

Bluebonnet Electric Cooperative

Využití potenciálu společnosti v oblasti operací v terénu s řešením Clevest Mobile Workforce Management (MWFM)

V roce 2004 stál nový tým vedoucích pracovníků společnosti Bluebonnet Electric Cooperative z Texasu před úkolem stát se nejlepší družstevní společností v oblasti utilit v zemi. K zajištění tohoto procesu si Bluebonnet zvolil poslání a strategickou vizi se zaměřením na zlepšování služeb pro své členy / odběratele.

Byla identifikována řada projektů k podpoře náročné transformace zvolené společnosti, a implementace řešení na řízení pracovníků v terénu byla jedním ze zvolených projektů.

Hledání změny

Společnost Bluebonnet začala podrobně zkoumat své operace prováděné v terénu. Stávající situace byla porovnávána ke každodenní zácpě v dopravní špičce na dálnici: příliš velké množství problémů brání smysluplné změně. Odběratelé byli rozprostřeni na geograficky velmi rozsáhlém území; osádky prováděly dokumentaci práce ručně a vyplňovaly množství papírových dokumentů, komunikace mezi kancelářími a pracovníky v terénu byla omezena na začátek a konec pracovního dne a předávané informace byly často opožděné, nepřesné a dokonce často i nedostupné.

Společnost také chtěla vylepšit dodržování pravidel Red Flags Rules Federální obchodní komory USA



Jeffrey Bolding, pracovník společnosti Bluebonnet, používá mobilní datové řešení k zadávání a přijímání pracovních příkazů v terénu. Mobilní datové řešení šetří čas pracovníků společnosti Bluebonnet a zlepšuje provozní efektivitu.

(obdobné jako ochrana osobních informací), které chrání citlivé informace členů družstva / odběratelů proti krádežím identity.

Cíl byl definován jasně - najít možnosti jak řešit problémové oblasti a od základu změnit současný stav operací v terénu. A Bluebonnet uspěl. Nyní vstupuje do čtvrté fáze mnohaletého implementačního programu, přičemž

implementace řešení na řízení prací v terénu přinesla zásadní posun k bezpapírovému toku dokumentů mezi dispečinkem a pracovníky v terénu. Dramaticky se zvýšily pracovní kapacity společnosti, což se projevilo nárůstem dokončených pracovních příkazů za každý měsíc a neplánovaně také významnou pomocí při obnově dodávky po rozsáhlých požárech, které v září



Dispečeri s pomocí řešení Clevest MWFM řídili osádky společnosti Bluebonnet a subdodavatele při obnově poškozených a zničených elektrických vedení po požárech v oblasti Bastrop County. Požáry zasáhly více než 14.000 hektarů a poškodily více než 400 km vedení společnosti Bluebonnet. Nové technologie, proškolení uživatelů a podpora týmové práce zkrátily obnovu dodávky na 2 týdny.

roku 2011 zničily více než 1.700 prvků rozvodné sítě.

Přechod k mobilitě

Společnosti Bluebonnet, jedna z největších družstevních společností v oblasti utilit v Texasu, poskytuje dodávky elektřiny svým členům ve 14 okresech na ploše větší než 10.000 čtverečních km, obsluhuje více než 82.000 elektroměrů a udržuje 18.000 km elektrických vedení. Po implementaci nového systému SAP R/3 v roce 2005 a nového systému GIS v roce 2007 se pozornost společnosti zaměřila na další technologickou inovaci - implementaci řešení Clevest Mobile Workforce Management. Řešení MWFM překlenulo propast mezi kanceláři a terénem svými dispečerskými a mobilními aplikacemi využívajícími bezdrátovou komunikaci v reálném čase k řízení každodenních operací v terénu. Odstranilo nákladnost a nízkou efektivitu hlasové komunikace, zbytečné papírování v terénu a nutnost přepisování informací do počítače v kanceláři.

Dispečeri a vedoucí pracovníci přiřazují a odesílají pracovní příkazy bezdrátově osádkám, snadno sledují postup prací díky zobrazování stavů příkazů v reálném čase a informovaně rozhodují při řešení

“Systém odstraňuje časově náročnou administrativu osádek a umožňuje jim soustředit se na jejich vlastní práci.”

výstrah a mimořádných situací.

Ronnie Bludau, pracovník provozu společnosti Bluebonnet, vysvětluje: "Mark Rose, náš generální ředitel, měl vizi o bezpapírovém toku dokumentů mezi dispečinkem a osádkami, o osádkách zpracovávajících pracovní příkazy přímo z vozů a o dokončování příkazů bez ručního zadávání nebo lidského zásahu v terénu i v kanceláři. Vzhledem k rozsahu

plánovaných změn jsme pro tento projekt vytvořili mezioborový tým, jehož členy byli pracovníci z provozního a technického oddělení, specialisté GIS a IT. Jakmile bylo v rámci našeho výběrového řízení vybráno řešení Clevest, začali jsme s prací."

Postupné nasazování

Projektový tým identifikoval 31 typů pracovních příkazů a procesů pro práce v terénu a komunikaci v reálném čase. Implementační fáze 1 v květnu 2008 začala se 6 typy pracovních příkazů, které představovaly nejběžnější a kritické typy. V té době bylo také zprovozněno první rozhraní mezi systémem Clevest MWFM a systémem SAP R/3. Tým pracovníků v terénu společnosti Bluebonnet s 80 vozidly vybavenými laptopy přijímal bezdrátově první podmnožinu pracovních příkazů, posílal v reálném čase zpět do kanceláře detaily o dokončování pracovních příkazů a následně byly dokončené pracovní příkazy automatizovaně předávány zpět do systému SAP. Clevest vyvinul rozhraní mezi těmito 2 systémy, které umožnilo společnosti Bluebonnet provádět zpracování pracovních příkazů efektivně a s minimálními náklady.

