



# Mobile Workforce Management de Clevest

Automatice cualquier actividad de trabajo de campo de su empresa de servicios públicos

Obtenga mayor eficiencia de sus operaciones de campo, mejore su capacidad de respuesta en el campo y en la oficina, incremente la seguridad general de sus trabajadores móviles y brinde niveles consistentemente más elevados de servicio a sus clientes.

Conecte a sus trabajadores de campo con supervisores y despachadores en la oficina en tiempo real para poder tomar decisiones más informadas y mejorar la eficiencia de sus operaciones de campo.

Mobile Workforce Management (MWFM) de Clevest ha sido diseñada especialmente para las empresas de luz, gas y agua, ya que conecta al campo con la oficina en una simple plataforma móvil de punta que le permite administrar a sus trabajadores móviles y casi cualquier tipo de trabajo que realicen –desde trabajos relacionados con servicio a medidores, inspecciones de postes y localizaciones hasta el reestablecimiento del servicio y el despliegue masivo de medidores inteligentes. Para lograr una alineación aún mayor entre el campo y la oficina, aproveche las ventajas que le ofrece la solución AVL de Clevest, totalmente integrada y específica para las empresas de servicios públicos, que le permite obtener una visualización en tiempo real, basada en la ubicación por GPS de los vehículos así como su relación con la infraestructura de activos.



## ¿Por qué elegir MWFM de Clevest?

- Una arquitectura altamente configurable que reduce considerablemente el tiempo necesario para el lanzamiento de un sistema en producción
- La flexibilidad de la interfaz de servidor le permite a los clientes controlar la manera en que desean configurar las interfaces entre MWFM y los demás sistemas empresariales
- La AVL integrada permite una gestión total de la fuerza de trabajo móvil en el mapa
- La función de programación empresarial (enterprise scheduling) maximiza la productividad de los trabajadores, el equipo y los recursos
- La creación de rutas a nivel de calle permite a los trabajadores móviles completar más trabajos ya que tienen que conducir menos
- Las aplicaciones sumamente útiles e intuitivas para el personal de oficina y los trabajadores móviles permiten a la fuerza de trabajo de la empresa de servicios públicos completar más trabajos de manera precisa y eficiente
- Soporta múltiples dispositivos móviles y sistemas operativos, lo cual brinda una enorme flexibilidad y permite satisfacer las necesidades de los programas BYOD (trae tu propio dispositivo)
- Permite a las empresas de servicios públicos soportar la convergencia de trabajadores, herramientas y habilidades con la automatización de todos los tipos de trabajos

“Con el sistema de gestión de fuerzas de trabajo móviles ahora tenemos un flujo de trabajo “sin papel” entre el área de despacho y las cuadrillas; cuadrillas que trabajan directamente desde sus camiones; una reducción del 80-90% diaria en el tráfico de radio y llamadas de voz; y trabajos completados sin ninguna interacción manual o intervención humana en el campo o en la oficina. El equipo de campo ha mostrado una actitud realmente positiva desde que se instaló. Les facilita el trabajo; ingresan un poco de información y pasan a la siguiente orden. Y cuando no está disponible en línea o se desconecta por unos momentos, ¡se quejan!”

- Ronnie Bludau, Tecnología de Operaciones, Bluebonnet

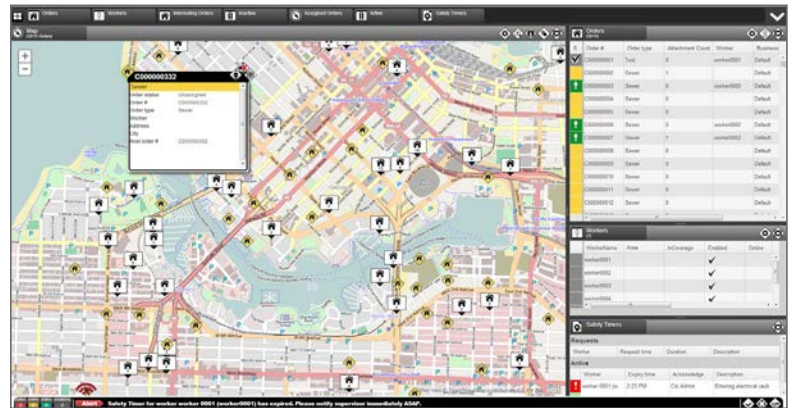
# Principales características de MWFM de Clevest

