



¿Cómo ha ayudado Infraspak a que Frostline consiguiera 40% más de contratos?

Empresa

Frostline

Fundada

2007

Equipos gestionados

10,000

País

Portugal

Sector de actividad

Asistencia técnica

Edificios Gestionados

291





Frostline es una empresa portuguesa con más de 10 años de actuación en el área de mantenimiento e instalación de sistemas AVAC y paneles solares térmicos. Apuesta por el mantenimiento preventivo para proporcionar el mejor servicio posible a sus clientes, garantizando el mejor estado de funcionamiento de los equipos.

Con un equipo proactivo e innovador, cuenta con cerca de 50 colaboradores que trabajan por todo el país. La red de supermercados Pingo Doce se encuentra entre sus principales clientes. Pedro Graça, Socio Gerente y Responsable por el Departamento de Mantenimiento y Asistencia de Frostline, ve en Infraspak más que un proveedor de servicios – un verdadero aliado.

• Pero antes de Infraspak, las operaciones necesitaban organización.

Exceso de trabajo burocrático

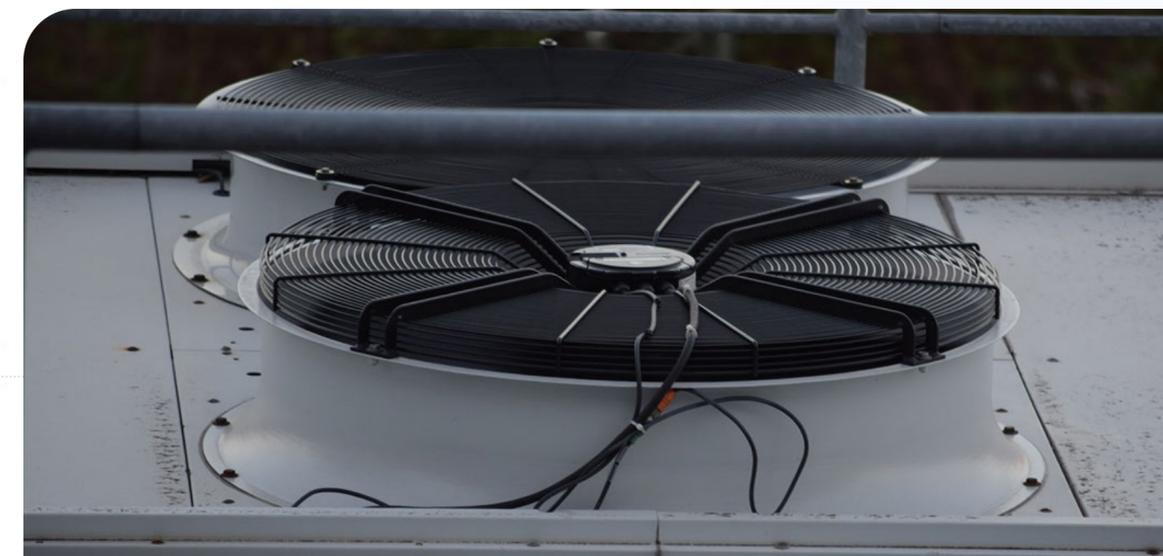
El gestor estaba sumergido en e-mails con solicitudes de presupuestos, llamadas de los técnicos para reportar averías e interrupciones en su trabajo diario con pedidos de información o manuales para que los técnicos pudieran completar su trabajo de campo.

Desconocimiento de las tareas por parte de los técnicos

Los técnicos desconocían los detalles de las averías que iban a encontrar hasta que llegaban al local de la avería, lo que implicaba retrasos, por ejemplo, en el proceso de pedido de piezas para la reparación, y resultaba en un tiempo de resolución de las averías por encima de lo ideal.

Poco control de las horas contratadas

El exceso de pedidos a los técnicos hacía que las horas de mantenimiento preventivo se perdieran ante otras tareas más urgentes. Además, había dificultades en saber precisamente cuántas horas se gastaban en cada tipo de tarea o equipo, lo que perjudicaba la elaboración de presupuestos y contratos.



• Pero Infraspak llegó y lo solucionó

Después de empezar a usar Infraspak, Pedro Graça da cuenta de una reducción drástica en el número de llamadas de mantenimiento recibidas y mejoría clara a nivel de la agilidad en la resolución de averías, además de más control sobre las horas trabajadas y las tareas realizadas.

Menos llamadas e interrupciones

Las 20 llamadas diarias que el gestor recibía de los técnicos se han reducido a una o dos – todo se reporta en Infraspak y se informa por e-mail. Todo queda centralizado en la plataforma y disponible para consulta de técnicos y gestores.

Más conocimiento para los técnicos

Pedro Graça destaca como una gran ventaja el hecho de que los técnicos saben con antelación qué tipo de avería van a encontrar. De esa forma, cuando llegan al cliente ya conocen el equipo y saben el estado del pedido de las piezas necesarias, etc. Con el módulo de Solicitudes el gestor actualiza el estado de los pedidos hechos por los técnicos, información que puede ser vista por todos.

Control sobre horas de trabajo

El problema de calcular horas por trabajo ha terminado. Ahora, los técnicos siguen las tareas que tienen en sus planes, sin sorpresas. El técnico llega al equipo, lee la etiqueta NFC con su smartphone y sabe todo lo que tiene que hacer. El gestor, a su vez, puede comprobar la evolución del cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo y saber con antelación si será necesario contratar más horas con el cliente.

