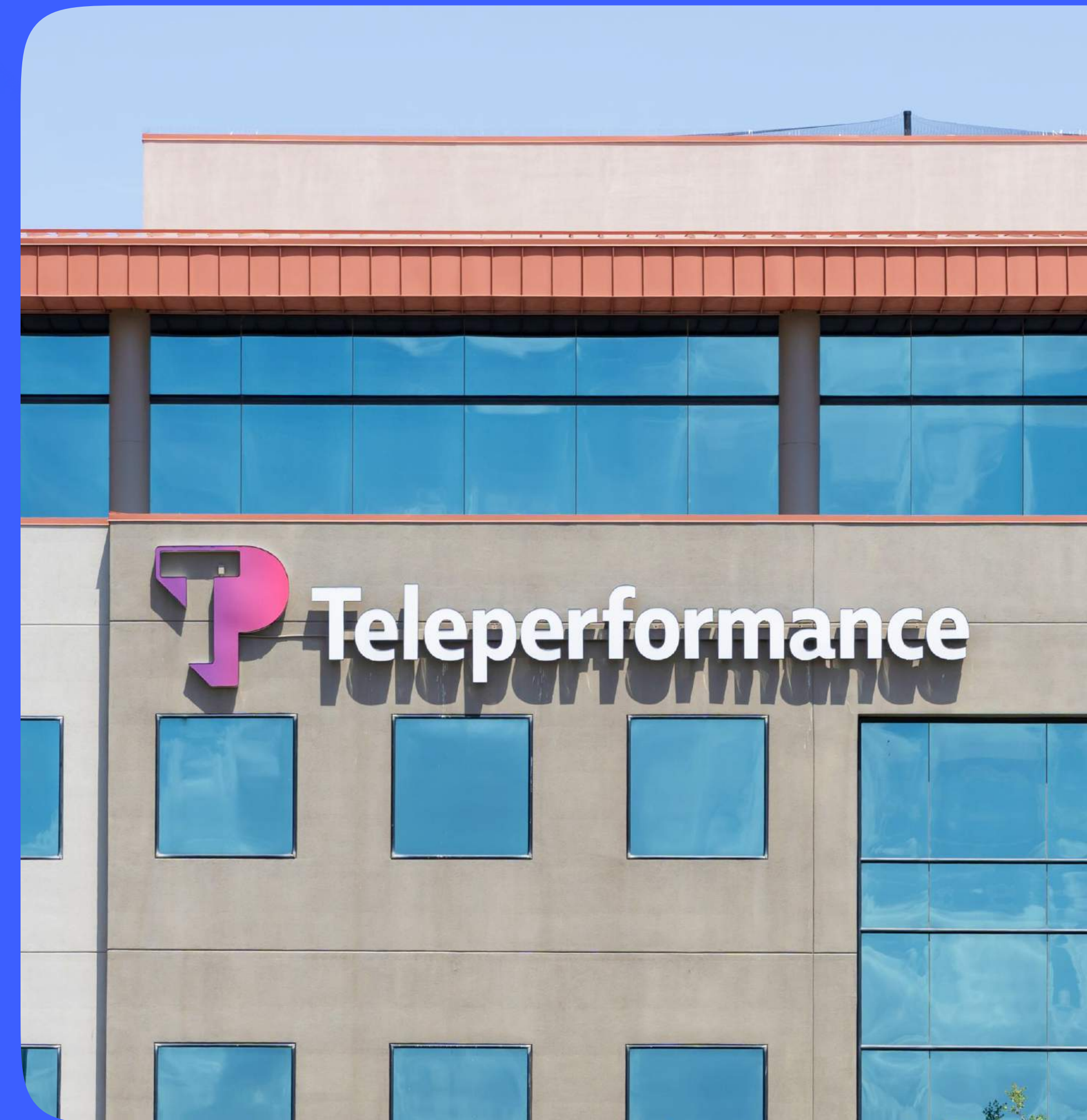




Comment Teleperformance a **réussi à réduire de moitié le temps** passé sur les tâches logistiques

| | | |
|------------------|---------------------|---------------|
| Company | Client since | Assets |
| Teleperformance | 03.2022 | 110k+ |
| Buildings | Users | |
| 18 | 132 | |



L'entreprise Teleperformance est présente au Portugal depuis 1994. Dans un modèle de prestation de services externalisés, l'entreprise met à disposition des équipes, du matériel, des bureaux pour ses clients. En outre, elle gère 1 400 appartements au Portugal, proposés aux travailleurs venant d'autres villes ou pays et embauchés pour travailler à Lisbonne, Porto et dans l'Algarve, en gérant les contrats de maintenance et la logistique des actifs, tels que les équipements techniques.