## AVL Integrada

- Gestione la totalidad de su fuerza de trabajo móvil a partir del mapa de todas las operaciones de campo y activos GIS
- Tome decisiones importantes con mayor rapidez y eficacia
- Incremente las tasas de finalización de órdenes al asignar el trabajo al trabajador más cercano
- Mejore la seguridad de trabajadores aislados y cuadrillas durante situaciones de emergencia
- Responda a alertas, excepciones y emergencias con mayor rapidez

## Visualización privilegiada para despachadores

- Reduzca los gastos generales y costos administrativos relacionados con el despacho y captura de datos manuales
- Haga más con menos al incrementar la productividad en la oficina y empoderar a los despachadores y supervisores para que lleven a cabo un trabajo de mayor valor
- Mejore el servicio al cliente acortando los tiempos de respuesta a solicitudes de servicio
- Mejore los tiempos de respuesta, mejore las tasas de resolución en primera instancia y minimice la pérdida de ingresos
- Conserve los datos de auditoría sobre la totalidad del trabajo de campo para satisfacer los requisitos de las autoridades normativas y las consultas de los clientes
- La aplicación basada en navegadores permite realizar implementaciones con mayor rapidez y menos complicaciones



Visualización integrada de mapas, detalles de órdenes, trabajadores, vehículos, activos GIS, temporizadores de seguridad y alertas para tomar mejores decisiones

## Programación Empresarial (Enterprise Scheduling)

- Reduzca considerablemente el tiempo que se gasta en compilar programas en papel y de forma manual
- Optimice la asignación de órdenes a trabajadores que cuenten con las capacidades apropiadas, en el momento oportuno, y complete más trabajos por técnico por día
- Mejore la satisfacción del cliente al ofrecerle horarios más confiables de visitas
- Reduzca las costosas horas extra y los improductivos tiempos muertos
- Mejore la capacidad de respuesta ante nuevas condiciones al reprogramar y reequilibrar el trabajo de manera eficiente

## Plataforma móvil única para todo tipo de trabajos de campo

- Reduzca los errores en el campo, incremente la exactitud de los detalles de los cierres de orden, y mejore la calidad general de la información de sus sistemas CIS y GIS
- Empodere a los trabajadores para que finalicen distintos tipos de trabajo de campo utilizando una sola plataforma móvil
- La interfaz intuitiva, atractiva y con compatibilidad táctil reduce el tiempo de capacitación e incrementa la productividad de los trabajadores
- Ahorre costos y elimine la necesidad de utilizar distintos dispositivos con una sola solución móvil que integra el flujo de trabajo y las herramientas necesarias para atender cientos de tipos de órdenes de trabajo
- Adapte el dispositivo a sus necesidades operativas, incluyendo programas BYOD (trae tu propio dispositivo), con el soporte a dispositivos manuales, tabletas y laptops, así como múltiples sistemas operativos

## **Enrutamiento optimizado**

- Optimice la coordinación del trabajo, trabajadores, tiempo de traslado y distancia, ya sea de manera automática o sobre pedido
- Reduzca los costos operativos y los relacionados con el servicio a clientes que resultan de visitas fallidas, con una generación de rutas más inteligente
- Pase menos tiempo conduciendo y mejore la productividad y la eficiencia en términos generales
- Reduzca los costos de combustible, el desgaste de los vehículos y las emisiones, y apoye iniciativas ecológicas al disminuir el kilometraje en general

