INFRASPEAK

Frostline

Como é que o Infraspeak ajudou a Frostline a conseguir 40% mais contratos?



Empresa
Frostline - Climatização

Setor de atividade
Assistência técnica

Equipamentos geridos
6000

Edifícios Geridos
120

A Frostline é uma empresa portuguesa com mais de 10 anos de atuação na área de manutenção e instalação de sistemas AVAC e painéis solares térmicos. Aposta na manutenção preventiva para proporcionar o melhor serviço possível aos seus clientes, garantindo o melhor estado de funcionamento dos equipamentos.

Com uma equipa proativa e inovadora, conta com cerca de 50 colaboradores, que trabalham por todo o país. A rede de supermercados Pingo Doce está entre os seus principais clientes.

Pedro Graça, Sócio-Gerente e Responsável pelo Departamento de Manutenção e Assistência da Frostline, vê no Infraspeak mais do que um prestador de serviços — um verdadeiro parceiro.

Mas antes do Infraspeak, as operações precisavam de organização.

Excesso de trabalho burocrático
O gestor estava soterrado entre e-mais com pedidos de orçamentos, chamadas dos técnicos para reportar avarias e interrupções no seu trabalho diário para pedidos de informação ou manuais para que os técnicos conseguissem completar o seu trabalho de campo.

Pouco controlo sobre as horas contratadas
O excesso de pedidos aos técnicos fazia com que as horas de manutenção preventiva acabassem perdidas diante de outras tarefas mais urgentes. Além disso, havia dificuldade em saber com precisão quantas horas eram gastas em cada tipo de tarefa ou equipamento, o que prejudicava a criação de orçamentos e contratos.

Desconhecimento das tarefas pelos técnicos
Os técnicos não sabiam detalhes das avarias que iam encontrar até chegarem ao local da avaria, o que resultava em atrasos, por exemplo, no processo de encomendar peças para a reparação, o que resultava num tempo de resolução de avarias acima do ideal.

Depois, chegou o Infraspeak.

Depois de começar a usar o Infraspeak, Pedro Graça reporta uma redução drástica no número de chamadas de manutenção recebidas e melhorias claras a nível de agilidade na resolução de avarias, além de maior controlo sobre as horas trabalhadas e as tarefas realizadas.

Menos chamadas e interrupções

As 20 chamadas diárias que o gestor recebia dos técnicos reduziram-se a uma ou duas — tudo é reportado no Infraspeak e informado por email. Tudo fica centralizado na plataforma e disponível para consulta por técnicos e gestores.

Maior conhecimento para os técnicos

Pedro Graça reporta como um grande vantagem o facto de os técnicos saberem antecipadamente que tipo de avaria vão encontrar. Dessa forma, quando chegam ao cliente já conhecem o equipamento e sabem qual o estado da encomenda das peças necessárias, etc. Com o módulo de Requisições, o gestor atualiza o estado dos pedidos feitos pelos técnicos, informação essa que é visível por todos.

Controlo sobre horas de trabalho

O problema de estimar horas por trabalho terminou. Agora, os técnicos seguem as tarefas que têm nos planos, sem surpresas. O técnico chega ao equipamento, lê a tag NFC com o smartphone e sabe tudo o que precisa de ser feito. Já o gestor pode verificar a percentagem de cumprimento do plano de manutenção preventiva e saber antecipadamente se será necessário contratar mais horas com o cliente.

> *"O técnico só tem de se preocupar com aquilo que melhor sabe fazer: manutenção. O Infraspeak faz o resto"*
>
> **Pedro Graça**

Relatórios melhores, controlo acima do padrão

Com dezenas de equipamentos e mais de 100 unidades por todo o país, é complicado acompanhar todos os ativos. O Infraspeak facilita esse trabalho, permitindo descarregar registos e relatórios completos com os detalhes dos trabalhos em cada local.

> *"Hoje podemos dizer com segurança que temos um controlo mais organizado e detalhado. É muito superior ao da concorrência e os clientes reconhecem-no"*
>
> **Pedro Graça**

40% mais negócios fechados

Pedro Graça relata que, com o Infraspeak, consegue responder com muito mais agilidade a pedidos de orçamento, pois já tem informação sobre o tipo de avaria, a urgência, a necessidade de outros fornecedores, materiais ou equipamentos e outros pormenores.

Depois de um ano com o Infraspeak, a Frostline emitiu mais 150 orçamentos, o que se traduziu num aumento de 40% em negócios fechados.

Porquê o Infraspeak?

De acordo com Pedro Graça, a abrangência e flexibilidade do Infraspeak facilita o trabalho de gestão de clientes, ativos e técnicos e permite descentralizar a carga de trabalho.

> *"Antes estava tudo sobre mim, agora está tudo no Infraspeak. Posso sair descansado, que os meus colegas têm acesso a tudo e resolvem qualquer situação sem dependerem de uma pessoa só. Parece que o Infraspeak foi feito à medida para nós*
>
> **Pedro Graça**

Como foi a implementação?

O Infraspeak foi implementado na Frostline em Junho de 2016, cuidadosamente preenchido e parametrizado para garantir o melhor desenvolvimento dos planos de manutenção.

E se, no início, os técnicos se mostraram reticentes por acharem que o Infraspeak seria uma ferramenta de controlo, hoje consideram-no indispensável, pois podem consultar toda a informação em qualquer lugar.

> *"Sem o Infraspeak, os técnicos já ficam um pouco perdidos"*
>
> **Pedro Graça**

Veja como tudo funciona.

Peça uma demonstração e veja como o Infraspeak pode impulsionar a sua equipa, o seu negócio e as suas operações.

Pedir Demo →