Avec des opérations impliquant plus de 130 utilisateurs et 110 000 équipements, l'entreprise n'avait pas encore trouvé d'outil pour gérer cela de manière véritablement efficace.

Pourquoi Teleperformance a choisi la plateforme Infraspak.

La principale motivation de Teleperformance pour choisir Infraspak est venue par le biais de la gestion des actifs : la plateforme précédente ne pouvait pas répondre à toutes les exigences. Ainsi, après une semaine de test et la fin du contrat avec le fournisseur précédent, la décision

d'utiliser Infraspak pour la gestion des opérations a été prise.

Ainsi, la plateforme répond aux besoins de ceux qui pilotent l'activité en utilisant les données synthétiques et les tableaux de bord, mais aussi à ceux qui sont impliqués dans le quotidien de la maintenance, facilitant ainsi la routine de toutes les personnes concernées. Comme l'a illustré João Fidalgo, que ce soit pour le paramétrage d'un nouveau plan de maintenance ou des simples modifications à effectuer, un processus qui prendrait un mois sur la plateforme précédente, prend dorénavant deux jours avec Infraspak.

Concernant la gestion des stocks de l'entreprise, quelque chose de similaire s'est produit : sur l'ancienne



Infraspak est conçue pour ceux qui utilisent vraiment la plateforme : les techniciens, les professionnels de nettoyage, pas seulement pour les managers.

— João Fidalgo, Hard Facilities Maintenance Lead



plateforme, le processus aurait duré deux mois, impliquant même l'utilisation de feuilles de calcul Excel. Avec Infraspak, tout a été enregistré en trois semaines. Désormais, le stock est en ligne, actualisable et toutes les modifications sont enregistrées. En d'autres termes : tous les processus se déroulent de manière optimisée, économisant ainsi du temps.

João Fidalgo met également en avant la facilité d'utilisation de la plateforme, son adéquation avec ses opérations et son temps de réponse. De plus, il souligne la valeur de l'équipe Infraspak impliquée dans le processus d'implémentation, ce qui démontre un engagement important de l'entreprise envers ses clients.

Comment s'est déroulée l'implémentation

L'expérience avec l'implémentation a été très positive. João Fidalgo, a remarqué le professionnalisme d'Infraspak à prendre en main tout le processus de manière rapide et efficace.

L'expérience du Chef de Projet désigné pour cet accompagnement a également été essentielle pour trouver les meilleures solutions - pour une opération aussi spécifique que celle de Teleperformance - des solutions apportées à la fois aux managers de l'entreprise et aux autres personnes impliquées dans tous les processus.

La migration des données de l'ancienne plateforme a eu lieu en une nuit, avec l'aide de trois personnes du côté Infraspak. Et João Fidalgo souligne qu'avec d'autres entreprises, il aurait dû probablement le faire seul. De plus, dans le cadre de l'intégration, il a reçu tout le support nécessaire.



La plateforme facilite beaucoup notre vie chaque jour. Mais ce sont les personnes qui font la plateforme. Et pour moi, le plus grand avantage d'Infraspak sont les personnes impliquées dans ce travail.

— João Fidalgo, Hard Facilities Maintenance Lead



Comment les utilisateurs se sont adaptés à cette nouvelle plateforme

L'expression du besoin d'utiliser Infraspak est venue des techniciens de Téléperformance eux-mêmes. Avec l'implémentation de la plateforme, ils ont commencé à enregistrer les observations sur le terrain, leur permettant ainsi d'ouvrir des tickets pour les dommages constatés dans les bâtiments.