## **Función móvil para resolver fallas en el suministro**

- Mejore la seguridad de los trabajadores cuando estos realicen trabajos de reestablecimiento de suministro de energía a un ritmo acelerado, bajo mucha presión, de gran variabilidad y potencialmente peligrosos
- Acelere los tiempos y mejore la coordinación de esfuerzos para reestablecer el suministro de energía mediante la comunicación inalámbrica y la integración con soluciones OMS (tales como ABB, Telvent, Milsoft y dataVoice)
- Apoye esfuerzos de ayuda mutua e integre fácilmente a los recursos prestados
- Proporcione actualizaciones precisas y oportunas sobre el grado de avance a sus clientes, público en general y entidades normativas
- Satisfaga los requisitos normativos con informes fáciles de generar sobre indicadores clave tales como SAIDI y CAIDI

## **Interfaces adaptables**

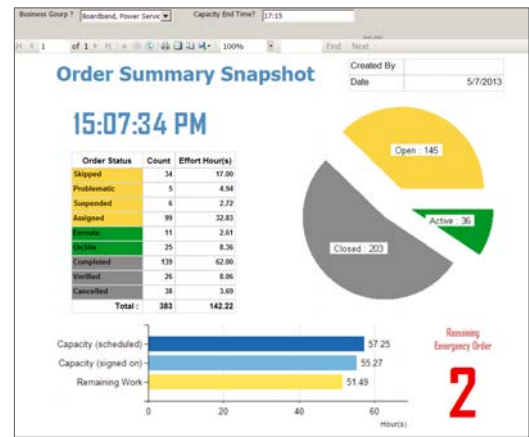
- Optimice procesos comerciales al compartir información de manera automática entre sistemas empresariales
- Aproveche múltiples inversiones en tecnología de manera simultánea
- Aprovecha los estándares sobre desarrollo de aplicaciones y comunicaciones conforme a la norma industrial para lograr implementaciones más confiables
- Cambie las APIs de manera independiente para modificar los requisitos de intercambio de información conforme cambian las necesidades comerciales
- Evite la personalización extensa y costosa que requiere la retroadaptación de los sistemas heredados
- Reduzca los largos ciclos de Aseguramiento de Calidad (QA) relacionados con el desarrollo personalizado
- El hecho de poder usar los servicios de Web, tales como interfaces certificadas por MultiSpeak® y CIM, archivos planos, bases de datos intermediarias (island database), colas de mensajes, etc., le permite a MWF de Clevest interconectarse con casi cualquier sistema

## **Alertas y temporizadores de seguridad en tiempo real**

- Seguridad y tranquilidad para los trabajadores móviles, sus familias y las empresas de servicios públicos
- Mantenga a sus trabajadores seguros en situaciones de emergencia, tales como el reestablecimiento del servicio después de una falla grave en el suministro de energía
- Mantenga a sus clientes seguros en situaciones de emergencia posteriores a fugas de gas o catástrofes
- Eficiencia operativa mejorada y tranquilidad para las empresas de servicios públicos con alertas sobre excepciones relevantes

## Informes y resúmenes

- Mejore la toma de decisiones generando inteligencia procesable a partir de los datos de campo
- Obtenga acceso a la información rápidamente sin salir del sistema MWFM
- Optimice el desempeño de las cuadrillas y mejore su impacto sobre la eficiencia operativa y la satisfacción de los clientes
- Responda de manera efectiva a las consultas de los clientes con datos precisos y oportunos sobre las actividades de campo



Tablero para poder visualizar el estado de avance del trabajo

## Preguntas frecuentes

### P: ¿Qué hace que MWFM de Clevest sea específica para empresas de servicios públicos?

R: Al contar con una vasta experiencia sobre la industria de los servicios públicos y los retos operativos que enfrentan, Clevest ha diseñado su plataforma MWFM de punta, específicamente para ayudar a las empresas de servicios públicos a transformar sus operaciones de campo y automatizar cualquier actividad relacionada con el trabajo de campo. Además, la integración previa con las principales soluciones GIS tales como ArcGIS de Esri y Partner Software; CIS y sistemas de cobranza tales como CC&B de Oracle, SAP, ATS, Daffron, NiSC y SEDC, entre otros; y sistemas OMS tales como ABB, Telvent, Alstom, Milsoft y dataVoice, permiten a las empresas de servicios públicos hacer rendir sus inversiones existentes en Tecnología de la Información.

