpieza. Antes de Optii, estábamos en el 68%. Ahora estamos en el puesto 10 de 42 Ritz-Carlton y con puntuaciones sobre los 80 altos".



*"Haz tu vida más fácil.
Tienes tantas otras cosas
de las que preocuparte.
Simplemente haz la
transición a Optii."*