

10° Encuentro de Proveedores y Contratistas Grupo EPM V Edición Jornadas Técnicas

- Transición energética
- Economía circular
- Rentabilización de operaciones
- Transformación digital

Grupo·epm



Antecedentes

10° Encuentro
de Proveedores y Contratistas Grupo EPM
V Edición Jornadas Técnicas

- Transición energética
- Economía circular
- Rentabilización de operaciones
- Transformación digital

Convertir al
cliente o usuario
en el **centro de la**
toma
de decisiones en
la organización.

Antecedentes

Equipo Multicapacidad

Equipo **multidisciplinario** trabajando con **metodologías ágiles y de innovación**, evaluando permanentemente la **generación de valor** de los productos.

El equipo **permanece en el tiempo** y su enfoque de trabajo es **modo producto**.



Convertir al cliente o usuario en el **centro de la toma de decisiones** en la organización.

Antecedentes

10° Encuentro de Proveedores y Contratistas Grupo EPM V Edición Jornadas Técnicas

- Transición energética
- Economía circular
- Rentabilización de operaciones
- Transformación digital

- 1 Priorización iniciativas VP Agua y Saneamiento orientada a **mejorar la experiencia del cliente**.
- 2 **Información clara y oportuna** sobre el progreso de las transacciones.
- 3 Iniciativa articulada con el equipo **AquaNova**, para ser abordada con **metodologías ágiles y de innovación**.



Objetivos

General

Mejorar la experiencia de los clientes de la VP Agua y Saneamiento, a través de la implementación de un sistema de notificaciones, que brinde información oportuna y transparente sobre el avance de las solicitudes realizadas.

Específicos



Mejorar la comunicación mediante la trazabilidad de las solicitudes de los usuarios.

1



Optimizar la experiencia del usuario en el proceso de solicitud y seguimiento de transacciones.

2



Incrementar la satisfacción y fidelidad de los usuarios a través de la implementación de un sistema de notificaciones.

3

Generación de Valor

10º Encuentro de Proveedores y Contratistas Grupo EPM V Edición Jornadas Técnicas

- Transición energética
- Economía circular
- Rentabilización de operaciones
- Transformación digital



Metodología

10° Encuentro
de Proveedores y Contratistas Grupo EPM
V Edición Jornadas Técnicas

- Transición energética
- Economía circular
- Rentabilización de operaciones
- Transformación digital

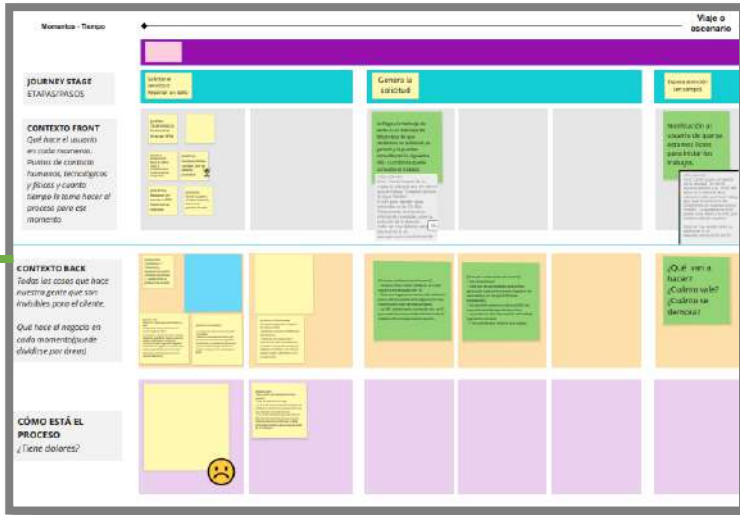


Metodología

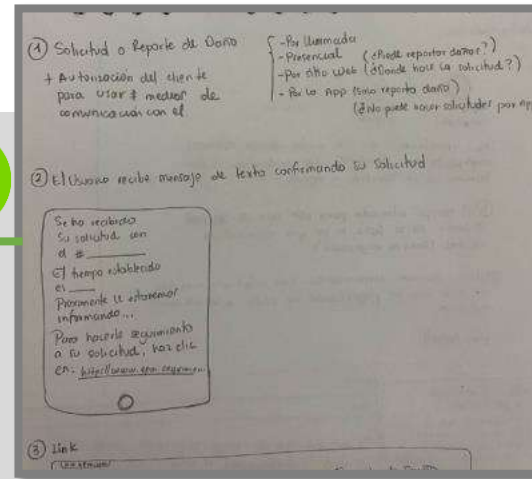
10º Encuentro de Proveedores y Contratistas Grupo EPM V Edición Jornadas Técnicas

