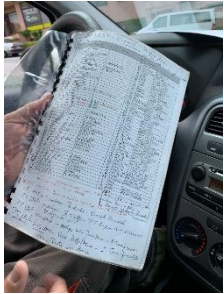


# Eficiência de Processos e Agilidade de Equipas de Terreno (*Field Services*)

## IMAGENS ANTES



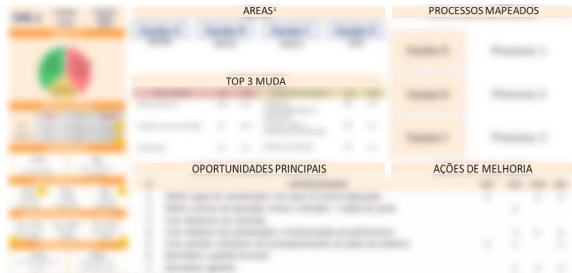
Processos manuais e não normalizados



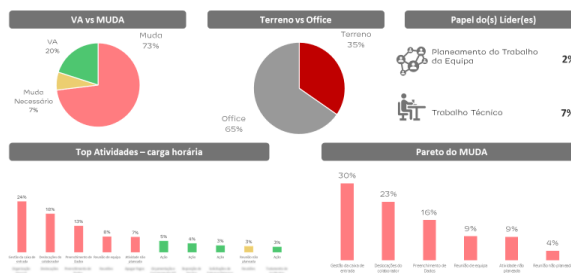
Complexidade no negócio entre processos e operações



## IMAGENS DEPOIS



Diagnóstico por Negócio e Equipa



Diagnóstico por processo

## Problema

- Mudanças constantes no mercado causaram várias mudanças estruturais nos últimos anos
- Falta de agilidade na resposta às necessidades de mercado
- Baixas eficiências de processo

## Causas raiz

- Processos manuais e não normalizados
- Falta de comunicação inter e intra departamentos
- Gestão e coordenação altamente condicionada pela dispersão geográfica
- Falta de planeamento e preparação do trabalho
- Baixa otimização das distâncias realizadas pelas equipas de terreno
- 49% das equipas com *span of control* desajustado (Elementos de equipa por chefia em excesso ou carência)

## Abordagem de Solução

- Normalização e Automação de tarefas críticas em termos de ocupação de tempo das equipas
- Centralização de certas funções com dispersão geográfica para melhoria de eficiência, lead time e qualidade
- Reorganização das equipas para garantir comunicação, gestão e coordenação adequadas

## Benefícios

Libertação de capacidade  
10,2M€

Poupanças CAPEX/OPEX  
1,1M€



GEMBAKAIZEN™

Europe · Americas · Asia-Pacific · Middle East · Africa  
© Kaizen Institute 1985-2020. KAIZEN™, GEMBAKAIZEN™ and other associated marks are registered trademarks of Kaizen Global Enterprises, its subsidiaries, licensees or IP holders worldwide. Kaizen Institute is a subsidiary of Kaizen Global Enterprises, which is registered and licensed as a free zone company under the rules and regulations of the DMCC.