

TESTIMONIO: Peterborough City Council Services



Mercado: Sector Público

Uso: Planificación en tiempo real para el mantenimiento de viviendas sociales

Producto: Opti-Time On Demand



Entrevista con Peter Gray, Responsable de la asistencia para los servicios de Peterborough
Distribuidor Opti-Time: XmBrace

www.xmbrace.com
www.peterborough.gov.uk

EL ORGANISMO

Peterborough es una ciudad que se ubica en el Este de Inglaterra, con unos 161 800 habitantes. El servicio para las viviendas sociales gestiona 10,200 alojamientos. Organiza las reparaciones y el mantenimiento de estos alojamientos. Un centro de llamada registra las solicitudes de mantenimiento, y los transmite a los técnicos sobre el terreno.

LAS NECESIDADES

Hasta ahora, la planificación de las intervenciones se hacía "a la mano". El servicio de mantenimiento no podía responder a todas las solicitudes de los clientes, y no trataba las intervenciones no-urgentes antes de 20 días.

Peter Gray, responsable de la asistencia para los servicios de Peterborough, explica: "Nuestro sistema de propuesta de citas era caótico. La reorganización era un verdadero quebradero de cabeza en cuanto un técnico caía enfermo. Entonces decidió cambiar totalmente el sistema".

Los objetivos eran los siguientes: automatizar los flujos de información, reducir los costes, mejorar el servicio cliente, y tener mejor visibilidad sobre la actividad de los técnicos.

LA IMPLEMENTACIÓN DE OPTI-TIME

El equipo encargado de implementar el proyecto adoptó una estrategia de "Big Bang": después de tres semanas de entrenamiento con la herramienta, decidieron evitar la fase piloto e implementar Opti-Time en sistema entero. El proyecto empezó en julio 2004. 5 meses después, los 50 puestos eran equipados, y los 60 técnicos recibían las solicitudes de intervención en tiempo real sobre sus Pocket PC.

Desde el principio, Peterborough quería dar la prioridad a los horarios de cita para optimizar los plannings. Así, se estima la duración de intervención entre 30 y 45 minutos. Peterborough utiliza también esta solución para simplificar el trabajo de los operadores del centro de llamada.

Según Peter Gray, "el trabajo del centro de llamada va parejo con los recursos móviles. Nuestros técnicos reciben las solicitudes de intervención sobre su PDA, y dan cuenta de su realización en esto. Además, podemos saber lo que hacen nuestros equipos en tiempo real. Por ejemplo, si un técnico señala que un arrendatario no está en casa, se envía automáticamente un e-mail al cliente, que llama al arrendatario para averiguarlo. Así, las tareas no realizadas por causa de "ausencia" se redujeron mucho. Ahora, cumplimos 99% de las citas".

Opti-Time permite al equipo de gestión de los planning tener una vista instantánea sobre la actividad de los 40 técnicos en tiempo real. Eso les permite gestionar la carga de trabajo de manera flexible e inmediata. Si por ejemplo un técnico cae enfermo, sus intervenciones pueden ser repartidas entre los otros operadores a los quienes les queda horarios disponibles.

Peter Gray explica: "Opti-Time nos da una verdadera visibilidad sobre la actividad de los técnicos, en tiempo real. Con la interfaz de cita, puedo saber si un técnico tendrá dificultades para hacer todas sus intervenciones dentro de un mismo día. Así, puedo decidir de solicitar a otro técnico menos ocupado para ayudarlo, para asegurarme que todas las tareas serán realizadas en el día".

LOS RESULTADOS

La eficiencia de las intervenciones aumentó de manera importante, lo que permite una satisfacción cliente cerca de los 100%. Ahora, se realiza las reparaciones no-urgentes en menos de 7 días, y los planificadores pueden localizar el técnico lo más apropiado para realizar una intervención determinada.

Dentro de los dos años después de la implementación, PCS redujo el número de sus asalariados de un tercero, y aumento la satisfacción cliente. Cumplió también los objetivos de citas.



- > Los plazos de realización de las intervenciones no-urgentes fue reducido de 20 a 7 días.
- > 90% de las tareas realizadas desde la 1era visita.
- > Los técnicos comunican directamente con los planificadores.
- > Reducción del número de vehículos y de técnicos en la mitad.
- > Supresión de 14 puestos de administración y de supervisión.
- > Satisfacción cliente de 98.7%
- > Control de los equipos
- > Información en tiempo real

Ahorros realizados: más de 2 millones de euros dentro de 18 meses.
Retorno sobre inversión dentro de 2 meses



Driving Your Way to Success