- Transición energética
- Economía circular
- Rentabilización de operaciones
- Transformación digital

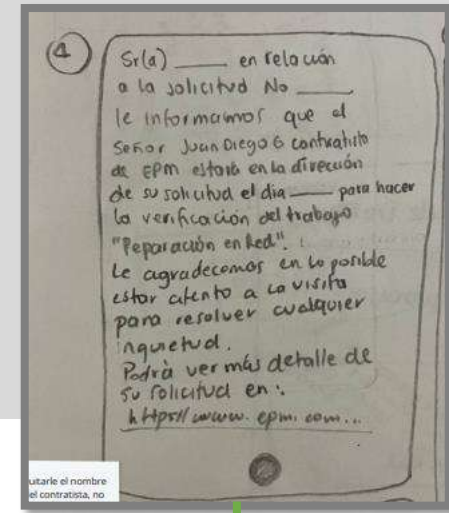
1



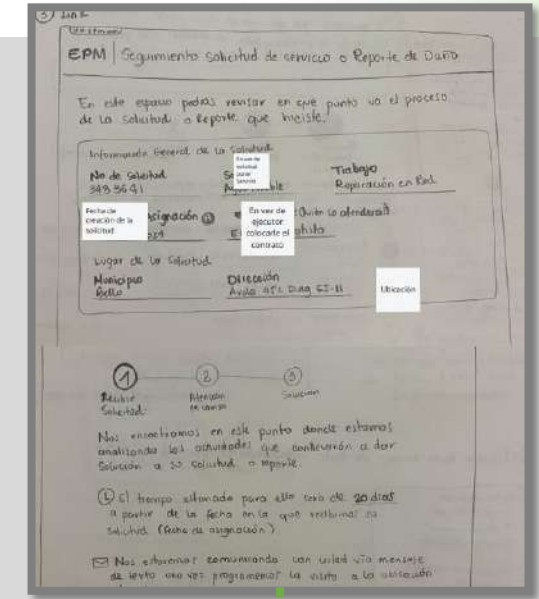
2



3



4



1

Nombre: Otilia Jaramillo **Tipo de usuario:** Residencial



Edad: Ejemplo 63
Ocupación: Ama de casa
Conocimiento en tecnología:
 • Internet: Bajo
 • Móviles: Medio
 • Redes sociales: Bajo
Personal
 Tiene 3 hijos.
 Se moviliza en colectivo, MetroPlus y Metro.

Escenario
 Se comunicó a la línea de atención informando que le estaban de huir el medidor de agua. San las 7:30 de la mañana y está en apuros para hacer el almuerzo.



¿Cómo le ayuda el aplicativo web que vamos a construir en la solución de esa necesidad?
 El aplicativo Web podría ser poco útil, dado sus bajos conocimientos y habilidades con el uso de la tecnología. A menos que la aplicación Web tenga una interfaz de usuario muy intuitiva o de fácil interacción. En este caso, mensajes de texto o WhatsApp serían de más ayuda y podrá estar enterado de la atención del requerimiento cada que haya algún cambio que amerite ser informado. No tendrá que estar llamando a la línea de atención a consultar el estado del requerimiento.

Necesidad
 Requiere que atiendan con prontitud su requerimiento ya que se encuentra sin servicio de Agua Potable y lo necesita para sus labores domésticas.
 A pesar de tener conocimientos bajos en uso de la tecnología, dispone de un celular Huawei que le regaló su hijo Farley.

