



SIEMENS

Wie unterstützt Infraspak SIEMENS bei der Einhaltung von SLAs (Service Level Agreement) bei der Bank von Portugal?

Geschäft

SIEMENS

Sektor

Gebäudemanagement

Durchschnittliche monatliche Aufgaben

5000

Durchführungszeit

4 weeks





SIEMENS präsentiert sich als das größte Engineering-Unternehmen in Europa, das eine Schlüsselrolle in der Produktion und im Infrastrukturbereich einnimmt.

Bei der Bank von Portugal ist Siemens für die Wartung von Anlagen verschiedener Fachrichtungen zuständig, von Heizung-Lüftung-Klimatechnik bis zur Metallbearbeitung.

• Doch vor Infraspak gab es einige Herausforderungen

Schwierigkeiten bei der Einhaltung der SLAs

Ohne eine gute Lösung für die Planung und Verwaltung von Wartungsaufgaben war das Risiko der Nichteinhaltung der Service-Level-Vereinbarungen mit der Bank von Portugal hoch, was für SIEMENS mit Strafen verbunden war.

Mangel an Transparenz

Der Kunde hatte keinen unmittelbaren Zugang zu Informationen über den Betrieb von SIEMENS auf seinen Infrastrukturen, was nicht den rechtlichen Anforderungen entsprach, die für eine Infrastruktur wie die der Bank von Portugal gelten.

Ungeeignete Software

Die von SIEMENS eingesetzte Lösung für das Wartungsmanagement war "sehr schwerfällig, nicht intuitiv und schwierig zu bedienen".

• Der Wechsel zu Infraspak war entscheidend.

Laut Ana Ester Silva von SIEMENS "ist Infraspak die Plattform, die alle Anforderungen des Teams erfüllt und sehr einfach zu bedienen ist". Nach der Implementierung **steigerte** SIEMENS die **Autonomie** des gesamten Teams, ermöglichte die **Einhaltung von Fristen** und **erhöhte die Nähe zum Kunden**.

SLA-Einhaltung

Die einfache Planung und Aufgabenverwaltung in Verbindung mit dem im System enthaltenen SLA-App minderte das Risiko der Nichteinhaltung der mit der Bank von Portugal vereinbarten Fristen und bewahrte SIEMENS so vor unnötigen Strafen.

Direkter Zugriff durch den Kunden

Die Bank von Portugal hat nun direkten Zugang zu allen Informationen über Infraspak Direct, eine spezielle Kundenschnittstelle, die die Störungsmeldung und -verfolgung sowie die Kommunikation mit SIEMENS vereinfacht.

Größere Flexibilität und Autonomie

Die Möglichkeit für die Techniker, auf Infracpeak zuzugreifen, ohne ständig vom Vorgesetzten beaufsichtigt werden zu müssen, hat die Autonomie aller Beteiligten erhöht und die mobile Infracpeak-App zu einem der wichtigsten täglichen Arbeitsmittel der Techniker gemacht.

“ Die Techniker sind völlig autonom, und gleichzeitig können die Manager alles verfolgen, was passiert. ”

– Ana Ester Silva

Höhere Gewinnspanne

Mit mehr Zeit für Aufgaben mit höherem Mehrwert (da weniger Zeit mit Papierkram verschwendet wird) und dem Einsatz der NFC-Technologie, die den Technikern Arbeitszeit spart, konnte SIEMENS mit Infracpeak die Gewinnspannen erhöhen.

• Warum Infracpeak?

Für Ana Ester Silva sind die einfache Anwendung und die Möglichkeit des direkten Kundenzugangs die Hauptmerkmale, die Infracpeak von anderen verfügbaren Lösungen unterscheiden. Darüber hinaus ermöglichen die NFC-Tags – die Innovation von Infracpeak bei dieser Art von Systemen – den Managern auf einzigartige Weise eine bessere Kontrolle.

“ Die Tatsache, dass wir in der Lage sind, die Anwesenheit der Techniker zu kontrollieren, ist ein Vorteil, den wir bei keiner anderen Software finden. ”

– Ana Ester Silva

“Die Tatsache, dass wir in der Lage sind, die Anwesenheit der Techniker zu kontrollieren, ist ein Vorteil, den wir bei keiner anderen Software finden”, sagt Ana Ester Silva. “Wir hatten bereits andere auf dem Markt vorhandene Lösungen ausprobiert, aber Infracpeak ist die ideale Lösung”, fügt sie hinzu.

• Wie verlief die Umsetzung?

Die Hintergrundinformationen wurden mit Unterstützung des Customer Success-Teams schnell in Infracpeak eingerichtet, was den Beginn der Feldarbeit für die Techniker beschleunigte. Das Team von Infracpeak begleitete SIEMENS während des gesamten Implementierungsprozesses.

Zum Infracpeak-Support merkt Ana Ester Silva an, dass “nach der starken Nutzung der Plattform in der Anfangszeit die Überwachung durch Infracpeak zuverlässig geblieben ist und der Support immer sehr schnell ist.”

Sprechen Sie mit einem unserer Spezialisten und erfahren Sie, wie Infracpeak Ihren Betrieb wirklich intelligent, vernetzt und kollaborativ machen kann.

Demo vereinbaren