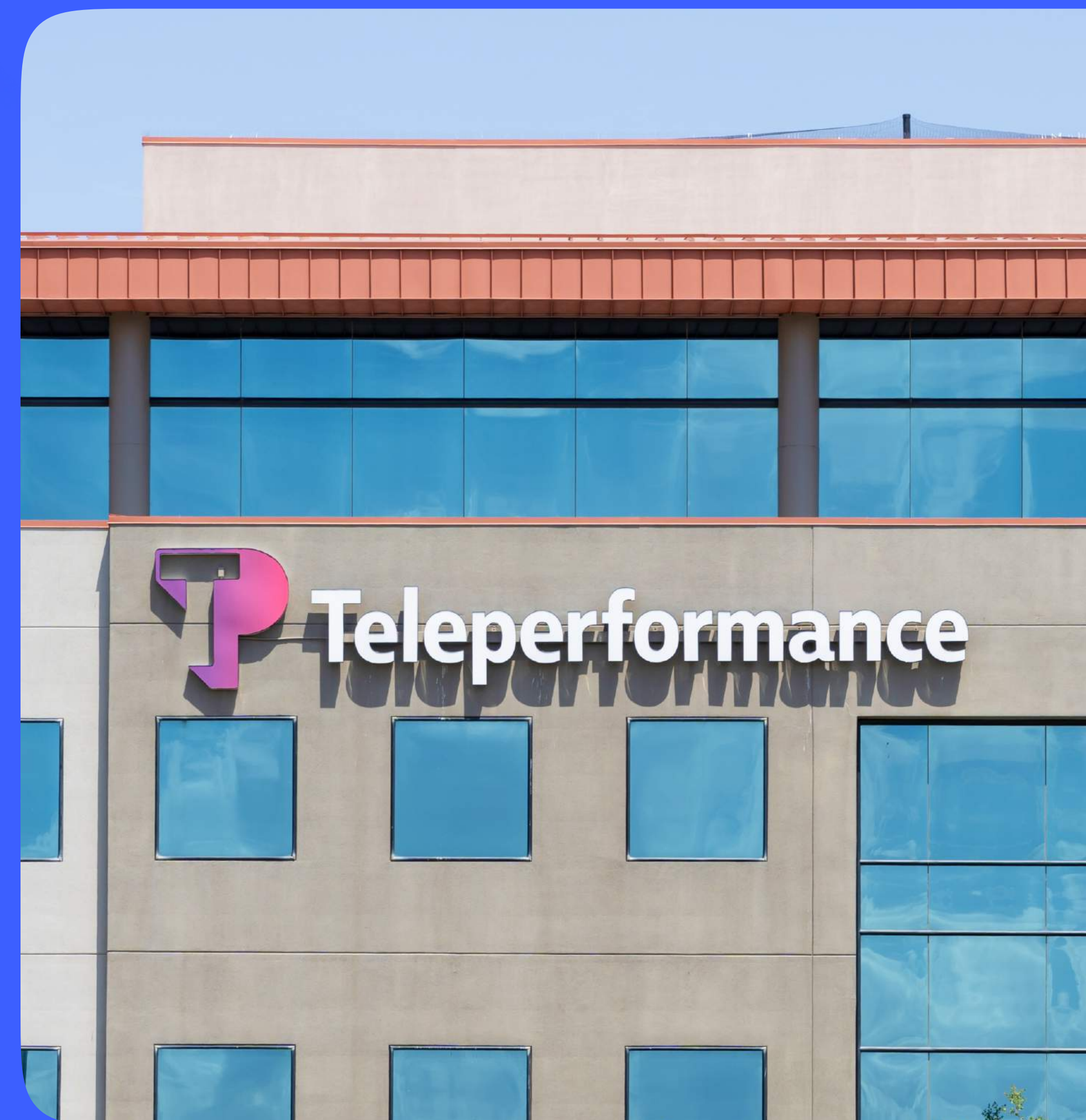




Como a Teleperformance conseguiu diminuir pela metade o tempo gasto em tarefas de logística

