



Vattenfall Europe Distribution Berlin confía en la automatización
UNA GESTIÓN INNOVADORA EN CASOS DE EMERGENCIA MEJORA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN VATTENFALL

Cliente



Sector

Suministro de energía

Planteamiento del problema

La compañía Vattenfall Europe Distribution Berlin GmbH buscaba una solución con la que pudiera hacer frente automáticamente a un gran número de llamadas en el caso de averías en el suministro energético y, a pesar de todo, fuera capaz de responder profesionalmente. Por otra parte, la notificación de los grupos directivos debía efectuarse en el menor tiempo posible, así como también se tenían que documentar de forma fiable todas las actividades necesarias.

Solución

La compañía generadora de energía eléctrica utiliza desde el año 2001 el servicio de alarma y teleconferencia **FACT24**, así como una solución personalizada para la gestión de llamadas (línea rápida de información) de **F24 AG**. De este modo, es posible dar la alarma tan sólo en unos pocos minutos a los grupos expertos y a los miembros del personal de gestión de crisis e informar a los clientes que llaman sobre la causa y la magnitud de un caso de emergencia. Según Vattenfall se ha podido mejorar así la transmisión de la información tanto interna como también externa, lo que se refleja al fin y al cabo en una clientela aún más satisfecha.

Ventajas

- 210 líneas paralelas de la línea rápida de información en caso de emergencia y la información automatizada a la clientela permiten la gestión de los denominados "picos de llamadas"
- Transmisión rápida de la información por teléfono
- Respuesta rápida de la confirmación de recepción en el caso de transferencia de información
- El servicio **FACT24** no requiere inversiones técnicas propias

La empresa Vattenfall Europe Distribution Berlin GmbH (antes Bewag AG) se responsabiliza, en su calidad de propietaria de las instalaciones de la red eléctrica, de todos los trabajos de conducción en el funcionamiento de la red de baja, media y alta tensión en Berlín. Para lo cual la compañía Vattenfall ofrece a todos los usuarios, sin depender de los proveedores energéticos, la máxima estabilidad en el suministro. Sin embargo, en caso de que tenga lugar una avería, la gestión en casos de emergencias de 24 horas de la red eléctrica es una referencia obligada. El sistema analiza el tipo y la causa de las averías tomando como base la información recibida. Además, allí se coordinan centralmente todas las medidas para la eliminación de la avería a fin de restablecer lo antes posible el suministro. Vattenfall Europe Distribution Berlin produce energía para el área de Berlín con una superficie de 890 km² y unos 2,1 millones de clientes. La red de distribución tiene una longitud de aproximadamente 43.000 km. De media tiene lugar a diario entre una avería en la red eléctrica de media tensión (que afecta entre 1.000 y 1.500 clientes) y cinco en la red eléctrica de baja tensión (con aproximadamente 100 afectados). Incluso en el caso de que sólo un porcentaje mínimo de los clientes utilice el teléfono, se tienen que contestar, por lo tanto, cientos de llamadas en los picos mencionados anteriormente. Es decir, es posible recibir al mes hasta 11.000 llamadas.

de los clientes. En los casos de averías graves, se requiere, junto al procesamiento de las llamadas de los clientes y el aviso rápido de los técnicos de servicio, también informar inmediatamente a los puestos directivos. Vattenfall es una empresa moderna dedicada a la prestación de servicios. Por este motivo, entre los principios de la empresa figura un servicio de primera calidad, también en los casos de emergencia que dificultan el servicio regular. Por este motivo, Vattenfall se dio cuenta a tiempo de que la calidad de la gestión de emergencias solamente se podía garantizar aplicando una solución efectiva de comunicación para la gestión de alarmas y crisis. Con el fin de incrementar la efectividad del área suministrada y para mejorar la relación con los clientes, la compañía no quería seguir reaccionando por más tiempo a los mensajes de avería con llamadas individuales o mediante contestadores automáticos.

