

 **Innovar**  **+** **Grupo·epm**
 **Desafíos que transforman vidas** **2021** 
23 al 27 de agosto

**TÉCNICO DE SOPORTE EN
LINEA GRUPO EPM
Energía eléctrica**



Energía eléctrica acompañando el progreso.

El servicio de energía eléctrica es un servicio público esencial que cada día es más importante para el desarrollo tecnológico de un país que si desea avanzar en índices de pobreza, educación, empleo y salud se debe brindar con un servicio óptimo el cual se refleja en la calidad de vida que pueden adquirir todos los ciudadanos cuando, con el uso de la energía eléctrica, pueden cumplir todas las metas y objetivos trazados.

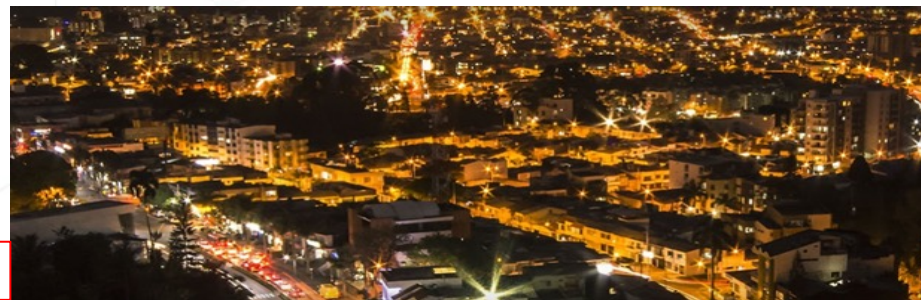


Imagen nocturna de Armenia y Medellín



Las fallas o suspensiones programadas del suministro de servicio de energía eléctrica son reportadas por diferentes canales de atención a los Contact Center de cada filial con el fin de que exista una respuesta, clara y oportuna, con respecto al restablecimiento del servicio.



Líneas de contacto Medellín y Valle de Aburrá (+57) (4) 44 44 115 Línea nacional gratuita 01 8000 415 115	Línea para trámites y solicitudes 01 8000 912432 #415	Línea para Daños 115 Consulta y reporta interrupciones del servicio - Lucy	Líneas de contacto Línea Nacional: 01 8000 910115 Gratis desde celular: 115 (Claro, Movistar, Tigo) Fax: (57 - 6) 741 31 00 Ext: 10 90 Móvil: (036) 746 43 00 Fijo: (57 - 6) 746 43 00
Líneas de contacto Consultas generales servicio de energía: 01 8000 414 115 Línea Gratuita para Reporte de Daños y Emergencias 115 Norte de Santander Pbx: 582 44 44	Línea de atención al cliente: 01 8000 971 903 Reporte de daños y emergencias: 115 Atención 24 horas, los 7 días de la semana Escribenos al WhatsApp Empresarial: 318 833 91 21 Descarga la aplicación móvil ESSA: en APP Store y en Play Store Línea gratuita de servicio al cliente: 01 8000 971 903 Reporte de daños y emergencias: 115 Solicitudes de conexiones al servicio de energía: conexiones@essa.com.co		
Canales Virtuales			

Disconfort por las fallas en el suministro de energía eléctrica



Cuando ocurre discontinuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica, se presenta un caos; hoy en día es igual de indispensable para todos los sectores como el residencial, educativo, comercial e industrial ya que todos dependen de este servicio para su funcionamiento normal de sus actividades diarias. Dar respuesta inmediata, a todos, de qué sucedió cuando se restablece y muchos más tipos de solicitudes son las que nuestro personal calificado de Contact Center siempre está preparado para atender los requerimientos con sus canales de atención 24 horas 7 días a la semana.

Atención telefónica de EPM



Proceso de solicitudes Contact Center – Operador – Cuadrillas – Información digitalizada

Daños



Cliente



Contact center



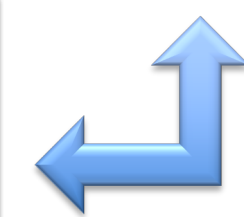
Centro Local de Distribución (CLD)



