

Rede Nacional de Supermercados

CASE STUDY



Uma rede nacional de supermercados opera mais de 200 supermercados nos mais variados mercados, fornecendo mantimentos para as famílias em um ambiente de compras seguro e protegido. Os clientes compram itens a preços muito competitivos, o que cobre o custo de construção de novos supermercados e modernização e manutenção das já existentes. Por serem elementos centrais de apoio às famílias e terem valor agregado de responsabilidade social, os supermercados contribuem com as comunidades em que atuam para melhorar a qualidade de vida das famílias e prestar serviços convenientes e eficientes aos seus clientes na área geográfica.

Desafio

A logística de gerenciar mais de cinco milhões de metros quadrados de espaço em oitenta e quatro supermercados em vinte estados foi um desafio para a organização da manutenção das instalações dos supermercados em todo o país. Os gerentes de instalações da rede buscaram um fornecedor de fonte única que pudesse lidar com seus sistemas de HVACR e de edifícios, manutenção preventiva programada, serviços de reparo/substituição não programados 24 horas por dia, 7 dias por semana, bem como pequenos projetos de construção para o edifício total. Com o projeto parcialmente financiado em 5% das vendas, a prestadora de serviços gerenciados precisava aderir aos rigorosos requisitos contratuais e manter-se dentro das diretrizes orçamentárias para manter as lojas operacionais e responsáveis com a política fiscal. Os desafios específicos enfrentados pelo grupo de manutenção das instalações da rede nacional de supermercados foram encontrar um prestador de serviços gerenciados que pudesse:

- Organizar e mobilizar seus técnicos em campo, treinados e equipados e seus supervisores regionais em um curto período inicial de duas semanas
- Cumprir com um tempo de resposta de emergência de duas horas, mesmo para as localizações remotas de algumas instalações
- Qualificar subcontratados com competências especializadas em vários sistemas construtivos, incluindo sistemas de incêndio, sistemas de segurança, portas aéreas, portas automáticas e geradores, capazes de responder 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Aderir às extensas exigências de relatórios e faturamento

Solução

A rede nacional de supermercados solicitou licitações para o programa de serviços gerenciados, começando com um piloto que incluiu quarenta e um supermercados em nove estados. Se o piloto se revelasse útil, o programa seria expandido para outros grupos de manutenção.

A Nelson Refrigeração (Nelson), empresa da Hussmann, possuía um amplo conhecimento

A Gestão de Instalações da Trane proporciona maior controle dos ativos, reduz os custos operacionais

Estados Unidos

Diante da tarefa intimidadora de administrar vários locais dispersos por vários estados, a rede de supermercados de todo o país procurou contratar um provedor de serviços de fonte única para lidar com suas necessidades de gerenciamento de instalações.



Rede Nacional de Supermercados

CASE STUDY

dos sistemas e equipamentos da rede de lojas e um excelente relacionamento comercial com a gerência do grupo. A empresa prestava serviços de HVACR ao grupo há mais de vinte anos e concluiu uma variedade de projetos de construção, incluindo reformas, novas lojas e desenvolvimento de projetos.

Uma solução completa atende às especificações da agência

Nelson entrou em contato com a Trane U.S. Inc. (Trane) para apresentar uma proposta à rede de supermercados de todo o país. As duas empresas se associaram como um fornecedor de fonte única para oferecer uma solução abrangente para atender às especificações e requisitos da licitação. A Trane ofereceu experiência em gerenciamento integrado de instalações e serviços de manutenção de equipamentos, gerenciamento de contratos e capacidade de administração, além de possibilitar o gerenciamento de dados e serviços da central de atendimento. A Nelson realizaria todas as operações de manutenção com técnicos de campo e supervisores regionais, além de planejamento, programação, gerenciamento de segurança, treinamento, estimativa e aquisição. A Trane com a Nelson foi contratada para realizar serviços completos de manutenção de instalações 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano em um programa de serviços gerenciados centralmente para os supermercados predominantemente localizados na região sudeste dos Estados Unidos. Para a realização dos serviços de gerenciamento, supervisão, técnicos móveis, ferramentas, peças, materiais, central de atendimento e envio e Comforsite, um sistema de gerenciamento de dados das instalações baseado na web:

- Manutenção e reparos de HVAC e sistemas de refrigeração, congeladores e refrigeradores, sistemas de proteção contra incêndio e de segurança de vida útil, sistemas de segurança, sistemas e luminárias elétricas e de encanamento, sistemas de doca, sistemas de parede, pisos, sistemas de portas automáticas deslizantes e suspensas, sistemas de janelas comerciais, sistemas de teto e iluminação interior/exterior
- Projetos de restauração/renovação
- Serralheria e serviços importantes
- Serviços de gerenciamento de líquido refrigerante

Resultados

Trane e Nelson se organizaram para gerenciar e entregar serviços programados e não programados para a rede de supermercados de todo o país, proporcionando-lhes maior controle sobre os ativos das lojas. A implementação do programa piloto de serviços gerenciados de quarenta e uma lojas se mostrou um sucesso com a melhoria das instalações e equipamentos, além da redução das despesas operacionais e de capital.

A equipe da Trane-Nelson entregou excelente qualidade de serviço e desempenho no controle de custos e desenvolveu excelentes relações comerciais com clientes no Programa Piloto de Supermercados em todo o país. Como resultado, a rede nacional de supermercados utilizou o modelo piloto para se expandir para outros supermercados.

O retorno do investimento para o programa de serviços gerenciados apoiou a decisão da rede de supermercados em todo o país de buscar serviços de manutenção de instalações completas para as demais lojas em outras três regiões dos EUA. Além das 41 lojas piloto originais, a equipe Nelson-Trane agora fornece serviços para outras 43 lojas localizadas em 11 estados, contribuindo para a missão comercial da rede.



Satisfeita com o retorno do investimento, a rede de supermercados expandiu seu programa piloto de serviços gerenciados para mais quarenta e três lojas.



Trane – by Trane Technologies (NYSE: TT), a global climate innovator – creates comfortable, energy efficient indoor environments through a broad portfolio of heating, ventilating and air conditioning systems and controls, services, parts and supply. For more information, please visit trane.com or tranetechnologies.com.

All trademarks referenced in this document are the trademarks of their respective owners.

© 2020 Trane. All Rights Reserved.

Lit # Placeholder 0123456789

Date Placeholder XX/XX/XXXX