

## Mobile Workforce Management for Utilities

SOLUCION PARA EL DESPACHO DE RECLAMOS Y RESOLUCION DE LOS MISMOS EN CAMPO



Totalmente configurable  
Integrable con cualquier sistema de  
recepción de reclamos  
Diferentes modalidades de Despacho

Solución diseñada considerando las características particulares del mercado regional: simple, practica, basada en la experiencia obtenida en años de trabajo en Utilities de la región

Solución ideal para el centro de despacho de las empresas de servicios públicos, que permite agilizar y automatizar la asignación de los reclamos a las diferentes cuadrillas en campo así como también el tratamiento del mismo en el terreno.

Reduce los tiempos desde la recepción del reclamo hasta el cierre del mismo.

Ofrece un completo tablero de control geográfico donde es posible monitorear los reclamos pendientes y la ubicación de las cuadrillas. Adicionalmente a ello, el sistema detecta y señala sobre el mapa, los posibles puntos de falla facilitando la detección de una contingencia.

Diferentes alarmas alertan al despachante ante desvíos no contemplados

Cartografía Satelital y Elementos de la Infraestructura Técnica Off-Line en los dispositivos móviles, brindan una óptima performance en campo.

### OBJETIVOS

- ▶ Facilitar el despacho de los reclamos a partir de la provisión de herramientas simples y ágiles.
- ▶ Brindar herramientas de control y gestión que permiten optimizar el desempeño de las cuadrillas.
- ▶ Facilitar las tareas en campo proveyendo mayor información al operario.
- ▶ Reducir los tiempos de resolución de los reclamos disminuyendo las multas por calidad de servicio.

Estos son tan solo algunos de los objetivos que se alcanzan al implementar el SAR-GIC.

### ALCANCE

La solución comprende:

- ▶ Módulo de Despacho

- ▶ Módulo de Gestión de Reclamos para las Cuadrillas (sobre Tablets y/o Smartphones)
- ▶ Módulo de Consulta Web
- ▶ Módulo de Análisis Estadístico

Integración on-line con cualquier sistema de recepción de reclamos.

### MULTI-DISPOSITIVOS

Soporte para todo tipo de dispositivos móviles (Tablets, Smartphones) en múltiples formatos de pantalla (horizontal o vertical) bajo SO Android.

### BENEFICIOS

Se describen tan solo algunos beneficios...

#### Para el Centro de Despacho...

- ▶ Reduce los tiempos de despacho de los reclamos.
- ▶ KPIs y Eventos de detección de desvíos que alertan al despachante.
- ▶ Rápida identificación de un evento grupal a partir de los reclamos recepcionados y/o Dependencia Técnica de los elementos de la infraestructura de red, lo que permite despachar una única cuadrilla a la ubicación del probable elemento afectado.
- ▶ Visualización On-Line de los recursos en el terreno (junto con los reclamos pendientes), lo que facilita la gestión y control de los mismos.
- ▶ Optimiza el desempeño de la cuadrilla reduciendo tiempos y distancias de traslado.
- ▶ Reduce gastos asociados a la impresión de los reclamos.
- ▶ Facilidad para re-despacho a otras cuadrillas.
- ▶ Despacho múltiple a partir de una selección de reclamos en el mapa.
- ▶ Envío de mensajes a las cuadrillas
- ▶ Mapa con cartografía satelital de base que facilita la ubicación de una cuadrilla, reclamo, elemento de la

## Mobile Workforce Management for Utilities

SOLUCION PARA EL DESPACHO DE RECLAMOS Y RESOLUCION DE LOS MISMOS EN CAMPO



Totalmente configurable  
Integrable con cualquier sistema de  
recepción de reclamos  
Diferentes modalidades de Despacho

Solución diseñada considerando las características particulares del mercado regional: simple, practica, basada en la experiencia obtenida en años de trabajo en Utilities de la región

infraestructura y brinda un estado de situación completo.

- ▶ Facilidad para agregar cuadrillas externas en caso de necesidad de refuerzos.
- ▶ Diferentes modalidades de despacho según las necesidades.

### Para el Operario de la Cuadrilla...

- ▶ Facilita la ubicación de los reclamos reduciendo los tiempos de resolución.
- ▶ Cierre de reclamos desde el terreno evitando la carga manual.
- ▶ Provee al operario herramientas que le facilitan su trabajo como ser:
  - Visualización de los reclamos asignados en un mapa, pudiendo ordenarlos por diferentes atributos entre ellos por distancia, prioridad, antigüedad, etc.

- Visualización de la ubicación del resto de las cuadrillas.

- ▶ Datos técnicos y comerciales adicionales,
- ▶ Visualización de la infraestructura técnica (redes y elementos técnicos).

### Para la Gerencia Técnica...

- ▶ Recepción de alarmas por email ante desvíos no contemplados.
- ▶ Recepción automática por email de informes estadísticos diarios, semanales y mensuales.
- ▶ Monitoreo Web del estado de situación.
- ▶ Herramientas de análisis estadísticos.
- ▶ Reproducción de los recorridos realizados por las cuadrillas.
- ▶ Chequeo de la ubicación geográfica desde donde se realizaron las distintas operaciones en las cuadrillas.