Sistema Gestión Operación, Visor de redes, Spectrum 7 siemens

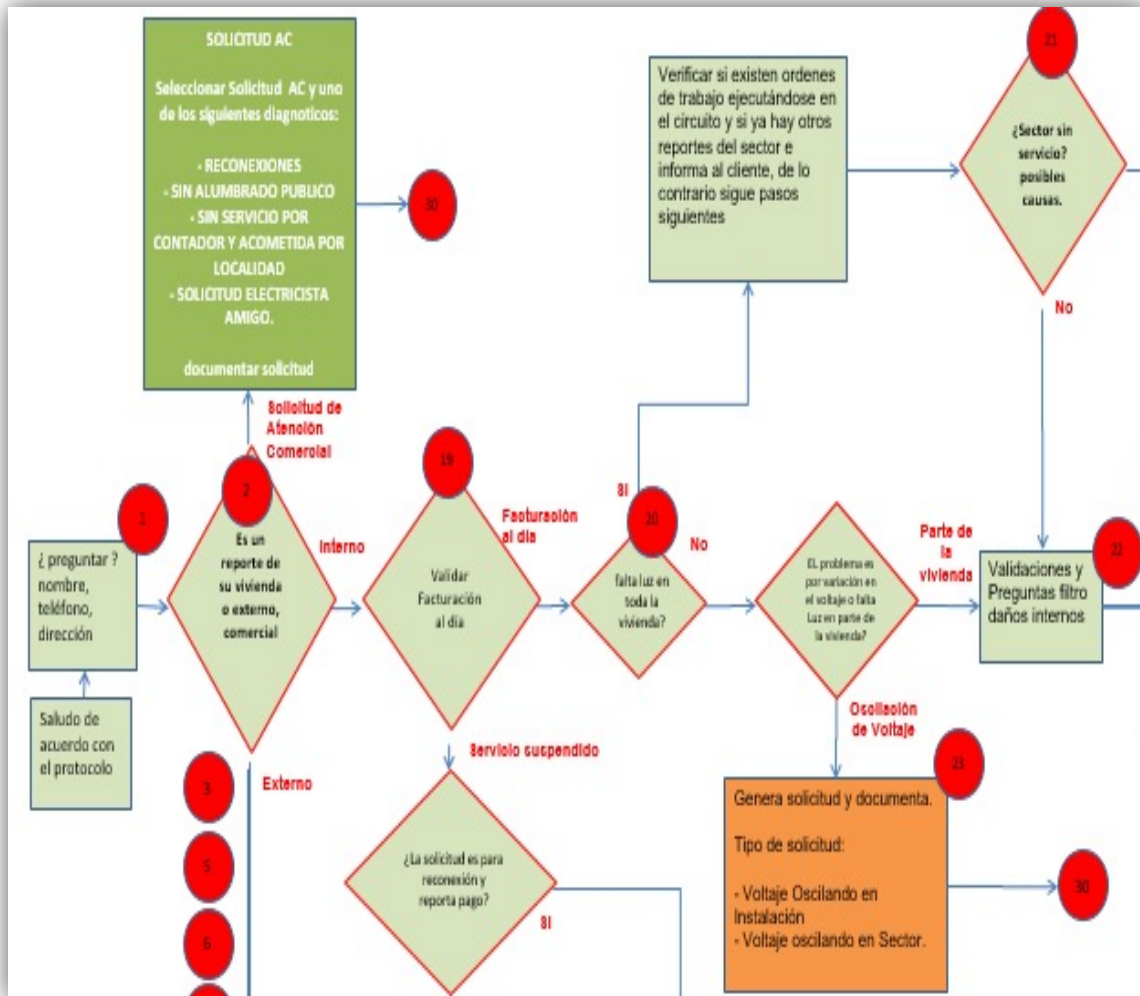
Subestación de Especión - SSE (R)	SSE	Trsp. Espec.	Ciudad	OOO	Red. Cond.	Una. Alc.	SSE Pda.	Presb. Indus.	OOO Origin	OOO Zona	Res
345024	345024	345024	345024	345024	345024	345024	345024	345024	345024	345024	345024
345025	345025	345025	345025	345025	345025	345025	345025	345025	345025	345025	345025
345026	345026	345026	345026	345026	345026	345026	345026	345026	345026	345026	345026
345027	345027	345027	345027	345027	345027	345027	345027	345027	345027	345027	345027
345028	345028	345028	345028	345028	345028	345028	345028	345028	345028	345028	345028
345029	345029	345029	345029	345029	345029	345029	345029	345029	345029	345029	345029
345030	345030	345030	345030	345030	345030	345030	345030	345030	345030	345030	345030
345031	345031	345031	345031	345031	345031	345031	345031	345031	345031	345031	345031
345032	345032	345032	345032	345032	345032	345032	345032	345032	345032	345032	345032

Subestación de Servicio - SSE (R)	SSE	Fecha Conocimiento	Suscriptor	Nombre quien hace solicitud	Director del ramal	Teléfono de quien hace la solicitud	Teléfono del ramal	Sitio	Localidad	Ciudad
523244	542148	2011-08-12 11:09:08	677649027	VICTOR ALGO GARCIA HERNANDEZ	CEL 8 8 716	31772491	31772491	RED SERVIDO	VITERBO	BOGOTA
523246	542148	2011-08-12 18:12:50	20075457	DANIEL VELASQUEZ	CEL 8 8 8 45	318229548	3185469740	RED ENERGIA EN EL SECTOR	VITERBO	BOGOTA
523717	542148	2011-08-12 18:18:50	27996037	JANETH BAILESTROZ	CEL 8 19 25 7051	312438115	312438115	RED ENERGIA EN EL SECTOR	VITERBO	BOGOTA
523788	542148	2011-08-12 18:25:02	65743182	JOSUE ANTONIO CORREA ROSA	CEL 8 11 5 11 4	31033004	31033004	RED ENERGIA EN EL SECTOR	VITERBO	BOGOTA



Árbol y Guion de decisiones (Registro de Información)

Guion para los asesores del Contact Center basado en un Árbol de decisiones que apoya el registro adecuado de la información suministrada por los clientes e identificación de posibles visitas fallidas para evitar el desplazamiento de las cuadrillas en campo.



Paso	Cliente	Agente Identifica / solicita	Cliente dice	Agente Identifica / solicita
1	Saludo	Ver protocolo	Nombre, teléfono, dirección.	Validar y registra datos como Nombre, telefono, direccion. / Registra
2	Termina saludo	Es un reporte sobre un daño interno o externo a una vivienda, o es una solicitud comercial	Externo	Registra
			Interna	Cuando falta el servicio de energía en una sola instalación, se debe descartar en SIEC, que no se encuentre con servicios suspendidos.
			Solicitud COMERCIAL	identifica el la solicitud es de la parte comercial y selecciona uno de los sintomas listados

Visitas Fallidas:

Desplazamiento de recursos en campo innecesarios, por la poca información reportada del cliente causando que la disponibilidad de un grupo de trabajo se pierda aumentando los costos operacionales.

