



INFRASPEAK



SOTÉCNICA

Adeus burocracia, adeus papel: como a Sotécnica reduziu o trabalho administrativo em 87%

Empresa

B.I. Sotécnica

Distribuição Geográfica

Portugal • Angola • Mozambique

Fundação

1951

Com a Infraspak desde

2019

No de funcionários

700

Área de atuação

Manutenção, instalações elétricas,
energias renováveis

Principais clientes

Aeroportos de Portugal, EDP, Galp, REN, Mota Engil,
Vodafone, CTT, Banco de Portugal, Würth, JLL





- A Sotécnica gerencia mais de 34.000 equipamentos com a Infraspak

- Reduziu o trabalho administrativo nas ordens de trabalho em 87% depois de 3 meses de implementação

- Toda a informação está centralizada, o que facilita a comunicação com as equipes no terreno e com clientes

O Grupo VINCI Energies conta com mais de 83.800 colaboradores e 1.800 unidades de negócio espalhadas por 56 países. A Sotécnica, uma das empresas do grupo em Portugal, especializa-se em manutenção, serviços técnicos de AVAC, instalações elétricas e energia. Apesar de ser um dos principais players no mercado dos serviços multitécnicos, havia uma crítica que se repetia.

Os técnicos eram rápidos para resolver os danos, mas todo o processo de enviar e aprovar o orçamento era lento.

Este problema, que se tornava tão óbvio para os clientes, era apenas a consequência mais visível de uma enorme carga administrativa. Todos os dias, milhares de ordens de trabalho (OTs) se acumulavam para aprovação, em um misto de tarefas de manutenção preventiva e danos urgentes, com a dificuldade de conciliar com o que acontecia no terreno. Muitas OTs ainda eram em papel. Os técnicos de

campo nem sempre conseguiam comunicar com o escritório para receber atualizações. Já o cliente não conseguia acompanhar o estado do seu processo. A evolução se tornou uma prioridade, motivada por três fatores que, até então, condicionavam as operações do dia-a-dia:

- processo muito burocrático
- software com pouca portabilidade
- falhas de comunicação

Quando a Sotécnica decidiu procurar um novo software para a gestão de manutenção, ele precisava atender a estes três pontos. **A solução tinha que automatizar processos administrativos, ser mobile-friendly, e compatível com o exercício das operações no terreno. Com o bônus, se possível, de melhorar a experiência do cliente.**

A plataforma da Infraspak cumpria o briefing. Em janeiro de 2019, começaram um projeto piloto em dois contratos. As equipes experimentaram a

solução – técnicos, encarregados e gestores de contrato – para fazer uma escolha que beneficiaria toda a operação. A decisão de implementar a Infraspak no resto do país foi unânime.

Devido ao tamanho do inventário, o processo se desenvolveu em várias fases. A primeira foi inserir a informação na Infraspak de forma estruturada, com novos parâmetros e em etiquetas NFC. Depois foi realizada a uniformização das OTs por ativos e, finalmente, a migração para a Infraspak. Em 3 ou 4 meses, as unidades já tinham recebido formação e usavam a nova plataforma.

