

AyA Mejora en un 50% los Tiempos de Respuesta de Reparación

Perfil del Cliente



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, San José, Costa Rica

www.aya.go.cr

Sector:
Gobierno

Ingreso Anual:
\$1M-\$100M

Empleados:
2000-4999

Productos y Servicios de Oracle

- Oracle Database
- Oracle Application Server
- Oracle Field Service
- Oracle Depot Repair
- Oracle Service Contracts
- Oracle Human Resources
- Oracle Inventory
- Oracle Workflow
- Oracle Discoverer

Beneficios Clave

- Mejora de un 50% en los tiempos de reparación
- Incremento en la visibilidad de los datos en todo el sistema.

"El sistema de administración de relaciones con el cliente de Oracle cambió la manera de hacer negocios, desde el momento en que se informa un problema hasta la calidad de la información ingresada en nuestro sistema, hasta nuestra capacidad de responder y despachar recursos. Hemos sido testigos de mejoras espectaculares en nuestra capacidad de prestar servicio a nuestros clientes". Edwin Matarrita, Coordinador, Centro de Gestión Tecnológica, Región Metropolitana del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

Una de las empresas públicas más importantes de Costa Rica, Costa Rican Aqueduct and Sewer System Institute (Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados), o AyA, suministra el sistema de agua potable del país y administra el sistema cloacal. Más del 60% de la población depende de AyA para el tratamiento de agua potable y de la higiene cloacal.

Antes de 2001, sin embargo, AyA no contaba con un sistema de administración de la información que estuviera a la altura del trabajo. Para empezar, el sistema no permitía un control amplio de las redes de varios niveles de AyA, cuya responsabilidad incluye la administración financiera, pagos a los clientes, reparación de sistemas y problemas de servicios. Su red de reparación y servicios del sistema estaba abrumada tratando de rutear y manejar más de 18.500 llamadas telefónicas por mes relacionadas con pedidos de servicios. "Necesitábamos tener una manera más eficiente de controlar nuestras operaciones y de mejorar el servicio que ofrecemos a nuestros clientes. También necesitábamos acelerar la solución de cualquier problema en nuestros acueductos", dijo Edwin Matarrita, coordinador, Centro de Gestión Tecnológica, Región Metropolitana del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

Cómo Reducir a la Mitad el Tiempo de Reparación

Todo ha cambiado tras la inversión de AyA en una solución de administración de relaciones con el cliente (CRM) de Oracle. Con Oracle, AyA tiene el sistema necesario de infraestructura y de información para reducir a la mitad los tiempos de reparación. Los beneficios condujeron a la reducción correspondiente de aguas residuales y ayudó a la agencia a controlar los costos de reparación. En el pasado, por ejemplo, arreglar un caño dañado podía tomar nueve días. Ahora, AyA ha reducido el tiempo promedio empleado para realizar este trabajo a tres días.

La documentación de reparaciones también constituía un problema con el sistema anterior. Ahora, Oracle administra todo el proceso de documentación, desde el comienzo de la reparación hasta su resolución. Como resultado, AyA puede seguir el historial de cada servicio ofrecido, incluidas todas las personas y el equipo que trabajó en el proyecto. desde la

los datos en todo el sistema, lo cual mejora la asignación de recursos

- Mejora en la responsabilidad fiscal a través de controles más estrictos de los costos de material y de trabajo
- Mediciones establecidas para evaluar el desempeño y la productividad de los equipos de reparación
- Aumento en la satisfacción del cliente con tiempos de respuesta y actualizaciones de estado más rápidos

Perfil del Partner



BD Consultores S.A.
San José, Costa Rica
www.bdconsultores.com

En este momento, BD CONSULTORES® es el líder comercial en América Central con respecto a la venta e implementación de las soluciones CRM y en la consultoría estratégica en lo que respecta a las tecnologías de vanguardia, logrando un alto grado de satisfacción para el cliente.

personas y el equipo que trabajó en el proyecto, desde la persona que procesó el pedido hasta el trabajador que finalizó la reparación. Para rastrear y documentar las reparaciones, AyA creó una plataforma denominada "sistema de gestión de averías" o SGA. El sistema rastrea todos los problemas dentro de la red de AyA, desde una planta de tratamiento de entrada de agua, estación de bombeo o tanque hasta sus variadas redes. El sistema depende en gran medida de Oracle Field Service, que contiene toda la información necesaria para resolver los pedidos de servicio. Debido a que el sistema identifica y establece con exactitud los problemas, más empleados de AyA pueden encarar los procesos de reparación. Esto ha tenido el beneficio doble de hacer que los empleados sean más eficientes en sus trabajos y hacer que las empresas sean más eficientes en general.

