



## Adieu bureaucratie, adieu papier: Comment Sotécnica a réduit sa charge de travail administratif de 87%

### Entreprise

B.I. Sotécnica

### Implantation géographique

Portugal • Angola • Mozambique

### Année de fondation

1951

### Avec Infraspak depuis

2019

### Nombre d'employés

700

### Domaine d'expertise

Maintenance, installations  
électriques, énergies renouvelables

### Clients principaux

Aeroportos de Portugal, EDP, Galp, REN, Mota Engil,  
Vodafone, CTT, Banco de Portugal, Würth, JLL







- Sotécnica gère plus de 34 000 pièces d'équipement avec Infraspak

- Réduction de 87% de la charge de travail administratif après 3 mois

- Toutes les informations sont centralisées, ce qui facilite la communication avec les équipes sur le terrain et avec les clients

Le groupe VINCI Energies compte plus de 83 800 collaborateurs et 1 800 entreprises réparties dans 56 pays. Sotécnica, l'une des entreprises du groupe au Portugal, est spécialisée dans la maintenance, les services CVC, les installations électriques et l'énergie. Bien qu'elle soit l'un des principaux acteurs du marché des services multitechniques, les clients se sont plaints d'une chose.

**Les techniciens ont agi rapidement pour faire le travail, mais l'ensemble du processus de devis était lent.**

Ce problème, qui est devenu si évident pour leurs clients, n'était que la conséquence la plus visible d'une énorme charge administrative dans le back-office. Chaque jour, des milliers d'ordres de travail (OT) à approuver s'accumulaient, dans un mélange de tâches de maintenance préventive et de pannes urgentes, avec le défi supplémentaire de gérer tout ce qui se passait sur le terrain. De nombreux OT étaient encore sur papier. Les

techniciens de terrain n'étaient pas toujours en mesure de communiquer avec le back-office pour obtenir des mises à jour. Le client, quant à lui, n'était pas en mesure de suivre le statut de leurs demandes. L'évolution était devenue une priorité, motivée par trois facteurs qui, jusqu'alors, conditionnaient les opérations quotidiennes :

- processus excessivement bureaucratique
- logiciels peu portables
- défaillances de la communication

Lorsque Sotécnica a décidé de chercher une nouvelle solution de logicielle de gestion de la maintenance, elle a dû s'attaquer à ces trois problèmes. **La nouvelle solution devait automatiser les processus administratifs, être mobile et compatible avec la réalisation d'opérations sur le terrain, avec en prime, dans la mesure du possible, l'amélioration de l'expérience de leurs clients.**

Infraspak a été à la hauteur de la tâche. En janvier 2019, ils ont démarré un projet pilote sur



deux contrats. Les équipes ont testé la solution - techniciens, managers et gestionnaires de contrats managers - afin de faire un choix qui pourrait être bénéfique à l'ensemble des opérations. La décision de mettre en place Infraspak dans le reste du pays a été unanime.

En raison de l'ampleur de l'inventaire, le processus a été effectué en plusieurs étapes. La première consistait à télécharger toutes les informations vers Infraspak de façon structurée, avec de nouveaux paramètres et les étiquettes NFC associées. Ensuite, il y a eu la standardisation des OT par actifs et, enfin la migration vers Infraspak. Après 3 ou 4 mois, les unités de la Sotécnica avaient déjà reçu une formation et utilisaient la nouvelle plateforme.

**Comme Infraspak permet l'agrégation de plusieurs actifs dans un même OT, Sotécnica a réduit les ordres de travail pour la maintenance préventive de 87,93%.**

Cette réduction significative de la charge administrative a libéré du temps pour s'occuper d'autres demandes. L'équipe de Sotécnica est beaucoup plus rapide pour répondre aux nouvelles

demandes, les OT ne sont pas plus longs sur papier, et toutes les informations sur l'équipement est centralisé sur une plate-forme unique basée sur le cloud. En réalité, avec les tags NFC, même les techniciens mettent moins de temps à ouvrir et fermer des emplois.

**“ Les versions Web et Android sont toutes deux conviviales et intuitives. Par rapport à d'autres systèmes, la conception du PMP est extrêmement simple. ”**

— Daurísio Eliandro Ferreira, Technicien opérationnel

Il y a une garantie qu'il n'y aura pas de perte d'informations et que le statut de chaque bon de travail peut être suivi en temps réel. La communication entre l'équipe de terrain et le back-office s'est affirmée. Les rapports, auparavant imprimés et délivrés sur papier, sont disponibles sous forme numérique une fois le travail terminé. Il y a eu une réduction significative de l'utilisation du papier, ce qui est conforme à l'engagement environnemental fort de Sotécnica et de ses

clients. Les clients ont accès aux informations et peuvent suivre l'ensemble du processus, ce qui leur offre une expérience plus intégrée.





Une autre bonne surprise lors de la mise en œuvre d'Infraspeak a été la facilité d'intégration avec d'autres outils. Sur le terrain, ils intègrent Infraspeak avec le logiciel de gestion technique centralisée (GTC), tandis que dans le back-office, le point fort est l'intégration du logiciel de facturation avec l'application Infraspeak Sales, qui facilite l'ensemble du processus de budgétisation et de facturation.

“ **Aujourd’hui, nous disposons d’un processus centralisé et accessible plus fiable pour toutes les parties impliquées dans chacun des contrats. Non seulement sur le terrain, où les choses se passent, mais aussi dans notre back-office, où le processus de vente est devenu beaucoup plus fluide.** ”

— Miguel Macedo, Business Unit Manager

## Sotécnica en chiffres



194  
Clients



718  
Bâtiments



34 724  
Actifs

Quelle est la prochaine étape ? Les responsables de Sotécnica maintiennent leur intention d'utiliser **Infraspeak Direct™** pour communiquer avec les clients, non seulement pour accélérer les rapports de panne, mais aussi pour envoyer des devis et continuer à rationaliser les opérations. Et nous sommes sûrs qu'avec l'évolution de la plate-forme Infraspeak, il y aura d'autres surprises à l'avenir.

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

Planifier une démonstration