



# Platform – Dominar el mantenimiento de restaurantes con Infrasppeak

**Empresa**  
Platform

**País**  
Portugal

**Empleados**  
3,000

**Marcas**  
27

**Restaurantes**  
150+





## Acerca de Plateform

Plateform es un grupo de restauración líder, fundado en 1998, que gestiona una cartera diversa de **27 marcas diferentes y más de 150 restaurantes**, donde trabajan más de 3.000 personas. La misión del grupo es crear experiencias gastronómicas únicas, combinando ingredientes de calidad y técnicas de clase mundial. Desde establecimientos de **alta cocina como Alma, un restaurante con estrella Michelin, hasta marcas de comida casual como Vitaminas y Talho Burger**, Plateform se compromete a ofrecer un servicio de primera a todos sus clientes.

Operar en una gama tan amplia de conceptos requiere un enfoque minucioso de las operaciones de mantenimiento. Como señala Fernando Croca, Director de TI y Servicios, “**gestionamos una gran variedad de marcas y conceptos, cada uno con sus necesidades específicas, pero el objetivo común es garantizar la consistencia y la excelencia en todos los locales**”.

## Los retos

El rápido crecimiento de Plateform planteaba importantes retos operativos. La gestión del mantenimiento en esta extensa red era especialmente difícil, ya que sus sistemas estaban obsoletos y no estaban equipados para gestionar la escala o la complejidad de sus operaciones..

Antes de adoptar Infraspak, los procesos de mantenimiento de Plateform eran en gran medida manuales, con flujos de trabajo basados en papel e información dispersa. Los técnicos dependían en gran medida de las llamadas telefónicas, lo que generaba confusión, y la falta de registros centralizados no permitía realizar un seguimiento eficaz de las órdenes de trabajo. Como recuerda Fernando Croca, “a menudo sufríamos retrasos en la resolución de los problemas simplemente porque no disponíamos de la información adecuada en el momento oportuno. Los fallos de comunicación entre las tiendas y el departamento de mantenimiento lo ralentizaba todo”.

Estas ineficiencias empezaron a hacer mella tanto en los costes operativos como en la moral del equipo.

La falta de actualizaciones en tiempo real significaba que los responsables de las tiendas a menudo no sabían cuándo se solucionaría un problema, lo que provocaba frustración y una pérdida de confianza en el departamento de mantenimiento. Estaba claro que Plateform necesitaba una solución digital para agilizar sus operaciones y proporcionar una mayor visibilidad en todas las marcas.



“Infraspeak ha transformado por completo nuestra forma de gestionar el mantenimiento. Los datos en tiempo real y la mejora de la comunicación nos han dado el control que necesitábamos para mantener nuestros restaurantes funcionando sin problemas. No se trata sólo de ahorrar tiempo, sino de dar a nuestro equipo la confianza de que todo está bajo control”

