



Comment Avacpiquet a-t-il réduit le temps de dépannage de 50%?

Entreprise

Avacpiquet

Fondée

1995

Équipement total

12,000

Pays

Portugal

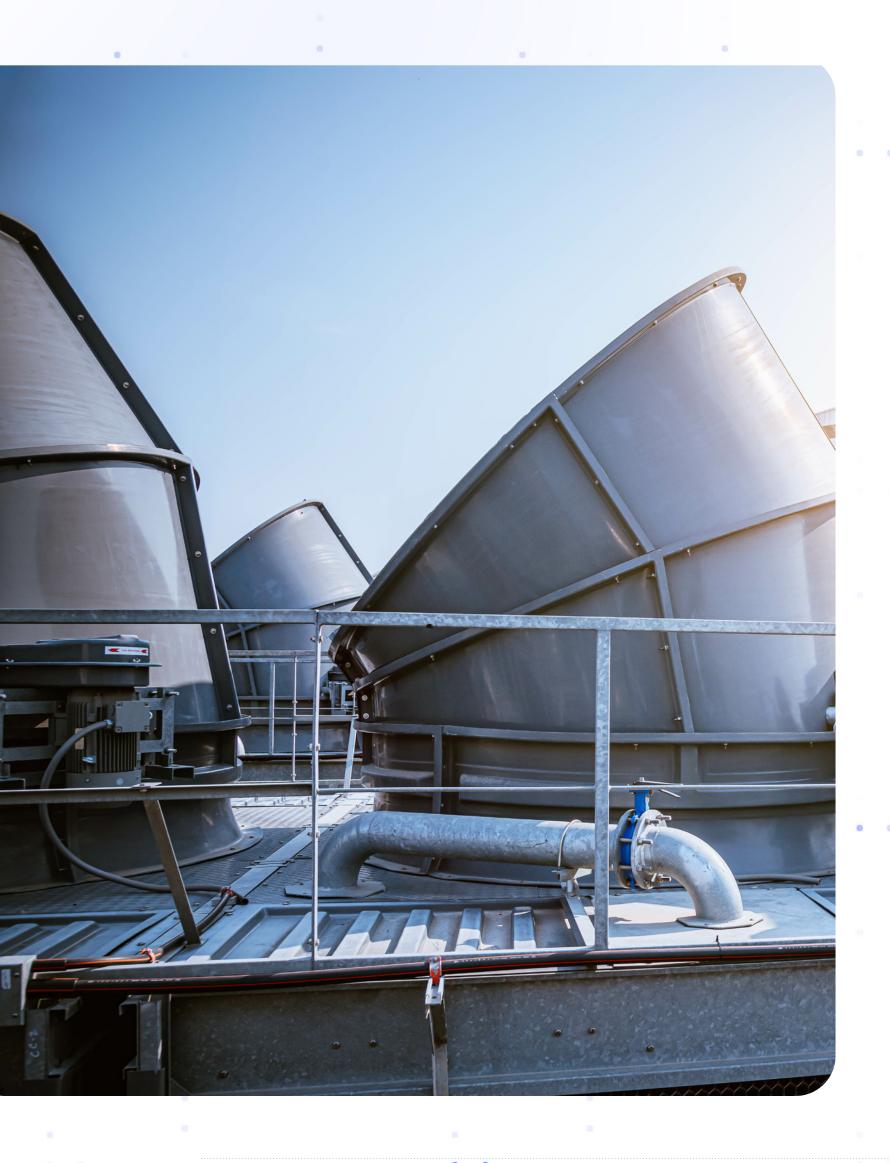
Secteur

Assistance technique

Ordres de travail résolus

2,000





Avacpiquet assure le service après-vente, la maintenance et l'assistance technique des équipements de chauffage, de maintenance et de climatisation. Elle se distingue par la qualité de la planification et de l'exécution des tâches de maintenance préventive et corrective des

équipements, pour des clients de tout le pays. Depuis 2015, année de création d'Infraspeak, ils utilisent la plateforme pour améliorer la communication entre les équipes et rationaliser l'ensemble du processus de maintenance.

• Jusqu'en 2015, Avacpiquet a dû faire face à certains défis.

Un temps de dépannage trop long

Les informations requises n'étant pas immédiatement disponibles, il a fallu jusqu'à trois jours à l'équipe pour se rendre sur place, vérifier le dysfonctionnement, rapporter les informations, fournir les pièces disponibles et résoudre le problème.

Erreurs de maintenance

Parfois, les techniciens remplissaient les rapports en commettant des erreurs - difficiles à identifier et à gérer - qui se traduisaient par un service de moindre qualité et des clients mécontents.

Manque de transparence pour les managers

Après la mise en œuvre d'Infraspeak, la situation a changé. Avec un accès beaucoup plus facile à toutes les informations, Avacpiquet a pu résoudre ces problèmes, en plus d'éliminer le papier et de réduire le temps nécessaire à la facturation.