Empresa Teleperformance	Cliente desde 03.2022	Ativos Mais de 110 mil
Edifícios 18	Usuários 132	



A Teleperformance está presente em Portugal desde 1994 e, em um modelo de atuação outsourcing, a empresa contrata equipes, materiais e escritórios para seus clientes. Para além disso, **faz a gestão de 1400 apartamentos em Portugal**, oferecidos para os trabalhadores que vêm de outras cidades ou países e são contratados para trabalhar em Lisboa, Porto e no Algarve, gerenciando contratos de manutenção e a logística de ativos, como hardwares de tecnologia.

Com uma operação que envolve mais de 130 usuários e 110 mil equipamentos, a empresa ainda não tinha encontrado uma ferramenta que auxiliasse na gestão e de maneira verdadeiramente eficiente.

Porque a Teleperformance escolheu a plataforma Infraspak

A principal motivação veio da maneira como a operação de tantos ativos acontecia: a plataforma anterior não conseguia atender a toda a demanda. Dessa forma, depois de um período de teste de uma semana – e o fim do contrato com a empresa anterior, **veio a decisão de usar a Infraspak na gestão das operações.**



Para mim, a Infraspak é feita para quem utiliza a plataforma de verdade: técnicos, profissionais de limpeza, não apenas para gestores.

— João Fidalgo, Chefe de Manutenção

Assim, a plataforma atende a quem trabalha com dados e gráficos, mas também com quem atua no dia a dia da manutenção, facilitando a rotina de todas as pessoas envolvidas. Ou mesmo, como exemplificou João Fidalgo, com implementação raiz ou alterações em planos de manutenção, processo que, na plataforma com que trabalhava, demoraria um mês. **Com a Infraspak, a previsão é gastar dois dias com essa tarefa.**

Com o inventário da empresa aconteceu algo semelhante: na plataforma antiga, o processo durou dois meses, envolvendo até mesmo planilhas de Excel. **Com a Infraspak tudo foi registrado em três semanas.** Agora, o estoque é real, atualizável e todas as alterações são registradas. Ou seja: **todos os processos acontecem de maneira otimizada, economizando tempo da operação.**



Fidalgo destaca ainda a **facilidade de uso da plataforma, a operacionalidade e o tempo de resposta**. Além disso, reforça **o valor do time Infraspak envolvido no processo**, o que demonstra um importante comprometimento da empresa com seus clientes.

Como foi a implementação

A experiência com a implementação foi muito positiva.

Isto aconteceu porque, segundo João, ele percebia um interesse da Infraspak em fazer todo o processo de maneira rápida e eficiente. A experiência do profissional designado para esse acompanhamento também foi essencial para que fossem encontradas as melhores soluções para uma operação tão específica quanto a da Teleperformance – soluções essas dadas tanto para os gestores da empresa, quanto para as outras pessoas envolvidas em todos os processos.

A migração de dados da antiga plataforma aconteceu em uma noite, com a ajuda de três profissionais da Infraspak.

Fidalgo destaca que, com outras empresas, teria de ter

feito isso sozinho. Além disso, no seguimento da integração, ele recebeu todo o suporte necessário.



A plataforma facilita muito a nossa vida todos os dias. Mas, quem faz a plataforma são as pessoas. E para mim, a maior vantagem da Infraspak são as pessoas que estão envolvidas nesse trabalho.

— João Fidalgo, Chefe de Manutenção

Como foi a adaptação dos usuários à esta nova plataforma

No que diz respeito à área da manutenção na Teleperformance, a demanda pelo uso da Infraspak veio **dos próprios técnicos, que demonstraram interesse em começar a usar a Infraspak.**

Com a implementação da plataforma, **eles passaram a registrar as impressões de campo, podendo assim abrir chamados para danos observados nos edifícios.**



Nas operações de logística, a equipe tinha que registrar cada movimentação, uma a uma – fossem 5 ou 50.