Ingreso de Solicitud

The screenshot shows a web-based interface for 'Orden de Servicio Baja Tensión'. It includes fields for 'Fecha de Conocimiento del Problema' (11-08-2015 11:58:15), 'Telefono Suscriptor' (SPARDI), and 'Nombre de quien hace la solicitud' (ALBERTO ALVARADO). A 'Guion de apoyo para atención' section contains a table with steps: 'Inicio Interacción', 'Identificar sitio del dato', 'Selección un paso', 'Líneas rotas, chispeando, en corto', and 'Fin de atención'. Below this are buttons for 'CONTINUAR', 'ABANDONAR', and 'SOLUCIONADO'. At the bottom, there is a 'Datos del inmueble' section with fields for 'Sistema' (BAAJA TENSIÓN), 'Equipo Principal' (USUARIO BAAJA TENSIÓN), 'Instalación' (HER: LA HERMOSA), and 'Grupo Operativo' (HER25L12-LA HERMOSA, ARAUC).

Verificación



Ejecución

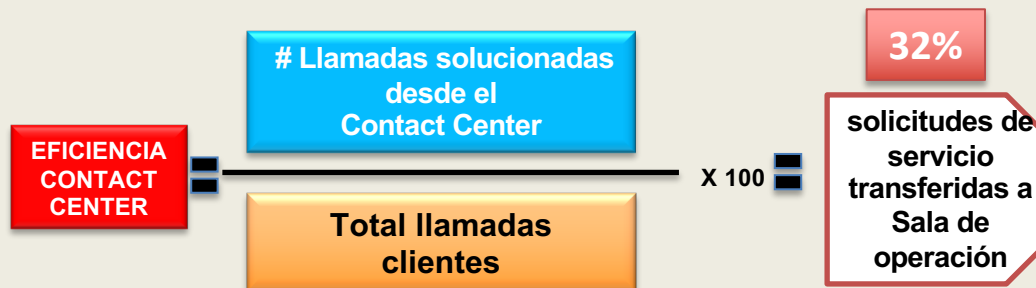
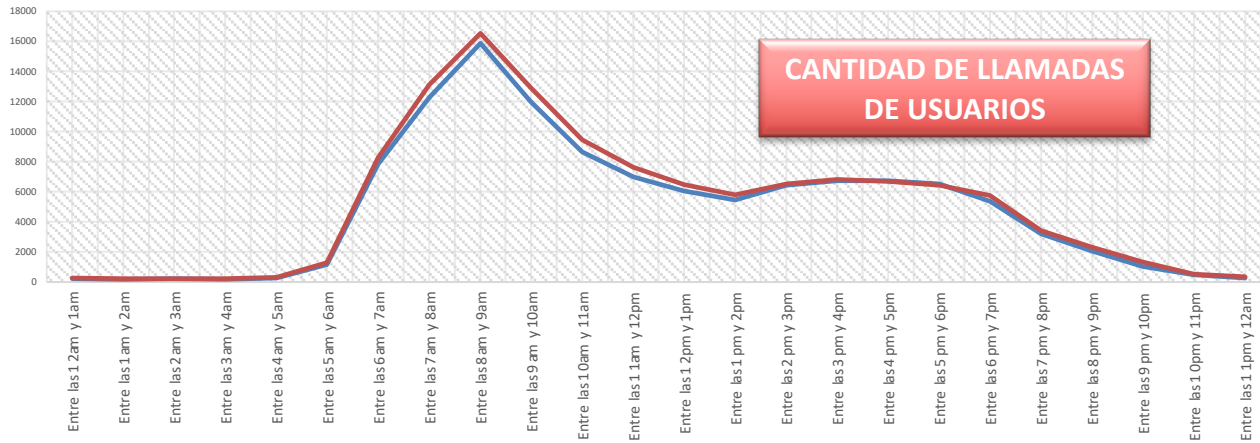
Generación de ODO

Desplazamiento

Visita Fallida

Ingresos o Perdidas ?

Eficiencia en la solución de llamadas en Contact Center



DESCRIPCIÓN: Porcentaje en el registro de llamadas que no fueron transferidas al CLD y que se solucionaron, efectivamente, con la gestión de llamadas desde el Contact Center.
Periodicidad mensual

Eficiencia en verificación de eventos en la sala de Operación



DESCRIPCIÓN: Porcentaje de eventos Asignados al CLD que se solucionaron efectivamente con la gestión del Recurso humano, desde la Sala de Operación.
Periodicidad mensual

Atención de solicitudes de servicio (SDE) generan la Orden de Operación (ODO)