Resultados

10° Encuentro de Proveedores y Contratistas Grupo EPM V Edición Jornadas Técnicas

- Transición energética
- Economía circular
- Rentabilización de operaciones
- Transformación digital

Avance

Suspendida

Cancelación

Creación

Apreciado(a) usuario

Hemos generado la solicitud número **3925382** de **Reparación en caja de medidor** para el servicio **Agua Potable** en la dirección **CL 72 SUR CR 35 -240 (INTERIOR 1401). SABANETA**

Inicialmente daremos atención a la actividad **Reparar Daño**, la cual consiste en **Atención de un daño en la instalación del cliente o en la infraestructura de EPM**

La fecha máxima de atención de esta actividad es **27/09/2022**.



¡Gracias por utilizar nuestros servicios!

MENSAJE DE NOTIFICACION EPM: Apreciado usuario, hemos generado la solicitud **3925283** de **Reparación en caja de medidor** para el servicio **Agua Potable**. Ver mas <https://u.epm.com.co/3iclap>

Cargar la vista previa

Apreciado(a) usuario

Continuando con la atención de la solicitud número **3925382** le informamos que daremos atención a la actividad **Obras accesorias**, la cual consiste en **Actividad complementaria para realizar la reparación de andenes, zonas verdes y otras superficies**

La fecha máxima de atención de esta actividad es **02/10/2022**.



¡Gracias por utilizar nuestros servicios!

MENSAJE DE NOTIFICACION EPM: Apreciado usuario, continuando con la atención de la solicitud **3925382**, le informamos que daremos atención a la actividad **Obras accesorias**. Ver mas <https://u.epm.com.co/bryokp>

Cargar la vista previa

Cierre

Apreciado(a) usuario

Le informamos que hemos finalizado la atención de la solicitud número **3925382** de **Reparación en caja de medidor** para el servicio **Agua Potable**

Quedamos atentos a cualquier inquietud, para lo cual puede comunicarse a la línea (604) 44 44 115 o nuestros demás canales de atención.



¡Gracias por utilizar nuestros servicios!

MENSAJE DE NOTIFICACION EPM: Apreciado usuario, nos complace informarle que hemos finalizado la atención de la solicitud **3925382** de **Reparación en caja de medidor** para el servicio **Agua Potable**. Ver mas <https://u.epm.com.co/ziwhcb>

Cargar la vista previa

Apreciado(a) usuario

Continuando con la atención de la solicitud número **3925382** le informamos que la actividad **Reparar Daño**, la cual consiste en: **Atención de un daño en la instalación del cliente o en la infraestructura de EPM**, se encuentra en estado pendiente por: **Disponibilidad de Contrato**.



¡Gracias por utilizar nuestros servicios!

MENSAJE DE NOTIFICACION EPM: Apreciado usuario, continuando con la atención de la solicitud **3925382**, le informamos que la actividad **Reparar Daño** se encuentra en estado pendiente por: **Disponibilidad de Contrato**. Ver mas <https://u.epm.com.co/tz4jzv>

Cargar la vista previa

Apreciado(a) usuario

Continuando con la atención de la solicitud número **3925382** le informamos que la actividad **Obras accesorias**, la cual consiste en: **Actividad complementaria para realizar la reparación de andenes, zonas verdes y otras superficies**, se encuentra en estado cancelada por: **Mala dirección**.



¡Gracias por utilizar nuestros servicios!