Com o uso da Infraspak, agora **é possível fazer o registro de inventário e estoque de maneira muito mais rápida**. Com esse suporte, foi possível reduzir esforços administrativos e realocá-los para o trabalho operacional da logística.



O aplicativo é muito intuitivo e não deixa espaço para grandes dúvidas.

— João Fidalgo, Chefe de Manutenção

Já na gestão de apartamentos, todos os chamados eram feitos em papel: um dano em uma torneira era identificado no edifício, o formulário era preenchido à mão, levado para que o gestor assinasse essa requisição, o técnico ia até o fornecedor buscar uma nova torneira e, só depois desse trâmite ele voltava ao apartamento para fazer a substituição. Ao realizar este processo pela

Infraspak, a requisição e aprovação acontecem online, com envio do pedido direto para o fornecedor.

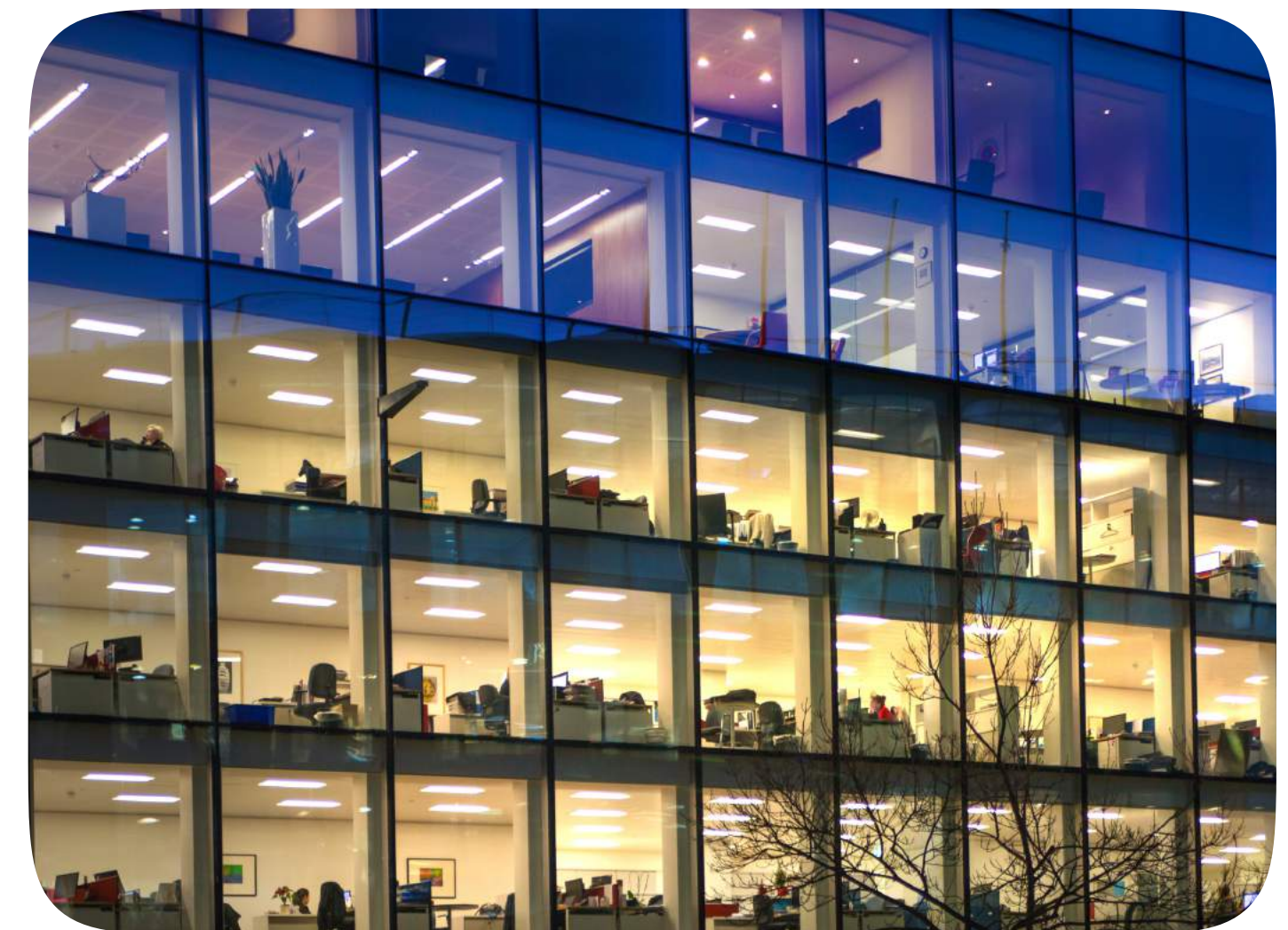
Com essa mudança, a Teleperformance tem conseguido duplicar a quantidade de chamados resolvidos por dia.