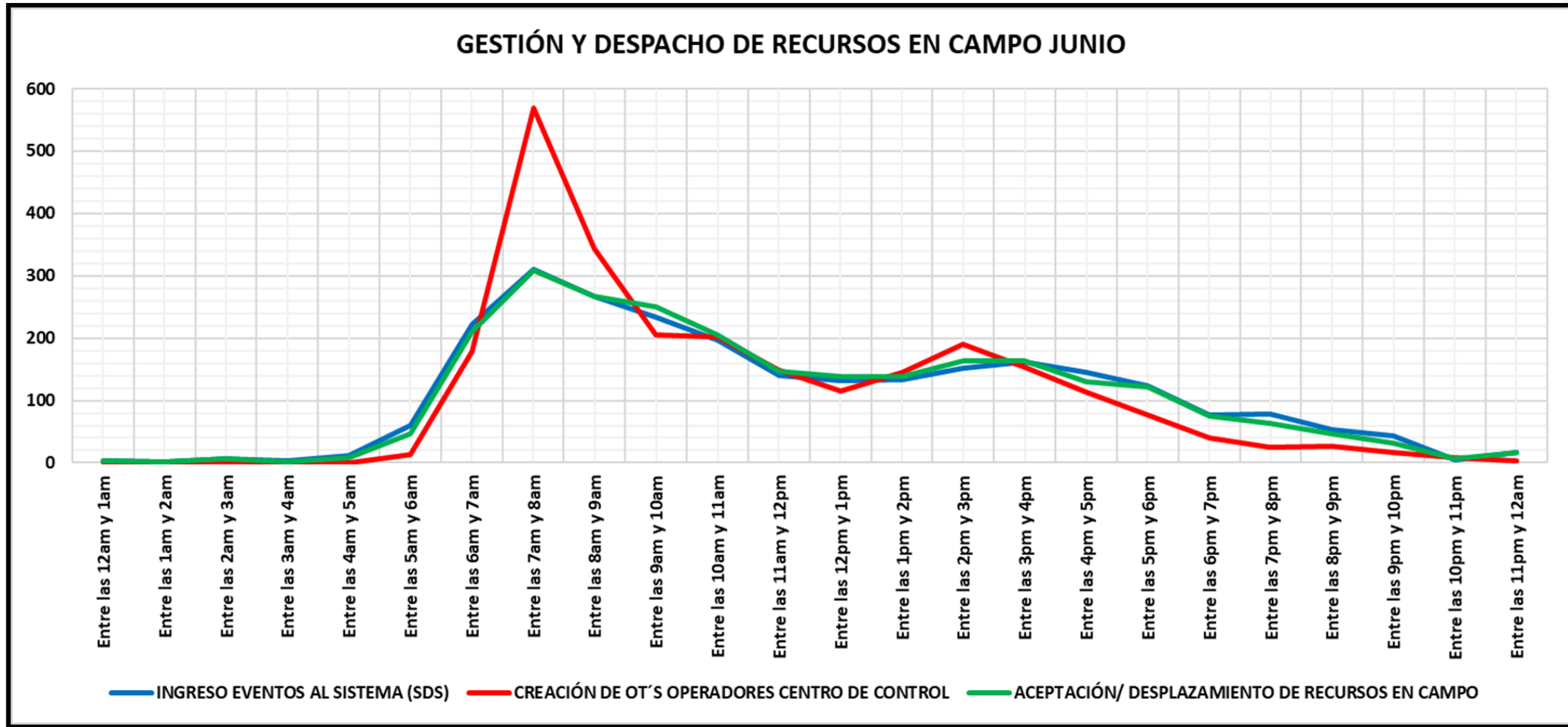


Después de hacer las visitas en campo las cuadrillas analizan la solicitud real del cliente encontrando varias situaciones, entre las más comunes: Servicio normal - reparado por técnico particular o sin anomalías en la zona, redes de otros servicios públicos (cable operadores, alumbrado público), sin servicio de energía cliente de otro comercializador, servicio suspendido, daño en redes internas, no acepta cuenta de cobro por la reparación suministrada por su Operador de Red al no estar de acuerdo con el costo, falta de materiales etc.



Contact Center - Despacho Centro de Control - Visita de Grupo de Trabajo.

