



## Comment Infraspak a a aidé Frostline à obtenir 40% de contrats en plus?

### Entreprise

Frostline

### Date de fondation

2007

### Équipements gérés

10,000

### País

Portugal

### Secteur

Support technique

### Bâtiments gérés

291





Frostline est une entreprise portugaise qui a plus de 10 ans d'expérience dans le domaine de la maintenance et de l'installation de systèmes CVC et de panneaux solaires thermiques. La société se concentre sur la maintenance préventive afin de fournir le meilleur service possible à ses clients, en garantissant le meilleur état de fonctionnement de l'équipement.

Avec une équipe proactive et innovante d'environ 50 employés, qui travaillent dans tout le pays. La chaîne de supermarchés Pingo Doce figure parmi ses principaux clients. Pedro Graça, associé gérant et chef du département de maintenance et d'assistance de Frostline, voit en Infraspak plus qu'un fournisseur de services – un véritable partenaire.

## • Mais avant Infraspak, les opérations avaient besoin d'une organisation

### **Surmenage Bureaucratique**

Le gestionnaire était submergé de courriels sur des demandes de budget, d'appels de techniciens pour signaler des dysfonctionnements et d'interruptions dans son travail quotidien pour des demandes d'informations ou de guides afin que les techniciens puissent terminer leur travail sur le terrain.

### **Un contrôle minimal sur les heures contractuelles**

Le trop-plein de demandes des techniciens signifiait que les heures de maintenance préventive étaient perdues au profit d'autres tâches plus urgentes. De plus, il était difficile de savoir précisément combien d'heures étaient consacrées à chaque type de tâche

ou d'équipement, ce qui entravait la création de budgets et de contrats.

### **Méconnaissance des tâches par les techniciens**

Les techniciens ne connaissaient pas les détails des dysfonctionnements qu'ils rencontreraient avant d'arriver sur le lieu de la panne, ce qui entraînait par exemple des retards dans le processus des pièces à réparer et cela entraînait également un temps de dépannage supérieur à la normale.

## • Et puis il y a eu Infraspak

Après la mise en place d'Infraspak, Pedro Graça fait état d'une réduction drastique du nombre d'appels de maintenance reçus et d'une nette amélioration de la rapidité du dépannage, ainsi que d'un meilleur contrôle du temps de travail et des tâches effectuées.

### Moins d'appels et d'interruptions

Les 20 appels quotidiens que le directeur recevait des techniciens ont été réduits à un ou deux - tous signalés sur Infraspak et informés par e-mail. Tout est centralisé sur la plateforme et disponible pour les techniciens et aux managers.

### Une meilleure connaissance pour les techniciens

Pedro Graça signale que le fait que les techniciens connaissent à l'avance le type de dysfonctionnement qu'ils vont rencontrer constitue un grand avantage. Ainsi, lorsqu'ils arrivent chez le client, ils connaissent déjà l'équipement et savent où en est la commande des pièces nécessaires, etc. Avec le module Réquisitions, le gestionnaire met à jour le statut des demandes faites par les techniciens, dans lequel l'information est visible par tous.

### De meilleurs rapports, un meilleur suivi des normes

Avec des dizaines d'équipements et plus de 100 unités à travers le pays, il est difficile de suivre tous les actifs. Infraspak vous facilite la tâche en vous permettant de télécharger des registres et des rapports complets avec les détails des travaux à chaque endroit.

“ Aujourd’hui, nous pouvons dire sans risque que nous avons un contrôle plus organisé et plus détaillé. Il est de loin supérieur à celui de la concurrence et les clients le reconnaissent. ”

— Pedro Graça

### Contrôle des heures de travail

Le problème de l'estimation des heures par tâche est terminé. Maintenant, les techniciens suivent les tâches qu'ils ont dans les guides, sans surprise. Le technicien arrive à l'appareil, lit l'étiquette NFC à l'aide de son smartphone et sait d'avance tout ce qu'il doit faire. De plus, le gestionnaire

peut vérifier le pourcentage de conformité avec le plan de maintenance préventif et savoir à l'avance s'il sera nécessaire d'engager plus d'heures auprès du client.

“ Avant, tout reposait sur moi, maintenant tout repose sur Infraspak. Je peux être sûr que mes collègues ont accès à tout et sont capables de résoudre n'importe quelle situation sans dépendre d'une seule personne. On dirait qu'Infraspak a été fait sur mesure pour nous. ”

— Pedro Graça

### 40% d'accords conclus avec succès en plus

Pedro Graça rapporte qu'avec Infraspak, il peut répondre beaucoup plus rapidement aux demandes de budget, car il dispose déjà d'informations sur le type de panne, son urgence, le besoin d'autres fournisseurs, matériaux ou équipements et d'autres détails.

## • Pourquoi Infraspak

Après un an avec Infraspak, Frostline a émis 150 budgets de plus, ce qui s'est traduit par une augmentation de 40% des transactions réussies.

Selon Pedro Graça, l'étendue et la flexibilité d'Infraspak facilitent le travail de gestion des clients, des actifs et des techniciens, permettant également de décentraliser la charge de travail.

## • Comment s'est déroulée la mise en œuvre ?

Infraspak a été mis en œuvre chez Frostline en juin 2016, soigneusement réglé et paramétré pour assurer le meilleur développement des plans de maintenance. Et si au début, les techniciens étaient réticents en supposant qu'Infraspak serait un outil de contrôle, aujourd'hui ils le considèrent indispensable car ils peuvent vérifier toutes les informations n'importe où.

“ Sans Infraspak, les techniciens se sentent un peu perdus. ”

— Pedro Graça

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

[Planifier une démonstration](#)

