



Como a SAMSIC FACILITY utiliza a Infraspak para gerir as suas operações em Portugal

Empresa

Samsic Facility

País

Portugal

Setor de Atividade

Gestão de instalações

Ano de Fundação

2000

Com a Infraspak desde

Agosto de 2022

Tempo de implementação

2 Meses

Número de edifícios

1561

Número de usuários

87

Número de ativos

1404





O Grupo SAMSIC, presente em 27 países, posiciona-se como um dos principais players de serviços para instalações.

Em Portugal, a SAMSIC FACILITY, do Grupo SAMSIC, acompanha de forma sustentável as organizações, prestando especial atenção ao bem-estar e ao conforto dos ocupantes e utilizadores dos espaços

• Porquê escolher a Infraspak?

Com uma estratégia e foco na prestação de serviços de manutenção, bem como num acompanhamento mais pormenorizado e em tempo real, a SAMSIC FACILITY sentiu a necessidade de procurar uma plataforma/ solução que respondesse às necessidades da sua operação junto dos clientes. Por este motivo, procurou no mercado, soluções que estivessem alinhadas com essas exigências e chegaram à solução oferecida pela Infraspak. Após conhecerem a plataforma através de uma demonstração, o feedback de clientes, parceiros e outros players do mercado sobre a experiência de utilização da plataforma, reforçaram ainda mais a decisão de escolher a Infraspak como plataforma de gestão dos seus serviços.

que lhe são confiados. Está presente a nível nacional, contando com cerca de 10.000 colaboradores e um volume de negócio de 100 milhões de euros.

Atualmente, disponibiliza todas as atividades/serviços de apoio a instalações, tais como Limpeza, Facility Management, Manutenção Técnica, Espaços Verdes, Serviços de Suporte e Integração de serviços.

“ A Infraspak pareceu-nos ser a plataforma mais adaptada às nossas necessidades. O processo de consulta, a interação que a Infraspak teve connosco e a forma como o processo foi conduzido, agradou-nos muito. Todo o apoio que recebemos foi sem dúvida importante. Além disso, a possibilidade de realizarmos testes foi fundamental. ”

— Pedro Morna, Operations Performance Director.

As possibilidades de personalização e adaptação da plataforma, foram também essenciais para que a Samsic Facility optasse pela solução da Infraspak.

• Como foi o processo de implementação?

Durante a implementação, a equipa da Samsic Facility contou com o apoio de um engenheiro de customer onboarding para acompanhar todo o processo. A empresa acredita que este apoio fez toda a diferença, contribuindo para que tudo acontecesse de forma organizada e bem estruturada.

Para além de tornar o processo de implementação mais organizado, o acompanhamento deste engenheiro contribuiu para que a equipa da Samsic Facility compreendesse as diversas formas de utilização da Infraspak no dia a dia. Sendo um profissional que conhecia a fundo as funcionalidades da plataforma, contribuiu assim para que necessidades que anteriormente eram complexas, fossem resolvidas pela equipa da Samsic Facility de uma forma mais simples. Em suma, a sua presença ativa nesta fase de implementação teve

como objetivo primordial ensinar essas mesmas soluções para que as equipas pudessem aplicá-las aos pedidos do dia a dia.

• Como a equipa tem percecionado a mudança para a Infraspak?

Um dos grandes desafios enfrentados pelas empresas de manutenção técnica ao adotar novas tecnologias ou métodos de trabalho é envolver a equipa operacional neste processo. Muitas vezes, é difícil convencer as pessoas a deixarem um processo que, até então, funcionava bem para adotar um sistema que tem como objetivo melhorar o trabalho operacional e torná-lo mais prático.

No caso da Samsic Facility, a aposta na formação inicial permitiu aos técnicos aprenderem facilmente o funcionamento da plataforma. A empresa acredita que por se tratar de um aplicativo simples, intuitivo e fácil de utilizar, a adesão foi positiva. Mas, ainda sim, enfrentam alguns desafios, e por isso, acreditam que é preciso acompanhar de perto os profissionais ajudando a adotar esta nova tecnologia. Pedro Morna acredita que a resiliência nesse processo é

fundamental. Além disso, o acompanhamento das atualizações na plataforma é um caminho importante para incentivar a sua utilização e para que a equipa compreenda que o trabalho realizado é monitorizado e há vantagens para a utilização desta tecnologia.

A empresa acredita ainda na importância de realizar formações constantes, contribuindo para que a equipa compreenda que a Infraspak torna o trabalho dos técnicos muito mais simples. Anteriormente, era necessário utilizar um formulário mais complexo, mas com a Infraspak, a atualização dos trabalhos realizados é feita através de alguns cliques no aplicativo.

• Quais foram os resultados conquistados?

Mesmo com pouco tempo de implementação, os resultados já são visíveis para a equipa, especialmente na relação da empresa com os seus clientes. Através de relatórios, é possível apresentar de maneira rápida, simples e visual os resultados obtidos. Além disso, as operações acontecem de maneira mais transparente, já que é possível acompanhar todos os serviços realizados.



“ Atualmente, esta é uma plataforma que não é simplesmente mais uma ferramenta, é uma obrigação na manutenção técnica. Para nós é indispensável. ”

— Pedro Morna, Operations Performance Director.

A empresa acredita ainda que o controlo interno dos trabalhos é um dos resultados mais positivos conquistados com a utilização da Infraspak. Com esta plataforma, é possível acompanhar o histórico dos serviços realizados e as ocorrências registadas. Isto aplica-se também a possíveis atrasos, que podem ser acompanhados através da plataforma de forma simples – possibilitando atuar rapidamente para resolver os problemas detetados na operação. Muitas vezes, os próprios técnicos identificam estes atrasos e gerem o processo, criando prioridades de atendimento.

• Quais são os próximos passos?

Perante os primeiros resultados positivos, a Samsic Facility prepara-se para utilizar a Infraspak para responder a novos desafios da operação. A equipa tem uma expectativa de explorar ainda mais os recursos disponíveis, como compreender de uma forma mais concreta, qual a rentabilidade dos clientes, conhecer as margens, acompanhar a assiduidade dos colaboradores.

“ O objetivo é que toda a informação se reúna num só espaço para facilitar a vida de todos nós. ”

— Bebiana Oliveira, assistente de operações

A equipa espera de que a Infraspak centralize toda a gestão das operações – além da manutenção, também limpeza, jardinagem, entre outros. A empresa pretende ainda realizar a gestão dos ativos através da plataforma e utilizar os alertas para

reduzir a quantidade de erros ou mesmo atrasos nas certificações de aparelhos.

Os próximos passos da empresa, contemplam a utilização da plataforma para realizar a gestão de documentos, como seguros de acidentes de trabalho, comprovativos de pagamentos, fichas técnicas de produtos e outros documentos que necessitam de ser consultados pelos clientes. Além disso, há ainda o plano em apostar na otimização de rotas e no controlo de stock.

Pedro Morna acredita na potencialidade da Infraspak e que esta pode vir a ser uma plataforma central para a gestão de operações do Grupo SAMSIC.

Em suma, a equipa aposta na tecnologia que apoia a plataforma para que as operações aconteçam de maneira autónoma e automatizada. Desta forma, o tempo de trabalho pode ser utilizado de forma mais otimizada para tomar decisões estratégicas e cada vez mais rápidas, sempre fundamentadas pelos dados fornecidos pela Infraspak.



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

Agende uma demonstração