— **Fernando Croca**, Director de TI y Servicios de Plateform

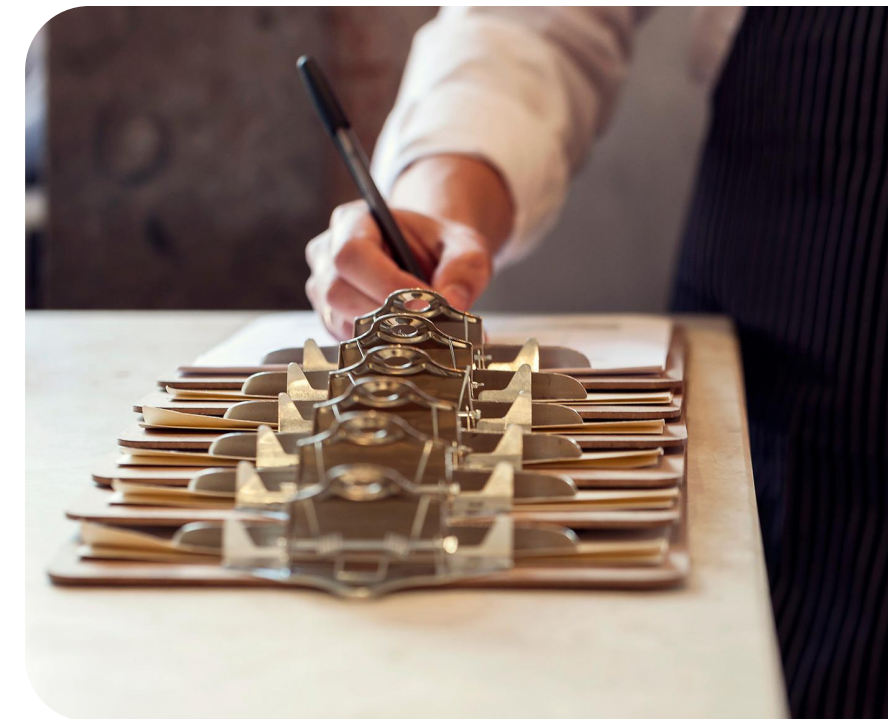
## Por qué Plateform eligió Infraspeak

Tras considerar varias soluciones, Plateform decidió asociarse con Infraspeak. Según Fernando Croca, la decisión se redujo a dos factores clave: adaptabilidad y atención al cliente. La plataforma de Infraspeak ofrecía la flexibilidad necesaria para gestionar tanto el mantenimiento preventivo como el reactivo de una forma que se ajustaba a las complejas necesidades operativas de Plateform.



“La capacidad de Infraspeak para integrarse perfectamente con nuestras operaciones cotidianas fue un gran atractivo”, dice Fernando. “No se trataba sólo de elegir un software; se trataba de encontrar un socio que entendiera los retos únicos de gestionar un grupo de restaurantes tan diverso. El soporte preventa y postventa de Infraspeak nos dio la confianza de que habíamos tomado la decisión correcta”

— **Fernando Croca**, Director de TI y Servicios de Plateform



Además, Plateform valoró la facilidad de uso de la interfaz de Infraspak y su capacidad para proporcionar datos en tiempo real, garantizando que todas las partes interesadas, desde los responsables de mantenimiento hasta los directores de tienda, tengan acceso a la misma información. Esta transparencia fue crucial para mejorar la comunicación interna y garantizar una gestión más eficaz de las tareas de mantenimiento.

## Proceso de implementación

La implementación de Infraspak en Plateform comenzó a mediados de 2023, liderada por Fernando Croca y el Director de Equipos y Mantenimiento Miguel Vale. El proceso no estuvo exento de dificultades, sobre todo a la hora de gestionar el cambio en una organización tan grande. “Con más de 150 restaurantes y varios equipos implicados, la transición a un nuevo sistema exigió una planificación y coordinación cuidadosas”, explica Miguel.

A pesar de la resistencia inicial al cambio, el apoyo dado por el equipo de éxito del cliente de Infraspak marcó la diferencia. “Su orientación durante todo el proceso de implementación fue inestimable”, añade Fernando.

Un paso clave en la implementación fue asegurarse de que todo el equipo de mantenimiento, compuesto por técnicos internos y contratistas externos, se incorporara al proceso. Plateform integró la aplicación móvil de Infraspak, lo que permitió a los técnicos registrar sus actividades y actualizar en tiempo real el estado de las órdenes de trabajo. Este cambio al registro digital no solo agilizó las operaciones, sino que también proporcionó un nivel de transparencia que antes no existía.