### P: ¿Cuál es la ventaja de integrar MWFM de Clevest con AVL de Clevest sobre la misma plataforma?

R: La integración de ambos sistemas en una sola plataforma permite a las empresas de servicios públicos visualizar las órdenes que han sido asignadas a las cuadrillas; monitorear el avance en tiempo real de las mismas; asignar, reasignar o cancelar órdenes en caso de ser necesario, y redirigir los recursos en el campo como sea necesario, directamente desde el mapa. Las superposiciones GIS opcionales permiten a los despachadores gestionar las operaciones de campo respaldados por visualizaciones dinámicas y precisas de la infraestructura de los activos de la empresa de servicios públicos relativas a la ubicación de sus vehículos.

### P: ¿Qué información se puede transferir entre los sistemas empresariales existentes de una empresa de servicios públicos y el MWFM de Clevest?

R: El MWFM de Clevest es sumamente flexible en cuanto a la aceptación de datos y permite configurar cualquier tipo de orden o proceso comercial para recibir distintos tipos de datos. El MWFM de Clevest puede utilizar los servicios de Web, tales como las interfaces certificadas por MultiSpeak®, archivos planos, bases de datos intermediarias (island database), colas de mensajes, etc., para comunicarse con casi cualquier sistema. La transferencia de datos se puede realizar conforme a un calendario, sobre pedido, de manera automática o provocada por eventos de los usuarios en tiempo real.

### P: ¿Cómo ayuda el MWFM de Clevest a las empresas de servicios públicos a mantener a sus trabajadores de campo seguros?

R: La generación de alertas en tiempo real a través de un tablero de alertas muy visible aunque discreto, así como a través del correo electrónico, proporciona seguridad y tranquilidad a los trabajadores aislados y a las cuadrillas que trabajan en situaciones potencialmente inseguras y peligrosas. El simple hecho de presionar el minuterero de seguridad o el botón de emergencia del collar de alerta para trabajadores aislados, permite a los trabajadores en el campo poner sobre aviso al personal de la oficina antes de emprender un trabajo potencialmente peligroso o de entrar a la residencia de algún cliente potencialmente violento. De esta manera, los despachadores pueden notificar al personal de operaciones de rescate para que esté preparado y pueda enviar ayuda de inmediato, en caso de ser necesario.

**P: ¿El MWFM de Clevest soporta una aplicación de oficina basada en navegadores?**

R: Sí. La aplicación de punta, WorkSpace de Clevest es una aplicación poderosa y fácil de usar que está basada en navegadores. Diseñada para despachadores y supervisores de oficina, esta aplicación les proporciona visualizaciones interoperables de las operaciones de campo, incluyendo órdenes, trabajadores, vehículos y mapas, así como un tablero de alertas, minuterios de seguridad y vistas abreviadas de trabajos terminados contra trabajos pendientes.

**P: ¿Qué dispositivos y plataformas móviles soporta el MWFM de Clevest?**

R: La versátil plataforma móvil de Clevest soporta computadoras manuales, tabletas y laptops así como múltiples sistemas operativos, tales como Android, iOS® y Windows®, lo que permite a las empresas de servicios públicos elegir el dispositivo que mejor se adapte a sus necesidades operativas y que mejor apoye los programas BYOD (trae tu propio dispositivo).

**P: ¿El MWFM de Clevest soporta tabletas con pantalla táctil?**

R: Sí. La nueva aplicación WorkBook de Clevest ofrece una interfaz de usuario dinámica y poderosa que soporta iPads® y tabletas Windows® 8, Android con pantalla táctil.



Mobile Workforce Management



Meter Reading



Smart Grid Operations & Maintenance



Automatic Vehicle Location



Transformando las operaciones de campo  
de las empresas de servicios públicos