



## Como uma integração Power BI- Infraspeak agregou qualidade e controlo à manutenção corretiva e preventiva da Ascencia Malls

### **Indústria**

Retalho

### **Fundado em**

2007

### **Início de integração**

Abril 2021

### **Com a Infraspeak desde**

Junho 2021

### **País**

Maurícias

### **Tamanho da equipa**

30 membros

### **Encerramento da integração**

Maio 2021

### **Gerenciamento de**

7 Shoppings





## • Sobre a Ascencia Malls

A Ascencia é a maior empresa de retalho a operar nas Ilhas Maurícias, com sete centros comerciais de excelência, que atraem mais de 22 milhões de visitantes por ano. Os seus ativos são geridos por uma equipa de profissionais focada, talentosa e apaixonada, com prioridades bem definidas. Esta equipa acompanha e dá apoio aos parceiros da empresa, proporcionando um ótimo desempenho dos ativos e maximizando o retorno do investimento aos acionistas.

A empresa é conhecida pelas suas ambiciosas políticas de sustentabilidade e responsabilidade social, empenhando-se em manter padrões impecáveis no âmbito destes critérios em todos os projetos. A sua dimensão, complexidade e abordagem moderna ao nível da gestão, *fizeram match* com os valores da Infraspak.

## • Quais eram os principais problemas que a Ascencia Malls enfrentava antes de encontrar a Infraspak?

A Ascencia tem uma operação complexa, distribuída por 7 grandes centros comerciais, que incluem diversas lojas e restaurantes. Colocando em perspetiva, só o Shopping Bagatelle recebe cerca de 510.000 visitantes por mês.

Antes da implementação bem sucedida da solução IMMP (Intelligent Maintenance Management Platform, ou Plataforma Inteligente de Gestão de Manutenção, em português), da Infraspak, Krishna Ellapen, gestor de IT e ponto de contacto com a Infraspak, enfrentou uma série de desafios de eficiência operacional.

Do ponto de vista dos recursos humanos, faltava clareza e consistência na forma como a sua equipa executava a manutenção corretiva e planeava a manutenção preventiva. Não havia uma fonte centralizada de informações que pudesse ser utilizada pelas equipas técnicas e isto levou a uma qualidade variável entre os trabalhos. As intervenções planeadas eram registadas em Excel, as ordens de trabalho eram tratadas de forma vaga pelo WhatsApp e havia desorganização durante todo o processo.

Krishna e a sua equipa também não dispunham de ferramentas para gerir stocks, fornecedores e acompanhamento de ativos de forma eficaz. A comunicação em torno destas questões era confusa e pouco objetiva — precisavam de fazer muito esforço para aproveitar quaisquer dados gerados pelas equipas de manutenção.

## • Que impacto positivo a Infraspak teve sobre as operações do Ascencia Mall?

A implementação da IMMP da Infraspak permitiu que a equipa de manutenção de Krishna operasse a partir de um espaço de trabalho centralizado, acrescentando aos referidos processos a transparência absolutamente necessária.

Além de melhorias quantitativas na qualidade das suas operações, a equipa também foi capacitada com formas de melhorar o seu atendimento ao cliente. Agora, podem usar as apps da Infraspak para comunicar diretamente com os lojistas e clientes dos shoppings e criar oportunidades

para que as reclamações e solicitações sejam devidamente registadas e respondidas.

Os números falam por si: a empresa desfruta agora de um taxa de conclusão de ordens de trabalho e de intervenções planeadas de 96% e o seu tempo médio de resolução de ordens de trabalho é de 6 horas (quando antes, em alguns casos, chegava a 48h!).

Relativamente à sua experiência com a plataforma Infraspak, a equipa apresentou o seguinte feedback: numa escala de 1 a 10, atribuíram à experiência do utilizador um 8 e ao atendimento ao cliente um 9. Esta confiança na nossa equipa de especialistas foi fundamental para preparar a segunda etapa de transformação digital da Ascencia Malls — uma integração completa e abrangente com o Power BI.

“ A Infraspak é a solução certa para a gestão de edifícios e facility management. ”

— Krishna Ellapen, Gestor de IT



## • A cereja no topo do bolo? Uma integração de vanguarda com o Power BI.

Com os processos-chave finalmente sob controlo graças à nossa IMMP, era hora de elevar os processos ao próximo nível, começando a alavancar e a utilizar os dados críticos gerados operacionalmente, nomeadamente pelo pessoal técnico.

Tal foi possível após a integração com o Power BI, uma plataforma de análise de dados líder de mercado, desenvolvida pela Microsoft. Esta proporciona a clientes como a Ascencia uma visão simples e rica, que pode ser usada para conduzir decisões de compra, melhorar a eficiência da equipa e fornecer respostas ponderadas aos stakeholders.

Através desta integração, os dados de manutenção registados na nossa app Analytics são combinados com os dados de toda a empresa, adicionando novos níveis de detalhe e transparência.

Este último ponto é crucial para Krishna e a sua equipa, que diariamente usa esta integração para

acompanhar as tarefas agendadas e pendentes, utilizando-a ainda para impulsionar uma cultura de excelência operacional, guiada por dados precisos sobre o desempenho do shopping e a experiência dos consumidores.

**“Todas as métricas, incluindo os KPI, costumavam ser geridos numa base subjetiva. Agora, com a Infraspak e o Power BI, isso é factual”.**

Uma fase piloto de integração foi bem recebida por toda a empresa, estando uma expansão já em andamento para que dados de mais apps da Infraspak possam ser incluídos.

**Fale com um dos nossos especialistas e descubra como a Infraspak pode tornar a sua operação mais inteligente, conectada e colaborativa.**

[Schedule Demo](#)