INFRASPEAK AVACPIQUET

Como é que Avacpiquet reduziu o tempo de resolução de avarias em 50%?

Empresa
Avacpiquet

País
Portugal

Fundada
1995

Setor de atividade
Assistência Técnica

Equipamentos geridos
12,000

Ordens de Serviço Resolvidas
2,000

A Avacpiquet presta serviços de pós-venda, manutenção e assistência técnica a equipamentos de aquecimento, manutenção e ar condicionado. Destaca-se pela qualidade do planeamento e execução de tarefas de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos, para clientes de todo o país.

Desde 2015, ano de criação da Infraspeak, que usam a plataforma para melhorar a comunicação da equipa e agilizar todo o processo de manutenção.

Até 2015, a Avacpiquet sentia alguns desafios.

Demasiado tempo de resolução de avarias.
Visto que a informação necessária não estava disponível de imediato, a equipa demorava até 3 dias para se deslocar ao local, verificar a avaria, comunicar a informação, disponibilizar as peças e resolver o problema.

Erros de manutenção.
Por vezes, os técnicos preenchiam os relatórios com erros — difíceis de identificar e controlar — o que resultava numa menor qualidade de serviço e clientes insatisfeitos.

Equipas pouco flexíveis.
Era difícil gerir as equipas e os responsáveis por cada intervenção, dada a escassez de informação disponível (ou dificuldade de acesso à mesma) sobre os históricos de intervenção e a documentação dos equipamentos em questão.

Depois, chegou a Infraspeak.

Depois da implementação da Infraspeak, a situação mudou. Com acesso a toda a informação muito mais facilitado, a Avacpiquet foi capaz de resolver estes problemas, além de eliminar o papel e até reduzir o tempo necessário para faturar.

Informação sempre atualizada.

Para a Avacpiquet, a principal vantagem da Infraspeak está na melhoria da comunicação e partilha de informação. Agora, tanto os técnicos como os gestores têm acesso imediato a todas as intervenções e problemas detetados em qualquer equipamento.

Acabaram-se os atrasos.

Agora, é possível antecipar a consulta de preços para as peças necessárias para a resolução das avarias, visto que a informação é instantânea. Ainda com o técnico no local da avaria ,o gestor é capaz de dar uma estimativa de custo ao cliente.

> **“ Poupamos até 3 dias a obter informação sobre as intervenções realizadas em clientes. ”**

Acesso imediato aos históricos.

Mesmo que vários técnicos façam intervenções nos mesmos equipamentos, têm acesso imediato aos documentos e histórico de avarias e intervenções anteriores de cada equipamento, o que dá mais flexibilidade à equipa e reduz o tempo gasto para resolver avarias.

> **“ Poupamos cerca de 8 horas por semana em tarefas administrativas. ”**

Sem papel!

Se antes da Infraspeak a equipa usava papel na maioria dos processos administrativos e na comunicação com os técnicos e os clientes, agora tudo isto é automático. Além de poupar o ambiente, não é preciso perder tempo à procura de relatórios.

Porquê a Infraspeak?

De acordo com Pedro Ribeiro, a Infraspeak é um software simples, funcional e objetivo que permitiu melhorar a gestão da informação e do serviço prestado, o que se traduz na elevada satisfação dos clientes, técnicos e gestores de manutenção.

> “Com a Infraspeak, conseguimos conquistar novos clientes e aumentar a faturação, ganhando vantagem competitiva em relação aos concorrentes.”
>
> — Pedro Ribeiro

Como foi a implementação?

Pedro Ribeiro refere que, depois de verem o software a funcionar na Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, perceberam que seria uma oportunidade para melhorar os processos e serviços da Avacpiquet.

“A adaptação foi muito fácil. No início, apenas um técnico usava, mas rapidamente passámos a utilizar com toda a equipa. Hoje, a Infraspeak é imprescindível”, diz Pedro Ribeiro.

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

Agende uma demonstração