“Infraspak ha agilizado todo nuestro proceso de mantenimiento. Antes, estábamos abrumados con miles de solicitudes pendientes, pero ahora tenemos un control total sobre lo que hay que hacer y cuándo. Ha hecho que nuestras operaciones sean más eficientes, y estamos viendo los resultados reflejados en la satisfacción general de nuestros equipos de trabajo”

— **Miguel Vale**, Director de Equipos y Mantenimiento de Plateform





## Resultados e Impacto

Desde la adopción de Infraspak, Plateform ha observado mejoras sustanciales en múltiples áreas de su funcionamiento. El número de solicitudes de mantenimiento pendientes se ha reducido en un 50%, y la eficiencia del equipo ha mejorado significativamente. “Cuando me incorporé en diciembre de 2023, teníamos unas 2.000 solicitudes de mantenimiento pendientes. En menos de un año, las hemos reducido a unas 1.000”, comenta Miguel Vale. “Ha sido un cambio radical para nosotros”.



Una de las mayores ventajas de Infraspak ha sido el aumento de la visibilidad y el control. Los jefes de tienda y los directores de marca tienen ahora acceso a información en tiempo real sobre el estado de las tareas de mantenimiento, lo que les permite planificar con más eficacia. Como explica Fernando, “el nivel de información del que dispone nuestro equipo es mayor que nunca. Ahora podemos seguir cada paso de un problema de mantenimiento, desde el informe inicial hasta su resolución, lo que ha dado a todos más confianza en el sistema”.

Esta mayor visibilidad también ha mejorado la toma de decisiones. Con informes y análisis detallados, el equipo de gestión de Plateform puede ahora priorizar las tareas en función de la urgencia y garantizar que los recursos se asignen de forma más eficaz. “Ya no estamos reaccionando a los problemas cuando surgen, sino que planificamos con antelación, lo que marca una gran diferencia en nuestra forma de trabajar”, afirma Fernando.



“La transparencia y las actualizaciones en tiempo real que tenemos ahora con Infraspak han facilitado mucho la gestión de las tiendas. Antes no teníamos ni idea de cuándo se gestionaría una solicitud de mantenimiento, pero ahora todo está claro y podemos planificarlo. Es una gran mejora en nuestra forma de operar”

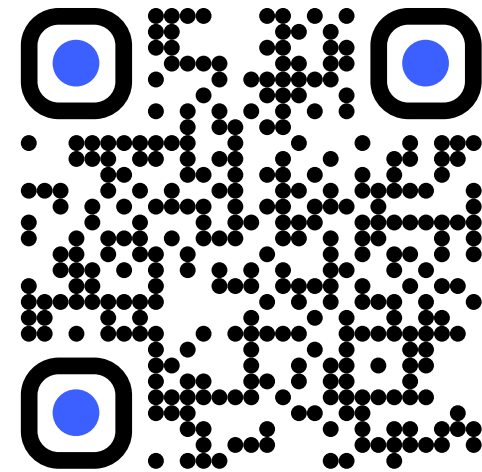
— **Filipe Tavares**, Supervisor de Operaciones de Honorato y Talho Burger

## Perspectivas para el futuro

De cara al futuro, Plateform quiere ampliar el uso de Infraspak a otros departamentos, además del de mantenimiento. “Ya hemos visto cómo Infraspak ha transformado nuestras operaciones de mantenimiento, y creemos que puede hacer lo mismo en otras áreas de nuestro negocio”, dice Fernando. “Nuestro objetivo es integrar completamente la plataforma en todos los departamentos, desde las adquisiciones hasta la gestión de proyectos, garantizando que cada aspecto de nuestra operación sea lo más eficiente y esté lo más conectado posible”.

Además de ampliar el uso, Plateform también está trabajando estrechamente con Infraspak para desarrollar nuevas funcionalidades adaptadas a sus necesidades específicas. Una de las principales áreas de interés es la integración de Infraspak con los sistemas informáticos existentes de Plateform, como su plataforma ERP, para crear un flujo de información fluido en toda la organización. “Buscamos constantemente formas de mejorar, y con Infraspak tenemos un socio dispuesto a innovar con nosotros”, concluye Miguel.

Habla con nuestros  
especialistas



Logra un **control, cumplimiento y productividad** sin precedentes en tu operación.

**¡El Mantenimiento Inteligente Empieza Aquí!**



+

P L A T E F O R M

R U I S A N C H E S