

CASO DE ÉXITO: ELECTRICARIBE

Solución para la gestión eficiente de sus cuadrillas en campo



Industria: Generación y distribución de energía eléctrica

Electricaribe es una empresa colombiana de energía eléctrica fundada en 1998, filial de la multinacional española Gas Natural Fenosa, que opera en la parte norte del país, distribuyendo y comercializando energía en los departamentos de Atlántico, Bolívar, Sucre, Córdoba, Cesar, Magdalena y La Guajira. Electricaribe es la mayor comercializadora de energía del país.

¿Qué problema necesitaba resolver Electricaribe?

Electricaribe cuenta con cuadrillas de trabajo que realizan gran parte de su labor en campo atendiendo reclamos por causa de averías, anormalidades en la prestación del servicio eléctrico u otras solicitudes por parte del cliente en una amplia zona que abarca 7 departamentos de la costa Caribe colombiana. Debido al escaso control que se tiene sobre este personal, se presenta una baja productividad y los tiempos de espera del cliente son demasiado largos, además se han detectado ineficiencias en la forma de asignar los trabajos a las cuadrillas. Por estas razones la compañía requiere una solución que le permita gestionar de forma eficiente sus recursos en campo al tiempo que provea herramientas para hacer seguimiento al cumplimiento de las solicitudes de los clientes.

¿Cómo resolvimos este problema?

Para resolver este problema Electricaribe escogió Extreme Control®, la cual es una herramienta que permite conocer la ubicación en tiempo real de todas las cuadrillas y automatizar el proceso de asignación de trabajos con base en las prioridades de los clientes, en la cercanía de las cuadrillas al lugar del daño o al tipo de trabajo; Así mismo las cuadrillas pueden consultar en línea la información de los trabajos y consignan todos los datos de las ordenes directamente a la base de datos usando sus dispositivos móviles.

El sistema permite gestionar el trabajo de todas las cuadrillas de forma centralizada y sistémica, aumentando la productividad y la eficiencia de las cuadrillas que laboran en campo.

¿Cuáles fueron los resultados que logró Electricaribe?

Gracias a la implementación de Extreme Control®, Electricaribe ha logrado mejorar su productividad, reducir costos, disminuir el tiempo de reparaciones, aumentar la satisfacción de sus trabajadores y contratistas y mejorar la percepción de sus clientes y la comunidad en general sobre la calidad de los servicios que presta.