L'application est très intuitive et ne laisse aucune place à l'incertitude.

— João Fidalgo, Hard Facilities Maintenance Lead

Dans les opérations logistiques, l'équipe devait enregistrer chaque mouvement, un par un - que ce soit 5 ou 50.

Avec l'utilisation d'Infraspak, il est maintenant possible de faire l'enregistrement de l'inventaire et du stock de manière beaucoup plus rapide. Avec ce support, il a été possible de réduire les efforts administratifs et de les réaffecter au travail opérationnel de la logistique.

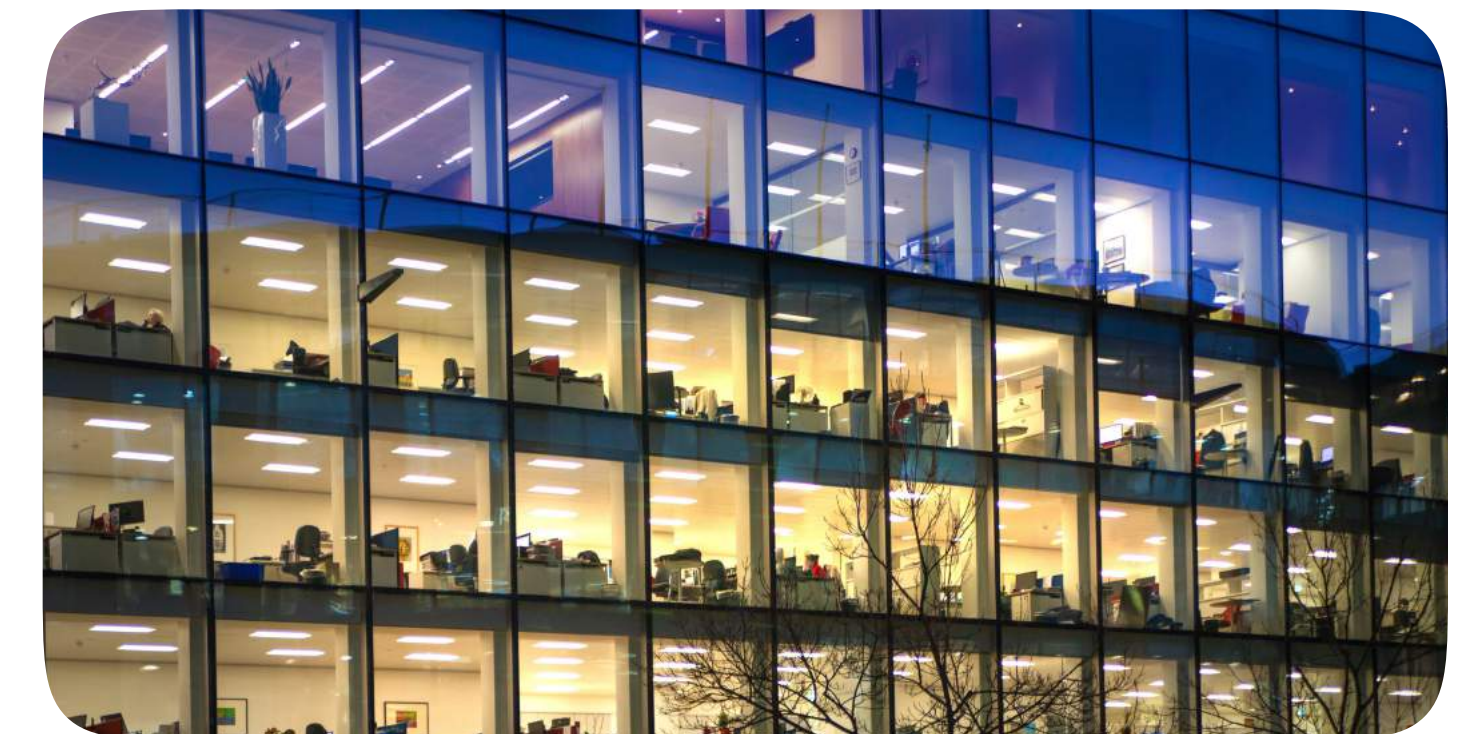
Dans la gestion des appartements, tous les tickets étaient générés sur papier lorsqu'un un dommage à un robinet était identifié dans le bâtiment, le formulaire était rempli à la main, puis remis au manager pour qu'il signe cette demande, le technicien se rendait ensuite chez le fournisseur pour chercher un nouveau robinet et, seulement après ces formalités, il retournait à l'appartement pour effectuer le remplacement. En réalisant ce processus avec Infraspak, la demande et l'approbation se font en ligne, avec envoi de la commande directement au fournisseur. Avec ce changement, Teleperformance a réussi à doubler le nombre de tickets résolus par jour.