“ El técnico solo tiene que preocuparse por lo que sabe hacer mejor: el mantenimiento. Infraspak hace todo lo demás. ”

— Pedro Graça

Informes mejores, control por encima del estándar

Con decenas de equipos y más de 100 unidades por todo el país, es difícil seguir todos los activos. Infraspak facilita ese trabajo, permitiendo descargar registros e informes completos con los detalles de los trabajos en cada local.

“ Ahora podemos decir con seguridad que tenemos un control más organizado y detallado. Muy superior a la competencia, y los clientes lo reconocen. ”

— Pedro Graça

Aumento del 40% en los acuerdos realizados

Pedro Graça cuenta que, con Infraspak, puede responder con mucha más agilidad a solicitudes de presupuesto, una vez que tiene ya la información sobre el tipo de avería, la urgencia, la necesidad de otros proveedores, materiales o equipos y otros detalles.

Después de un año con Infraspak, Frostline ha realizado 150 presupuestos más, lo que se ha traducido en un aumento del 40% en los acuerdos realizados.

• ¿Por qué Infraspak?

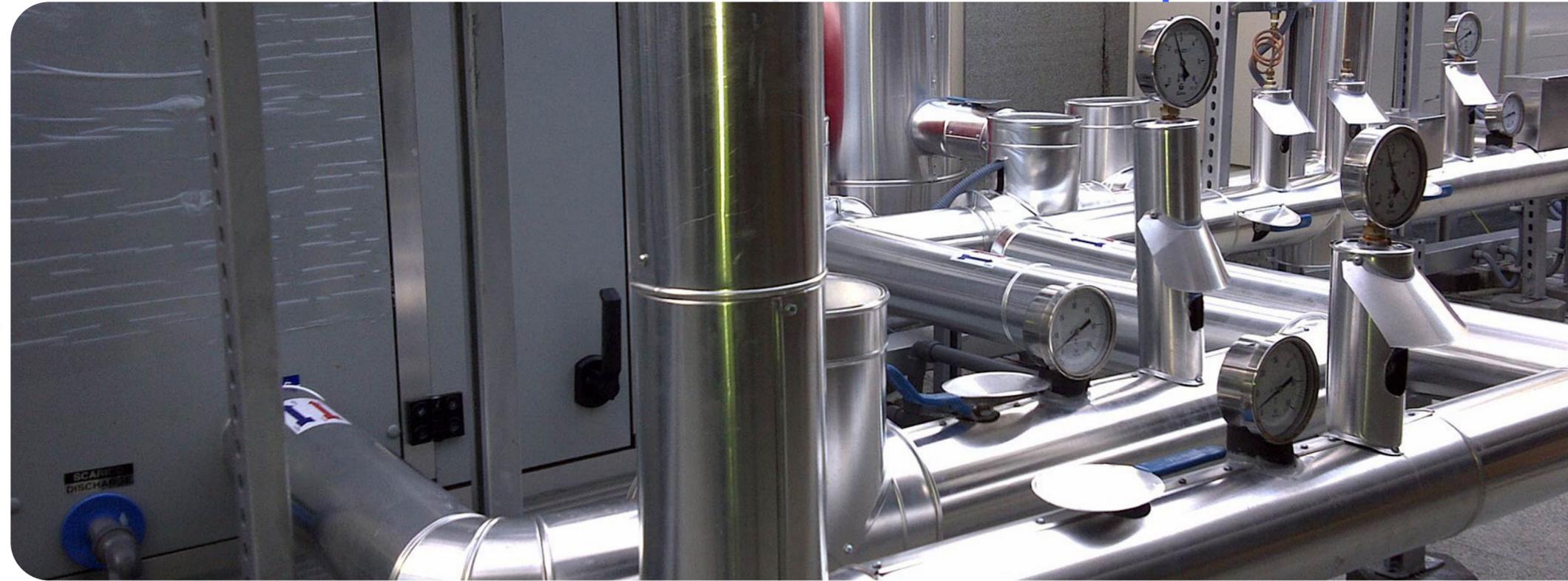
Según Pedro Graça, el alcance y flexibilidad de Infraspak facilitan el trabajo de gestión de clientes, activos y técnicos y permite descentralizar el volumen de trabajo.

“Antes todo dependía de mí, ahora está todo en Infraspak. Puedo salir tranquilo, porque mis compañeros tienen acceso a todo y solucionan cualquier situación sin que dependan de una sola persona.”

• ¿Cómo fue la implementación?

Infraspak fue implementado en Frostline en junio de 2016, meticulosamente relleno y parametrizado para garantizar nuestro mejor desarrollo de los planes de mantenimiento.

Y si, al principio, los técnicos estaban un poco desconfiados, creyendo que Infraspak sería una herramienta de control, hoy lo consideran imprescindible, ya que pueden consultar toda la información en cualquier lugar.



“ Sin Infraspak los técnicos parecen un poco perdidos. ”

— Pedro Graça

Hable con uno de nuestros especialistas y Infraspak puede hacer que que sus operaciones sean realmente inteligentes, conectadas y colaborativas.

[Programa una demostración](#)