



Como o Caps Group usou uma abordagem centrada nas pessoas para recuperar o controlo das suas operações

Empresa
Caps Group

País
Reino Unido

Utilizadores
32

Fornecedores
17





Acerca do Caps Group

O Caps Group é um líder de mercado que oferece **pacotes completos de “one-stop shop” para marcas de retalho e hotelaria à procura de soluções de mobiliário, instalação e fit-out**. Com quase 20 anos de experiência na execução de projetos, predominantemente na Europa, o grupo tem a sua principal fábrica de produção localizada na Polónia e **opera em 75 países** a nível global. Juntamente com uma vasta rede de fornecedores e distribuidores, colabora com algumas das maiores marcas do mundo, como a **Claire’s, Le Creuset e Harley Davidson**, para oferecer soluções de alta qualidade nas suas lojas físicas.

Por volta de 2016, o grupo começou a oferecer serviços de manutenção como uma extensão da sua oferta na Europa, o que os levou a procurar soluções digitais de software.

Os principais responsáveis por supervisionar esta transformação digital na área de manutenção, e por gerir a parceria com a Infraspark, são Paul Wilson, Diretor-geral e co-fundador, e Lucy Curry, Gestora da equipa de manutenção. A operação de manutenção necessitava de ser amadurecida e melhorada, sempre

de acordo com a cultura da empresa — pessoas em primeiro lugar, a qualquer custo.

Que desafios enfrentou o Caps Group no início da sua operação de manutenção?

Adicionar novas operações comerciais e aumentar os níveis de complexidade traz consigo aprendizagens, áreas a melhorar, e desafios a serem superados.

No início da sua operação de manutenção, antes de utilizarem a Infraspark, Paul, Lucy e os seus técnicos usavam o **ERP SAP como um CMMS improvisado**. Utilizavam-no para tentar processar pedidos, armazenar informações e obter insights, mas rapidamente perceberam que **a sua “infraestrutura existente não fazia o que precisava de fazer”**. **Faltavam-lhe funcionalidades essenciais e a usabilidade específica para a gestão de manutenção**, pois não era uma plataforma desenvolvida para esse fim, sendo apenas eficaz nas tarefas relacionadas com finanças.

Os problemas principais incluíam **relatórios subótimos sobre a atividade de manutenção, dados em tempo real escassos e limitações nas configurações de visualização**

de itens, já que o sistema foi projetado para apresentar dados financeiros, e não características de uma ordem de trabalho, ativo ou edifício.

A necessidade de uma solução mais sofisticada tornou-se evidente, o que levou Paul e Lucy a procurar no mercado soluções dedicadas à manutenção. Segundo Paul, a "Infraspeak destacou-se desde o primeiro dia" por ter o potencial de ser eficiente desde o início e causar um impacto positivo.

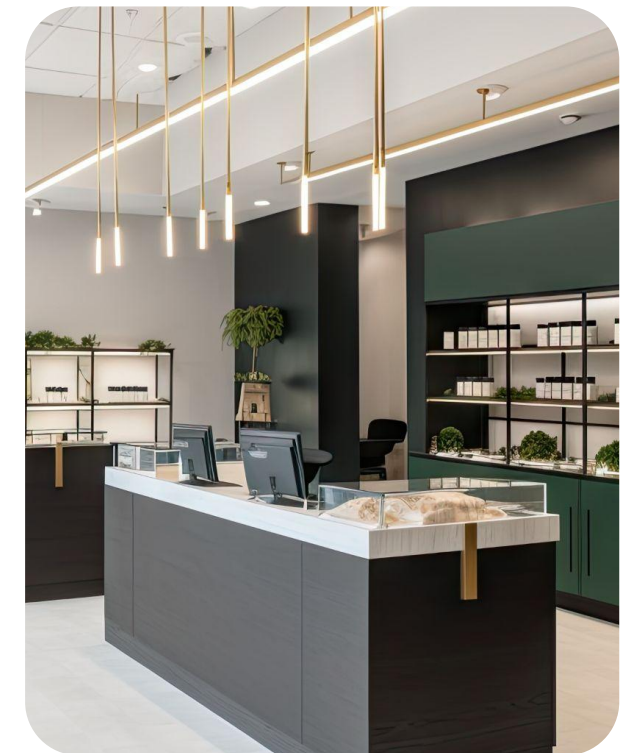
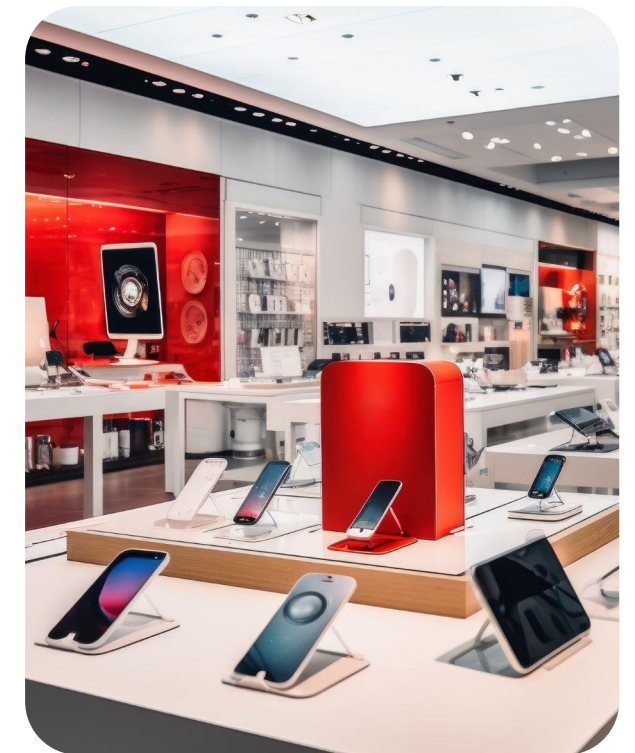
Como é que o Caps Group melhorou a sua cultura interna ao superar barreiras técnicas?

