

## **Adeus burocracia, adeus papel:**

Como a Sotécnica reduziu o trabalho administrativo em 87%

- A Sotécnica gere mais de 34.000 equipamentos com a Infraspeak
- Reduziu o trabalho administrativo nas ordens de trabalho em 87% depois de 3 meses
- Toda a informação está centralizada, o que facilita a comunicação com as equipas no terreno e com clientes



O Grupo VINCI Energies conta com mais de 83.800 trabalhadores e 1.800 unidades de negócio espalhadas por 56 países. A Sotécnica, uma das empresas do grupo em Portugal, especializa-se em manutenção, serviços técnicos de AVAC, instalações elétricas e energia. Apesar de ser um dos principais players no mercado dos serviços multitécnicos, havia uma crítica que se repetia.

**Os técnicos eram rápidos a resolver as avarias,  
mas todo o processo de enviar e aprovar o orçamento era lento.**

### **B.I. SOTÉCNICA**

#### **Ano de fundação**

1951

#### **Com a Infraspeak desde**

2019

#### **Nº de funcionários**

700

#### **Área de atuação**

manutenção, instalações elétricas, energias renováveis

#### **Principais clientes**

Aeroportos de Portugal, EDP, Galp, REN, Mota Engil, Vodafone, CTT, Banco de Portugal, Würth, JLL

#### **Distribuição Geográfica**

Portugal · Angola · Moçambique

Este problema, que se tornava tão óbvio para os clientes, era apenas a consequência mais visível de uma enorme carga administrativa no back office. Todos os dias, acumulavam-se milhares de ordens de trabalho (OTs) para aprovar, num misto de tarefas de manutenção preventiva e avarias urgentes, com a dificuldade acrescida de conciliar com o que se passava no terreno.

Muitas OTs ainda eram em papel. Os técnicos de campo nem sempre conseguiam comunicar com o back office para receber atualizações. O cliente, por sua vez, não conseguia acompanhar o estado do seu processo.

A evolução tornou-se numa prioridade, motivada por três fatores que, até então, condicionavam as operações do dia-a-dia:

- × **processo excessivamente burocrático**
- × **software com pouca portabilidade**
- × **falhas de comunicação**

Quando a Sotécnica decidiu procurar um novo software para a gestão de manutenção, precisava de responder a estes três pontos. **A solução tinha de automatizar processos administrativos, ser mobile-friendly, e compatível com o exercício das operações no terreno. Com o bónus, se possível, de melhorar a experiência do cliente.**

A plataforma da Infraspeak cumpria o briefing. Em janeiro de 2019, começaram um projeto piloto em dois contratos. As equipas experimentaram a solução – técnicos, encarregados e gestores de contrato – para

fazer uma escolha que beneficia toda a operação. A decisão de implementar a Infraspeak no resto do país foi unânime.

Devido ao tamanho do inventário, o processo desenvolveu-se em várias fases. A primeira foi carregar a informação para a Infraspeak de forma estruturada, com novos parâmetros e em etiquetas NFC. Depois seguiu-se a uniformização das OTs por ativos e, finalmente, a migração para a Infraspeak. Ao fim de 3 ou 4 meses, as unidades já tinham recebido formação e usavam a nova plataforma.

**Como a Infraspeak permite agregar vários ativos na mesma OT, a Sotécnica reduziu em 87.93% as ordens de trabalho para manutenção preventiva.**

Esta redução significativa da carga administrativa libertou tempo para resolver outras requisições. A equipa da Sotécnica é muito mais rápida a responder a novos pedidos, acabaram as OTs em papel, e toda a informação sobre os equipamentos está centralizada numa só plataforma na cloud. Aliás, com as etiquetas NFC, até os técnicos demoram menos a abrir e fechar trabalhos.

**“Tanto a versão web, como a Android são user-friendly, intuitivas. Em comparação com outros sistemas, elaborar o PMP é extremamente simples.”**

Daurísio Eliandro Ferreira, Técnico Operacional

Há garantia de não haver perda de informação e o estado da avaria está disponível em tempo real. A comunicação entre a equipa de campo e o back office tornou-se “mais assertiva”. Os relatórios, antes impressos e entregues em papel, ficam disponíveis de forma digital após a conclusão do trabalho. Verificaram uma redução significativa do uso de papel, uma ação alinhada com o forte compromisso ambiental da Sotécnica e dos seus clientes. Os clientes têm acesso à informação e podem acompanhar todo o processo, o que proporciona uma experiência mais integrada.

#### Sotécnica & Infraspeak em Números



Outra surpresa bem-vinda ao implementar a Infraspeak foi a facilidade em integrar com outras ferramentas. No terreno, integram com software de Gestão Técnica Centralizada (GTC), enquanto no back office o mais positivo é a integração do software de faturação com a app de vendas do Infraspeak, o que facilita todo o processo de orçamentação e faturação.

**“Hoje temos um processo mais fiável, centralizado e acessível a todos os intervenientes em cada um dos contratos. Não só no terreno, que é onde as coisas acontecem, como também no nosso back office, onde o processo de venda ficou muito mais fluido.”**

Miguel Macedo, Business Unit Manager

O que é que se segue? Os gestores da Sotécnica mantêm a intenção de usar a interface **Infraspeak Direct™** para comunicar com clientes. Não só para acelerar o reporte de avarias, mas também para enviar orçamentos e continuar a agilizar operações. E temos a certeza que, à medida que a plataforma da Infraspeak evolui, haverá mais surpresas no futuro.

## A manutenção inteligente começa aqui.

Fale com um dos nossos especialistas e entre num mundo de dados, inteligência e automação

**Agendar Demonstração**