

Mejoras del mantenimiento de redes eléctricas en Oriente Medio

Problema

EPDC (Electric Power Development Company) es una sucursal de Tavanir (empresa de generación, transmisión y distribución de electricidad en el Medio Oriente) que mantiene las redes eléctricas de baja y media tensión por todo el país. El 121, el Departamento de Servicios de Emergencia de EPDC, es responsable de atender solicitudes de los clientes.

EPDC quiso mejorar la eficiencia del departamento y le pidió a nuestro socio GGRCO que desarrollara una solución personalizada.

La dificultad principal radicaba en la transmisión de información por radio. El operador obtenía toda la información de los clientes por teléfono y enviaba al equipo de especialistas al lugar de avería por radio.

Debido al proceso manual, hubo muchos problemas:

- información incorrecta sobre el accidente;
- distribución irracional de especialistas;
- retrasos;
- ubicaciones incorrectas de accidentes;
- ausencia del cliente en el lugar del accidente;
- ausencia de informes para controlar la eficacia del equipo;
- necesidad de utilizar varias líneas telefónicas;

Además, muy a menudo surgía el mismo problema: las líneas telefónicas estaban ocupadas y el cliente tenía que esperar mucho para comunicar su problema o simplemente no tenía oportunidad de hacerlo.

Por lo tanto, el socio tenía que resolver estos problemas para proporcionar a los clientes un servicio de mantenimiento rápido y eficaz.

Solución

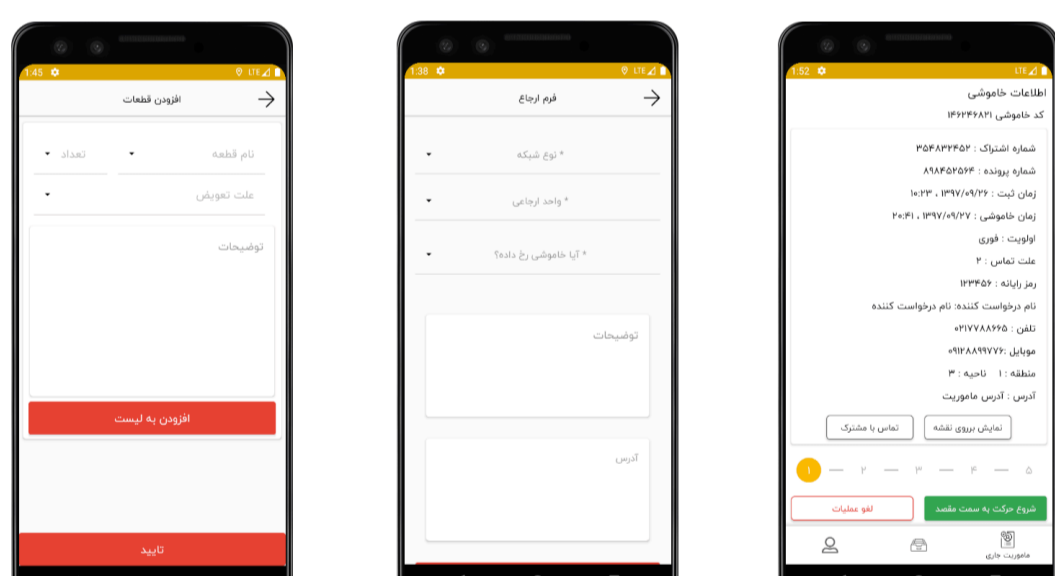
Para realizar con éxito el proyecto era insuficiente aplicar solo la telemática, por eso todo el sistema fue reorganizado en una plataforma digital.

- **El proceso manual de transmisión de información fue automatizado.** Ahora, el ID del cliente y todos los datos de la solicitud, incluida la ubicación, se cargan automáticamente y se crea una tarea en el sistema.
- Luego, el sistema compara la categoría del accidente, la ubicación, la prioridad (según los parámetros predefinidos para cada categoría) con los parámetros de los empleados móviles, y asigna la tarea al equipo más apropiado.

#	شماره درخواست	شماره درخواست	زمان درخواست	درخواست کننده	انجام دهنده	محدوده	آدرس	آخرین وضعیت	عملیات
1	99200000181402	9899228525	16:54 1398/08/01	اسحاق صالحی	مهدی محمدی	راهدان 1	ک - ترشاب	منتظر پذیرش	منتظر پذیرش
2	2700000001278854	98272460980	16:38 1398/08/01	اسماعیلی نژاد	سوران	سوران	پرکت خیابان رحمت العالیین 18	منتظر پذیرش	منتظر پذیرش
3	800000000190669	980827526	16:36 1398/08/01	شاهی	چاهار	کاشهر خ خاور نش خ نصرت منزل		منتظر پذیرش	منتظر پذیرش
4	992000000181401	9899228523	16:28 1398/08/01	محمدعظیم ریگی	مهدی محمدی	راهدان 1	خ - جام جم - پ 22	منتظر پذیرش	منتظر پذیرش
5	99200000181400	9899228522	16:25 1398/08/01	محمد علی نوری زهی	حمیدرضا شهرن	راهدان 2	روستای سفیدمگ	منتظر پذیرش	منتظر پذیرش

La lista de tareas con estados e informes

- La empresa dispone de 500 equipos, **cada uno de ellos tiene hasta 4 especialistas y un vehículo con localizador.** El localizador envía a Wialon los datos de ubicación del equipo, su ruta, velocidad y otros parámetros importantes.
- **La comunicación con los equipos se realiza en una aplicación móvil** desarrollada por GGRCO. Además, hay otra aplicación que conecta el sistema de telefonía de EPDC y el servidor de Wialon.
- Cualquier actividad de los empleados desde la creación de tareas hasta su conclusión se refleja en el sistema: informes detallados del equipo, reasignación de tareas y otros parámetros importantes.
- Para realizar el proyecto el socio utilizó los dispositivos [Teltonika](#).



La aplicación móvil para los equipos de mantenimiento

Resultados

GGRCO, el socio de Wialon, pudo reconstruir todo el sistema de mantenimiento y alcanzar resultados tan impresionantes para el proyecto con 1 millón de clientes que ahora se planea utilizar la solución en todo el país.

Reducción del 35%

del tiempo medio dedicado a cada tarea. El tiempo transcurrido desde la solicitud hasta la resolución de la tarea se redujo de 101 a 66 minutos.

Hasta un 80%

se redujo el tiempo necesario para que los equipos llegaran al lugar del accidente: de 3-5 minutos hasta 0-1.

Informes detallados

Los gerentes pueden recibir informes mensuales o diarios de cada equipo e identificar sus puntos fuertes y débiles, lo que facilita la toma de decisiones.

Menos errores

La solución permitió mejorar la productividad del equipo de campo y reducir el número de errores.

Perfil de la empresa

Sector: Trabajadores móviles

Soluciones



Leer más casos de éxito

Iniciar

Síguenos