A implementação da Infraspeak melhorou rapidamente algumas áreas críticas da operação de manutenção. Os **dados que se encontravam nos módulos ERP passaram a ser armazenados centralmente** em apps e add-ons dedicados, concebidos para apresentar dados relacionados com as operações de manutenção. Ao contrário do sistema anterior, o Caps Group beneficia agora de **atualizações em tempo real, o que os ajuda a operar e responder de forma mais eficiente.**



“Em termos de facilidade e rapidez da informação, [os dados] estão definitivamente mais acessíveis. Qualquer pessoa pode aceder à plataforma e, desde que saiba qual o cliente ou edifício que procura, pode filtrar rapidamente para encontrar os dados que procura em tempo real. Sempre que temos um problema, somos apoiados por um membro dedicado da equipa de Customer Success para que o possamos ultrapassar rapidamente”.

— Lucy Curry, Maintenance Team Manager



Para além de se traduzir em melhorias substanciais na qualidade do serviço de manutenção prestado, a implementação da Infraspeak no Caps Group permitiu enfrentar **um dos maiores desafios comuns às grandes empresas de manutenção: a gestão de pessoas.**

Como é que a implementação de um IMMP contribuiu para a missão do Caps Group de gerir uma operação centrada nas pessoas?

Paul tem uma visão clara de como quer que o seu departamento de manutenção funcione: “Muito cedo, percebemos que havia muitas coisas no negócio que faziam com que as pessoas fossem dadas como garantidas”. O Diretor-geral explica que quando a narrativa dentro de uma empresa está inteiramente focada na “entrega”, é difícil arranjar tempo para ouvir. É necessário ter feedback contínuo, discussões e transparência na monitorização do desempenho das pessoas, para que se possam encontrar soluções que resolvam os problemas, e apoiá-las quando necessário.

Foi aqui que a Infraspark teve um impacto significativo.

“Ter as ferramentas certas é fundamental para o sucesso do negócio e para a retenção das boas pessoas”, explica. O desafio aqui não era apenas o lado comercial de **“acertar e escolher a plataforma certa”** para supervisionar a operação de manutenção,

mas também escolher uma ferramenta que a sua equipa utilizasse e se sentisse confortável a usar.

O Caps Group fez questão de **incluir todos os membros da equipa de manutenção na fase de seleção e integração do projeto**, para que tudo fosse feito com um “pensamento unificado e um esforço colaborativo”, algo que continua até hoje na forma como o negócio é gerido.

Esta abordagem conectada, baseada em dados centralizados e bem organizados, trouxe benefícios empresariais tangíveis. Não só os colaboradores estão mais felizes, a trabalhar de forma mais produtiva e orgulhosos da sua eficiência melhorada, como também mais trabalho pode ser concentrado numa única pessoa sem acrescentar esforço desnecessário, traduzindo-se numa maior eficiência com uma redução de pessoal. Isto poupa dinheiro, tempo e recursos operacionais.