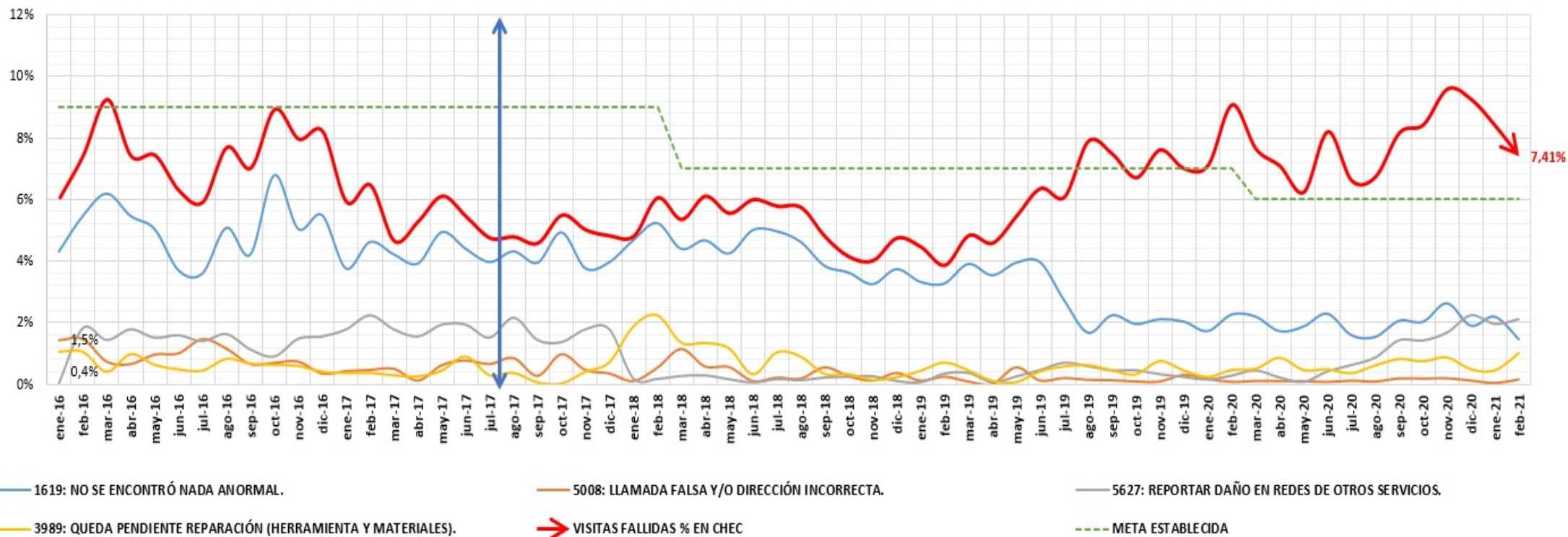
3



Consulta por visitas fallidas 2016 - 2021



Indicador Visitas Fallidas





Cierre de la Orden de Trabajo por visita fallida sin cobro

Bitácora ejecutada

Cambio a Ejecutada | Ejecutada

Código Reparación 🔍

CORRECTIVO

Visitas fallidas

Historia del bitácora

- 5008 - LLAMADA FALSA/DIRECCION MALA
- 3989 - QUEDA PENDIENTE LA REPARACION POR FALTA DE HERRAMIENTAS O MATERIAL ADECUADOS
- 5627 - REPORTAR DAÑO EN REDES DE OTROS SERVICIOS (TELEFONIA, CABLE TV, ALUMBRADO PUBLICO, ETC)
- 1619 - SE REVISO Y NO SE ENCONTRO NADA ANORMAL

Nuevo registro de bitácora

Possible cobro a terceros

Nombre quién hace solicitud	Dirección del inmueble	Teléfono de quien hace la solicitud	Teléfono del inmueble afectado	Síntoma	Localidad	Círculo
99	GABRIEL OTALVARO BARRIO PUEBLO NUEVO	3147886421	3147886421	LINEAS ROTAS O CHISPEANDO	BALBOA	

Notas

USUARIO REPORTA QUE HAY UNA LINE EN EL SUELO QUE REPRESENTA PELIGRO YA QUE POR EL CAMINO PASAN NIÑOS SE PUEDE REGISTRAN UN RIESGO
FECHA: 2021-08-04 08:11:55 USUARIO: DANIKA GIRLEZA DAZA BARRERA

EJECUTADA

se encontró red alumbrado publico rota sin peligro se informo al solicitante para reporte reparación de municipio de balboa
Usuario / Fecha: jose alexander duque garcia / 2021-08-04 12:19:27

Otras causas de visita fallida no contempladas en código de reparación o escoger correctamente incrementan indicador .



ESTUDIO DE VISITAS FALLIDAS:

Consulta de visita fallida durante mes de julio del 2021 en CHEC/EPM

SGO CONTROL DE OPERACIÓN INFRAESTRUCTURA TABLAS BÁSICAS UTILIDADES CERRAR SESIÓN USUARIO: JDUQUEG

VISITAS FALLIDAS HISTORIAL VISITAS FALLIDAS GRAFICA

Fecha Inicial: 01/07/2021 Fecha Final: 31/07/2021

Mostrar datos en pantalla Exportar datos a MS-Excel

COD REPARACION	JUL-21
SE REVISO Y NO SE ENCONTRO NADA ANORMAL	94
REPORTAR DAÑO EN REDES DE OTROS SERVICIOS (TELEFONIA, CABLE TV, ALUMBRADO PUBLICO, ETC)	29
QUEDA PENDIENTE LA REPARACION POR FALTA DE HERRAMIENTAS O MATERIAL ADECUADOS	20
LLAMADA FALSA/DIRECCION MALA	12
TOTAL VISITAS FALLIDAS POR MES	155
TOTAL ODO	2.261
ORDENES DE SERVICIO	8.265
VISITAS FALLIDAS %	6.86 %

Objetivos del Técnico de soporte en línea

Optimizar la operación con los recursos disponibles a través del escalonamiento de las solicitudes de los clientes dirigiéndolas a los procesos y al personal correspondiente para que ejecuten la labor en campo minimizando los tiempos de atención.



1) Reducir el indicador por causas de visitas fallidas de los Grupos de reparación de emergencias.

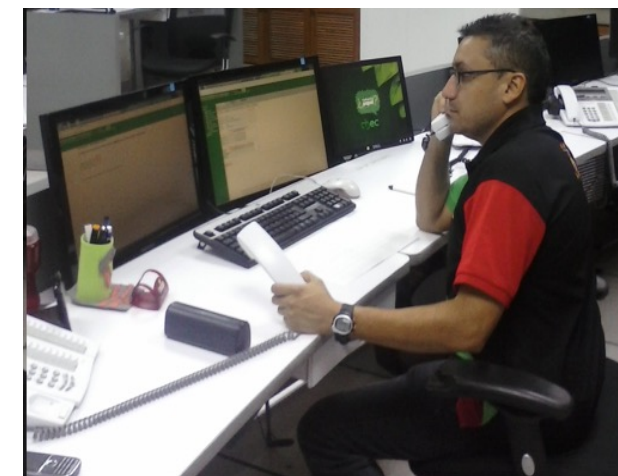
2) Proveer con oportunidad las solicitudes de visitas a clientes identificándolas y asignándole prioridad alta, media o baja.