Participación del Cliente

Antes de desplegar las soluciones de Oracle, AyA tenía un sistema de tecnología obsoleto que solamente integraba parte del acueducto y no podía informar lo que ocurría en las estaciones de bombeo ni en las plantas de agua potable. "Por esa razón, teníamos información e informes separados que debían ser unificados manualmente. Le llevaba mucho tiempo al ingeniero a cargo realizar su informe manual de administración", comentaba Matarrita.

La confección de un informe era muy lenta y no era coherente con el tipo de servicio al cliente que AyA intentaba lograr. Por ejemplo, cuando un cliente llamaba para informar una pérdida de agua, solamente los empleados podían rutar los reclamos. Además, una vez informada la avería, el sistema no ofrecía información adicional acerca del estado de reparación si un cliente la solicitaba. Ahora, AyA reúne la información suministrada por los clientes externos y puede informar sobre la situación de cada proceso de reparación por teléfono.

La solución Oracle CRM ha ayudado a AyA a acelerar las reparaciones de acueducto y abrió otra vía de comunicación con los clientes. Al utilizar Oracle TeleService, AyA estableció un número gratuito para que el público pueda informar acerca de problemas dentro del sistema de acueductos. Los empleados pueden ingresar información sobre el problema dentro del sistema SGA, donde el problema se puede evaluar mejor y se pueden desplegar recursos para comenzar el proceso de reparación.

Ahorros de Costo y Agua

A través del procesamiento de órdenes de trabajo, los ingenieros responsables de cada zona geográfica determinan la importancia de cada falla y establecen el pedido de reparación según la prioridad, ubicación, antigüedad y los recursos o maquinarias necesarios para realizar la reparación. Oracle permite que AyA organice y documente todo el proceso de reparación, desde el origen del problema hasta el momento de su resolución. Con el

acceso a los registros históricos de servicios, como así también a los datos sobre todas las personas y pasos empleados para resolver el problema, AyA puede crear informes exactos, con rapidez.

Al contar con información al minuto sobre todas las reparaciones, se promueve un mejor control de los costos y se puede ayudar a AyA a transferir los costos a terceros si dichas partes hubiesen causado el problema. También permite a AyA evaluar mejor el desempeño y la productividad de los equipos de reparación.

El sistema de Oracle CRM también ha ayudado a AyA a refinar sus procedimientos para el personal que participa de las reparaciones de fallas, evitando la duplicación de funciones y esfuerzo y, por lo tanto, abordando los problemas de manera más rápida y eficiente.

Como una entidad de propiedad estatal, AyA debe informar a las entidades regulatorias del sector. Gracias a Oracle, el control, manejo y gastos relacionados con los materiales utilizados por el personal ahora se efectúan automáticamente, lo cual mejora el proceso interno de auditoría.

¿Por qué Oracle?

La elección de Oracle como partner tecnológico para AyA fue una elección natural. Oracle cumplía con todos los requisitos de AyA en lo referente al despliegue, servicio y soporte de la funcionalidad global de Oracle, la facilidad de uso y los costos más bajos también fueron puntos de venta clave.

Proceso de Implementación

AyA eligió Oracle Certified Partner BD Consultores en Costa Rica para que su nuevo sistema comience a funcionar en vivo. Al principio, la implementación estaba restringido a la región metropolitana de AyA, que tiene el número más alto de usuarios. Finalmente, AyA planea implementar el sistema en otras regiones en los próximos meses.

Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (Costa Rican Aqueduct and Sewer System Institute) administra el sistema de agua potable y cloacal del país. El sistema de acueductos y alcantarillados de la empresa está dividido en seis regiones; la más grande está compuesta por aproximadamente 2.000 kilómetros de agua potable y 44 kilómetros de cloacas.

ORACLE