



Cómo Teleperformance consiguió reducir a la mitad el tiempo dedicado a tareas logísticas

| | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| Empresa Teleperformance | Cliente desde 03.2022 | Activos Más de 110 mil |
| Edificios 18 | Utilizadores 132 | |



Teleperformance está presente en Portugal desde 1994 y, con un modelo de subcontratación, la empresa contrata equipos, materiales y oficinas para sus clientes. También **gestiona 1.400 pisos en Portugal**, ofrecidos a trabajadores que vienen de otras ciudades o países y son contratados para trabajar en Lisboa, Oporto y el Algarve, gestionando contratos de mantenimiento y la logística de activos como hardware tecnológico.

Con una operación que involucra a más de 130 usuarios y 110.000 equipos, la empresa aún no había encontrado una herramienta que le ayudara a gestionarlos de forma realmente eficiente.

Por qué Teleperformance eligió la plataforma Infraspak

La principal motivación de Teleperformance para elegir Infraspak vino dada por la forma en que se llevaba a cabo la operación de tantos activos: **la plataforma anterior no podía hacer frente a toda la demanda**. Así, tras un periodo de prueba de una semana -y la finalización del contrato con la empresa anterior-, se tomó la decisión de utilizar Infraspak para gestionar las operaciones.

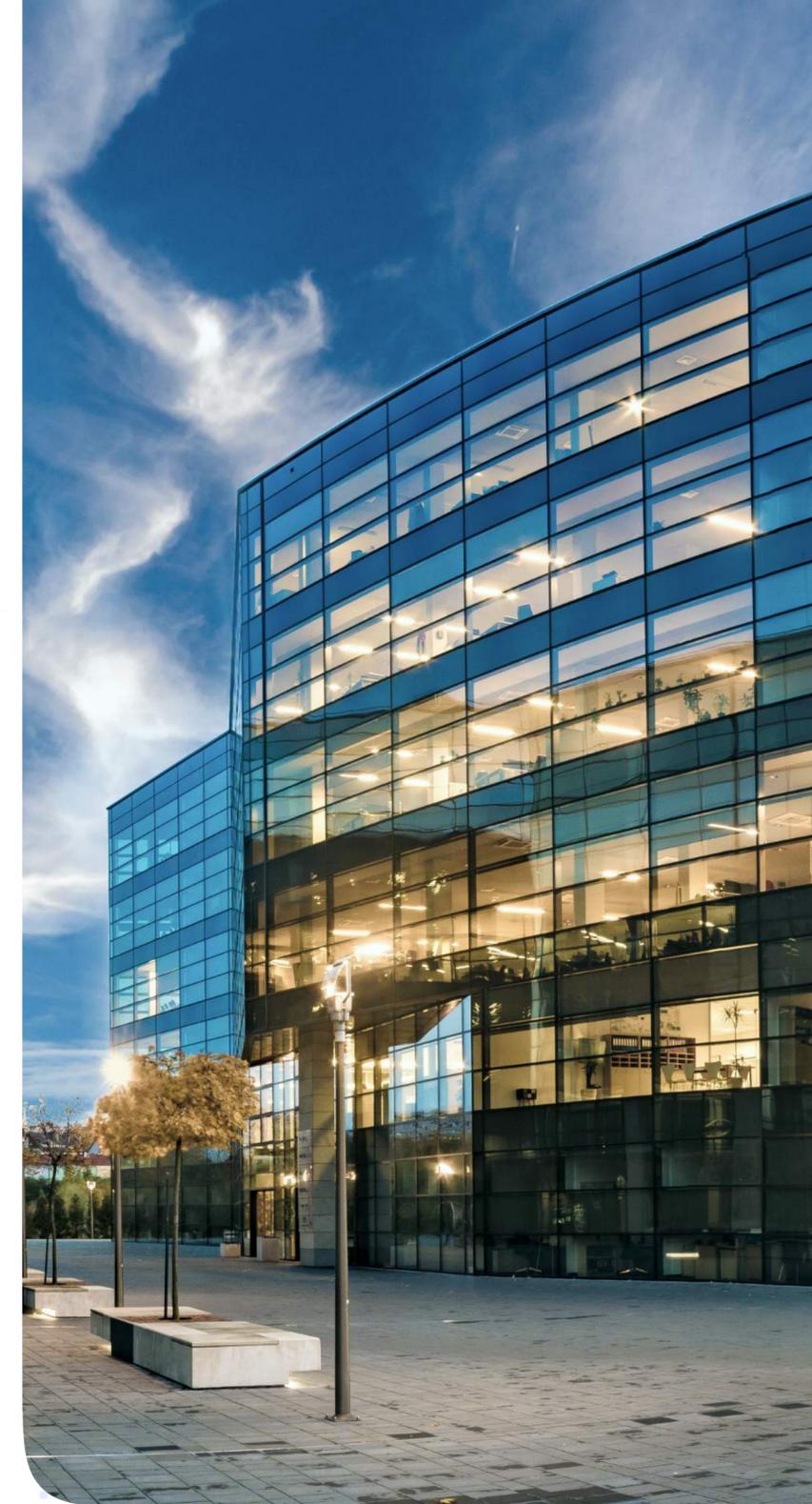


Para mí, Infraspak está pensado para quienes realmente utilizan la plataforma: técnicos, profesionales de la limpieza, no sólo gestores.

— **João Fidalgo**, Jefe de Mantenimiento de Hard Facilities

Por tanto, la plataforma está pensada para quienes trabajan con datos y gráficos, pero también para quienes trabajan en el día a día del mantenimiento, facilitando la rutina de todos los implicados. O incluso, como ejemplificó João Fidalgo, con la implementación o cambios en los planes de mantenimiento, **un proceso que, con la plataforma con la que solía trabajar, llevaría un mes. Con Infraspak, se espera que esta tarea lleve dos días.**

