



¿Cómo SAMSIC FACILITY utiliza Infraspak para gestionar sus operaciones en Portugal?

Empresa

Samsic Facility

País

Portugal

Sector de actividad

Gestión de instalaciones

Año de fundación

2000

Con Infraspak desde

Agosto de 2022

Tiempo de implementación

2 meses

Número de edificios

1561

Número de usuarios

87

Número de activos

1404





El grupo SAMSIC, con presencia en 27 países, se posiciona como uno de los principales proveedores de servicios para instalaciones.

En Portugal, SAMSIC FACILITY, perteneciente al grupo SAMSIC, se compromete de manera sostenible con las organizaciones, prestando especial atención al bienestar y a la comodidad de los ocupantes y usuarios de los espacios que se le confían. Está presente a nivel nacional,

• ¿Por qué elegir Infraspak?

Con una estrategia basada en la prestación de servicios de mantenimiento, así como en la asistencia más detallada y en tiempo real, SAMSIC FACILITY sintió la necesidad de encontrar una plataforma o solución que respondiera a las necesidades de su operación con los clientes. Por este motivo, buscó en el mercado soluciones que estuvieran alineadas con estas exigencias y llegó a la solución ofrecida por Infraspak. Tras conocer la plataforma mediante una demostración, la opinión de clientes, socios y otros agentes del mercado sobre la experiencia de uso de la plataforma reforzó aún más la decisión de elegir Infraspak como plataforma de gestión de sus servicios.

contando con cerca de 10.000 colaboradores y una facturación de 100 millones de euros.

Actualmente, ofrece una amplia gama de actividades y servicios de apoyo a las instalaciones, tales como limpieza, gestión de instalaciones, mantenimiento técnico, espacios verdes, servicios de apoyo e integración de servicios.

“ Infraspak nos pareció la plataforma que mejor se ajustaba a nuestras necesidades. El proceso de consulta, la interacción que tuvimos con Infraspak y la forma en que se llevó a cabo el proceso nos agradaron mucho. Sin duda, todo el apoyo que recibimos fue crucial. Además, la posibilidad de probarlo fue fundamental. ”

— Pedro Morna, Director de Operaciones de Funcionamiento.

• ¿Cómo fue el proceso de implementación?

Durante la implementación, el equipo de Samsic Facility contó con el apoyo de un ingeniero de integración del cliente que colaboró en todo el proceso. La empresa considera que este respaldo marcó la diferencia y contribuyó a que todo se llevara a cabo de manera organizada y bien estructurada.

Además de mejorar la organización del proceso de implementación, la asistencia de este ingeniero permitió que el equipo de Samsic Facility comprendiera las distintas formas de utilizar Infraspak en su rutina diaria. Dado que era un profesional con un profundo conocimiento de las funcionalidades de la plataforma, ayudó al equipo de Samsic Facility a abordar de manera más sencilla las necesidades que antes resultaban más complejas. En resumen, su participación activa en esta fase de implementación tuvo como objetivo principal mostrar estas soluciones para que los equipos pudieran aplicarlas en las tareas diarias de mantenimiento.

• ¿Cómo percibió el equipo el cambio a Infraspak?

Uno de los principales desafíos que enfrentan las empresas de mantenimiento técnico al adoptar nuevas tecnologías o métodos de trabajo es involucrar al equipo operativo en este proceso. En muchas ocasiones, resulta complicado persuadir a las personas para que abandonen un proceso que hasta entonces funcionaba bien, y así adoptar un sistema que tiene como objetivo mejorar la eficiencia operativa y simplificar las tareas.

En el caso de Samsic Facility, la apuesta por la formación inicial permitió a los técnicos aprender el funcionamiento de la plataforma de manera sencilla. La empresa considera que, debido a su interfaz intuitiva y fácil de utilizar, la transición fue positiva. Sin embargo, aún se enfrentaron a algunos desafíos, por lo que consideran que es fundamental brindar un apoyo cercano a los profesionales para que se adapten a esta nueva tecnología.

