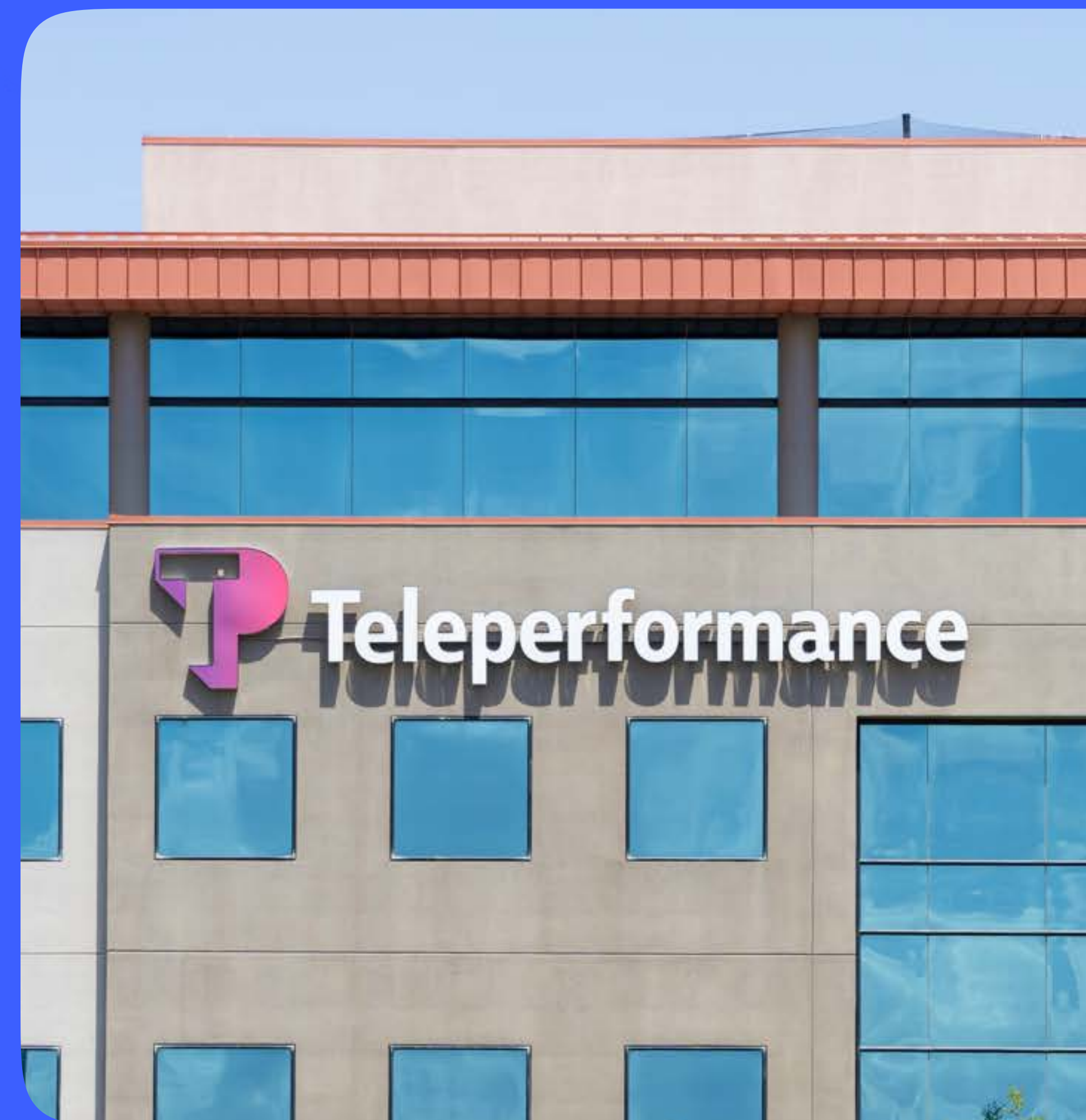




Como a Teleperformance conseguiu reduzir em 50% o tempo gasto em logística

Empresa Teleperformance	Cliente desde 03.2022	Ativos Mais de 110 mil
Edifícios 18	Utilizadores 132	



