

SIEMENS

Como é que o Infrasppeak ajuda a SIEMENS a garantir o cumprimento de SLAs com o Banco de Portugal?



SIEMENS

Empresa

SIEMENS

Setor de atividade

Facility Management

Média de Tarefas Mensais

5000

Tempo de implementação

4 semanas

A SIEMENS apresenta-se como a maior empresa de engenharia da Europa, tendo um papel fundamental na indústria e no funcionamento de infraestruturas.

No Banco de Portugal, a Siemens é responsável pela manutenção de equipamentos de várias especialidades, desde AVAC a metalomecânica, passando pela manutenção de espaços.

Mas antes do Infrasppeak, havia alguns desafios.

Dificuldade para cumprir SLAs

Sem uma boa solução para planear e gerir tarefas de manutenção, o risco de incumprimento dos acordos de nível de serviço com o Banco de Portugal era elevado e implicava penalizações para a SIEMENS.

Falta de transparência

O cliente não tinha acesso imediato à informação relativa à operação da SIEMENS nas suas infraestruturas, o que não estava em conformidade com as exigências legais inerentes a uma infraestrutura como o Banco de Portugal.

Software desadequado

A solução utilizada pela SIEMENS para gestão de manutenção era “muito pesada, pouco intuitiva e difícil de utilizar”.

Depois, chegou o Infraspeak.

De acordo com Ana Ester Silva, da SIEMENS, “o Infraspeak é o software que responde a todas as necessidades da equipa e é muito simples de utilizar”. Depois da implementação, a SIEMENS **aumentou a autonomia** de toda a equipa, permitiu o assegurar o **cumprimento de prazos e aumentou a proximidade com o cliente**.

Cumprimento de SLAs

A facilidade de planeamento e gestão de tarefas, aliada ao módulo de SLAs incluído no sistema, permitiu mitigar o risco de incumprimento dos prazos acordados com o Banco de Portugal, poupando assim a SIEMENS de penalizações desnecessárias.

Acesso direto pelo cliente

O Banco de Portugal passou a ter acesso direto a toda a informação através do Infraspeak Direct, uma interface dedicada aos clientes, que torna o reporte de avarias, a consulta do estado dos trabalhos e a comunicação em geral mais simples com a SIEMENS.

Maior flexibilidade e autonomia

A possibilidade de os técnicos acederem ao Infraspeak sem necessidade de supervisão constante do gestor permitiu aumentar a autonomia de todos os envolvidos e tornou a aplicação móvel do Infraspeak numa das principais ferramentas de trabalho diário dos técnicos.

Maior margem de lucro

Com maior tempo para realização de tarefas de maior valor acrescentado (já que há menos desperdício de tempo com burocracia) e com o uso de tecnologia NFC a poupar tempo de trabalho aos técnicos, a SIEMENS conseguiu aumentar as margens de lucro com o Infraspeak.



“Os técnicos ficam totalmente autónomos e, ao mesmo tempo, os gestores conseguem acompanhar tudo o que acontece”

Ana Ester Silva.

Porquê o Infraspeak?

Para Ana Ester Silva, a simplicidade de utilização e a possibilidade de dar acesso direto ao cliente são características que distinguem o Infraspeak das outras soluções disponíveis. Além disso, as tags NFC — inovação da Infraspeak neste tipo de sistemas — permitem aumentar o controlo por parte dos gestores de uma forma única.

“

O facto de conseguirmos controlar a presença dos técnicos é uma mais-valia que não encontramos em nenhum outro software. Já tínhamos testado outra solução existente no mercado, mas o Infraspeak é a solução ideal”

Ana Ester Silva.

Como foi a implementação

A informação de base foi rapidamente configurada no Infraspeak com o suporte da equipa de Customer Success, o que acelerou o início do trabalho dos técnicos no terreno. A equipa da Infraspeak manteve-se com a SIEMENS em todo o processo de implementação.

Sobre o suporte da Infraspeak, Ana Ester Silva refere que “após o início da utilização intensiva do software, o acompanhamento da Infraspeak manteve-se e é sempre muito rápido obter apoio.”

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