SOLUCIÓN ::

La organización predecesora, Bewag AG, fue la que descubrió la oferta de la empresa **F24**. En el transcurso de una fase de evaluación se verificaron otros posibles productos, sin embargo, ninguno podía ofrecer tal número de líneas paralelas telefónicas sin necesidad de grandes inversiones. En favor del servicio **FACT24** hablaba el hecho de que no era necesario invertir en un hardware propio ni en técnica adicional. A finales de 2001, la compañía se decidió claramente por el paquete de productos de **F24 AG**. Incluía el servicio de alarma y teleconferencia **FACT24** y una caja de voz individual para la gestión de llamadas de la línea rápida de información en caso de emergencia. Desde la implementación de los servicios, ahora se puede informar paralelamente a los clientes mediante un mensaje acústico sobre las averías actuales. De este modo, el equipo de gestión de emergencias

SITUACIÓN INICIAL Y RETO ::

Im En el caso de una interrupción en el suministro o de otro tipo de avería en la red eléctrica, los clientes llaman para informarse acerca de la causa, la magnitud y la duración de la avería. Con los sistemas anteriores se ocupaban rápidamente todas las líneas y también la centralita de teléfono. Esto tenía como consecuencia el estrés de los empleados y la contrariedad



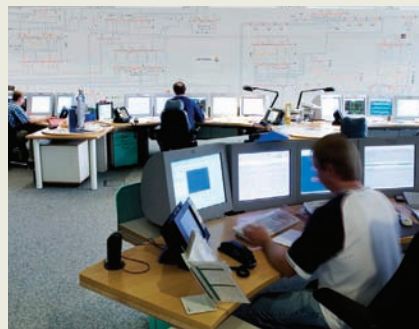
puede ocuparse de dar la alarma y de la comunicación con los grupos expertos y directivos para poder eliminar la avería lo antes posible.

LA REALIZACIÓN ::

La gestión de alta calidad en caso de emergencias está constituida por dos áreas: por una parte, el servicio (telefónico) de asistencia al cliente y la información competente hacia el exterior; y por otra parte, la localización, el análisis y la transmisión del mensaje de emergencia a los puestos internos correspondientes y su documentación detallada. Los servicios de **F24 AG** pueden satisfacer todos los requisitos al respecto. **FACT24** se utiliza para la transmisión rápida de información a los grupos directivos y para dar la alarma a los miembros del personal de gestión de crisis. Además, en la compañía Vattenfall se puso en práctica una línea rápida y personalizada de información para cumplir con los requisitos del servicio de asistencia al cliente. La alarma se da al personal especializado, como los técnicos de servicio, mediante una llamada directa individual. También se puede acceder a petición.

Gestión de llamadas de la línea rápida de información en caso de emergencia

La solución de F24 para la gestión de un gran número de llamadas se desarrolló especialmente para las necesidades de una línea rápida de servicio y emergencia de grandes empresas y es, dicho de un modo sencillo, un contestador de grandes dimensiones de llamadas que puede ocuparse de hasta 210 llamadas paralelas. Las personas que llaman al número 0180-2 11 25 25 de la gestión de emergencias en Vattenfall obtienen toda la información importante mediante un mensaje automático sobre las averías actuales en la red eléctrica en Berlín.



Gestión central de emergencias durante las 24 horas del día

Con este fin en los sistemas de telefonía de la compañía **F24** se ha creado para Vattenfall un sistema de diálogo de voz con estructura modular. La gestión de emergencias puede actualizar la línea rápida de información, por ejemplo, cambiar el texto de saludo o crear un mensaje de emergencia, bien por teléfono o bien en Internet en tiempo real. Mediante la superficie en Internet se pueden generar diversos módulos acústicos por la función de conversión "texto-voz" y guardar como archivos acústicos para utilizarlos posteriormente de nuevo.

En caso de emergencia, el administrador genera el mensaje acústico correspondiente y hace una selección en función de la emergencia actual según:

- el área de suministro afectada
- la información que desea el cliente (por ejemplo, tipo de la avería), definida previamente por Vattenfall: adicionalmente se puede introducir aquí una información variable, es decir, especifica de la situación para el cliente
- la duración probable de la avería. Desde aquí se calcula automáticamente el momento de finalización probable de la avería actual

Si hay varios mensajes de emergencia activos al mismo tiempo, éstos se mostrarán al administrador en una lista en la superficie de Internet. El gestor de emergencias puede desactivar cómodamente haciendo clic con el ratón los mensajes activos de emergencia o activar otros mensajes. Todos los mensajes de emergencia se disponen, complementados con un "cronofechador", en la secuencia deseada en un mensaje total.

Si los interlocutores desean más información o tienen otra petición, el sistema de diálogo de voz los pasará a través de una línea reservada para este fin a un miembro de la gestión de emergencias. No obstante, la experiencia ha demostrado que alrededor de un 80 por ciento de las llamadas no se tiene que transmitir a otros puestos después de escuchar un mensaje.