Presente em Portugal desde 1994, país onde tem mais de **11 000 colaboradores**, a Teleperformance é uma multinacional de origem francesa que opera no setor da tecnologia. Fornece serviços empresariais de integração digital em regime de outsourcing, contratando e gerindo equipas, equipamentos e escritórios para os seus clientes. Para além disso, a Teleperformance Portugal tem a seu cargo a gestão de 1400 apartamentos, disponibilizados aos colaboradores que vêm de outros países ou regiões portuguesas e são contratados para trabalhar em cidades como Lisboa, Porto e Algarve, onde a empresa tem escritórios.

Com uma operação de manutenção de ativos que envolve mais de 130 pessoas e 110 mil equipamentos, a empresa ainda não tinha encontrado uma ferramenta que apoiasse esta gestão de maneira verdadeiramente eficiente.

Porque é que a Teleperformance escolheu a Infraspak

A principal motivação da Teleperformance para escolher a Infraspak assenta na forma como até então a

operação decorria: a plataforma anterior não conseguia



Para mim, a Infraspak é feita para quem utiliza a plataforma de verdade: técnicos, profissionais de limpeza, e não apenas para gestores.

— João Fidalgo, Gestor de Manutenção

dar resposta às solicitações desencadeadas por um número tão grande de ativos. Assim, após um período experimental de uma semana — e o fim do contrato com a solução de software anterior —, veio a decisão de utilizar a Infraspak na gestão das operações.

A flexibilidade da plataforma permite que seja tão intuitiva e fácil de usar para quem trabalha com dados e gráficos, como para quem atua no terreno, no dia a dia da manutenção, facilitando a rotina de todos os envolvidos. A forma como esta plataforma inteligente de gestão de manutenção está concebida faz com que até **procedimentos mais complexos, como uma implementação de raiz ou alterações aos planos de manutenção** — algo que demoraria um mês com a solução anterior —, **possam ser operacionalizados em apenas dois dias**, como sublinha João Fidalgo.



Com o inventário da empresa aconteceu algo semelhante: com o software antigo, o processo de registo durou dois meses, envolvendo folhas de Excel. **Com a Infraspak, tudo foi inserido na plataforma em três semanas.** Agora, a informação sobre o stock é fiável, pois todas as alterações são facilmente registadas e atualizadas automaticamente. Ou seja: **todos os processos decorrem de forma otimizada, com grande economia de tempo.**

Fidalgo destaca ainda o **tempo de resposta da plataforma e a importância da equipa Infraspak envolvida no processo de implementação**, realçando o elevado comprometimento da empresa com os seus clientes.

Como decorreu o processo de implementação

Segundo João Fidalgo, **a experiência com a implementação foi muito positiva.** Para o cliente, foi evidente o interesse da Infraspak em que tudo acontecesse de maneira rápida e eficiente.

A experiência do especialista Infraspak designado para acompanhar o processo também foi essencial para que fossem encontradas as melhores soluções para uma operação tão específica quanto a da Teleperformance — **soluções que respondiam tanto às necessidades dos gestores da empresa, quanto às dos técnicos e das outras pessoas envolvidas.**

A migração de dados da antiga plataforma aconteceu em apenas uma noite, com a ajuda de três profissionais da Infraspak. João Fidalgo destaca que, com outros fornecedores, teria de ter feito isso sozinho. Para além disso, no seguimento da integração, continuou a receber todo o apoio necessário.



A plataforma facilita muito a nossa vida, todos os dias. Mas, quem faz a plataforma são as pessoas. E, para mim, a maior vantagem da Infraspak são as pessoas que estão envolvidas nesse trabalho.

— João Fidalgo, Gestor de Manutenção



Como foi a adaptação dos utilizadores à nova plataforma

Na Teleperformance, a rapidez na adesão à Infraspak veio dos próprios técnicos, que demonstraram bastante interesse em começar a usar a plataforma. Estes profissionais **passaram a registar todos os passos dados no terreno, podendo eles próprios criar ordens de trabalho** para danos observados nos edifícios.



A aplicação é muito intuitiva e não deixa espaço para grandes dúvidas.