3) Interactuar con el cliente solicitante por parte del TECNICO DE SOPORTE EN LINEA, persona capacitada para orientar al cliente en casos de que el personal de Contact center no haya brindado a satisfacción la solicitud del cliente.

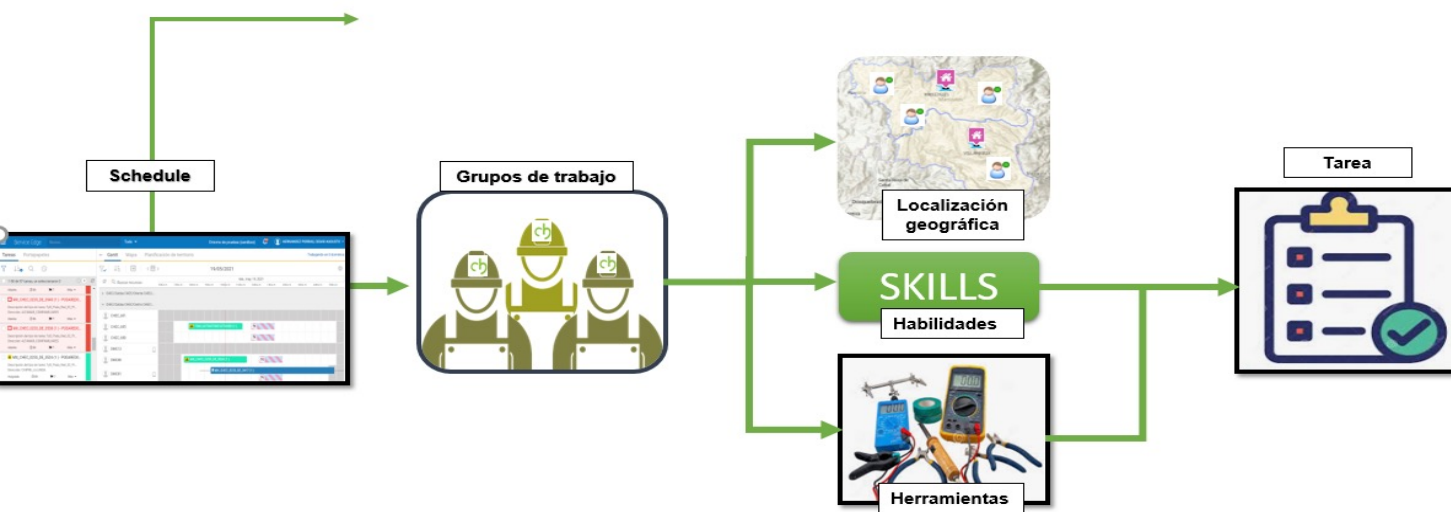
4) Apoyo en la operación al centro de control en casos de fallas generales aportando para identificar la falla según los reportes de clientes, para restablecer en el menor tiempo posible.

El Técnico de soporte en línea, un integrador de procesos

Desde la excelente Operación del sistema los negocios de Distribución y Comercialización de energía eléctrica se les garantizará la rentabilización de las operaciones optimizando y controlando los costos asociados al negocio de la prestación del servicio de energía eléctrica, afianzando la oportuna atención a las solicitudes de los usuarios, efectuando un análisis de la información suministrada por cliente versus la verificada en campo para crear estrategias que garanticen la calidad de la prestación del servicio, tomando decisiones en la planeación del mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo logrando estabilidad del sistema eléctrico e ingresos marginales.



Efectos esperados: Con la implementación a corto plazo se podrá interactuar con los clientes contando con los recursos operativos y tecnológicos como plataformas de mensajería WEB y el software de solicitudes gestión y operación para el manejo de las actividades del personal de campo cada filial tiene una propia hasta el momento, que será remplazada por Spectrum Power 7 (SP7) e integración con Maximo logrando relacionar las demás aplicaciones empresariales para verificar costos operacionales e ingresos por facturación en la prestación de servicios y venta de materiales a terceros llevando este un control más efectivo de las visitas a clientes con solicitud de cuenta de cobro.



Maximo es un sistema altamente Integrado con otras herramientas tecnológicas que facilita la automatización de los procesos e integra sistemas como:

JDE: Cuentas, proveedores, maestro materiales, inventario y balance, servicios y herramientas.

GIS: Sistema de información geográfico donde se modelan los activos que conforman nuestra infraestructura de transmisión y distribución de energía con elementos como conductores, torres, postes, cámaras, cortacircuitos, reconectores entre otros.

SAC: Construcción de redes de proyectos (Exp&Rep), construcción de redes SN (Clientes nuevos no masivos), construcción de redes HV, electrificación rural.