Pedro Morna sostiene que la resiliencia es clave en este proceso. Además, la asistencia en las actualizaciones de la plataforma desempeña un papel

importante para fomentar su uso y para que el equipo comprenda los beneficios de utilizar esta tecnología.

La empresa valora la importancia de ofrecer formación continua y ayudar al equipo a comprender que Infraspak simplifica las tareas de los técnicos. Anteriormente, se requería el uso de un formulario más complejo, pero con Infraspak, la actualización de los trabajos realizados se lleva a cabo con solo unos clics en la aplicación.

• ¿Cuáles fueron los resultados obtenidos?

A pesar del corto período de implementación, el equipo ya ha podido percibir los resultados, especialmente en la relación de la empresa con sus clientes. Los informes permiten presentar de manera rápida, sencilla y visual los resultados alcanzados. Además, las operaciones se desarrollan con mayor transparencia, ya que es posible dar seguimiento a todos los servicios realizados.



“ En la actualidad, esta plataforma no es solo una herramienta, sino una necesidad en el mantenimiento técnico. Para nosotros, es indispensable.”

— Pedro Morna, director de Operaciones de Funcionamiento.

La empresa también considera que el control interno de los trabajos es uno de los resultados más positivos obtenidos mediante el uso de Infraspak. Con esta plataforma, es posible seguir el historial de los servicios realizados y las órdenes de trabajo programadas registradas. Esto también se aplica a posibles retrasos, que pueden ser rastreados de manera sencilla mediante la plataforma, lo que permite actuar de inmediato para resolver los problemas detectados en la operación. En muchas ocasiones, los propios técnicos identifican estos retrasos y gestionan el proceso asignando prioridades de atención.

En las operaciones más complejas, como la limpieza de fábricas del sector alimentario, por ejemplo, la opinión de los clientes ha sido muy positiva, siendo una de las razones la posibilidad de rastrear todos los servicios realizados. El equipo que llega por la mañana a la fábrica puede visualizar todos los servicios realizados durante la noche, como la limpieza, la medición de bacterias y otras acciones.

• ¿Cuáles son los próximos pasos?

En las operaciones más complejas, como la limpieza de fábricas del sector alimentario, por ejemplo, la opinión de los clientes ha sido muy positiva, siendo una de las razones la posibilidad de rastrear todos los servicios realizados. El equipo que llega por la mañana a la fábrica puede visualizar todos los servicios realizados durante la noche, como la limpieza, la medición de bacterias y otras acciones.

“ El objetivo es centralizar toda la información en un solo espacio para facilitarnos la vida a todos nosotros. ”

— Bebiana Oliveira, Asistente de Operaciones.

El equipo aspira a que Infraspak centralice la gestión de todas las operaciones, no solo el mantenimiento, sino también actividades como la limpieza, la jardinería, y otras. La empresa pretende gestionar sus activos a través de la plataforma y utilizar las alertas para reducir la cantidad de errores o retrasos en las certificaciones de los equipos.

Los planes futuros de la empresa incluyen el uso de la plataforma para gestionar documentos como seguros de accidentes laborales, comprobantes de pagos, fichas técnicas de productos y otros documentos que los clientes puedan necesitar consultar. Además, se está considerando la optimización de rutas y el control de inventario.

Pedro Morna confía en el potencial de Infraspak y en su capacidad para convertirse en la plataforma central para la gestión de operaciones en el grupo SAMSIC.

En resumen, el equipo apuesta por la tecnología que sustenta la plataforma para que las operaciones se desarrollen de manera autónoma y automatizada. Esto permitirá optimizar aún más el tiempo de trabajo para la toma de decisiones estratégicas y cada vez más ágiles, siempre basadas en los datos proporcionados por Infraspak.



Hable con uno de nuestros especialistas y Infraspak puede hacer que sus operaciones sean realmente inteligentes, conectadas y colaborativas.

Programa una demostración