
6 PREGUNTAS PARA...

Jayne Davis, Director de Compras PPHE Hotel Group

PPHE HOTEL GROUP (PPHE) ES UN GRUPO INTERNACIONAL DE INMUEBLES HOTELEROS CON UNA CARTERA DE £ 1,6 MIL MILLONES DE ACTIVOS COMPUESTA PRINCIPALMENTE POR PROPIEDADES DE LARGA DURACIÓN Y DE ALQUILERES DE LARGO PLAZO UBICADOS EN LAS PRINCIPALES CIUDADES, CENTROS DE NEGOCIO Y DESTINOS TURÍSTICOS.

Jayne habla sobre los beneficios de la implantación de un sistema de identificación por radiofrecuencia "RFID" con el objetivo de mejorar el sistema interno de adquisición de ropa de cama. PPHE introdujo por vez primera la solución de RFID en 2017 en 22 hoteles distribuidos en cuatro países; Reino Unido, Alemania, Holanda y Hungría.



¿Que motivó la implantación de una solución RFID en su organización?

Decidimos pasar de utilizar ropa de alquiler a comprar la ropa en 22 hoteles con lo que la empleamos para mejorar nuestro control de este importante activo. Este cambio permitió que pudiéramos monitorizar y controlar las potenciales pérdidas, pero también asegurarnos de que siempre hubiera suficiente stock en circulación para mantener los niveles de productividad óptimos de nuestros compañeros en las tareas de limpieza antes del registro y las estancias. Con el alquiler de ropa, el tópico más escuchado fue que los hoteles no disponían de un nivel de aprovisionamiento regular que pudiera cubrir los servicios de las habitaciones, según las necesidades solicitadas y que esto generaba que se perdieran una gran cantidad de horas yendo detrás de los proveedores para esta.

Con el sistema RFID, obtiene una visión general mejorada sobre el flujo de su ropa.

¿Cómo cambió eso las operaciones diarias?

El impacto más inmediato es que las palabras "escasez de ropa" se han reducido de nuestro vocabulario. Nuestro personal de habitaciones saben que si ahora revisan regularmente los niveles de stock en el sistema, siempre tendrán acceso a niveles suficientes. Ahora podemos ver dónde se encuentra físicamente el inventario, ya sea en las lavanderías o en la propiedad dentro de nuestros cuatro países con tan sólo un margen de error del 1%, el cual históricamente podría ser de hasta el 5%. Habiendo definido la cantidad mínima de inventario aceptable, junto con nuestros socios de lavandería, tenemos una completa visibilidad de cuánto se ha "perdido" el stock y podemos pedir en consecuencia.

¿Experimentó la resistencia de los miembros del equipo en los hoteles hacia el nuevo sistema y cómo lo superó?

El intervalo de tiempo entre la identificación de la ubicación de los lectores de RFID (encuestas) y la "puesta en marcha", entre dos y seis meses, fue suficiente para que los compañeros se acostumbraran al cambio operacional.

Queríamos compartir con todos los miembros del equipo este nuevo viaje y explicar los beneficios de usar el nuevo sistema - de ropa nueva de gran calidad, mejor control de stock. Todos sin roturas.

Cuando tuvimos problemas al implementar el sistema en un hotel, trabajamos estrechamente con UBI para determinar y aplicar una solución. Lo más destacable por su partes fue la mejora automática de pedidos, que se basa en el control diario de la ropa de cama en cada hotel, lo que genera reposición y pedidos automáticos.

El compromiso de la gran mayoría de los miembros del equipo ha sido extremadamente positivo. Entonces, ¿qué podemos hacer para mejorarlo? Mejorar la cobertura de Wi-Fi en las áreas internas y asegurar que los compañeros tienen la formación adecuada en el uso de los escáneres de mano son algunos ejemplos de cómo estamos trabajando con UBI para realizar estos cambios dentro del negocio.

Pudimos demostrar, durante un período de tres meses a través de las verificaciones del inventario físico y del sistema, que hubo una correlación del 95% en los niveles de stock cuando el sistema se utilizó correctamente.

¿Cuál es su evaluación después de los 14 meses desde la instalación del sistema RFID de UBI Solutions?

Después de 14 meses de funcionamiento del sistema y de haber conseguido el feedback de nuestros equipos operativos y gerentes (incluido nuestro nuevo departamento de Servicios de Alojamiento en el Reino Unido), estamos seguros de que nuestros equipos han aumentado la eficiencia y la productividad, y disponen de las herramientas necesarias. para hacer bien su trabajo.

¿Puede estimar la ganancia financiera que el sistema RFID supuso a PPHE Hotel Group?

Basándonos en nuestra experiencia con el uso de ropa de alquiler, estimamos un 20% anual de "pérdida de stock" ya sea a través de stock dañado o perdido. Los niveles con los que ahora estamos contando de ropa comprada están muy por debajo de eso.

¿Cuales fueron las razones que le convencieron de elegir el sistema de UBI Solutions?

Después de haber investigado varios sistemas diferentes, las razones principales para elegir las soluciones UBI fueron:

- La "facilidad de uso" de su portal.
- La accesibilidad de los datos.
- El foco en las soluciones de su equipo de soporte.
- La solución de end to end, es decir, la podemos utilizar nosotros y nuestros socios de lavandería.