



**SIEMENS**

## Como é que a Infrasppeak ajuda a SIEMENS a garantir o cumprimento de SLAs com o Banco de Portugal?

**Company**

SIEMENS

**Setor de atividade**

Facility Management

**Edifícios Geridos**

674

**Média de Tarefas Mensais**

5000

**Tempo de Implementação**

4 semanas





A SIEMENS apresenta-se como a maior empresa de engenharia da Europa, tendo um papel fundamental na indústria e no funcionamento de infraestruturas.

- **Antes da Infraspæk, nem tudo funcionava da melhor forma...**

- **Dificuldade para cumprir SLAs**

- Sem uma boa solução para planear e gerir tarefas de manutenção, o risco de incumprimento dos acordos de nível de serviço com o Banco de Portugal era elevado e implicava penalizações para a SIEMENS.

- **Falta de transparência**

- O cliente não tinha acesso imediato à informação relativa à operação da SIEMENS nas suas infraestruturas, o que não estava em conformidade com as exigências legais inerentes a uma infraestrutura como o Banco de Portugal.

- **Software desadequado**

- A solução utilizada pela SIEMENS para gestão de manutenção era “muito pesada, pouco intuitiva e difícil de utilizar”.

No Banco de Portugal, a Siemens é responsável pela manutenção de equipamentos de várias especialidades, desde AVAC a metalomecânica, passando pela manutenção de espaços.

- **Eis que surge a Infraspæk.**

De acordo com Ana Ester Silva, da SIEMENS, “a Infraspæk é o software que responde a todas as necessidades da equipa e é muito simples de utilizar”. Depois da implementação, a SIEMENS  **aumentou a autonomia de toda a equipa, permitiu o assegurar o cumprimento de prazos e aumentou a proximidade com o cliente.**

- **Cumprimento de SLAs**

- A facilidade de planeamento e gestão de tarefas, aliada ao módulo de SLAs incluído no sistema, permitiu mitigar o risco de incumprimento dos prazos acordados com o Banco de Portugal, poupando assim a SIEMENS de penalizações desnecessárias.

- **Acesso direto pelo cliente**

- O Banco de Portugal passou a ter acesso direto a toda a informação através da Infraspæk Direct, uma interface dedicada aos clientes, que torna o reporte

de avarias, a consulta do estado dos trabalhos e a comunicação em geral mais simples com a SIEMENS.

### **Maior flexibilidade e autonomia**

A possibilidade de os técnicos acederem ao Infraspak sem necessidade de supervisão constante do gestor permitiu aumentar a autonomia de todos os envolvidos e tornou a aplicação móvel do Infraspak numa das principais ferramentas de trabalho diário dos técnicos.

### **Maior margem de lucro**

Com maior tempo para realização de tarefas de maior valor acrescentado (já que há menos desperdício de tempo com burocracia) e com o uso de tecnologia NFC a poupar tempo de trabalho aos técnicos, a SIEMENS conseguiu aumentar as margens de lucro com a Infraspak.

**“ Os técnicos ficam totalmente autónomos e, ao mesmo tempo, os gestores conseguem acompanhar tudo o que acontece. ”**

— Ana Ester Silva

## • **Porquê a Infraspak?**

Para Ana Ester Silva, a simplicidade de utilização e a possibilidade de dar acesso direto ao cliente são características que distinguem a Infraspak das outras soluções disponíveis. Além disso, as tags NFC — inovação da Infraspak neste tipo de sistemas — permitem aumentar o controlo por parte dos gestores de uma forma única.

**“ O facto de conseguirmos controlar a presença dos técnicos é uma mais-valia que não encontramos em nenhum outro software. Já tínhamos testado outra solução existente no mercado, mas a Infraspak é a solução ideal. ”**

— Ana Ester Silva

## • **Como foi a implementação?**

A informação de base foi rapidamente configurada na Infraspak com o suporte da equipa de Customer Success, o que acelerou o início do trabalho dos técnicos no terreno. A equipa da Infraspak manteve-se com a SIEMENS em todo o processo de implementação.

Sobre o suporte da Infraspak, Ana Ester Silva refere que “após o início da utilização intensiva do software, o acompanhamento da Infraspak manteve-se e é sempre muito rápido obter apoio.”

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

Agende uma demonstração