

## Wie unterstützt Infraspeak SIEMENS **bei der Einhaltung von SLAs (Service Level Agreement) bei der Bank von Portugal?**



SIEMENS präsentiert sich als das größte Engineering-Unternehmen in Europa, das eine Schlüsselrolle in der Produktion und im Infrastrukturbereich einnimmt.

Bei der Bank von Portugal ist Siemens für die Wartung von Anlagen verschiedener Fachrichtungen zuständig, von Heizung-Lüftung-Klimatechnik bis zur Metallbearbeitung.

Doch vor Infraspeak gab es einige Herausforderungen.

## **SIEMENS**

### **SIEMENS**

#### **Sektor**

Gebäudemanagement

#### **Durchschnittliche monatliche Aufgaben**

5 000

#### **Durchführungszeit**

4 Wochen

### **Schwierigkeiten bei der Einhaltung der SLAs**

Ohne eine gute Lösung für die Planung und Verwaltung von Wartungsaufgaben war das Risiko der Nichteinhaltung der Service-Level-Vereinbarungen mit der Bank von Portugal hoch, was für SIEMENS mit Strafen verbunden war.

### **Mangel an Transparenz**

Der Kunde hatte keinen unmittelbaren Zugang zu Informationen über den Betrieb von SIEMENS auf seinen Infrastrukturen, was nicht den rechtlichen Anforderungen entsprach, die für eine Infrastruktur wie die der Bank von Portugal gelten.

### **Ungeeignete Software**

Die von SIEMENS eingesetzte Lösung für das Wartungsmanagement war "sehr schwerfällig, nicht intuitiv und schwierig zu bedienen".

Der Wechsel zu Infraspeak war entscheidend.

Laut Ana Ester Silva von SIEMENS *"ist Infraspeak die Plattform, die alle Anforderungen des Teams erfüllt und sehr einfach zu bedienen ist"*. Nach der Implementierung **steigerte** SIEMENS die **Autonomie** des gesamten Teams, ermöglichte die **Einhaltung von Fristen** und **erhöhte die Nähe zum Kunden**.

### **SLA-Einhaltung**

Die einfache Planung und Aufgabenverwaltung in Verbindung mit dem im System enthaltenen SLA-

App minderte das Risiko der Nichteinhaltung der mit der Bank von Portugal vereinbarten Fristen und bewahrte SIEMENS so vor unnötigen Strafen.

### **Direkter Zugriff durch den Kunden**

Die Bank von Portugal hat nun direkten Zugang zu allen Informationen über Infraspeak Direct, eine spezielle Kundenschnittstelle, die die Störungsmeldung und -verfolgung sowie die Kommunikation mit SIEMENS vereinfacht.

### **Größere Flexibilität und Autonomie**

Die Möglichkeit für die Techniker, auf Infraspeak zuzugreifen, ohne ständig vom Vorgesetzten beaufsichtigt werden zu müssen, hat die Autonomie aller Beteiligten erhöht und die mobile Infraspeak-App zu einem der wichtigsten täglichen Arbeitsmittel der Techniker gemacht.

### **Höhere Gewinnspanne**

Mit mehr Zeit für Aufgaben mit höherem Mehrwert (da weniger Zeit mit Papierkram verschwendet wird) und dem Einsatz der NFC-

**"Die Techniker sind völlig autonom, und gleichzeitig können die Manager alles verfolgen, was passiert"**

–Ana Ester Silva, SIEMENS

Technologie, die den Technikern Arbeitszeit spart, konnte SIEMENS mit Infraspeak die Gewinnspannen erhöhen.

### **Warum Infraspeak?**

Für Ana Ester Silva sind die einfache Anwendung und die Möglichkeit des direkten Kundenzugangs die Hauptmerkmale, die Infraspeak von anderen verfügbaren Lösungen unterscheiden. Darüber hinaus ermöglichen die NFC-Tags – die Innovation von Infraspeak bei dieser Art von Systemen – den Managern auf einzigartige Weise eine bessere Kontrolle.

*“Die Tatsache, dass wir in der Lage sind, die Anwesenheit der Techniker zu kontrollieren, ist ein Vorteil, den wir bei keiner anderen Software finden”,* sagt Ana Ester Silva. *“Wir hatten bereits andere auf dem Markt vorhandene Lösungen ausprobiert, aber Infraspeak ist die ideale Lösung”,* fügt sie hinzu.

### **Wie verlief die Umsetzung?**

Die Hintergrundinformationen wurden mit Unterstützung des Customer Success-Teams schnell in Infraspeak eingerichtet, was den Beginn der Feldarbeit für die Techniker beschleunigte. Das Team von Infraspeak begleitete SIEMENS während des gesamten Implementierungsprozesses.

Zum Infraspeak-Support merkt Ana Ester Silva an, dass *“nach der starken Nutzung der Plattform in der Anfangszeit die Überwachung durch Infraspeak*

*zuverlässig geblieben ist und der Support immer sehr schnell ist.”*

**“Die Tatsache, dass wir in der Lage sind, die Anwesenheit der Techniker zu kontrollieren, ist ein Vorteil, den wir bei keiner anderen Software finden”**

–Ana Ester Silva, SIEMENS

## **Intelligente Wartung beginnt hier.**

Kontaktieren Sie uns und transformieren Sie Ihren Betrieb noch heute!