

13/07/2016 - A mobilidade a favor das concessionárias de água e esgoto

*Por Richard Natal**

Já pensou que os recursos de mobilidade podem revolucionar a forma como as concessionárias atendem os seus usuários? É fato que toda concessionária de serviços públicos necessita prestar serviços em campo. Inspeções de equipamentos, medição de serviços prestados, visitas técnicas, manutenções de todo o aparato e entrega de faturamento são alguns dos serviços mais prestados in loco. As concessionárias de saneamento básico não fogem à regra.

Na prática, prestar estes serviços invariavelmente envolve gerir equipes que estão em campo, sejam próprias ou contratadas de algum empreiteiro. Mas como acompanhar com tanto afinco a realização destas atividades? Como saber se as tarefas passadas são executadas? Como tratar desvios de execução rapidamente? Como contabilizar os recursos utilizados, inclusive tempo humano, na execução dos serviços?

Há pouco tempo orquestrar esse volume massivo de informação de maneira assertiva era impossível. Num cenário não tão longínquo, as concessionárias tentavam minimizar estes problemas implantando processos pesados e baseados na entrega de papéis, assinaturas, protocolos, dentre outras metodologias.

Com o avanço da tecnologia, o boom dos smartphones baratos, a ampliação da área de cobertura de telecomunicações e com empresas de software automatizando demandas administrativas, estes problemas são resolvidos com maior controle, menos esforço humano, mais otimização de equipes e, sobretudo, com redução de custos. Porém, o desafio da tecnologia é ir além do desenvolvimento de novas ferramentas colaborativas com foco no bom andamento dos processos, a tecnologia é inserida como um agente de mudanças na qual acompanha a evolução do mercado, criando soluções para endereçar exatamente os gargalos dos serviços públicos de água e esgoto.

Dentro das forças tecnológicas atuais, a mobilidade é o tema mais a favor das concessionárias, já que há ferramentas móveis que podem monitorar o trabalho executado em campo, em tempo real. Além de interagir com os técnicos em campo e priorizar as atividades a serem executadas durante o dia enquanto são realizadas, auxiliando as equipes in loco, as tecnologias permitem que os profissionais de atendimento consigam chegar mais rapidamente ao destino, sendo mais assertivos na identificação do local de trabalho.

Tendo a mobilidade como estratégia prioritária, as concessionárias poderão otimizar os recursos e gerir a atuação das equipes, se apoiando em gráficos de performance individual, de time e comparativos com metas pré-estabelecidas, dentre outros serviços que o gestor terá a oportunidade de acompanhar sobre o seu time. Ter uma solução e não apenas um aplicativo desconexo garante alta disponibilidade e escala de atuação, além de melhorar a estabilidade e confiabilidade do sistema.

Mais importante do que ter a mobilidade como um diferencial, é preciso ressaltar o

protagonismo do especialista nesta jornada digital da concessionária. A empresa de tecnologia, prestadora de serviço, que não efetuar fielmente a customização e integração à cultura da concessionária poderá colocar em risco a sua reputação a todos os seus stakeholders. Por isso, ter um custo adequado para um serviço de qualidade, integrando uma equipe de campo regionalizada com conhecimento de diversos ambientes a uma equipe de back office, controlando os níveis de serviço são itens básicos rumo ao sucesso tecnológico da concessionária.

* Richard Natal é diretor da fábrica de software da Divisão de Utilities da Sonda IT, maior integradora latino-americana de soluções de Tecnologia da Informação. Fundada em 1974, a companhia tem presença direta em dez países da região, tais como Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Equador, México, Panamá, Peru e Uruguai. Atualmente a empresa opera com 22 mil colaboradores e seu faturamento em 2014 alcançou a marca de US\$ 1,447 bilhão. Suas principais áreas de negócios são os serviços de TI em diferentes modalidades, aplicações e infraestrutura. Sua cobertura de negócios compreende uma ampla diversidade de indústrias. No Brasil, a Sonda IT atua desde 1989 e está presente nos principais Estados do País.

IMAGE Comunicação