

# UTILIZANDO APPS DE CAMPO INTEGRADOS AO MONITORAMENTO EM TEMPO REAL

## Gerenciamento de medidores mais rápido com o Workforce for ArcGIS

Como parte de seu modelo de negócios de fornecimento de serviços de água, esgoto, gás natural e eletricidade, a Kingston Utilities oferece serviços seguros e confiáveis para quase 15.000 clientes em Kingston, Ontário (Canadá). A empresa inspeciona rotineiramente os dispositivos dos clientes e a infraestrutura relacionada e substitui os medidores desatualizados por outros mais novos.

Para realizar as inspeções e as substituições dos medidores, recentemente a Kingston Utilities mudou o processo que era realizado em papel por uma solução GIS. Usando o Workforce for ArcGIS, um aplicativo da Esri baseado em localização e projetado para melhorar a coordenação e o trabalho das equipes, a empresa conseguiu concluir mais de 60% de suas inspeções e substituições em apenas quatro meses. As equipes também coletaram dados-chave que antes não estavam disponíveis, como IDs dos medidores e informações dos medidores que atendem a vários endereços, que ajudaram a empresa a integrar seus dados de medição a outros sistemas de informações e determinar melhor como o trabalho de medição afetaria o fornecimento dos serviços nas proximidades.

"Contratamos oito funcionários para realizar 5.300 substituições nos medidores de gás e água no período de seis a oito meses", explicou Jordan Rogers, analista de sistemas da cidade de Kingston que, na época, era técnico de GIS na Kingston Utilities. "Criamos as 5.300 atribuições no Workforce for ArcGIS e as categorizamos com base no tipo de trabalho que precisava ser realizado. Em quatro meses, já tínhamos concluído 3.100 atribuições."



Trabalhando em equipes de duas pessoas, os trabalhadores de campo acessam o Workforce for ArcGIS em seus tablets para visualizar suas atividades diárias e saber para onde precisam ir

### Do papel para o celular

No passado, a Kingston Utilities contava com formulários em papel para inspecionar os medidores e substituí-los. Os trabalhadores de campo preenchiam as folhas de inspeção e os formulários de pedidos de medição em papel e então os enviavam manualmente para vários departamentos que inseriam os dados no sistema de informações de clientes da concessionária e em planilhas usadas para rastrear projetos e ativos. Posteriormente, um resumo dos dados era enviado à equipe de atendimento ao cliente, para garantir que esse departamento tivesse as informações mais precisas para atender as ligações dos clientes.

"Isso é uma longa viagem para um pedaço de papel", disse Rogers. "Sabíamos que poderíamos melhorar usando fluxos de dados em tempo real."

Para atualizar esse processo, os departamentos de medição e comunicação - em conjunto com a divisão de operações - primeiro criaram uma planilha do Microsoft Excel com detalhes dos 5.300 medidores que precisavam ser substituídos na área de distribuição da empresa. Em seguida, a equipe GIS usou o Workforce para representar os dados da planilha geograficamente. Ver tudo em um mapa permitiu que a equipe técnica identificasse rapida-

mente as concentrações dos trabalhos que precisavam ser executados e focasse os esforços em áreas geográficas específicas todos os dias.

"Se substituirmos os medidores em ordem alfabética, por exemplo, teríamos trabalhadores correndo por toda a cidade", disse Rogers. "A equipe usou o Workforce para priorizar a programação e o despacho. Os colaboradores - da gerência à equipe de campo - puderam ver o grande benefício de um sistema que ajuda a organizar e simplificar processos complexos."

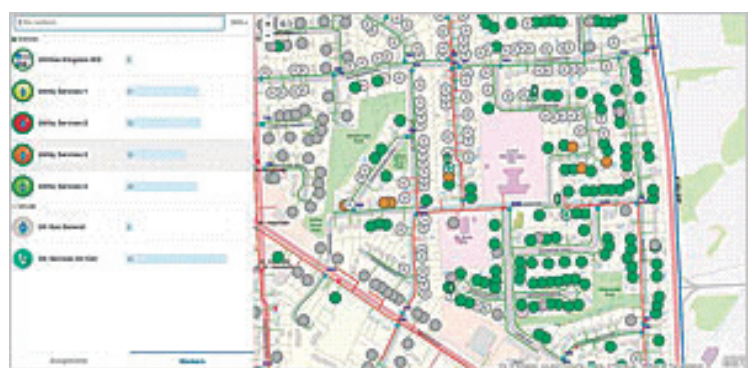
## Os benefícios do tempo real

Veja como o processo funciona agora. O responsável pelo despacho define no Workforce as datas e prioridades para cada inspeção de medidor ou ordem de serviço de substituição. Os oito funcionários designados para o atendimento, trabalham em equipes de dois e se deslocam em vans. Todos os dias, as equipes abrem o aplicativo Workforce nos tablets para ver o que precisam fazer e para onde irão.

Em cada parada designada, os trabalhadores de campo usam o Workforce para acessar diretamente as informações sobre cada trabalho atribuído e coletar dados relevantes usando o Collector for ArcGIS. Dentro do aplicativo Workforce, eles podem inserir notas importantes, como quando o medidor foi desligado e se os dispositivos precisam ser substituídos. Essas informações estão disponíveis em tempo real para a equipe de escritório, que agora pode criar relatórios de status mais rapidamente, gerenciar consultas de clientes e planejar inspeções futuras.

"O Workforce nos permite coletar informações importantes que não estavam disponíveis no campo e agora estão disponíveis para nossos técnicos utilizarem", disse Karen Santucci, gerente de serviços e operações de gás da empresa. "Esse é o ponto mais importante para o nosso pessoal de campo."

Agora, mais funcionários têm acesso a informações que antes estavam disponíveis apenas para alguns, e os dados são apresentados em um formato amigável



Por meio dos dados em tempo real, os despachantes podem ver onde estão as equipes e o trabalho que deve ser executado em um determinado dia para determinar se os trabalhos precisam ser reatribuídos.

que facilita a realização de análises. Os processos não param apenas porque um pedaço de papel ficou preso na mesa de alguém, e os relatórios de status e as análises estão sempre atualizadas. Por meio dos dados em tempo real, os despachantes podem ver onde estão as equipes e quanto trabalho deve ser executado em um determinado dia para determinar se os trabalhos precisam ser reatribuídos. Os dados em tempo real também ajudam o departamento de atendimento ao cliente a responder perguntas da maneira mais rápida e completa possível.

Com mais departamentos usando os dados em tempo real dos medidores de novas maneiras, a transparência organizacional na Kingston Utilities continua melhorando a cada dia.