— João Fidalgo, Gestor de Manutenção

Nas operações de logística, a equipa tinha de registar cada movimentação, uma a uma, fossem 5 ou 50. Com a Infraspak, é possível **fazer a atualização de inventário e stock de forma muito mais rápida**. Assim, foi possível **reduzir esforços administrativos e realocá-los para o trabalho operacional**.

Já na gestão dos apartamentos, todas as ordens de trabalho eram feitas em papel: um dano numa torneira era identificado num edifício, o formulário era preenchido à mão, levado para que o gestor assinasse essa requisição, o técnico deslocava-se ao fornecedor para ir buscar uma nova torneira, e só depois voltava ao apartamento para fazer a substituição.

Ao realizar este processo pela Infraspak, **a requisição e aprovação acontecem online, com envio direto do pedido ao fornecedor**. Com esta mudança, a Teleperformance tem conseguido **duplicar a quantidade de ordens de trabalho concluídas por dia**.

Quais os resultados já visíveis com a utilização da Infraspak

De todos os benefícios já experienciados, João Fidalgo destaca um ponto essencial: **a rapidez da comunicação**. Esta nova realidade, proporcionada pelo uso da Infraspak, contribui para **evitar muitos problemas**, já que as ordens de

trabalho são todas registadas e classificadas de acordo com a sua prioridade.

Para além disso, salienta que, com a maior celeridade nas operações — especialmente ao nível da logística —, foi possível **reduzir a mão de obra e, conseqüentemente, os custos**

Devido a esta mudança, já não é preciso trabalhar com fornecedores de mão de obra externos,



concentrando o trabalho apenas na equipa interna, de 12 pessoas. Atualmente, esta equipa operacionaliza a manutenção, faz a gestão de armazém, lida com questões administrativas e todas as outras atividades relacionadas. **A redução total foi de 10 profissionais terceirizados, para além das viaturas que deixaram de ser necessárias.** Nos apartamentos, a empresa reduziu consideravelmente as viagens dos técnicos, o que, a par do **maior controlo de stock**, também está a ter impacto nos resultados da empresa.

João Fidalgo destaca ainda a **autonomia da equipa** como um valor imaterial conquistado. Antes, ele próprio precisava de estar presente em muitas situações, o que tornavam o seu trabalho ainda mais desgastante. Agora, a equipa tem recursos suficientes para resolver problemas de forma independente. A Teleperformance usa ainda a **Infraspeak Network™** na gestão de fornecedores para os apartamentos, e planeia começar a usar esta solução também na logística. Este recurso tem contribuído para **economizar os custos com os edifícios**, já que os pedidos podem ser abertos diretamente pelas pessoas alocadas aos apartamentos, poupando-se em licenças.

Os próximos passos desta parceria

No futuro próximo, João Fidalgo espera finalizar a integração de todos os apartamentos, adicionando mais informações às bases de dados, como detalhes sobre mobiliário, equipamentos, contratos e rotinas de limpeza.

O especialista espera ainda integrar o Heath & Safety com a Infraspak para **gerir as inspeções e os pedidos de manutenção a partir da plataforma**. Assim, a expectativa é a de criar um plano de manutenção de inspeções mensais, **gerando uma checklist com as necessidades de correções para cada edifício**.

Quando questionado sobre o que diria a outras empresas que estejam a ponderar usar a Infraspak, João Fidalgo afirma:



Primeiro, que vejam as grandes vantagens: a facilidade da plataforma, a operacionalidade, o tempo de resposta e as pessoas — o compromisso que a equipa Infraspak assume com os clientes. A Teleperformance está no mundo inteiro e, neste momento, temos as equipas da Grécia e de Espanha a ligarem para perceberem como funcionamos, como conseguimos controlar tudo e partilhar os números tão rápido.

— João Fidalgo, Gestor de Manutenção

A manutenção inteligente começa aqui.

Contacte um dos nossos especialistas e saiba como tornar a sua operação de manutenção verdadeiramente inteligente, conectada e colaborativa.

Fale com os nossos especialistas!



 **INFRASPEAK** +  **Teleperformance**
each interaction matters