Puis il y a eu Infraspeak.

Voyez les résultats qu'Avacpiquet a pu obtenir avec Infraspeak et comment notre logiciel a permis de réduire de 50 % le temps de dépannage et d'éliminer les erreurs de maintenance.

Des informations toujours à jour

Pour Avacpiquet, le principal avantage d'Infraspeak réside dans l'amélioration de la communication et du partage des informations. Désormais, les techniciens et les responsables ont un accès immédiat à toutes les interventions et aux problèmes détectés sur n'importe quel équipement.

Plus de retard

Désormais, il est possible d'anticiper la demande de prix des pièces nécessaires au dépannage, puisque l'information est instantanée. Toujours avec le technicien sur le lieu du dysfonctionnement, le responsable est en mesure de donner une estimation du coût au client.

66 Nous gagnons jusqu'à 3 jours pour obtenir des informations sur les interventions des clients.

Accès immédiat aux dossiers

Même si plusieurs techniciens effectuent des interventions sur le même équipement, ils ont un accès immédiat aux documents, à l'historique des dysfonctionnements et aux interventions précédentes sur chaque équipement, ce qui donne à l'équipe plus de flexibilité et réduit le temps passé à résoudre les dysfonctionnements.

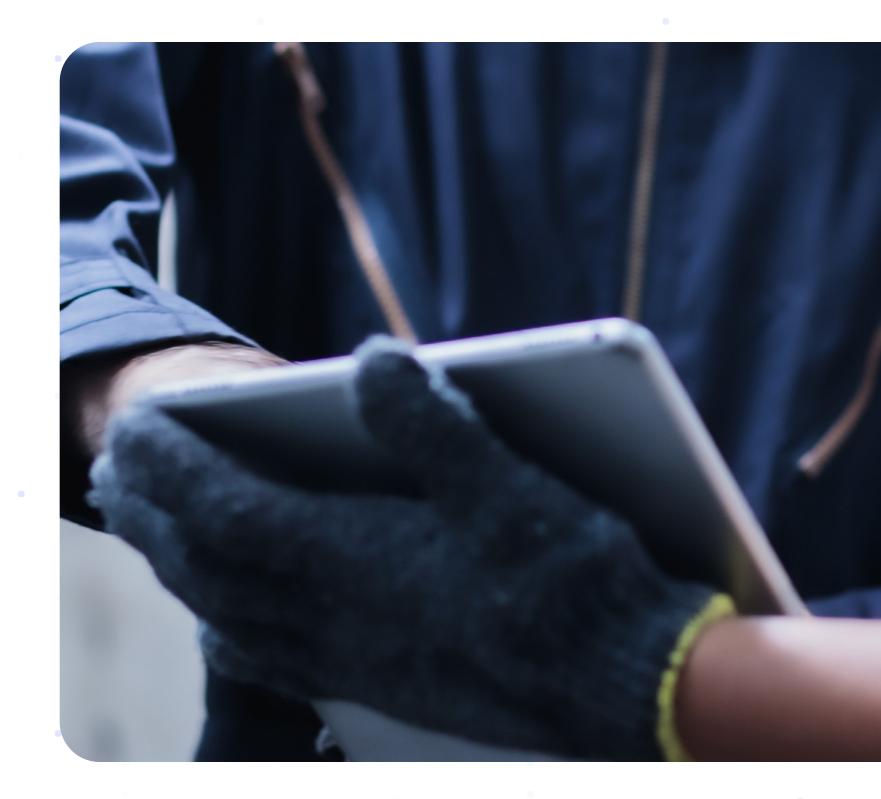
66 Nous avons réduit le temps moyen écoulé entre le signalement et le dépannage de 50%. ""

Sans papier

Si avant Infraspeak, l'équipe utilisait le papier dans la plupart des processus administratifs et pour la communication entre les techniciens et les clients, maintenant tout cela est automatique. En plus de préserver l'environnement, vous ne perdez plus de temps à chercher des rapports.

Pourquoi Infraspeak

Selon Pedro Ribeiro, Infraspeak est un logiciel simple, fonctionnel et objectif qui a amélioré la gestion de l'information et le service fourni, ce qui se traduit par une grande satisfaction des clients, des techniciens et des responsables de la maintenance.





Grâce à Infraspeak, nous avons pu gagner de nouveaux clients et augmenter nos revenus, obtenant ainsi un avantage concurrentiel par rapport aux concurrents. ""

Pedro Ribeiro

Comment s'est déroulée la mise en œuvre?

Pedro Ribeiro raconte que, après avoir vu le logiciel fonctionnant à la Faculté d'ingénierie de l'Université de Porto, ils ont réalisé que ce serait une occasion d'améliorer les processus et les services d'Avacpiquet.

"L'adaptation a été très facile. Au début, seul un technicien l'utilisait, mais nous avons rapidement commencé à l'utiliser avec toute l'équipe. Aujourd'hui, Infraspeak est indispensable." il dit.

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

Planifier une démonstration