



XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

Centro de Controle de Notas de Serviços - Projeto Palm

Mauricio Benchimol	Simone Orlandini
Light	Light
mauricio.benchimol@light.com.br	simone.orlandini@light.com.br

Palavras-Chave

- Controle interno
- Equipamento Palm
- Otimização de processos e recursos
- Qualidade e segurança da informação
- Redução de custos e prazos

Resumo

O Projeto Palm surgiu em Março de 2007 na Light. Foi elaborado a partir da identificação de problemas na troca de informação e demora no tempo de resposta que ocorriam entre as atividades de campo e de cadastro das notas de serviços das áreas comercial e operacional, gerando reclamações dos clientes. Com o intuito de melhorar a qualidade da informação e reduzir o tempo entre a abertura destas notas e sua finalização no sistema, a empresa decidiu aprofundar o diagnóstico, elaborar o projeto de um centro de controle de notas de serviços e implantar o equipamento Palm. Esse equipamento será integrado aos sistemas corporativos e servirá como um elo entre os profissionais de campo e a própria empresa. Assim, haverá um incremento de qualidade e agilidade no faturamento, no controle interno e na resposta ao cliente, além de uma atualização *online* da base de dados.

1. INTRODUÇÃO

No fluxo de execução de serviços ocorriam distorções durante a troca de informação sobre as atividades de campo e demora na comunicação entre os profissionais de campo e o *BackOffice*. Com isso, a base de dados da empresa não se encontrava com o nível de atualização desejado.

As principais ações identificadas para mitigação desses riscos foram a criação de um centro de controle de notas de serviços e a introdução de um equipamento Palm interligado ao sistema comercial.

O equipamento Palm será utilizado pelas equipes de campo. O aparelho trocará informações com o sistema comercial da empresa – SAP CCS- permanentemente, seja recebendo as solicitações ou enviando o status sobre os serviços já executados.

Todas as atividades da área comercial serão segregadas por etapas, assim a empresa poderá acompanhar cada fase em tempo real: o horário de recebimento da nota de serviço, o início do deslocamento para o local, a chegada da equipe ao local e a execução da atividade até sua conclusão.

A grande inovação do projeto é a integração da gestão das notas com o rastreamento por GPS dos veículos da empresa, permitindo a localização exata das equipes *online* e direcionando as notas para as equipes mais próximas dos locais.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. Processo Antigo x Novos procedimentos

O processo antigo que a empresa utilizava pode ser representado pelo seguinte fluxograma:

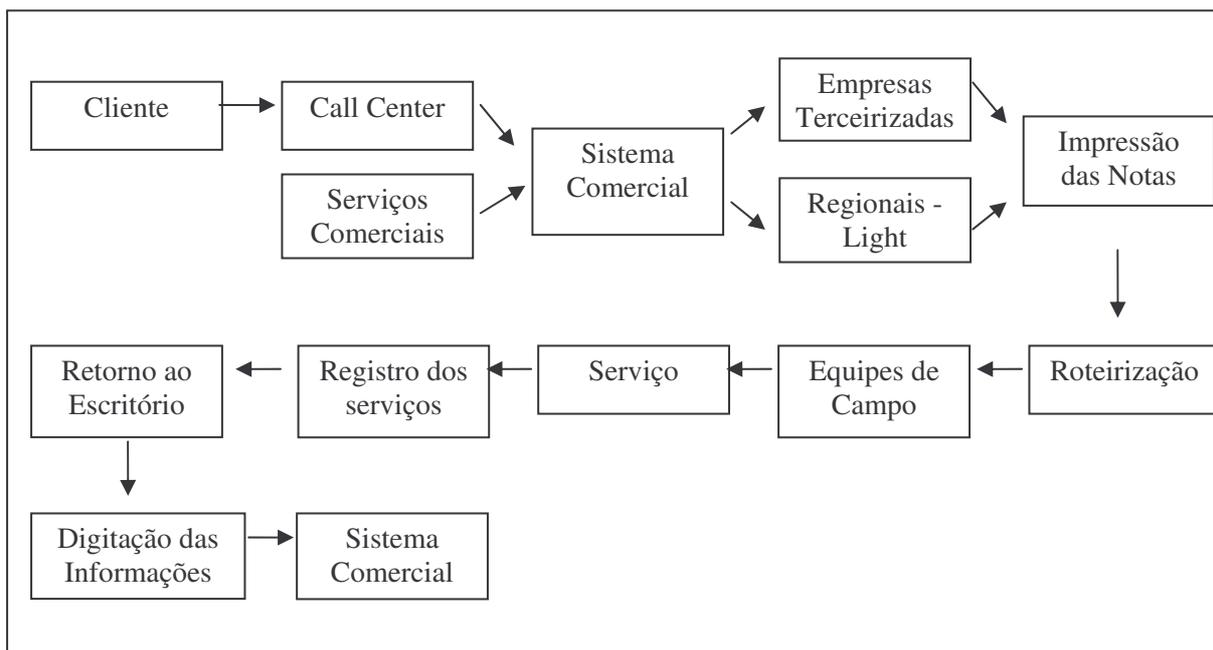


Figura 1: Fluxograma do Processo Antigo

No entanto, pode-se observar um fluxo de trabalho objetivo e mais eficiente a partir da implementação dos novos procedimentos, previstos pelo Projeto Palm.

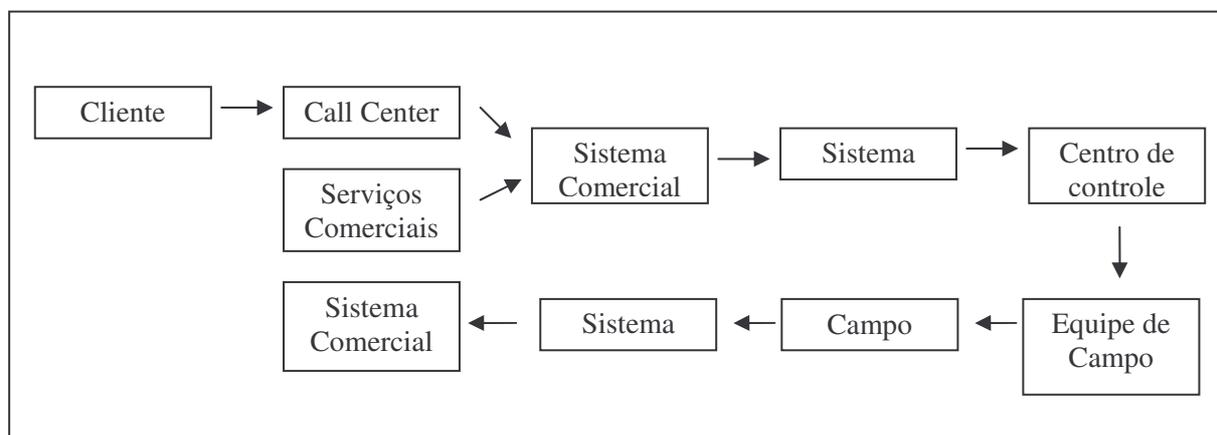


Figura 2: Fluxograma dos Novos Procedimentos

2.2. Centro de Controle de Notas de Serviço

O Centro de Controle consiste na centralização da emissão de notas de serviço da área comercial e que terá como principais funções controlar prazo, roteirização, execução e finalização das notas.

O foco principal é minimizar riscos de distorções nas informações, otimizar recursos, reduzir custos e prazos de execução dos serviços e, com isso, também reduzir as reclamações dos clientes.

2.3. Sistema SGS e equipamento Palm

Aliado à criação do Centro de Controle e à utilização do equipamento Palm, será implantado um sistema de gerenciamento de notas de serviço técnicas e comerciais – o SGS.

