



רזיד.נט היא מערכת דור חדש מבוססת מובייל לניהול התחזוקה השוטפת והמונעת במלונות, המייעלת את התקשורת בזמן אמת בין מחלקות התחזוקה, הקבלה והמשק ובכך מגבירה את מעורבות ושביעות רצון העובדים ומובילה לחיסכון ניכר בזמן ובעלויות.

הכל מהנייד ועוד

המערכת מאפשרת ביצוע תחזוקה צעד אחרי צעד לפי פרוטוקול, פתיחת דיווחים לתחזוקת שבר, סידור ונקיון החדר לפי צ'ק ליסט, טיפול ומעקב אחרי קריאות משק ואפילו צפייה בסטטיסטיקות ומדדים – והכל מהנייד! רזיד.נט שולחת נוטיפיקציות ותזכורות ודואגת לסנכרן ולעדכן את כל הגורמים המעורבים, בזמן אמת.

במקום תקשורת מבזרת העושה שימוש לסירוגין בטלפון, מירס, הודעות SMS ו-'וואטסאפ' – רזיד.נט מאפשרת לבצע התקשורת דרך ערוץ אחד המאפשר לנהל את המידע ולעקוב אחרי משימות בצורה יותר יעילה ואחידה ולאסוף סטטיסטיקות לצורך ניתוח ביצועים וזיהוי מגמות.

לדרג הניהולי קיימת גרסה מקבילה לדסקטופ ולטבלטים המאפשרת צפייה נוחה בסיכומים, דו"חות וסטטיסטיקות ברמה היומית, השבועית והחודשית.

חוק 20/80 – גם בעולם התחזוקה

כמו בתחומים רבים אחרים, גם בעולם התחזוקה מתקיים חוק האצבע של 20/80: השאיפה להשקיע 80% מהזמן בתחזוקה מונעת, מתוכננת ופרו-אקטיבית ו-20% מהזמן בתחזוקת שבר, שהיא סוג של כיבוי שריפות. תחזוקה מונעת נכונה ומקיפה, מצמצמת את תחזוקת השבר. ככל שיש פחות תחזוקת שבר, איכות החוויה של האורחים משתפרת ויש חיסכון בהוצאות על תיקונים. בשביל תחזוקה מונעת אפקטיבית צריך לתכנן אותה מראש, למדוד ולעקוב אחריה.

הסוף לניירת ולגיליונות האקסל: סטנדרטיזציה ומעקב

רזיד.נט מאפשרת להגדיר פרוטוקולי תחזוקה חכמים המשתנים בהתאם לתזמון (לדוגמא: בוקר, לילה, חלוקה למשמרות), למחזוריות (לדוגמא: שבועי, חודשי, שנתי) או לפי פרמטרים דינמיים נוספים. הפרוטוקול מנחה את מנהל התחזוקה ועובדיו צעד אחר צעד, לאורך שלבי התחזוקה, בין אם היא טיפול



תקופתי או ביקורת, מפרטת מה צריך לבצע ואיזה מידע נדרש לאסוף (לדוגמא: רישום מוני מים, לחץ משאבות, pH בבריכה).

המערכת מאפשרת הגדרת פרוטוקולים ברמת מלון בודד או ברמת רשת ובכך מוטמעת סטנדרטיזציה רוחבית בתהליכי התחזוקה.

כל מערכות המלון ממופות ומקוטלגות, והיסטוריית הטיפולים והדיווחים נשמרת לשליפה מהירה מהנייד באמצעות סריקת קוד המוצמד פיזית למערכות השונות.

תחזוקת וביקורת חדרים – גם ברמה השנתית

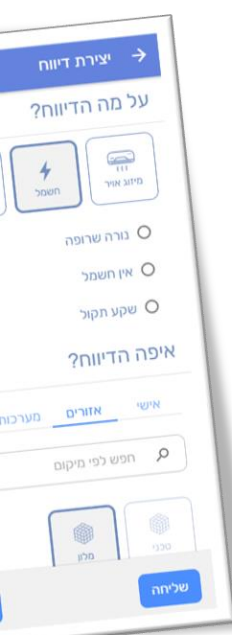
בנוסף לתחזוקת מערכות המבנה השוטפת (גילוי וכיבוי אש, חימום, מיזוג אוורור וכו') ישנה תחזוקה שנתית של המערכות ברמת החדרים (כמו ניקוי פילטרים של מזגנים, ראשי מקלחות ועוד) וביקורת של הריהוט והציוד בחדרים. רזיד.נט מאפשרת להגדיר תוכניות עבודה שנתיות לחדרים ולשטחים הציבוריים ולנהל מעקב בצורה גרפית אחרי התקדמות העבודה. כמו בתחזוקה המונעת, ניתן להגדיר פרוטוקולים של הצעדים לביצוע.

