

## MINSAIT COLABORA COM A REFRIVAL PARA MELHORAR O SEU SERVIÇO TÉCNICO ATRAVÉS DE TECNOLOGIAS DE IoT E ANALÍTICA AVANÇADA

- **A evolução deste serviço pressupõe a sensorização com *IoT Intelligence* de todos os equipamentos da Refrival instalados nos clientes, permitindo o seu controlo assim como a sua geolocalização e facilitando uma gestão ativa**
- **Os dados obtidos são consolidados num sistema único que permite a interação com os utilizadores de forma omnicanal, ao mesmo tempo que ajuda a gerir o serviço de forma mais eficiente e próxima, além de ser sustentável, pois reduz o impacto das emissões de CO2 e reduz o consumo energético**
- **Este desenvolvimento está assente na solução Onesait Plataforma da Minsait, uma plataforma multisserviços que gera novos modelos de negócio e opera sob tecnologias avançadas como Big Data, Internet of Things ou Inteligência Artificial.**

**Lisboa, 27 de fevereiro de 2023** – A Minsait, uma empresa da Indra, ajudou a Refrival, uma empresa líder em serviços de hotelaria, a desenvolver o seu serviço técnico com tecnologias Internet of Things (IoT) e analíticas avançadas. O desenvolvimento está a ajudar a Refrival a otimizar os seus recursos, bem como a aumentar a qualidade do serviço de manutenção que presta aos seus clientes, marcas líderes nos seus sectores que representam mais de 150.000 pontos de venda e têm, anualmente, uma elevada procura de serviços nos mercados de hotelaria, alimentação e eventos, tanto em Portugal como em Espanha.

O projeto consistiu na implementação de um novo sistema de nuvem para a gestão centralizada da informação, com recurso à tecnologia *Onesait Plataforma* da Minsait, uma plataforma multisserviços que gera novos modelos de negócio e tem por base tecnologias de Big Data, Internet of Things (IoT) e Inteligência Artificial (IA). Esta solução *end-to-end* incorpora deteção, identificação e notificação remota de incidentes através da criação de um gémeo digital do negócio e sensorização em tempo real de dispositivos, o que permite a monitorização técnica e operacional das equipas da Refrival, facilitando a análise e a tomada de decisões, tanto de forma proactiva como preventiva. A tecnologia consolida toda a informação do equipamento sensorizado num único painel de controlo, fornecendo informação essencial para a gestão eficiente das operações e desenvolvimento do negócio.

O sistema pode detetar uma avaria numa máquina e enviar automaticamente um técnico para resolver o problema (antes que o próprio funcionário se aperceba) ou melhorar o controlo do equipamento. Também aumenta a eficiência comercial graças à análise comparativa de cada marca, assegurando momentos de maior consumo. Isto permite, por exemplo, segmentar e preparar ações personalizadas, que se traduzem em benefícios tangíveis para a Refrival e para os seus clientes, que aumentam a eficiência das operações de manutenção e campanhas comerciais a partir de diferentes perspetivas, ao mesmo tempo que ajudam a personalizar o serviço e a agilizar os processos.

A plataforma tem também uma importante componente de sustentabilidade, uma vez que melhora os recursos técnicos, visitas e nível de serviço na manutenção; reduz o impacto das emissões de CO2 e otimiza o consumo energético dos equipamentos, incorporando a deteção precoce de consumos anómalos e facilitando a tomada de medidas corretivas de uma forma ágil. Este projeto lança as bases para um ambiente de sistemas otimizado e rastreável, no futuro. Também gera valor para além do serviço, complementando o modelo multicanal de serviço de apoio e o de relação com os clientes e o ponto de venda da Refrival.

"Desde 2020, temos vindo a apostar na digitalização, ligando os equipamento dos nossos clientes (torneiras de cerveja, equipamentos de *"dispensing"* e vitrinas) através de dispositivos sensorizados de IoT. Isto

proporciona-nos dados chave sobre os equipamentos que melhora a eficiência do serviço e permite-nos geolocalizá-los e geri-los proactivamente. Deste modo, conseguimos um serviço muito mais eficiente e informação chave para melhorar a experiência dos nossos clientes", refere Santiago Urra, Diretor de Comunicação da Refrival.

Íñigo Arrieta, responsável do projeto na Minsait, elogiou o bom entendimento entre a Refrival e a Minsait para a implementação deste projeto, que tem sido fundamental para o seu desenvolvimento, bem como as capacidades da solução implementada, que é "flexível, altamente escalável e de fácil manutenção ao longo do tempo". Tudo isto se traduz numa grande vantagem para as marcas que querem desenvolver os seus negócios e adaptar-se a um mercado em constante evolução e cada vez mais desafiante".

#### **Sobre a Minsait**

A Minsait é uma empresa da Indra ([www.minsait.com](http://www.minsait.com)), líder em transformação digital e Tecnologias da Informação. A Minsait apresenta um alto grau de especialização e conhecimento sectorial, que complementa a sua elevada capacidade de integrar o mundo *core* com o mundo digital, a sua liderança em inovação, transformação digital e flexibilidade. Desta forma, concentra a sua oferta em propostas de valor de alto impacto, baseadas em soluções *end-to-end*, com uma segmentação notável, que lhe permite alcançar impactos tangíveis para os seus clientes em cada sector, com uma abordagem transformacional. As suas capacidades e liderança estão patentes na sua oferta de produtos, denominada Onesait, e na sua oferta transversal de serviços.

#### **Sobre a Indra**

A Indra ([www.indracompany.com](http://www.indracompany.com)) é uma das principais empresas globais de tecnologia e consultoria e o parceiro tecnológico para as operações chave dos negócios dos seus clientes em todo o mundo. É líder mundial no fornecimento de soluções próprias em segmentos específicos dos mercados de Transporte e Defesa, e uma empresa líder em transformação digital e Tecnologias da Informação na Península Ibérica e na América Latina através da sua filial Minsait. O seu modelo de negócio está assente numa oferta integral de produtos próprios, com um enfoque *end-to-end*, de alto valor e com uma elevada componente de inovação. No exercício de 2021 registou um volume de vendas de 3.390 milhões de euros, 52.000 colaboradores, presença local em 46 países e projetos em mais de 140 países.

Em Portugal desde 1997, a Indra, com escritórios em Lisboa, Porto e Amarante, conta com uma sólida equipa de profissionais com elevada especialização para o desenvolvimento e implementação das suas soluções e serviços. A empresa integra alguns dos projetos mais inovadores que são chave para o desenvolvimento económico e tecnológico do país nos sectores de Transporte & Defesa, e nas Tecnologias de Informação (TI) através da sua filial Minsait.