



Como uma integração Power BI- Infraspeak adicionou qualidade e controle à manutenção corretiva e preventiva do Ascencia Mall?

Indústria

Varejo

País

Maurícias

Fundado em

2007

Tamanho da equipe

30 pessoas

Início de integração

Abril 2021

Encerramento da integração

Maio 2021

Com a Infraspeak desde

Junho 2021

Gerenciamento de

7 Shoppings





• Sobre a Ascencia Malls

A Ascencia é a maior empresa de varejo listada nas Ilhas Maurício, com sete centros comerciais de classe mundial em toda a ilha, que atraem mais de 22 milhões de visitantes por ano. Seus ativos são administrados profissionalmente por uma equipe focada, talentosa e apaixonada voltada para o que mais importa e acompanhando nossos parceiros, proporcionando um ótimo desempenho dos ativos e maximizando o retorno dos acionistas.

A empresa é conhecida por suas ambiciosas políticas de sustentabilidade e responsabilidade corporativa social, além de ser muito cuidadosa em manter padrões impecáveis nestes critérios para todos os projetos. Seu tamanho, complexidade e abordagem moderna para administrar um negócio significaram um ajuste natural para uma companhia movida por valores como a Infraspak.

• Quais eram os principais problemas enfrentados pela Ascencia Malls antes de encontrar a Infraspak?

A Ascencia tem uma operação complexa e distribuída em 7 grandes centros comerciais contendo diversos espaços de varejo e restaurantes. Para colocar isto em perspectiva, só o shopping Bagatelle recebe cerca de 510.000 visitantes por mês.

Antes da implementação bem sucedida da solução IMMP (Intelligent Maintenance Management Platform, Plataforma de Gerenciamento de Manutenção Inteligente, em português) da Infraspak, Krishna Ellapen, gerente de TI e ponto de contato com a

Infraspak, enfrentou uma série de desafios de eficiência operacional do processo.

Do ponto de vista das pessoas, faltava clareza e consistência na forma como sua equipe de manutenção executava a manutenção corretiva e planejava a manutenção preventiva. Não havia uma fonte centralizada de informações que pudesse ser utilizada pelas equipes técnicas e isto levou a uma qualidade variável entre os trabalhos. Os trabalhos planejados eram feitos em Excel, os chamados

eram tratados de forma vaga pelo WhatsApp e havia desordem durante todo o processo.

Krishna e sua equipe também não tinham ferramentas para gerenciar estoques, fornecedores e processos de ativos de forma eficaz. A comunicação em torno destas questões era confusa e pouco clara, e eles lutavam para aproveitar quaisquer dados gerados por suas equipes de manutenção.

• Que impacto positivo a Infraspēak teve sobre as operaçōes do Ascencia Mall?

A implementaçāo da IMMP da Infraspēak permitiu que a equipe de manutençāo da Krishna operasse a partir de um espaço de trabalho centralizado e acrescentou a transparēncia crucialmente necessāria aos processos descritos acima.

Além de melhorias quantitativas na qualidade de suas operaçōes, o time também foi capacitado com formas de melhorar seu atendimento ao cliente. Agora podem usar o conjunto de aplicativos Infraspēak para se comunicar diretamente com

seus clientes e oferecer oportunidades para que as reclamaçōes e solicitaçōes dos clientes sejam devidamente registradas e respondidas.

Os números contam uma histōria completa – a empresa agora desfruta de um índice de Chamados de Manutençāo concluídos e Taxa de Conclusāo de Trabalho Planejado de 96% e seu tempo médio de resoluçāo de chamados é de 6 horas (de 48 em alguns casos!).

Com relaçāo à experiēncia, a equipe apresentou o seguinte feedback sobre a Infraspēak. Em uma escala de 1-10, eles classificaram a experiēncia da Infraspēak com um 8, e nosso atendimento ao cliente como um 9. Esta confiança em nossa equipe de especialistas foi fundamental para organizar a segunda etapa de sua transformaçāo digital – uma integraçāo abrangente com o Power BI.

“ A Infraspēak é a soluçāo de ponta a ponta para a gestāo de instalaçōes e propriedades. ”

– Krishna Ellapen, Gerente de TI



• **E a cereja do bolo? Uma integração de ponta com o Power BI.**

Com os processos-chave finalmente sob controle graças à nossa IMMP, era hora de levar as coisas ao próximo nível e começar a alavancar e utilizar os pontos de dados críticos gerados por seu pessoal técnico e operações.

Isto aconteceu após a integração com o Power BI, uma plataforma de análise de dados líder de mercado, alimentada pela Microsoft. Ela proporciona a clientes como a Ascencia uma visão simples e rica que pode ser usada para conduzir decisões de compra, melhorar a eficiência da equipe e fornecer respostas responsáveis às partes interessadas.

Através desta integração, os dados de manutenção registrados em nosso app Analytics são combinados com os dados de toda a organização, adicionando novos níveis de detalhes e transparência.

Este último ponto é crucial para Krishna e sua equipe. Ela usa esta integração todos os dias para acompanhar as tarefas futuras e pendentes e também a utiliza para impulsionar uma cultura de excelência operacional,

guiada por dados claros em torno do desempenho do shopping e da experiência do cliente.

“Todas as métricas, como as fichas KPI, costumavam ser gerenciadas utilizando uma estrutura subjetiva. Agora, com a Infraspak e o Power BI, isto é factual”.

Uma prova de conceito bem sucedida foi bem recebida em toda a organização, e uma expansão está em andamento para incluir dados de mais apps Infraspak.

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

Agende uma demonstração