

## **Adiós burocracia, adiós papel:** Cómo Sotécnica redujo el trabajo administrativo en un 87%

- **Sotécnica gestiona más de 34.000 equipos con Infraspeak**
- **Ha reducido el trabajo administrativo de órdenes de trabajo en un 87% después de 3 meses**
- **Toda la información está centralizada, lo que facilita la comunicación con los equipos en el terreno y con los clientes**



El Grupo VINCI Energies cuenta con más de 83.800 trabajadores y 1.800 unidades empresariales repartidas en 56 países. Sotécnica, una de las empresas del grupo en Portugal, está especializada en mantenimiento, servicios técnicos de climatización, instalaciones eléctricas y energía. A pesar de ser uno de los principales actores del mercado de servicios multitécnicos, recibía una crítica repetida:

**Los técnicos resolvían rápidamente las órdenes de trabajo, pero todo el proceso de presentación y aprobación del presupuesto era lento.**



### **B.I. SOTÉCNICA**

**Año de fundación**  
1951

**Con Infraspeak**  
2019

**N.º de empleados**  
700

**Área de actuación**  
Mantenimiento,  
instalaciones eléctricas,  
energías renovables

**Principales clientes**  
Aeropuertos de Portugal,  
DP, Galp, REN, Mota  
Engil, Vodafone, CTT,  
Banco de Portugal,  
Würth, Makro, JLL

**Distribución geográfica**  
Portugal · Angola ·  
Mozambique

Este problema, que se volvió tan obvio para los clientes, era solo la consecuencia más visible de una enorme carga administrativa en la oficina administrativa. Cada día se acumulaban miles de Órdenes de Trabajo (OTs) para aprobar, en una mezcla de tareas de mantenimiento preventivo y órdenes de trabajo urgentes, con la dificultad añadida de conciliar todo ello con lo que estaba sucediendo en el terreno.

Muchas OTs todavía estaban en papel. Los técnicos de campo en muchas ocasiones no podían comunicarse con la oficina administrativa para obtener actualizaciones. El cliente, a su vez, no conseguía seguir el estado del proceso.

La evolución del sistema se convirtió en una prioridad, motivada por tres factores que, hasta entonces, habían condicionado el día a día del funcionamiento:

- × **proceso excesivamente burocrático**
- × **software con poca portabilidad**
- × **fallos de comunicación**

Sotécnica necesitaba dar respuesta a estos tres problemas y decidió buscar un nuevo software para la gestión del mantenimiento. **La solución tenía que automatizar los procesos administrativos, ser compatible con dispositivos móviles y con la realización de operaciones sobre el terreno. Con el extra, si era posible, de mejorar la experiencia del cliente.**

La plataforma Infraspeak respondía a todas estas necesidades. En enero de 2019, iniciaron un proyecto

piloto con dos contratos. Los equipos de Sotécnica probaron la solución (técnicos, responsables y gerentes de contratos) para tomar una decisión que beneficiase a toda la operación. El acuerdo de implementar Infraspeak en el resto del país fue unánime.

Debido al tamaño del inventario, el proceso se desarrolló en varias etapas. La primera fue subir la información a Infraspeak de forma estructurada, con nuevos parámetros y con etiquetas NFC. Luego se realizó la estandarización de las OTs por activos y, finalmente, la migración a Infraspeak. Después de tres o cuatro meses, las unidades ya habían recibido capacitación y estaban utilizando la nueva plataforma.

**Infraspeak permite la agregación de varios activos en una misma OT, por lo que Sotécnica redujo las órdenes de trabajo de mantenimiento preventivo en un 87,93 %.**

Esta importante reducción de la carga administrativa liberó tiempo para resolver otras solicitudes. El equipo de Sotécnica consigue responder más rápidamente a nuevas solicitudes, se terminaron las OT en papel y toda la información sobre los equipos está centralizada

**“Tanto la versión web como la versión de Android son fáciles de usar e intuitivas. En comparación con otros sistemas, diseñar el PMP es extremadamente simple”**

Daurísio Eliandro Ferreira, Técnico Operativo.

en una única plataforma en la nube. De hecho, con las etiquetas NFC, los técnicos, incluso, tardan menos en abrir y cerrar las operaciones.

Existe la garantía de que no habrá pérdida de información y el estado de la orden de trabajo está disponible en tiempo real. La comunicación entre el equipo de campo y la oficina administrativa se ha vuelto “más asertiva”. Los informes, previamente impresos y entregados en papel, están disponibles digitalmente una vez finalizado el trabajo. Además, se produjo una importante reducción

#### Sotécnica e Infraspeak en números



en el uso de papel, una acción alineada con el fuerte compromiso medioambiental de Sotécnica. Además, los clientes tienen acceso a la información y pueden seguir todo el proceso, lo que proporciona una experiencia más integrada.

Otra grata sorpresa al implementar Infraspeak fue la facilidad de integración con otras herramientas. El trabajo de campo se integra con el software de Gestión Técnica Centralizada (GTC). Para la oficina administrativa lo más

**“Hoy contamos con un proceso más confiable, centralizado y accesible para todas las partes involucradas en cada uno de los contratos. No solo en el terreno, que es donde suceden las cosas, sino también en nuestra oficina administrativa, donde el proceso de ventas se ha vuelto mucho más fluido”.**

Miguel Macedo, Gerente de Unidad de Negocio

positivo es la integración del software de facturación con la aplicación de ventas Infraspeak, que facilita todo el proceso de elaboración de presupuestos y facturación.

¿Qué será lo siguiente? Los responsables de Sotécnica tienen la intención de utilizar la interfaz Infraspeak Direct™ para comunicarse con los clientes. No solo para acelerar la notificación de órdenes de trabajo o averías, sino también para enviar cotizaciones y seguir optimizando las operaciones. Y estamos seguros de que, a medida que evolucione la plataforma Infraspeak, habrá más sorpresas en el futuro.

## El mantenimiento inteligente empieza aquí.

Habla con uno de nuestros especialistas y entra en un mundo de datos, inteligencia y automatización.

[Programar una demo](#)