FSE: Sistema de información para la gestión de las tareas en campo



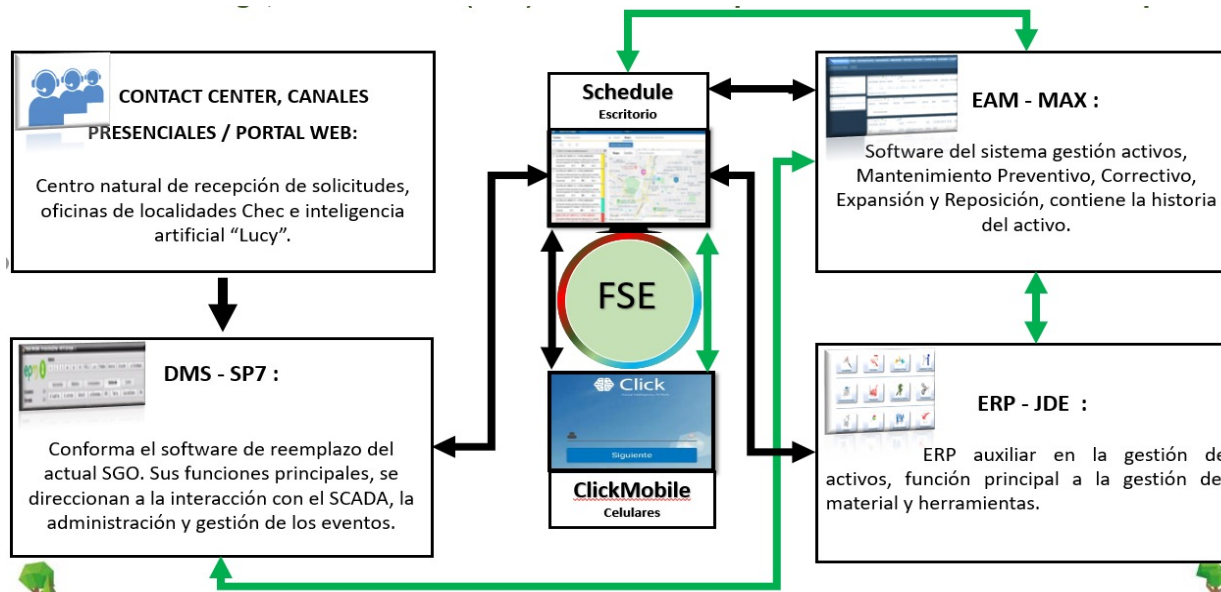
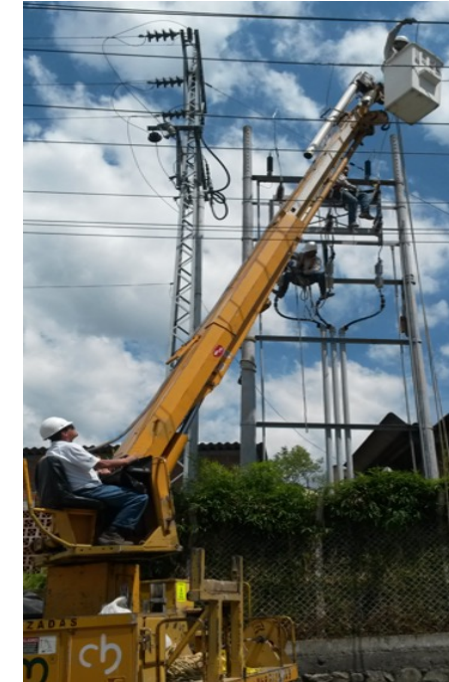
Inversión - Resultados

- Asistente de Operación o Distribución
- Equipo de computo con aplicaciones para el desempeño de funciones
- Plataforma de comunicaciones y mensajería (WhatsApp, Telegram)
- Interacción y capacitación constante al Contact center.
- Objetividad al cambio
- Eficacia en la operatividad de procesos involucrados
- Eficiencia en el uso recursos tecnológicos (hardware – software) labores campo vs oficina
- Trazabilidad de la información de los activos, materiales usados, actividades realizadas, ingresos por cobros a terceros.



Cobros por actividades a terceros

Los cobros por trabajos a terceros podrán tener un seguimiento y control efectivo de la labor del trabajo en campo vs el valor facturado o de hacer la gestión para el respectivo cobro cuando no se pudo acordar con el cliente, este se alcanzará con la entrada y puesta en marcha del Sistema de Gestión Field Service Edge,(FSE): Servicios de optimización de recursos en campo que integrará todas las Áreas y los procesos de Distribución, Operación y Comercialización.



Innovar + | Grupo.epm



Trabajos a Terceros: La verificación de cobro con el conocimiento adquirido y apoyado en los decretos o circulares de precios que tenga la respectiva filial para revisar la lista de precios de venta de materiales, mano de obra y prestación de servicios que podrán ser tenidos a la mano para interactuar con el cliente cuando hace una solicitud de servicios por cobro o después de la visita de inspección podrá cotizar con un valor aproximado de la mano de obra, los materiales y herramientas necesarias para su intervención con una reparación garantizada y financiada en su factura de servicio de energía.

Cuenta de cobro de trabajos a terceros, Verificada y cargada en facturación

chec TRABAJOS A TERCEROS
FO-DI-05-000-009 Versión 6.0 N° 20227
Fecha: 10/06/2021 ODD: 813917

Por medio del presente documento autorizo a CHEC en mi calidad de suscriptor y/o usuario para que realice los trabajos descritos en este documento en el inmueble/sector ubicado en Vivido La Plata del barrio La Buena Vista del municipio Palcatina y posteriormente cobre a través de la factura de energía el valor del servicio prestado y los materiales utilizados.