Algo similar ocurrió con el inventario de la empresa: **en la antigua plataforma, el proceso llevaba dos meses, incluso con hojas de cálculo Excel. Con Infraspak, todo se registró en tres semanas.** Ahora las existencias son reales, actualizables y todos los cambios quedan registrados.



Es decir, se optimizan todos los procesos, ahorrando tiempo a la operación

Fidalgo destaca también **la facilidad de uso, la operatividad y el tiempo de respuesta de la plataforma.**

También destaca el valor del equipo de Infraspak implicado en el proceso, lo que demuestra el compromiso de la empresa con sus clientes.

Cómo fue la implementación

La experiencia de implementación fue muy positiva.

Esto se debió, según João, **al interés de Infraspak por llevar a cabo todo el proceso de forma rápida y eficaz.**

La experiencia del profesional asignado a esta tarea también fue esencial para encontrar las mejores soluciones para una operación tan específica como la de Teleperformance, soluciones que se dieron tanto a los gestores de la empresa como a las demás personas implicadas en todos los procesos.

La migración de los datos de la antigua plataforma se realizó en una noche, con la ayuda de tres profesionales de Infraspak.

Fidalgo destaca que, con otras empresas, habría tenido que hacerlo solo. Además, recibió todo el apoyo necesario tras la integración.

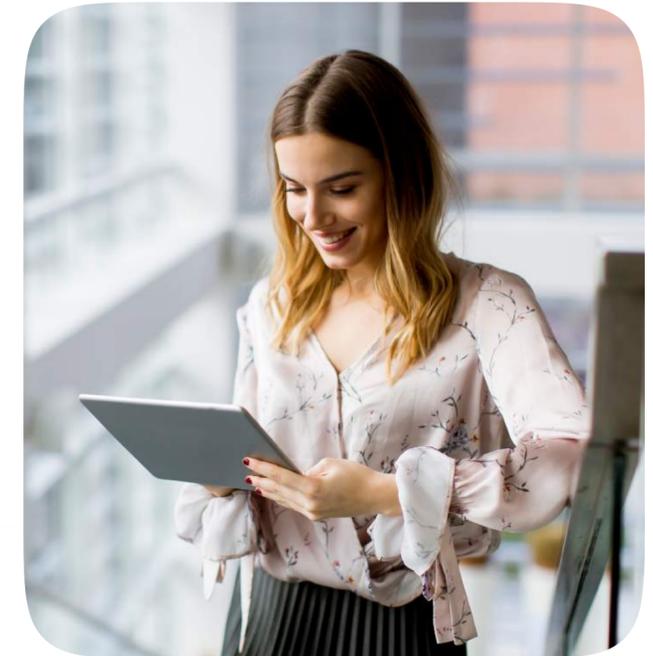


La plataforma nos facilita mucho la vida cada día. Pero son las personas las que hacen la plataforma. Y para mí, la mayor ventaja de Infraspak es la gente que participa en este trabajo.