O sistema SGS possibilita o gerenciamento de todos os serviços realizados pelas equipes de campo, permite o despacho manual e automático das notas, a priorização e roteirização dos locais que serão visitados, recebimento de resposta do campo e, ainda, e o respectivo acompanhamento da movimentação diária dos serviços em tempo real.

Com esta nova tecnologia, as notas de serviço continuam sendo geradas pelo SAP CCS. Ele transfere automaticamente as informações para o SGS, onde as notas de serviços são despachadas para as equipes de acordo com critérios pré-definidos pela empresa como: localização, prioridade, número de notas de serviços na fila, etc..

Então, a informação chega ao Palm da equipe de campo. Essa equipe lê a nota de serviço, aceita, confirma o deslocamento para o local, confirma a chegada ao local, informa a atividade executada ou sua não execução, o motivo da não execução, o uso de materiais e a finalização da nota. Assim, a digitação para finalização das notas é eliminada do processo, minimizando as falhas de comunicação e agilizando a atualização da informação.

A troca de informação entre o sistema SGS e o Palm será feita através de operadoras de telefonia celular. Já é possível o uso de diferentes operadoras em um único Palm para evitar que o equipamento fique fora de área de cobertura.

São evidentes os benefícios para empresa a partir da utilização do sistema SGS e do equipamento Palm. Além dos já elencados, serão ainda agregados outros incrementos de qualidade de gestão, conforme descritos abaixo:

2.3.1. Eliminação da Utilização de Papel e Redução do BackOffice

Este novo processo acaba com a necessidade de utilização de papel para a execução e controle das notas, tornando-o mais rápido e eliminando diferentes interpretações para a mesma informação. Além disso, há uma redução do número de profissionais internos, *BackOffice*, já que não haverá a necessidade de registro final no sistema através de digitação para finalização das notas.

2.3.2. Melhoria no atendimento pessoal e telefônico

Durante todas as etapas do processo, a informação será enviada automaticamente para o SGS que transfere ao SAP CCS. Assim, a empresa pode acompanhar em tempo real cada fase do processo da nota e saber seus horários de execução. Isto facilitará as equipes de atendimento, pois elas poderão responder ao cliente de forma mais completa e consistente.

2.3.3. Possibilidade de cancelamento da Nota de Serviço

O sistema também permite o cancelamento da nota de serviço depois da mesma já ter sido enviada para o Palm. Estes casos podem acontecer quando, por exemplo, a empresa envia uma execução de corte e, logo após o envio, recebe a informação de que o cliente quitou todas as suas dívidas.

2.3.4. Melhor Controle e Otimização dos Recursos da Equipe de Campo

Além do Palm, os veículos emblemados com o logo da Light serão rastreados através do sistema GPS. Com isso, será possível localizar a posição exata em tempo real das equipes e, assim, enviar a equipe mais próxima do local, melhorando a produtividade e reduzindo o tempo de deslocamento.

Outra funcionalidade relevante do sistema é a possibilidade da utilização de uma mesma equipe para atendimento de notas de serviços técnicas e comerciais. Se a equipe informar no Palm, na hora que está efetuando o *login*, que poderá receber os dois tipos de notas, o sistema os despachará para equipe e a mesma poderá executá-los. Esta flexibilidade evita a ociosidade das equipes e permite uma contribuição mútua entre as duas áreas, onde a equipe de uma área pode auxiliar a outra em casos especiais ou de urgência.

2.3.5. Priorização de Atendimento

O sistema SGS também faz a priorização de atendimentos segundo critérios pré-definidos pela empresa. Com isso, pode-se, por exemplo, priorizar os casos emergenciais e de prazo reduzido.

Nos casos prioritários, a informação de urgência na execução da nota aparecerá em destaque no Palm. Esta indicação mostrará para os profissionais de campo que o serviço deve ser executado prioritariamente.