אישורים שנתיים, משימות ותזכורות – הכל מהנייד ובמהירות

מעבר לתחזוקה הפנימית המבוצעת על ידי אנשי התחזוקה במלון, נדרשת גם תחזוקה וביקורת שנתית או חצי שנתית המחויבת רגולטורית והמתבצעת בד"כ ע"י ספקים חיצוניים (כגון: מעליות, לוחות חשמל, משאבות, אינטגרציה ועוד). רזיד.נט מתזכרת כשהתחזוקה מתקרבת, שומרת את האישורים המתקבלים ומנהלת רישום של הריג'קטים והטיפול בהם. התחזוקות השונות מופיעות בלוח שנה מרכזי לטובת תכנון מקדים והיערכות מתאימה.

דיווחים מהשטח

הדיווח על תקלות הוא קריטי בתחזוקת שבר. ככל שהדיווח מפורט ומדויק יותר, כך קל יותר לתעדף את הטיפול ולהעריך את המורכבות שלו עוד לפני שמגיעים פיזית למקום התקלה. רזיד.נט מאפשרת לכל עובד, החל מהחדרניות, עובדי המשק בשטחים הציבוריים ועובדי התחזוקה, לדווח על תקלות ישירות מהנייד. לצורך כך רזיד.נט פיתחה ממשק גרפי ייחודי כדי לאסוף כמה שיותר מידע בצורה מהירה וידידותית למשתמש. רזיד.נט ממפה את מבנה המלון, החדרים, המתקנים והציוד ומאפשרת לפתוח דיווח מדויק לצורך ניתוח סטטיסטי וזיהוי מגמות.



גלגולו של דיווח – שרשרת התקשורת

במקום לחכות שדיווח על נזילה בשירותים יגיע מהחדרנית, למנהלת המשק, משם למנהל התחזוקה (לפעמים גם דרך הקבלה) ואז לעובד התחזוקה שמתעסק באינסטלציה, הדיווח יגיע ישירות לגורם המטפל, בזמן אמת. ולא רק אליו. הדיווח יגיע גם לקבלה וגם למנהל התחזוקה (אשר, למשל, ביקש להיות מידע על תקלות מסוג זה). מרגע תחילת הטיפול בתקלה עד לסגירתה, כל עדכון ושינוי בסטטוס מופץ ומדווח בזמן אמת לגורמים הרלוונטיים. במקום תקשורת טורית – מתקיימת תקשורת מקבילית. בנוסף, במהלך הטיפול ניתן לנהל צ'ט פנימי בהקשר של אותו הדיווח כדי לברר ולהשלים מידע חסר ולשלוח עדכונים לגבי ההתקדמות.

לכל סוג דיווח מוגדרת מראש רשימת תפוצה לגורמים הרלוונטיים ו"חוזה שירות" (SLA) אופציונלי. הדיווחים מגיעים לתורים. כל גורם מדווח רואה את דיווחים שרלוונטיים אליו ויכול להחליט על תיעדוף ועל קצב הטיפול. תחזוקת השבר הופכת להיות מתוכננת יותר ופחות ריאקטיבית.

