

ALICE le ayuda al Luxury Chablé Resort a llevar sus operaciones administrativas y de comunicación a otro nivel

ALICE le proporciona a Chablé Resort un sistema de operaciones para registrar y monitorear el trabajo interno de los empleados y las solicitudes de los huéspedes de forma rápida y efectiva.

El [Chablé Resort](#), perteneciente al consorcio The Leading Hotel of the World, ha seleccionado el conjunto completo de herramientas de comunicación y gestión de tareas de [ALICE Suite](#), así como su aplicación para huéspedes donde el hotel puede usar su propia marca (white-labeled), para mejorar la comunicación del personal, modernizar las operaciones y generar en los huéspedes un mayor sentido de pertenencia en sus 40 villas de lujo ubicadas en la selva Maya. ALICE es la tecnología de administración de operaciones hoteleras líder en la industria, que conecta todos los departamentos de un hotel, todas las comunicaciones del personal y todas las solicitudes de los huéspedes en una única plataforma. En 2017, ALICE adquirió el proveedor de software de conserjería [GoConcierge](#) para aumentar su oferta de tecnología y servicio al cliente.



Para el momento de la implementación de ALICE, Chablé Resort ya había desarrollado Procedimientos Operativos Estándar (SOPs), pero aún no los había distribuido ni comunicado a todos los departamentos (el Resort abrió sus puertas en 2016). Al implementar ALICE, los SOPs ahora se almacenan como elementos del Logbook (Libro de Registro), lo que los convierte en información de fácil acceso para todos los miembros del personal. Cuando se realizan cambios en los SOPs, las adiciones se cargan como nuevos elementos del Logbook y quedan disponibles de inmediato para cada departamento. Esta fue una nueva característica que ALICE diseñó específicamente para el resort, garantizando que todos los empleados hablen el mismo idioma cuando se trata de seguir los procedimientos.

Un aspecto que impactaba negativamente las operaciones antes de contar con ALICE, eran los medios utilizados para la comunicación entre la gerencia y el personal en general. Antes de ALICE, la administración utilizaba los teléfonos celulares personales para comunicar solicitudes o informar sobre cualquier asunto que fuera necesario atender. Esto tenía dos implicaciones adicionales. La primera era que la única forma en que la administración podía ver si una tarea se había completado era a través de una extensa búsqueda en el historial del chat, y la otra, que en los días de descanso la administración continuaba recibiendo mensajes que a menudo no estaban relacionados con su equipo.

Al integrar ALICE al hotel, los gerentes y administradores ya no son molestados con el flujo incesante de mensajes en sus teléfonos personales, y ahora solo reciben las solicitudes que pertenecen exclusivamente a sus áreas lo que les permite desconectarse completamente del trabajo. Adicionalmente, el problema que tenían para identificar si una tarea había sido ejecutada o no también se solucionó, ya que los flujos de trabajo de ALICE permiten que el administrador vea cuándo se ha completado una actividad a través del historial de solicitudes.

Otro de los cambios que trajo ALICE es que la radio ya no es el canal principal de comunicación. Esto ha beneficiado a la propiedad de muchas maneras, especialmente porque los huéspedes ya no escuchan las conversaciones internas.

Para la gerente de la División de Cuartos, Eva López, la transición a ALICE ha sido muy positiva. "Es una gran diferencia. En este momento podemos registrar cada solicitud interna o de los huéspedes y ahora sabemos cuánto tiempo tomará cada solicitud en ser llevada a cabo".