2.3.6. Melhor Controle sobre o Material Usado

O sistema também possibilita o registro do material usado na prestação do serviço. Assim, é possível acompanhar o material gasto em cada atividade, o que pode contribuir para o gerenciamento de estoque do material.

2.3.7. Melhor Controle de Prazos

É possível também estabelecer prazos para a execução completa do serviço, assim como para cada fase do mesmo. Sendo assim, além de controlar as notas com atendimento dentro do prazo, com prazos a vencer ou já vencidos de forma dinâmica e parametrizável, é possível verificar em qual das fases o processo está atrasando, para replanejamento.

Os atrasos são apontados através de um alerta eletrônico enviado ao nível hierárquico superior.

2.3.8. Melhor Acompanhamento para Avaliação do desempenho das equipes

A Gerência poderá comparar o desempenho individual das equipes, em relação ao tempo de execução em cada etapa dos serviços.

2.3.9. Previsão para Evolução e Novas Funcionalidades no Sistema

O sistema ainda permite certos tipos de alterações sem a necessidade de se modificar o software como: criação de novos tipos de notas de serviços, acréscimo de dados ou a troca do formato de visualização da informação.

2.4. Operacionalização do Projeto Piloto

A Light implementará um piloto com o objetivo de testar o sistema e identificar os problemas que podem aparecer no novo processo, assim como realizar os ajustes necessários para que o mesmo atenda totalmente as necessidades da empresa. Sendo assim, o piloto ficará responsável por um número restrito de notas de serviço.

Esta implementação necessita de adequações no sistema de origem e de uma infra-estrutura de comunicação entre campo e empresa. Por conta disso, a empresa verificará durante o piloto se o sistema SGS estará bem integrado ao seu sistema, como funcionará a rede de comunicação entre o Palm e o sistema comercial já existente e se esta suportará o volume de notas de serviço da empresa.

O piloto ficará encarregado da gestão das notas de serviços apenas dos cortes e religações dos maiores clientes do varejo (MCV)¹ de uma determinada localidade. A escolha de um grupo específico para o piloto levou em conta diversos fatores, como: serviços importantes; volume restrito de ocorrências; equipe de funcionários da própria empresa e região de abrangência.

Após a fase de teste, serão feitas as alterações necessárias para adaptar inteiramente o sistema às necessidades operacionais da empresa. Assim, o sistema estará pronto para ser usado nas atividades da área comercial da Light.

No entanto, a implantação dos serviços de campo da área comercial ocorrerá em três etapas. Primeiramente, haverá a expansão da utilização do Palm para todos os cortes e religações da área comercial. Depois da primeira etapa totalmente implantada e operando normalmente, haverá a introdução dos serviços de ligação nova, substituição de medidor e alteração de carga. Na terceira etapa, a implantação se estenderá para os demais serviços de campo gerenciados pela área comercial, tais como: aferição de medidor, desligamentos, entre outros.

A ordem de preferência na implantação dos serviços no palm, identificada acima, foi definida pela importância do serviço, seu volume e necessidade de minimizar o prazo de execução dos mesmos.

Durante todo o período de transição para o sistema novo, o processo anterior da empresa continuará funcionando paralelamente ao uso do Palm até que todos os serviços de campo estejam migrados e operando normalmente no equipamento.

É importante ressaltar que a empresa pretende estar com toda a infra-estrutura pronta para executar as notas de serviço de corte e religação através do Palm até Setembro de 2008.

3. CONCLUSÕES

Diante do conteúdo abordado no presente trabalho, pode-se perceber que as modificações que a empresa fará no gerenciamento de serviços de campo trarão benefícios importantes para a Light e contribuirão para mitigar os riscos do processo anteriormente utilizado.

Portanto, a expectativa da empresa com o projeto é que o tempo de execução de serviços seja reduzido com a otimização dos processos e com a melhoria da produtividade das equipes. Espera-se também uma redução de custos com a automatização do processo, eliminando a utilização de papel e reduzindo os recursos do *BackOffice*.