Quais resultados já foram obtidos com a utilização da Infraspak

Diante de todas as melhorias já apresentadas, Fidalgo destaca um ponto essencial de mudança na operação: **a rapidez da comunicação**. Esta mudança, proporcionada pelo uso da Infraspak no dia a dia contribui para evitar muitos problemas, **já que os chamados são todos registrados e classificados por prioridades**.

Além disso, o especialista destaca que, com a maior celeridade nas operações – especialmente de logística – **foi possível reduzir a mão de obra e, conseqüentemente, os custos**.

Por conta dessas mudanças, **passou a não ser necessário trabalhar com fornecedores externos, concentrando o trabalho apenas na equipe interna, com 12 pessoas**. Essa equipe atualmente faz a operacionalidade, a gestão de armazém, lida com questões administrativas e todas as outras atividades relacionadas. A redução total foi de 10 profissionais terceirizados, além de carros que eram usados na logística e deixaram de ser necessários. Nos apartamentos, a empresa reduziu consideravelmente as viagens



dos técnicos, o que também teve impacto.

O maior controle de estoque e dos materiais também impacta diretamente nas contas.

Fidalgo destaca ainda a **autonomia da equipe** como um valor imaterial conquistado com o uso da Infraspak.

Antes, ele precisava estar presente em muitos processos que tornavam o trabalho ainda mais desgastante.

Agora, a equipe tem acesso a recursos suficientes para resolver problemas.

A Teleperformance também usa a **Infraspak Network™** na gestão de fornecedores para os apartamentos e planeja começar a usar na logística.

Fidalgo afirma que esse recurso tem contribuído para economizar com os custos dos edifícios, já que os técnicos interinos não precisam de abrir diretamente os pedidos, que são abertos pelas pessoas alocadas aos apartamentos, poupando em licenças.

Os próximos passos para esta parceria

Para os próximos passos, Fidalgo espera finalizar a integração de todos os apartamentos, adicionando mais informações aos registros, como detalhes sobre móveis e equipamentos, contratos e rotinas de limpeza.

O especialista espera ainda **integrar o Heath & Safety com a Infraspak para gerenciar as inspeções e pedidos de manutenção a partir da plataforma.**

Assim, a expectativa é criar um plano de manutenção de inspeções mensais, gerando um checklist com as necessidades de correções de cada edifício.

Quando questionado sobre os conselhos que daria a outras empresas que estejam a ponderar usar a Infraspak, João Fidalgo responde:



Primeiro, que vejam as grandes vantagens: facilidade da plataforma, a operacionalidade, o tempo de resposta e as pessoas – o compromisso que a equipa Infraspak tem com os clientes. A Teleperformance está no mundo inteiro, e neste momento temos as equipas da Grécia e de Espanha a ligarem para perceberem como funcionamos, como conseguimos controlar tudo e partilhar os números tão rápido.

— **João Fidalgo**, Chefe de Manutenção

A manutenção inteligente começa aqui.

Converse com um de nossos especialistas e saiba como podemos tornar sua operação verdadeiramente inteligente, conectada e colaborativa.

Converse com os nossos especialistas!





+

