

Улучшаем техническое обслуживание электросетей на Ближнем Востоке

Задача

EPDC (Electric Power Development Company) – дочерняя компания Tavanir (занимается выработкой, передачей и распределением электроэнергии на Ближнем Востоке), которая обслуживает сети низкого и среднего напряжения по всей стране. «121» – отдел аварийной службы в EPDC, отвечающий за обработку запросов пользователей.

В EPDC хотели улучшить эффективность отдела «121» и обратились к нашему партнеру GGRCO с просьбой разработать для этого специальное решение.

Основные трудности у компании возникли из-за передачи информации по радиосвязи. Дежурный диспетчер должен был получать всю информацию от пользователей по телефону и распределять выездных сотрудников по вызовам по радио.

Из-за того, что процесс выполнялся вручную, в отделе возникало множество проблем:

- получение некорректной информации о происшествии;
- нерациональное распределение специалистов по вызовам;
- задержки;
- ошибочно указанные места происшествий;
- отсутствие пользователя на месте;
- в системе не было отчетов для проверки эффективности выездных команд;
- необходимость использования нескольких телефонных линий;
- пользователю приходилось долго ждать, чтобы сообщить об инциденте, или же вовсе не предоставлялось возможности сделать это.

Все эти моменты необходимо было исправить, чтобы обеспечить пользователей быстрой и эффективной технической поддержкой.

Решение

Внедрения просто телематики оказалось недостаточно для нужд проекта, поэтому всю систему превратили в цифровую диспетчерскую платформу.

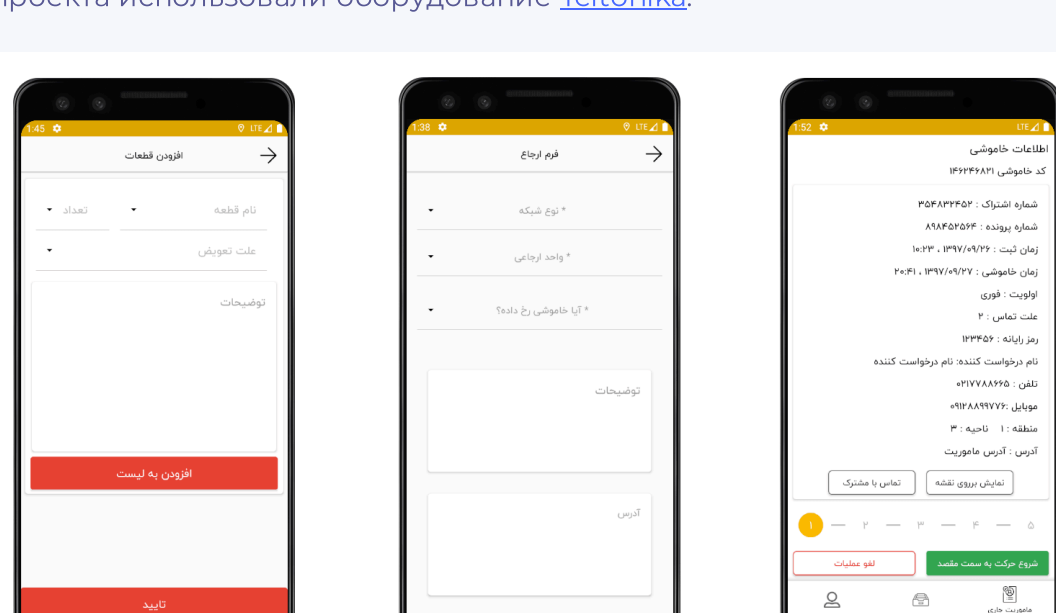
- Ручной процесс передачи информации по телефону и радио автоматизировали. Теперь ID пользователя, как и другая информация по запросу, включая местоположение, загружается автоматически, и в системе создается соответствующая задача.
- Затем система сверяет категорию происшествия, местоположение, приоритет инцидента (на основе предустановленных приоритетов для каждой категории) с параметрами выездных команд и отправляет на вызов наиболее подходящую команду.

#	Штаб	Штаб	Заман	Дарخواست کننده	انجام دهنده	محدوده	آدرس	آخرین وضعیت	عملیات
1	99200000181602	9899228525	16:54 13/08/08:01	اسحاق صالحی	مهدي محمدی	زاهدان 1	ک - ترشاب	منتظر پذیرش	منتظر پذیرش
2	270000001278864	9872460080	16:38 13/08/08:01	اسمايلى نژاد	موران	پارکته خیابان رحمت العالمین 18	ک - ترشاب	منتظر پذیرش	منتظر پذیرش
3	80000000190669	980827528	16:36 13/08/08:01	شهباز	چابهار	گشهر خ خاور نش خ نصرت منزل	ک - ترشاب	منتظر پذیرش	منتظر پذیرش
4	99200000181601	9899228523	16:28 13/08/08:01	محمدعلیام ریگی	مهدي محمدی	زاهدان 1	خ - جام جم - ی - 22	منتظر پذیرش	منتظر پذیرش
5	99200000181600	9899228522	16:25 13/08/08:01	محمد علی نوزی زهی	حمیدرضا مهرکی	زاهدان 2	روستای سفیدسنگ	منتظر پذیرش	منتظر پذیرش

Список проблем со статусами и отчетами

- Всего в отделе 500 выездных команд, каждая пользуется автомобилем с трекером. Трекер передает данные о местоположении команды в Wialon вместе с данными о маршруте, скорости и т.д.
- Все общение с выездными командами происходит в мобильном приложении, разработанном GGRCO. Кроме этого, компания создала приложение, которое подключено к телефонной системе EPDC и серверу Wialon.
- Вся активность выездной команды от создания задачи до ее завершения отображается в системе: детальные отчеты, переназначение задачи и другие важные параметры.

Для проекта использовали оборудование [Teltonika](#).



Так выглядит мобильное приложение для выездной команды

Результаты

GGRCO, партнер Wialon, смог перестроить всю систему диспетчеризации технической поддержки и достигнуть таких впечатляющих результатов для проекта с 1 млн пользователей, что теперь созданное решение планируют использовать по всей стране.

На 35% уменьшилось

среднее время, затрачиваемое на каждую задачу. Время от момента получения сообщения об инциденте до решения проблемы сократилось со 101 минуты до 66 минут.

До 80% сократилось

среднее время, за которое команды могут добраться до места происшествия. Раньше это занимало 3-5 минут, а теперь до одной минуты.

Детальные отчеты

Менеджеры теперь получают ежедневные и ежемесячные отчеты по каждой команде и могут определить их сильные и слабые стороны, что облегчает принятие грамотных бизнес-решений.

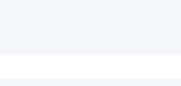
Меньше ошибок

Решение позволило повысить продуктивность выездных команд и уменьшить количество некорректных распределений по вызовам.

Профиль компании

Индустрия: Выездной персонал

Решения



Читать больше кейсов

Получить демо

Мы в социальных сетях