— João Fidalgo, Jefe de Mantenimiento de Hard Facilities

Cómo se han adaptado los usuarios a esta nueva plataforma

En lo que respecta al área de mantenimiento de Teleperformance, **la demanda para utilizar Infraspak vino de los propios técnicos, que mostraron interés en empezar a utilizar Infraspak.** Con la implementación de la plataforma, ahora pueden **registrar sus impresiones sobre el terreno y abrir órdenes de trabajo por los daños observados en los edificios.**



En las operaciones de logística, el equipo tenía que registrar cada movimiento, uno por uno, ya fueran 5 o 50.

Con Infraspak, ahora es posible registrar el inventario y las existencias mucho más rápidamente. Con este apoyo, fue posible **reducir los esfuerzos administrativos y reasignarlos al trabajo logístico operativo.**



La aplicación es muy intuitiva y no deja lugar a dudas.

— João Fidalgo, Jefe de Mantenimiento de Hard Facilities

En la gestión de pisos, **todas las órdenes de trabajo se hacían en papel:** se identificaba un grifo estropeado en el edificio, se rellenaba el formulario a mano, se llevaba al encargado para que diera el visto bueno a la solicitud, el técnico iba al proveedor a por un grifo nuevo, y sólo después de este proceso volvía al piso para hacer la sustitución. Al hacer este proceso a través de

Infraspak, la solicitud y la aprobación se hacen online, y el pedido se envía directamente al proveedor.

Con este cambio, Teleperformance ha podido duplicar el número de órdenes de trabajo resueltas al día.

¿Qué resultados se han obtenido ya con el uso de Infraspak?

A la vista de todas las mejoras que ya se han realizado, Fidalgo destaca un punto esencial del cambio en la operación: **la rapidez de la comunicación.** Este cambio, propiciado por el uso diario de Infraspak, ayuda a evitar muchos problemas, ya que todas las órdenes de trabajo quedan registradas y se clasifican por prioridad.

Además, el especialista señala que con la mayor rapidez en las operaciones - especialmente en logística- **ha sido posible reducir la mano de obra y, en consecuencia, los costes.**

Como resultado de estos cambios, ya no es necesario trabajar con proveedores externos, concentrándose el trabajo únicamente en el equipo interno de 12 personas. Este equipo se encarga actualmente de las operaciones, la gestión de almacenes, los asuntos administrativos y todas las demás actividades relacionadas. La reducción total ha sido de 10 profesionales subcontractados, así como de los coches que se utilizaban para la logística y que ya no son necesarios.



En los pisos, la empresa ha reducido considerablemente los desplazamientos de técnicos, lo que también ha repercutido.

El mayor control de las existencias y los materiales también repercute directamente en las cuentas.

Fidalgo también destaca **la autonomía del equipo** como un valor intangible obtenido con el uso de Infraspak.

Antes, tenía que estar presente en muchos procesos que hacían el trabajo aún más estresante. Ahora, el equipo tiene acceso a recursos suficientes para resolver los problemas.

Teleperformance también utiliza Infraspak Network para gestionar los proveedores de los pisos y tiene previsto empezar a utilizarlo para la logística.

Fidalgo afirma que este recurso ha contribuido a ahorrar costes en los edificios, ya que los técnicos interinos no necesitan abrir pedidos directamente, que son abiertos por las personas asignadas a los pisos, ahorrando en licencias.

Los próximos pasos de esta asociación

Para los próximos pasos, Fidalgo espera finalizar la integración de todos los pisos, **añadiendo más información a los registros, como detalles sobre mobiliario y equipos, contratos y rutinas de limpieza.**

También espera **integrar salud y seguridad con Infraspak para gestionar las inspecciones y las solicitudes de mantenimiento desde la plataforma.** De este modo, espera crear un plan de mantenimiento de inspecciones mensuales, generando una lista de comprobación de las necesidades correctivas de cada edificio.

A la pregunta de qué consejo daría a otras empresas que estén considerando utilizar Infraspak, João Fidalgo responde:



En primer lugar, que vean las grandes ventajas: la facilidad de la plataforma, la operatividad, el tiempo de respuesta y las personas – el compromiso que el equipo de Infraspak tiene con sus clientes. Teleperformance está en todo el mundo, y ahora mismo tenemos equipos de Grecia y España llamando para ver cómo trabajamos, cómo conseguimos controlarlo todo y compartir cifras con tanta rapidez.

— **João Fidalgo**, Jefe de Mantenimiento de Hard Facilities

El Mantenimiento Inteligente Empieza Aquí.

Habla con uno de nuestros especialistas e Infraspak puede hacer que tus operaciones sean realmente inteligentes, conectadas y colaborativas.

[Habla con nuestros especialistas](#)





+

