

MAIOR EFICIÊNCIA E
PRECISÃO NO

“HORIZONTE”

APÓS O LANÇAMENTO DE UM
PROGRAMA DE MOBILIDADE
ELETRÔNICA COM TECNOLOGIA
MÓVEL DA MOTION COMPUTING
POR UMA EMPRESA DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DE ONTÁRIO



“O resultado disso é que a Horizon é uma das maiores empresas de serviços públicos de Ontário em termos de taxas residenciais e comerciais, sustentabilidade corporativa e comunitária e de programas de conservação e demanda.”

Empresa **Horizon Utilities**
Indústria **Empresas Municipais**
País **Canada**
Site **horizonutilities.com**



VISÃO GERAL

A Horizon Utilities Corporation é uma das maiores empresas municipais de distribuição de eletricidade em Ontário, fornecendo energia elétrica e serviços públicos auxiliares a 239.000 clientes residenciais e comerciais de Hamilton e St. Catharines, em Ontário. Com o slogan “Olhando além” e o compromisso de procurar formas de melhorar seus serviços, a visão global da empresa é ser líder no fornecimento de soluções inovadoras de energia para as comunidades que atende. Como outras empresas locais de distribuição elétrica licenciadas, as taxas e o desempenho da

Horizon Utilities são regulados pelo Conselho de Energia de Ontário. Seus 423 funcionários, os quais realizam trabalhos externos em Hamilton e em St. Catharines, estão empenhados em fornecer eletricidade segura e confiável, oferecendo valor inigualável para o cliente e ajudando a criar uma cultura de conservação de energia em Ontário. O resultado disso é que a Horizon é uma das maiores empresas de serviços públicos de Ontário em termos de taxas residenciais e comerciais, sustentabilidade corporativa e comunitária e de programas de conservação e demanda.

O DESAFIO

Os técnicos da Horizon Utilities processam em torno de 90.000 ordens de serviço por ano. Cada uma delas tomava duas folhas de papel. Isso representa mais de 180.000 folhas de papel emaranhadas entre os técnicos de campo e os funcionários de escritório antes de serem finalmente guardadas em grandes salas de armazenamento. Se enfileirada, a pilha de papel armazenada a cada ano ocuparia a distância do escritório da Horizon em Hamilton até o de St. Catherines, distantes 50 km entre si. A equipe de atendimento ao cliente da Horizon Utilities sabia que precisava haver uma maneira melhor e mais eficiente de processar as ordens de serviço e melhorar o sistema global dos 40 diferentes tipos de ordens de serviço impressas que utilizam. A solução que eles procuravam tinha de reduzir os custos de impressão, diminuir a probabilidade de erros, eliminar a necessidade do dispendioso armazenamento dos papéis e aumentar a produtividade dos técnicos de campo, promovendo a conservação.

A Horizon formou uma equipe de mobilidade eletrônica com a tarefa de pesquisar as opções disponíveis. Após avaliar diversas soluções de mobilidade, a equipe encontrou a resposta na Motion Computing®, que fornecia a tecnologia móvel resistente essencial para o trabalho de campo juntamente com a capacidade de executar os aplicativos de software da força de trabalho móvel sem nenhum problema. Os Tablet PCs F5t da Motion apresentavam recursos integrados tais como leitor de código de barras, câmera digital, webcam e conexão a redes sem fio para agilizar a coleta de dados e o preenchimento da ordem de serviço. Além disso, a Motion fornecia uma solução de acoplamento integrada aos veículos para os tablets, tornando sua utilização fácil dentro e fora do veículo. Com os Tablet PCs da Motion em ação, as ordens de serviços eram enviadas automaticamente dos escritórios direto aos tablet PCs nos veículos dos técnicos de campos. Isso significa que não é preciso mais escrever nem armazenar papel, nada de orifícios por onde enviar a papelada, menos chance de erro e zero repetição de trabalho. No campo, os técnicos concluem as ordens de serviço direto nos tablet PCs preenchendo as informações com a caneta digitalizadora, que conta ainda com a função extra de varrer os códigos de barra dos hidrômetros e tirar fotografias

"Horizon Utilities a solução que eles procuravam tinha de reduzir os custos de impressão, diminuir a probabilidade de erros, eliminar a necessidade do dispendioso armazenamento dos papéis e aumentar a produtividade dos técnicos de campo, promovendo a conservação."



"Tornar nossas operações mais verdes e reduzir o uso do papel representa uma melhoria importante na maneira como processamos as nossas ordens de service."

Peter Lilley

*— do setor de Conexões com o Cliente da
Horizon Utilities*



dos trabalhos concluídos ou dos problemas que precisam ser solucionados. As ordens concluídas são transmitidas ao escritório eletronicamente, onde são validadas e atualizadas no sistema do computador principal automaticamente. Então, as ordens de serviço são armazenadas num banco do computador, tornando-as fáceis de acessar e eliminando todos os custos de armazenamento e de papel.

OS RESULTADOS

Ao mudar para a tecnologia móvel da Motion, a Horizon Utilities Corporation agilizou o trabalho necessário no preenchimento e arquivamento das ordens de serviço. De posse das ferramentas que precisam para trabalhar com mais eficiência, os técnicos de serviço estão mais bem equipados para atender os clientes e comunicando-se com mais eficiência. “Tornar nossas operações mais verdes e reduzir o uso do papel representa uma melhoria importante na maneira como processamos as nossas ordens de serviço”, diz Peter Lilley, do setor de Conexões com o Cliente da Horizon Utilities.

“Eliminamos aquele trabalho de transcrição que consumia o tempo da equipe no nosso sistema de ordem antigo, baseado em papel. Isso resultou em melhorias de processo, ganhos de eficiência evidentes e uma troca de informações mais confiável e rápida entre os nossos técnicos de serviço no campo e a equipe de apoio do escritório. O projeto de mobilidade eletrônica nos permitiu atender os nossos clientes melhor e reduzir o nosso impacto ambiental.”

“Enquanto empresa focada no cliente, a Horizon Utilities está empenhada em melhorar seus processos ininterruptamente. Ao introduzir os Tablet PCs da Motion equipados com tecnologia de redes sem fio e aplicativos de força de trabalho móvel, a empresa transformou um processo que dependia totalmente de papéis e de inserção repetitiva de dados num fluxo de trabalho agilizado que aumenta a velocidade, a precisão e a eficiência.”