Além disso, pretende-se que a atualização *online* da base de dados melhore o atendimento ao cliente e, conseqüentemente, sua satisfação e seu relacionamento com a empresa.

¹ MCV – São considerados os maiores clientes do Varejo, clientes de baixa tensão com fatura igual ou superior a 2.500 kw no período de um mês.

3.1. Macro-etapas do projeto

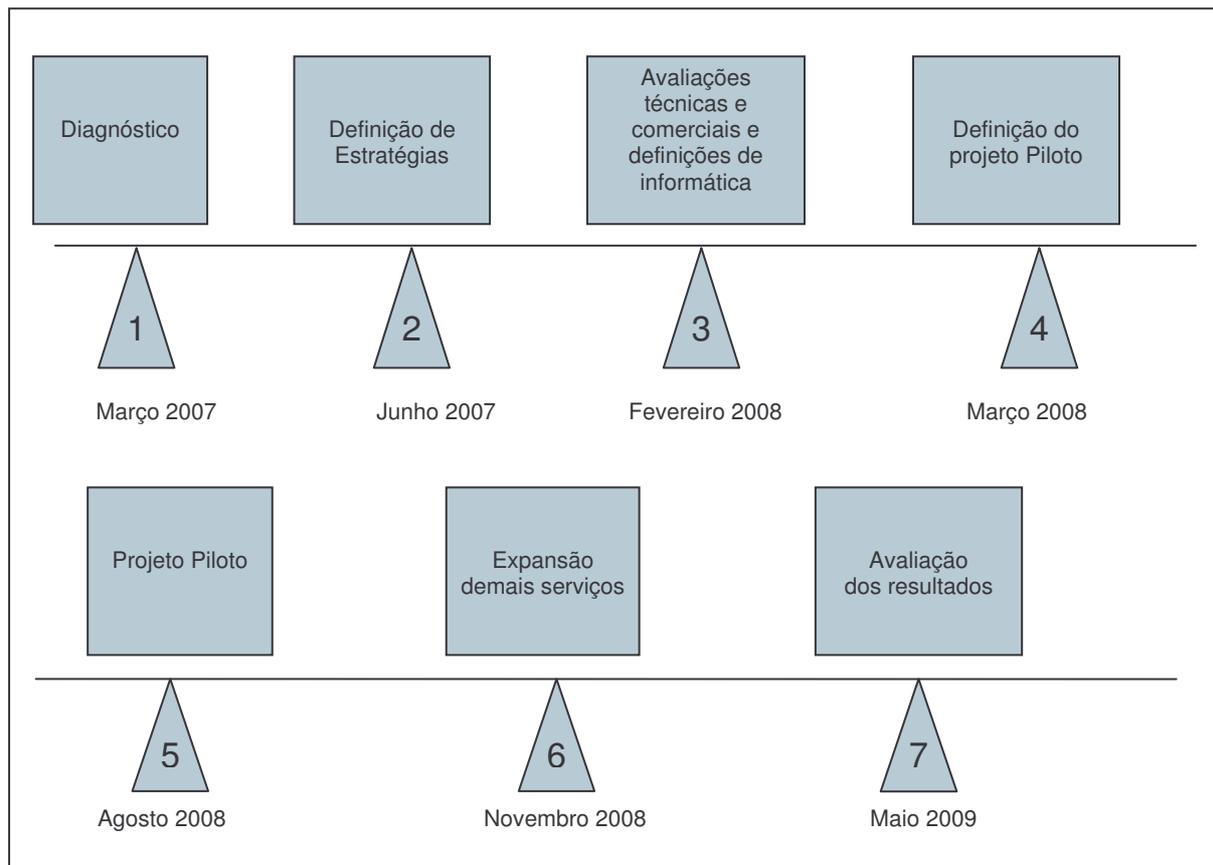


Figura 3: Macro-etapas de implementação previstas pela empresa.