

Comment Infraspeak aide SIEMENS à assurer le SLA de la Banque du Portugal ?



SIEMENS est reconnu comme la plus grande société d'ingénierie d'Europe et joue un rôle déterminant dans les opérations de fabrication et d'infrastructure.

Par ailleurs, Siemens est responsable de la maintenance des équipements de plusieurs spécialités à la Banque du Portugal, du CVC aux constructions métalliques.

Avant d'utiliser Infraspeak, SIEMENS faisait face à de nombreux défis.

SIEMENS

SIEMENS

Secteur

Facility Management

Moyenne des tâches mensuelles

5 000

Temps relatif à la mise en œuvre

4 semaines

Le respect complexe des accords de niveau de service (SLA)

Sans profiter d'une solution adaptée pour planifier et gérer les tâches de maintenance, le respect des accords de niveau de service avec la Banque du Portugal évoqué une véritable complexité et entraînait inévitablement des pénalités pour SIEMENS.

Le manque de transparence

La Banque du Portugal ne profitait pas d'un accès immédiat aux informations concernant l'intervention de SIEMENS sur ses infrastructures. Ce système n'était pas conforme aux exigences légales inhérentes à une infrastructure telle que la Banque du Portugal.

Un logiciel inadapté

La solution utilisée par SIEMENS pour la gestion de la maintenance était "très lourde, peu intuitive et difficile à utiliser".

Le changement vers Infraspeak fut radical.

Selon Ana Ester Silva de SIEMENS, "Infraspeak est une plateforme qui répond à chaque besoin de l'équipe tout en garantissant une utilisation simplifiée". Après l'implémentation de la plateforme intelligente de maintenance (PIM) d'Infraspeak, SIEMENS a **optimisé l'autonomie** de l'équipe, favorisé le **respect des délais** et **amélioré le rapport qualité-prix**.

Être conforme aux SLA

La planification et gestion des tâches simplifiées

en complément de l'application SLA inclus au système Infraspeak a limité les risques relatifs au non-respect des délais convenus avec la Banque du Portugal. Cela permet à SIEMENS d'éviter certaines pénalités.

Un accès direct pour le client

La Banque du Portugal dispose désormais d'un accès direct à toutes les informations nécessaires grâce à Infraspeak Direct, une interface client dédiée. Celle-ci simplifie le signalement et le suivi des pannes ainsi que la communication avec SIEMENS.

Plus de flexibilité et d'autonomie

La possibilité pour les techniciens d'accéder à Infraspeak sans nécessiter la supervision constante d'un responsable a développé l'autonomie de chaque employé impliqué. L'application mobile Infraspeak s'est alors imposée comme l'un des principaux outils de travail quotidien des techniciens.

“Les techniciens sont devenus complètement autonomes. Par ailleurs, les responsables peuvent suivre efficacement tout ce qui doit l'être”

—Ana Ester Silva, SIEMENS

Une marge bénéficiaire plus élevée

Grâce à une gestion du temps optimisée pour accomplir des tâches à plus forte valeur ajoutée (soit moins de temps dédié à la paperasse) et l'utilisation de la technologie NFC qui permet aux techniciens une meilleure organisation de leur temps de travail, SIEMENS a multiplié ses marges bénéficiaires avec Infraspeak.

Pourquoi avoir choisi Infraspeak ?

Pour Ana Ester Silva, la simplicité d'utilisation et l'accès direct garanti au client furent les principaux arguments d'Infraspeak face à d'autres solutions sur le marché. En outre, l'identification via NFC – l'innovation d'Infraspeak dans ce type de systèmes – permettent aux gestionnaires de contrôler leurs activités avec une meilleure précision.

“Pouvoir contrôler la présence des techniciens est un atout que nous ne trouvons dans aucune autre solution logicielle”, déclare Ana Ester Silva. *“Nous avons déjà testé d'autres solutions disponibles sur le marché, mais Infraspeak fut un choix idéal”,* ajoute-t-elle.

Comment s'est déroulé le déploiement d'Infraspeak ?

Les informations dites basiques ont été rapidement intégrées dans Infraspeak grâce à l'assistance de l'équipe Customer Success. Bien entendu, cela a considérablement accéléré les premières utilisations des techniciens sur le terrain. L'équipe d'Infraspeak a accompagné lors de chaque étape de ce déploiement.

Concernant l'équipe assistance d'Infraspeak, Ana Ester Silva note qu’*“après une utilisation intensive de la plateforme, le suivi d'Infraspeak n'a jamais fait défaut tout en garantissant une réactivité indiscutable.”*

“Pouvoir contrôler la présence des techniciens est un atout que nous ne trouvons dans aucune autre solution logicielle”

–Ana Ester Silva, SIEMENS

La maintenance intelligente commence ici.

Discutons ensemble et transformez vos opérations dès aujourd'hui !