DATOS DEL SOLICITANTE
Nombre del solicitante: Luz María Gómez Mates
C.C. No: 30306126 No. Teléfono: 224104088 Medidor No: 21930657

TRABAJO REALIZADO: Se realizó cambio de Transformador el cual se quito

DESCRIPCIÓN MATERIALES	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
Transformador 15 KVA Tri-fase	1	3.986.912	3.986.912
Condensador 15 KVA 1	1	185.300	185.300
Terminales Dual 0,4	1	8.200	8.200
TOTAL MATERIALES			4178412

DESCRIPCIÓN MANO DE OBRA	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
Mano de obra grupo	3	171.900	515.700
TOTAL MANO DE OBRA			515.700
TOTAL TRABAJO REALIZADO			4694.112

Trabajado por: [Firma] Cheque No: 7081251 Firmado por: [Firma]

Por el trabajo realizado arriba descrito, PAGARÉ A LA CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P "CHEC" la suma de 4694.112 fraccionado a 1 cuota mensual y mensual a una tasa del OTF+8 puntos, cobradas en la factura de energía del inmueble indicado en la parte superior del presente documento. En el evento de incumplimiento en el pago de uno o más de las cuotas pactadas, se tendrá por vencido de pleno derecho el plazo acordado, asumiendo desde ese momento, el pago inmediato del total de la obligación restante o pendiente de pago, sin que medie para ello requerimiento judicial o extrajudicial para constituirme en mora, a los cuales renuncia expresamente, sin cobrar intereses de mora a la tasa máxima legal vigente definidas por la Superintendencia Financiera.

Autorizo a CHECSA E.S.P. en calidad de acreedor de los obligaciones por mi contratada en este documento, para consultar y reportar, en cualquier tiempo, a las Centrales de Riesgo y demás entidades que manejan bases de datos con los mismos fines, sobre mis relaciones comerciales y toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago o para velar el riesgo futuro de concederme un crédito.

Devidor: [Firma] c.c. 30306126 Firma: Luz María Gómez Mates

Por favor no entregar dinero al personal que realizó el trabajo en el inmueble.

Administración | Consultas | Procesos | Facturación | Especiales | Cartera | Revisiones | Pérdidas

Consulta de Anexos

Adm. y cons
Cliente

Anexos

Datos Generales

Anexo Id	Título	Almacenamiento	User Sistema	Fecha Sistema
3734793	FACTURA 20227	Sistema Operativo	CHECIMJIMENEH	02/07/2021 10:34:00

Liave: 2 Número de Proceso: 5810988

Descripción: FACTURA 20227 TRABAJO A TERCEROS

Tipificación del Anexo

Tipo Anexo	2	Liaves para Anexos de Procesos
Grupo Documento	16	Operación y mantenimiento
Tipo Documento	234	Documento general
Envío Anx	Sí	

1 a 1 de 1 registros

Innovar + Grupo epm

epm

Garantizando optimización de recursos



El Técnico de soporte en línea interactúa con el cliente a través de las plataformas de comunicación, línea directa con el Contact Center y uso aplicaciones a su servicio del grupo empresarial para optimizar los recursos del personal en campo siendo el enlace de necesitarse para apoyar a los involucrados en la prestación de los servicios solicitados en la operación correcta del sistema. Para el caso de cobros a terceros de presentar dudas en el cobro de las visitas fallidas brindará acompañamiento necesario para lograr contribuir con los cobros no efectivos o garantizar que exista una planeación de la visita con un cobro a terceros efectivo y no sea fallida la visita sin remuneración evitando las pérdidas operacionales.

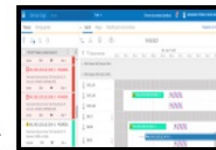


ClickSchedule (versión escritorio)

Equipos de despacho



Centraliza la programación de las tareas en campo teniendo en cuenta reglas y objetivos del negocio, generando una planificación optimizada.



ClickMobile (versión móvil)

Equipos móviles
(cuadrillas)



Gestión de información de las tareas ejecutadas en campo por las cuadrillas a través de la terminal móvil (diligenciamiento de formularios, actualización de estados, reporte de uso de materiales, comunicación con el despacho).





Calidad de servicio – Eficacia - Fidelización de clientes

La calidad de la prestación del servicio afianza la imagen y marca corporativa por eso, la comunicación entre el usuario y compañía permiten la fidelización de nuestros clientes con la prestación oportuna del servicio de energía eléctrica; el Técnico de soporte en Línea garantizará que situaciones diversas y complejas reportadas por los usuarios al respectivo Contact Center y, que puedan ser atendidas calificadamente a través de la integración de procesos articulados para lograr una atención concreta y efectiva con personal capacitado, permitiendo que el cliente final sea visitado con el oportunismo adecuado y éste reciba una buena atención a su requerimiento garantizando rentabilidad operacional.

Innovar + | Grupo-epm



"Una empresa que se transforma y crece contigo"



Rentabilizando las Operaciones



La Optimización de Operaciones

Es lo que hace rentable la intervención en la prestación de un servicio público y que perdure en el tiempo donde la seguridad operacional, la confiabilidad y la continuidad del servicio será siempre el objetivo para cumplir la misión empresarial aportando a el desarrollo de un país y sus habitantes generando ingreso marginales de la mano con el Técnico de soporte en línea.



Preguntas y Recomendaciones ?





Gracias



José Alexander Duque García