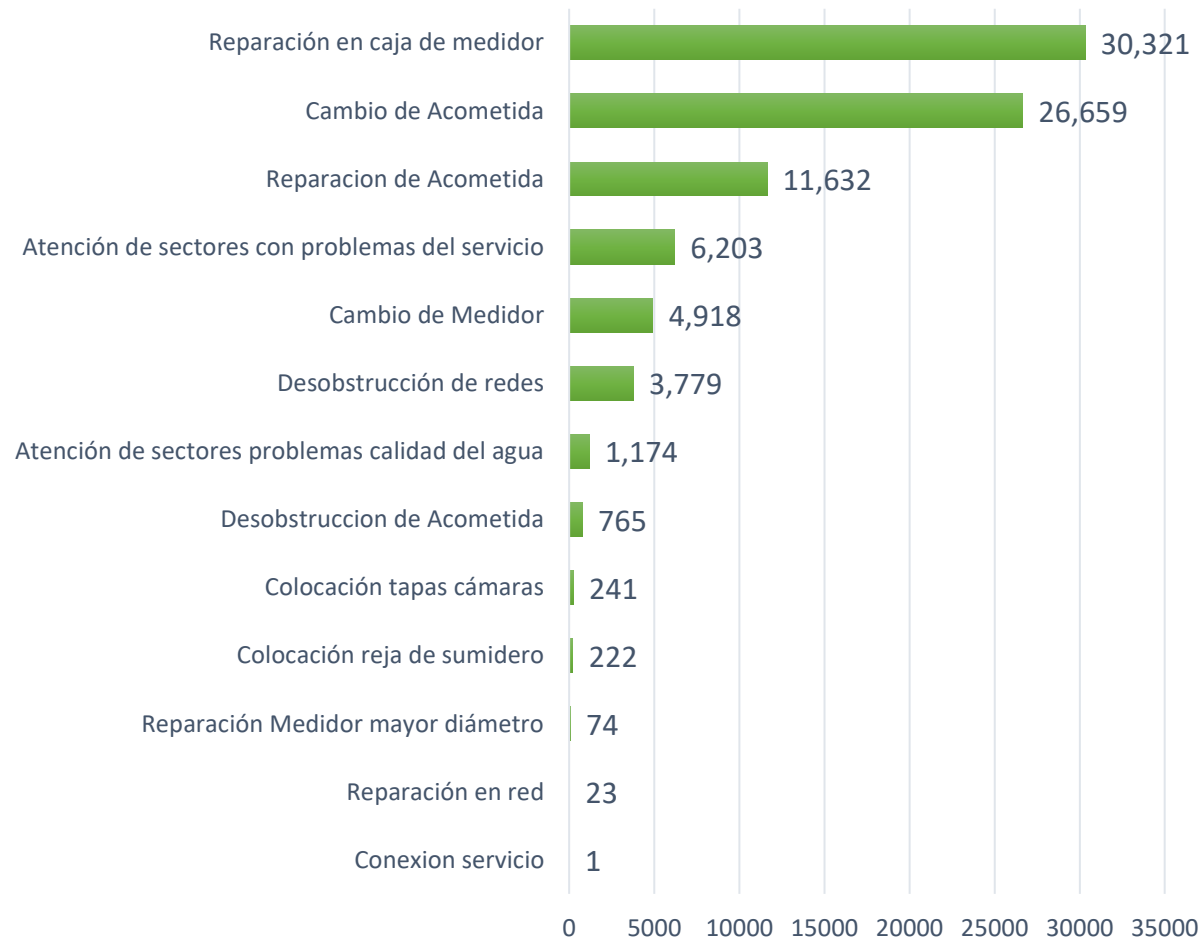
MENSAJE DE NOTIFICACION EPM: Apreciado usuario, continuando con la atención de la solicitud **3925382**, le informamos que la actividad **Obras accesorias** se encuentra en estado cancelada por: **Mala dirección**. Ver mas <https://u.epm.com.co/7ui7qv>

Cargar la vista previa

Resultados

- Transición energética
- Economía circular
- Rentabilización de operaciones
- Transformación digital

Cantidad de Notificaciones por Trabajo



Cantidad Total de Notificaciones Enviadas 2023

86,012

Evolución y Seguimiento

- Transición energética
- Economía circular
- Rentabilización de operaciones
- Transformación digital

Consulta web a través de la página de EPM.

Datos generales de la solicitud.

Información con avance de la solicitud.

Estado de la solicitud de acueducto y alcantarillado

Información general de la solicitud.

Número Solicitud 3925447	Trabajo Reparación en caja de medidor	Servicio Agua Potable	Fecha creación solicitud 04/10/2022 07:34
Ciudad MEDELLÍN	Dirección CR 90 A CL 43 -50	Ubicación EL DANUBIO	

1 Recibir solicitudes — 2 Atención en campo — 3 Solución

Inicio del paso a paso para la atención en el campo

Programada
Reparar Daño

Descripción de la Actividad
Atención de un daño en la instalación del cliente o en la infraestructura de EPM

[Ver más información](#)

Final del paso a paso para la atención en el campo

Próximamente



Próximamente



10° Encuentro de Proveedores y Contratistas Grupo EPM V Edición Jornadas Técnicas

- Transición energética
- Economía circular
- Rentabilización de operaciones
- Transformación digital

¡Gracias!

Grupo·epm