

Améliorer la maintenance du réseau électrique au Moyen-Orient

⚠ Défi

EPDC (la société de développement de l'énergie électrique) est une filiale de Tavanir (la société de production, de transport et de distribution d'électricité au Moyen-Orient) qui conduit les réseaux électriques de moyenne et haute tension dans tout le pays. 121, le service d'urgence d'EPDC, répond aux demandes des abonnés.

EPDC avait besoin d'améliorer l'efficacité du département 121 et a demandé à notre partenaire GGRCO de développer une solution spécifique.

Le principal défi était le traitement manuel des appels par radio. Un répartiteur d'urgence recevait toutes les informations des abonnés par téléphone et envoyait l'équipe de terrain par radio.

En raison du processus manuel, il y avait de nombreux problèmes tels que:

- la récupération d'informations incorrectes sur l'accident;
- des envois inadéquats;
- des retards;
- des lieux d'accident inexacts;
- l'absence de l'abonné sur le lieu de l'accident;
- le système ne comportait aucun rapport permettant de vérifier la productivité des équipes de terrain;
- plusieurs lignes téléphoniques étaient nécessaires;
- les abonnés devaient attendre longtemps avant d'obtenir une réponse, et parfois ils n'avaient même pas la possibilité de faire une demande.

Toutes ces choses devaient être réglées afin de fournir aux abonnés des services de maintenance rapides et efficaces.

🔗 Solution

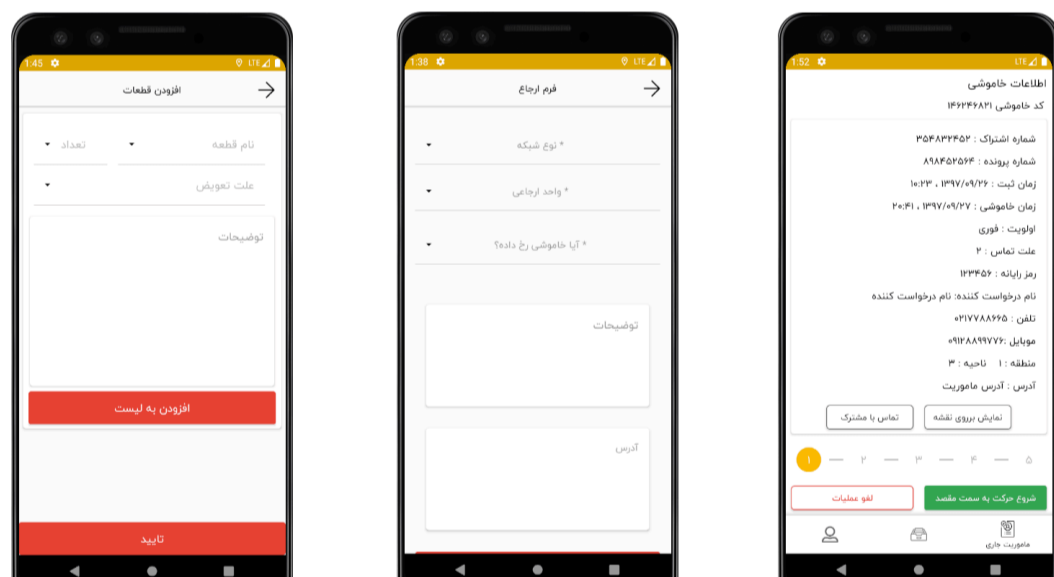
La simple utilisation de la télématique n'était pas suffisante pour le projet et l'ensemble du système a été reconstruit en une plateforme numérique de répartition.

- Le processus manuel de traitement des demandes a été automatisé. L'identifiant de l'appelant et d'autres informations, y compris sa localisation, sont chargés automatiquement dans le système, et la demande est créée dans le système.
- Ensuite, le système vérifie la catégorie d'accident, le lieu, la priorité (sur la base des priorités prédéfinies pour chaque catégorie) et les compare aux paramètres de l'équipe de terrain, puis l'attribue à l'équipe la mieux adaptée.

#	شماره درخواست	شماره درخواست	زمان درخواست	درخواست کننده	انجام دهنده	محدوده	آدرس	آخرین وضعیت	عملیات
1	9920000181402	989922825	16:54 1398/08/01	اسحق صالحی	مهدی محمدی	زاهدان 1	ک - ترشاب	منتظر پذیرش	منتظر پذیرش
2	270000001278854	98273400980	16:38 1398/08/01	اسماعیلی نژاد	سورن	زاهدان 1	پارک خیاران رحمت المصلحین 18	منتظر پذیرش	منتظر پذیرش
3	80000000190669	980827526	16:36 1398/08/01	شیمی	چهار	زاهدان 1	کشفه خ خارون رش خ نصرت منزل	منتظر پذیرش	منتظر پذیرش
4	9920000181401	989922823	16:28 1398/08/01	محمدعظیم ریگی	مهدی محمدی	زاهدان 1	خ - جام جم - 22 پ	منتظر پذیرش	منتظر پذیرش
5	9920000181400	989922822	16:25 1398/08/01	محمد علی نونی زهی	حمیدرضا شهنی	زاهدان 2	روستای سفیدمک	منتظر پذیرش	منتظر پذیرش

Liste des tâches avec le rapport et les notes sur l'état

- Il y a 500 équipes de terrain, et chaque équipe a un véhicule équipé d'un tracker. Les données de localisation de l'équipe sont transférées du tracker à Wialon, ainsi que l'itinéraire, la vitesse et de nombreux autres paramètres.
- Toutes les communications avec les équipes de terrain se font dans l'application Android développée par GGRCO. Il existe également une application qui communique avec le système de téléphonie d'EPDC et le serveur de Wialon.
- De la création à l'achèvement des tâches, toute activité de l'équipe de terrain est reflétée dans le système: rapports détaillés de l'équipe, réassignation des tâches et autres paramètres importants.
- Les appareils de [Teltonika](#) ont été utilisés pour ce projet.



Voici à quoi ressemble l'application mobile utilisée par les équipes de terrain

🏆 Résultats

GGRCO, le partenaire de Wialon, a réussi à reconstruire l'ensemble du système de répartition pour obtenir des résultats si impressionnants pour le projet avec 1 million d'abonnés. Il est maintenant prévu d'utiliser cette solution à l'échelle nationale.

✅ Amélioration de 35%

du temps moyen de chaque mission. Le délai entre le signalement du client et la résolution du problème est passé de 101 minutes à 66 minutes.

✅ Amélioration jusqu'à 80%

du temps moyen nécessaire aux équipes pour atteindre le lieu de l'accident. Auparavant, il fallait 3 à 5 minutes pour atteindre le site, et maintenant c'est 0 à 1 minute.

✅ Rapports détaillés

Les responsables peuvent désormais recevoir des rapports mensuels ou quotidiens de chaque équipe et identifier les forces et les faiblesses de chacune d'entre elles, afin de prendre des décisions commerciales correctes.

✅ Moins d'erreurs

La solution a permis d'améliorer la productivité des équipes de terrain en réduisant le nombre d'envois erronés.

Profil de l'entreprise

Secteur: Équipe de terrain

Solutions



Lire plus d'études de cas

Démarrer

Suivez nous

