

Gerenciamento de redes de distribuição elétrica e despacho de equipes de campo



Durante o processo, a solução da Hexagon apresentou excelente estabilidade e alto desempenho, confirmando o que já ocorria na concessionária RGE (empresa do Grupo CPFL), do Rio Grande do Sul, que utiliza uma versão mais antiga da solução contratada. A Hexagon apresentou solução com interface visual e intuitiva, altamente parametrizável para atender nossos processos, que envolvem um grande número de clientes nos mercados de energia e atendimento de ordens de serviço. Tudo isso foi considerado para a escolha final desta empresa, que hoje é nosso parceiro de negócios”.

Gerência do Departamento de Projetos e Soluções de Negócio da TI da CPFL Energia

CPFL usa as soluções da Hexagon para operação e mobilidade de suas distribuidoras

Depois de um criterioso processo de seleção, a Hexagon foi escolhida para entregar para a CPFL uma solução de gerenciamento de ocorrências na rede, equipes e despacho de ordens de serviço, além de uma solução de business intelligence e integração com os sistemas GIS, ERP e SCADA. Chamados “Outage Management System” e “Mobile Workforce Management”, estes sistemas compõem a solução de Operação e Mobilidade InService, hoje em fase de implantação nas oito concessionárias do grupo.

A complexidade do projeto é imensa porque envolve desmobilizar as diferentes soluções de Operação e Mobilidade existentes e criar uma única solução para atender todas as oito distribuidoras do grupo. A introdução dessas tecnologias irá modificar a forma como a CPFL executa seus serviços em campo. “É uma verdadeira quebra de paradigmas nas áreas de Operação, Engenharia e Serviço de Campo”, explica a Gerência de Processos Operativos e Automação da CPFL Energia. “Por isso, o processo de seleção foi muito criterioso, dividido em quatro fases: prospecção de fornecedores, workshops para demonstrações de funcionalidades e aderência aos requerimentos de negócios, análise técnica e funcional e por último, o stress-test.”

O projeto de implantação das soluções, iniciado em março de 2012 foi parcialmente concluído no final de 2013, quando a CPFL pode comprovar uma melhora em sua eficiência operacional, padronização da solução garantindo maior sinergia e, o mais importante, aumentar a qualidade dos serviços prestados a seus mais de 7 milhões de clientes. A nova fase está em andamento, com previsão de conclusão para final de 2016.

OUTAGE MANAGEMENT SYSTEM (OMS)

O rápido restabelecimento da energia após um temporal ou outro tipo de interrupção é o principal objetivo do atendimento ao cliente de uma distribuidora de energia.

A solução InService de operação e mobilidade apoia todas as atividades dos operadores da rede, dos despachadores, engenheiros líderes e equipes de campo, permitindo identificar rapidamente a causa e o local de uma falta de energia, bem como despachar e coordenar as equipes necessárias para restaurar o serviço o mais rápido possível. A solução InService fornece um mapa geoespacial com dados da rede não só para os operadores, mas também para as equipes de campo, utilizando dispositivos móveis, permitindo uma coordenação ótima entre o Centro de Operação e as equipes. Clientes que utilizam o InService reduziram tempos de restauração de serviços em até 33% e com um retorno financeiro que paga o sistema em menos de três anos.

MOBILE WORKFORCE MANAGEMENT (MWM)

Para uma empresa concessionária de serviço, dois terços do total de funcionários estão em campo. Isso faz com que a automatização do pessoal de campo e extensão de aplicações de negócio críticas para os usuários remotos seja uma oportunidade fundamental para melhoria da produtividade e redução de custos. A solução de operação e mobilidade InService suporta a exibição de mapas em campo, e coordena o roteamento, despacho de serviços, acompanhamento dos trabalhos e envio de status e dados de encerramento das ordens de serviço pelas equipes, automatizando todo o fluxo de informação. O InService oferece num único produto as funcionalidades de OMS e MWM numa interface consolidada, evitando que o operador tenha que trabalhar com diversos aplicativos e telas.