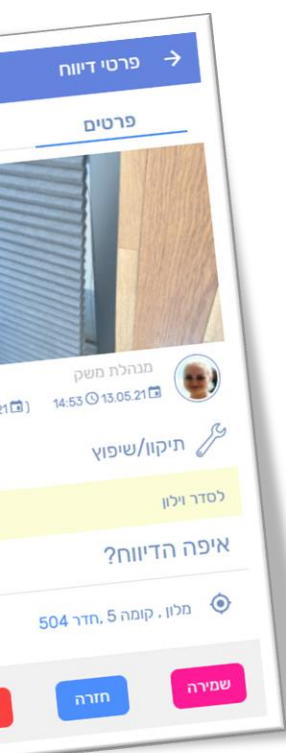
גישור על פערי שפה, תרגום לכל דורש

כשהעובדים השונים מדברים ומבינים שפות שונות, זה מקשה על יצירת תקשורת טובה. לעיתים באותו צוות יש דוברי עברית, אנגלית, רוסית וערבית. הממשק של רזידנט מותאם לשפה של המשתמש ומתרגם את המידע בין המשתמשים לשפה הנוחה להם, לפי בחירתם, ובכך מונע אי הבנות, ומקדם שיתוף פעולה ויעילות בעבודה.

תרחיש לדוגמא

חדרנית נכנסת לסדר ולנקות חדר לפני צ'ק אין. היא סורקת בכניסה לחדר עם הנייד שלה קוד הממוקם בפניה נסתרת בכניסה לחדר. המערכת מזהה את החדר ומיד מציגה לחדרנית הודעה לפיה התקבל דיווח מהאורח שזה עתה יצא, כי נשברה כוס בחדר ולכן יש לפנות את הזכוכיות ולשאוב היטב את השטיח. במקביל, מנהלת המשק רואה בזמן אמת בנייד שלה, כי החדר בטיפול.

בזמן הניקיון של החדר, החדרנית מבחינה כי אין חשמל בחדר והאורות לא נדלקים. באמצעות הנייד היא פותחת דיווח על בעיית חשמל. הדיווח נשלח ישירות ובו זמנית לעובד תחזוקה חשמלאי במלון, לקבלה ולמנהל התחזוקה שלו. עובד התחזוקה מגיב לנוטיפיקציה שקיבל וכותב בצ'ט הפנימי של המערכת, כי הוא באמצע טיפול בתחזוקה שבועית בגנרטור וכי ייקח לו לפחות עוד חצי שעה. בזמן ביצוע התחזוקה השבועית בה הוא עסוק, הוא מאשר בנייד את הסעיפים שביצע לצורך תיעוד ומזין את המדדים הרלוונטיים. כשיסיים



ויגיע לחדר, יוכל לצפות בהיסטוריית התיקונים של החדר ולראות שנפתחה בו לא מזמן תקלה שהמזגן בחדר מקצר.

חדרנית בחדר אחר, בזמן ניקיון השירותים, מבחינה, כי המים בניאגרה לא מפסיקים לזרום וכי יש סדק בזכוכית של המקלחון שהיא לא זוכרת שהיה שם לפניכן. החדרנית מצלמת את המקלחון ושולחת דיווח המגיע אוטומטית למחלקת התחזוקה. בנוסף היא שולחת דיווח על הניאגרה, המגיע לקבלה ושירות לעובד התחזוקה המתמחה באינסטלציה, הנמצא לפי המערכת באותו זמן במשמרת.

בקבלה יוכלו אח"כ לבדוק את היסטוריית הדיווחים בחדר ולראות שהיה כבר דיווח על הסדק במקלחון בתאריך מוקדם יותר שנגרם ע"י אורח אחר בעבר.

האינסטלטור מקבל נטיפיקציה ומשנה את סטטוס הדיווח ל-"בטיפול". הקבלה מעודכנת שהעובד קיבלת את הדיווח. האינסטלטור מגיע לחדר ומתקן את הניאגרה ומשנה את סטטוס הטיפול ל-"טופל". הקבלה מעודכנת בזמן אמת ויכולה לשחרר את החדר.

בהמשך יוכל מנהל התחזוקה לראות שהיו תקלות אינסטלציה דומות בחדרים נוספים בחודש האחרון וכנראה שיש צורך לפנות לספק למציאת פתרון.

במידה ותרצו לקחת את ניהול התחזוקה אצלכם צעד קדימה ולשפר את התקשורת וזרימת המידע בין המחלקות במלון, נשמח לעמוד לשירותכם ולהתאים את המערכת לצרכים שלכם.

רזיד.נט. תחזוקה בקלות מהנייד.

info@rezid.net