Que mudanças observou o Caps Group na gestão da sua rede de fornecedores na Europa e Ásia?

A operar em lojas de retalho, comerciais e de hotelaria em 75 países, o Caps Group teve de construir uma rede detalhada e extensa de fornecedores e prestadores de serviços.

A **Infraspeak Network™**, um espaço de trabalho partilhado que liga empresas aos seus fornecedores para a execução de compras e manutenção, provou ser uma pedra basilar do seu recente sucesso. Permite **centralizar toda a gestão das relações com fornecedores numa única plataforma**, o que aumenta a eficiência na comunicação e negociação, elimina margens de erro, e torna possível que Paul e a sua equipa trabalhem de forma mais produtiva com os seus fornecedores.

“Os fornecedores que aceitaram o convite relataram uma experiência de utilizador sem atritos e

gostam de partilhar o espaço de trabalho” explica Lucy. Cerca de **50% dos fornecedores** já o adotaram, e o grupo está a trabalhar arduamente para convencer os restantes a fazer a mudança. Paul destaca que a experiência de integração na Network tem sido positiva e sem stress para a maioria dos fornecedores.



“Fiquei surpreendido com a facilidade com que os nossos fornecedores deixaram de usar o seu sistema e começaram a usar a Infraspeak. Numa ou duas semanas, várias lojas a nível nacional aderiram e começaram a usar o sistema quase sem problemas. É uma vitória para todos os envolvidos.”

— **Paul Wilson**, Managing Director e Co-Founder

Lucy sublinha o benefício das atualizações de trabalho em tempo real, particularmente nas relações com os fornecedores. Explica que, se um fornecedor tiver dez tarefas para completar, pode estar ocupado durante toda a semana, o que pode atrasar o envio de folhas de trabalho com o estado dos projetos. Com a Network, isso já não acontece. Os fornecedores podem partilhar imagens

do trabalho concluído, e tudo funciona de forma mais rápida.

De facto, **a equipa do Caps Group está tão satisfeita com a Infraspark Network™ que já começou a incluí-la nas suas propostas** a novos clientes e fornecedores!



“Quando falamos com os clientes, muitas vezes começamos por apresentar a Infraspark e os benefícios que pode trazer, a transparência que oferece e o acesso aos dados que vão obter.”

— Paul Wilson, Managing Director e Co-Founder

Como avaliaria o Caps Group o projeto até agora?

Com o sistema a funcionar em pleno, a parceria entre o Caps Group e a Infraspark é saudável e robusta. Ambas as partes estão otimistas em relação ao projeto e ao seu desenvolvimento futuro, esperando melhorias contínuas nos níveis de eficiência,



moral da equipa e retorno financeiro do investimento. Grande parte deste sentimento deve-se às melhorias imediatas nos fluxos de trabalho de execução de manutenção e análise de dados, bem como à natureza colaborativa da relação com a equipa da Infraspark.

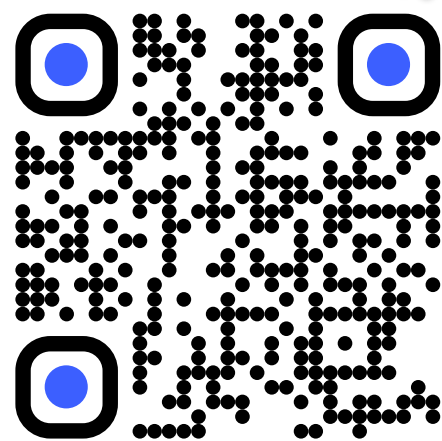
“[O nosso gestor de Customer Success] está sempre disponível para responder a qualquer pergunta. Tem sido muito prestável, e provavelmente respondeu à mesma questão dez vezes de maneiras ligeiramente diferentes. Tem uma paciência incrível.”

— Lucy Curry, Maintenance Team Manager

Essa disponibilidade tem sido um fator crucial para que a equipa se sinta confortável com a nova plataforma e compreenda todas as sua potencialidades. A Infraspark fornece as bases necessárias para uma expansão na empresa, havendo já conversas em curso sobre soluções de integração que podem potenciar ainda mais a operação.



Fale com um
especialista



A Manutenção inteligente começa aqui!

Dê à sua equipa as ferramentas de que precisa para dar o seu melhor, e descubra como podemos tornar a sua operação verdadeiramente inteligente, interligada e colaborativa.





+

CAPS / group
Maximising Customer Experience