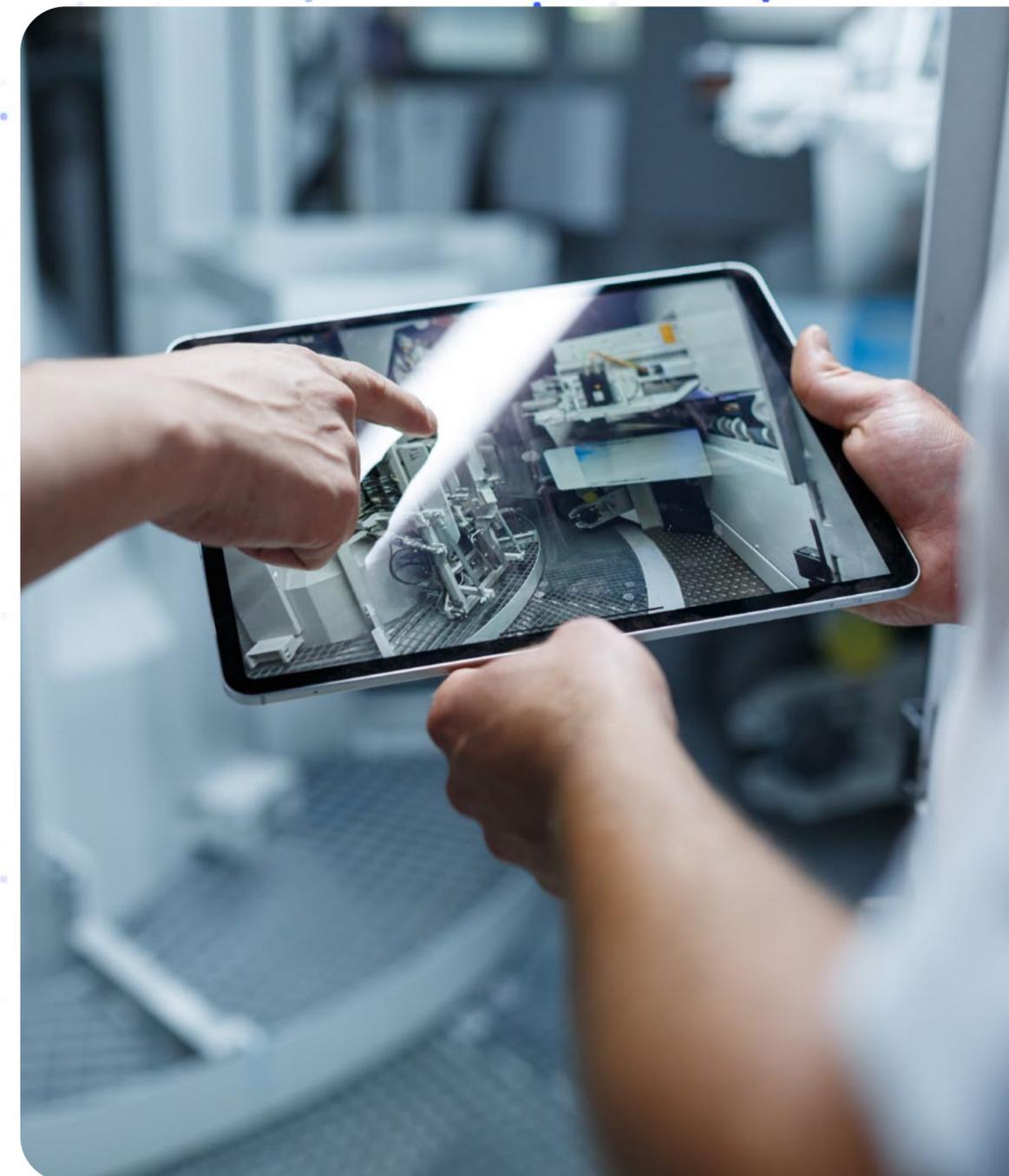
Como a Infraspak permite agregar vários ativos na mesma OT, a Sotécnica reduziu em 87.93% as ordens de trabalho para manutenção preventiva.

Esta redução significativa da carga administrativa libertou tempo para resolver outras requisições. A equipe da Sotécnica se tornou muito mais rápida em responder a novos pedidos, acabaram as OTs em papel, e toda a informação sobre os equipamentos está centralizada em uma só plataforma na cloud. Aliás, com as etiquetas NFC, até os técnicos demoram menos para abrir e fechar trabalhos.

“ Tanto a versão web, como a Android são user-friendly, intuitivas. Em comparação com outros sistemas, elaborar o PMP é muito mais simples. ”

– Daurísio Eliandro Ferreira, Técnico Operacional

Há garantia em relação à informação, de que ela não será perdida. Além disso, o estado do dano está disponível em tempo real. A comunicação entre a equipe de campo e do escritório se tornou “mais assertiva”. Os relatórios, antes impressos e entregues em papel, ficam disponíveis de forma digital após a conclusão do trabalho. A empresa ainda percebeu uma redução significativa do uso de papel, uma ação alinhada com o forte compromisso ambiental da Sotécnica e dos seus clientes. Os clientes têm acesso à informação e podem acompanhar todo o processo, o que proporciona uma experiência mais integrada.



Outra surpresa muito bem-vinda ao implementar a Infraspak foi a facilidade em integrar com outras ferramentas. No terreno, integram com software de Gestão Técnica Centralizada (GTC), enquanto no escritório o mais positivo é a integração do software de faturamento com a funcionalidade de vendas da Infraspak, o que facilita todo o processo de orçamento e faturamento.

“**Hoje temos um processo mais fiável, centralizado e acessível a todos os intervenientes em cada um dos contratos. Não só no terreno, que é onde as coisas acontecem, como também no nosso back office, onde o processo de venda ficou muito mais fluido.**”

— Miguel Macedo, Business Unit Manager

Sotécnica em Números



194

Clientes



718

Edifícios



34 724

Equipamentos

O que é que se segue? Os gestores da Sotécnica mantêm a intenção de usar a interface **Infraspak Direct™** para comunicar com clientes. Não só para acelerar o reporte de avarias, mas também para enviar orçamentos e continuar a agilizar operações. E temos a certeza que, à medida que a plataforma da Infraspak evolui, haverá mais surpresas no futuro.

Fale com um dos nossos especialistas e descubra como a Infraspak pode tornar a sua operação mais inteligente, conectada e colaborativa.

Agende uma demonstração