Quels sont les résultats obtenus avec l'utilisation d'Infraspak ?

Face à toutes les améliorations déjà présentées, João Fidalgo met en avant un point essentiel de changement dans ses opérations : la rapidité de la communication.

Ce changement, facilité par l'utilisation quotidienne d'Infraspak, contribue à éviter de nombreux problèmes, car tous les tickets sont enregistrés et classés par priorités.

De plus, l'expert souligne qu'avec une plus grande



célérité dans les opérations - en particulier dans la logistique - il a été possible de réduire le temps de main-d'œuvre et, par conséquent, les coûts.

En raison de ces changements, il n'est plus nécessaire de travailler avec des fournisseurs externes, concentrant le travail uniquement sur l'équipe interne, composée de 12 personnes.

Cette équipe est actuellement responsable des opérations, de la gestion de l'entrepôt, de la gestion des questions administratives et de toutes les autres activités connexes. La réduction totale a été de 10 professionnels externalisés, ainsi que des voitures qui étaient utilisées dans la logistique et qui ne sont plus nécessaires. Dans les appartements, l'entreprise a considérablement réduit les déplacements des techniciens, ce qui a également eu un impact positif.

Une meilleure gestion des stocks et du matériel a également un impact direct sur les comptes.

João Fidalgo souligne également l'autonomie de l'équipe comme une valeur ajoutée de l'utilisation d'Infraspeak. Auparavant, il devait être présent

dans de nombreux processus qui rendaient le travail encore plus épuisant. Désormais, l'équipe dispose de ressources suffisantes pour résoudre les problèmes.

Teleperformance utilise également l'Infraspeak Network dans la gestion des fournisseurs pour les appartements et prévoit de commencer à l'utiliser dans la logistique. João Fidalgo affirme que cette fonctionnalité a contribué à économiser des coûts des bâtiments, car les techniciens intérimaires n'ont pas besoin d'ouvrir directement les demandes, qui sont ouvertes par les personnes affectées aux appartements, économisant ainsi sur les licences.

Pour les prochaines étapes pour ce partenariat, João Fidalgo espère finaliser l'intégration de tous les appartements, en ajoutant plus d'informations aux enregistrements, telles que des détails sur les meubles et les équipements, les contrats et les routines de nettoyage.

L'expert espère également intégrer la sécurité avec Infraspeak pour gérer les

inspections et les demandes de maintenance à partir de la plateforme.

Ainsi, l'objectif est de créer un plan de maintenance avec des inspections mensuelles, générant une checklist avec les besoins de correctif pour chaque bâtiment.

Interrogé sur les conseils qu'il donnerait à d'autres entreprises envisageant d'utiliser Infraspeak, João Fidalgo répond :



Premièrement, regardons les grands avantages : la facilité de la plateforme, son adéquation avec les opérations, sa réactivité et les personnes - l'engagement de l'équipe Infraspeak envers ses clients. Teleperformance est présente dans le monde entier, et en ce moment nous avons des équipes grecque et espagnole qui se renseignent sur notre fonctionnement, essaient de comprendre, comment nous parvenons à tout contrôler et à partager les données si rapidement.

— João Fidalgo, Hard Facilities Maintenance Lead

Intelligent Maintenance Starts Here.

Parlez à l'un de nos spécialistes et découvrez comment Infraspak peut rendre vos opérations réellement intelligentes, connectées et collaboratives.

Parlez à l'un de nos spécialistes





+