Alarma y comunicación con FACT24

FACT24 asume la información del personal especializado correspondiente y de los grupos directivos sobre las averías en el funcionamiento de la red eléctrica así como la alarma del personal de gestión de crisis. Para Vattenfall Europe Distribution Berlin una situación crítica sería, por ejemplo, una interrupción extensa del su-



Un buen servicio es cada vez más importante

«Nuestros clientes reaccionan de forma cada vez más sensible a las interrupciones del suministro de la red eléctrica. Con la ayuda de la **F24 AG** hemos mejorado aún más nuestro servicio de “línea rápida de información en caso de emergencia”. Desde entonces, nos beneficiamos de una clientela notablemente más contenta»

Olaf Ziemann, jefe de la dirección de la red eléctrica en Vattenfall Europe Distribution Berlin GmbH

ministro en condiciones difíciles debidas a la destrucción de las instalaciones. Para tales casos, **FACT24** ha integrado en Vattenfall a unas 150 personas. El cliente guarda y administra sus planes de emergencia como “escenarios de alarma o conferencia telefónica” por medio de la superficie en Internet de **FACT24**. La transmisión de estos datos se efectúa en los sistemas con codificación SSL de **F24**. El registro en el sistema (login) se autoriza únicamente tras haber tenido éxito la autenticación con un número de usuario y un número secreto.

FACT24 se activa en caso de emergencia directamente mediante el puesto de control de la gestión de emergencias de Vattenfall, lo que puede ocurrir tanto por Internet como también por un sistema telefónico de diálogo acústico. La particularidad es que los escenarios no se configuran por completo hasta activar las medidas respectivas de comunicación. Es decir, sólo entonces se reproducen y se comunican los mensajes a los grupos de personas a las que se ha de dar la alarma. Esto permite limitar regionalmente de la forma más precisa posible el mensaje de emergencia.

A continuación, los servidores redundantes de alarma de **FACT24** comienzan enseguida, en hasta 240 canales paralelos de RDSI, a transmitir por teléfono fijo o teléfono móvil los avisos, las alarmas o las conferencias telefónicas necesarios. En el caso de que haya personas no localizables, los servidores de alarma llaman automáticamente a sus suplentes definidos previamente. A las personas localizadas se les solicita su confirmación, lo que se efectúa introduciendo los datos necesarios (por ejemplo, el “cero”

como confirmación de la recepción de la transmisión de información o el tiempo del recorrido hasta el lugar de operaciones) mediante el teclado telefónico. Con la información procedente de las reacciones se van elaborando a intervalos breves de tiempo los informes de alarma que se envían por fax al gestor de emergencias. De este modo, es posible conocer a las personas localizadas y, si fuera necesario, se puede volver a informar o dar la alarma rápidamente, lo que conlleva una considerable ventaja temporal.

Perspectivas

Olaf Ziemann, jefe de la dirección de la red eléctrica en Vattenfall Europe Distribution Berlin GmbH, opina sobre el empleo de las soluciones de **F24** que “**FACT24** y la línea rápida de información representan un producto interesante desde el punto de vista económico y técnico y son una solución con funciones excelentes para la transmisión de información, tanto interna como también externa”. “Se ha podido mejorar considerablemente la calidad de la información a los clientes y, por lo tanto, la satisfacción de la clientela”.

Desde finales de 2001 existe en Vattenfall un concepto eficiente y global para la gestión de emergencias del que resalta especialmente los servicios de **F24 AG**. Las ideas nuevas y los deseos de la clientela se pueden poner en práctica siempre con rapidez y flexibilidad. Las ventajas ganadas indujeron en 2005 al consorcio energético a introducir las soluciones también en la gestión de emergencias de su red de distribución en Hamburgo.



Edificio de oficinas de Vattenfall Europe Berlin



Instalación de distribución interior de 110 kV



Estación de red local de media tensión

FOTOS: Vattenfall Berlin GmbH

Estamos a su disposición para facilitarle más información:

www.f24.com



F24 Servicios de Comunicación S.L.U.
Edif. Ática 5, planta 2 | Avda. Europa, 26
28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid | España
Teléfono: +34 911 845-925
Telefax: +34 913 511-858
Correo electrónico: oficina@f24.com

F24 AG (SA)
Frauenplatz 5
80331 Munich | Alemania
Teléfono: +49 89 23 23 638-0
Telefax: +49 89 23 23 638-6
Correo electrónico: office@f24.com

