



## **A empresa Realtec usa o eMaint X3 para gerenciar a manutenção em um condomínio com mais de 3.000 residências**

### **Histórico**

A empresa Realtec Community Services, Inc, (RCS) é a Gestora da Associação de Moradores do Condomínio Ford (FCHOA) localizado em Williamsburg, Virginia. Uma comunidade com mais de 5.000 moradores. Dentro da comunidade existem mais de 2.500 residências e 2 conjuntos de edifícios, além de 2 piscinas e 10 quadras de tênis. A RCS é responsável por manter 77 quilômetros de estradas privadas, 11 quilômetros quadrados de área comum, e veículos de serviço. Audrey Miller, Coordenador de Serviços aos Proprietários e Ryan Lee, Gerente de Projetos de Manutenção e Rodovias enxergaram uma forma mais eficiente de gerenciar as solicitações de serviços dos proprietários, a manutenção em geral e reportar as atividades.

### **Desafio**

Antes da implantação do Sistema eMaint X3 a RCS utilizava planilhas excel com informações gerais sobre tarefas a serem executadas. Este formato se tornou pouco prático e não oferecia as informações solicitadas pelos diversos comitês da Associação de Moradores. A RCS precisava de um Sistema para acompanhar tarefas recorrentes de manutenção, para gerenciar o crescente número de solicitações dos moradores, e para gerar relatórios semanais e mensais para os comitês da Associação de Moradores incluindo segurança, recreação, rodovias, projetos de manutenção e orçamento.

***“O Software eMaintX3 nos permitiu oferecer um serviço ao cliente de qualidade superior, ao reduzir o tempo de resposta das solicitações de serviços, bem como oferecer relatórios detalhados aos 13 comitês da Associação de Moradores”***

Audrey Miller  
Coordenador de Serviços ao Morador  
Realtec Community Services  
Condomínio Ford em Williamsburg

### **Implementação**

O Software eMaint X3 foi recomendado por um morador e membro da Associação de Moradores e foi selecionado em função do preço muito favorável e habilidade de se adaptar facilmente as necessidades do cliente. Ao longo de 30 dias da implantação do software, todas as OS's recorrentes foram carregadas no sistema e novas OS's geradas e designadas. Ryan e Audrey tiveram a possibilidade de personalizar os campos da tabela de Ordem de Serviço a fim de manter a linguagem normalmente utilizada na empresa. Através de um link no web site da Associação de um formulário de Solicitação de Serviços a RCS pode agora aprovar, designar e acompanhar solicitações dos moradores todas as manhãs. Audrey e Ryan podem agora criar relatórios contendo informações detalhadas que são solicitadas por cada um dos 13 comitês da Associação de Moradores.

Um benefício adicional tem sido a possibilidade de gerar OS's para manutenção de residências abandonadas a fim de manter um padrão mínimo de qualidade e aparência para esta e outras residências da região.

### **Resultados**

- Executar medidas de preservação em residências abandonadas.
- Melhoria no percentual de OS's encerradas com um processo mais eficiente de aprovação de OS's, designação de serviços, acompanhamento e revisão dos processos.
- Redução no tempo de resposta desde a solicitação de serviço do morador até execução dos serviços.
- Geração automática de relatórios para a diretoria e os 13 comitês da Associação de Moradores.
- Melhora no processo de comunicação com os moradores acompanhando solicitações e OS's.