Následně Bluebonnet přidal ve fázi 2 a 3 dalších 14 typů pracovních příkazů, vytvořil rozhraní mezi systémem MWFM a novým systémem GIS. Podle zadání byla také zprovozněna nová funkcionality MWFM umožňující osádkám v terénu vytvářet nové pracovní příkazy. Ronnie Bludau dále vysvětluje: "V průměru jsme přidávali jeden typ pracovního příkazu měsíčně a díky rozfázování běžel projekt hladce. Rozfázování nám umožňovalo lépe stanovovat priority a zaměřovat naše úsilí správným směrem, což následně vytvářelo prostředí vhodné k seznámení se s novými funkcionalitami a obecně nám pomáhalo v mnohem lepší říditelnosti našich aktivit." Ve fázi

4, která byla plánována na začátek roku 2012, byla cílem společnosti Bluebonnet implementace zbyvajících 11 typů pracovních příkazů.

Dramatické výsledky

Pro společnost Bluebonnet byly výsledky přechodu na mobilní platformu velmi přesvědčivé v mnoha oblastech podnikání. Přechod k toku dokumentů v elektronické podobě znamenal významné úspory spojené s uzavíráním pracovních příkazů. Se snížením administrativy a manuálních vstupů je uzavírání příkazů řešeno skupinou pěti pracovníků oproti dřívějším sedmi, a uvolnění pracovníci teď byli převedeni na důležitější práci. Počet radiových a telefonních hovorů byl snížen o zarážejících 80 až 90 procent a uklidnění hlasové komunikace umožňuje dispečerům a vedoucím pracovníkům lepší soustředění na řízení při výskytu výstrah a mimořádných událostí. Pro osádky v terénu znamenal přechod na mobilní platformu také urychlení zpracování pracovních příkazů. "Chlapi už nemusí volat na oddělení uzavírání pracovních příkazů, znechuceně dlouho čekat na uvolnění linky, aby pak zjistili, že na závěr nespĺnili podmínky validace pracovního příkazu," vysvětluje Ronnie Bludau. "Systém jim ulehčil od tohoto druhu časově náročné administrativní práce a umožnil jim lepší soustředění na jejich vlastní práci."

Zrušením procesů s manuálními vstupy a s oběhem papírových dokumentů dosáhl Bluebonnet také standardů přesnosti a ochrany dat, které byly dříve nedosažitelné. Se spolehlivou a zašifrovanou zákaznickou informací v každém kroku, splňuje Bluebonnet požadavky federálních pravidel Red Flags na ochranu soukromí a eliminaci rizik při zpracování zákaznických informací. Schopnost přidání externí přílohy k

pracovnímu příkazu, ať již v terénu nebo naopak v kanceláři, je jeden z rysů, který významně zvýšil kvalitu informací. Například místo opisování sériového čísla a odečtu při výměně elektroměru, osádky v terénu nyní jednoduše připojí obrázky starého a nového elektroměru k pracovnímu příkazu, což umožní opravit chyby sériových čísel, které se



Doug Grimm, pracovník v terénu společnosti Bluebonnet, byl vyslán k odpojení vedení před požáry v minulém roce ke zvýšení bezpečnosti hasičských čet bojujících s ohněm a pro bezpečnou evakuaci obyvatel zasažené oblasti.



vyskytují v systému SAP. Často závažné chyby jsou zachyceny a odstraněny včas, takže nesprávný odečet nebo porucha jsou zaznamenány a sdíleny okamžitě a mohou být jednoduše vyřešeny. Ronnie Bludau poznamenává, že osádky mají zaveden motivační program vázaný na bezchybnost fakturací. "Mobilní platforma

zlepšila kvalitu fakturací natolik, že náš tým stále překračuje plánované cíle a je podle toho odměňován", vysvětluje.

Kromě provozních úspor spojeným s přechodem od papírového toku dokumentů k elektronickému zaznamenal Bluebonnet také podstatné zvýšení kapacity operací v terénu. Nyní je řešením Clevest každý měsíc zpracováno více než 2.500 pracovních příkazů. Každý pracovník v terénu dokončuje denně mnohem více práce. Osádky startují z domova a již nepotřebují dojíždět na výjezdová centra, aby si převzaly pracovní příkazy. Díky bezdrátové komunikaci v reálném čase a aktuálním informacím o pracovních příkazech a síťových aktivech získaly osádky během dne významné úspory produktivního času. Osádkám jsou přiřazovány lokality a práce efektivně v jejich oblastech; již se nestává, že často ukončují práci ve vzdálených lokalitách. Zlepšená produktivita a efektivnost operací v terénu se odráží také v úsporách pohonných hmot a v úsporách produktivního času osádek, protože se více věnují vlastní práci a jsou méně zatěžované řízením vozidel. Ronnie Bludau zdůrazňuje, "Náš tým pracovníků v terénu byl od začátku k implementaci systému Clevest pozitivně naladěný. Systém jim pomáhá provádět jejich úkoly snadněji; zadají jenom pár informací a mohou přejít na další pracovní příkaz. Nejlepší potvrzení jejich zájmu? Když náhodou dojde ke ztrátě komunikace nebo systém je na chvíli nedostupný, tak si stěžují!"

V boji s ohněm

Kromě každodenního provozu při řízení operací v terénu bylo řešení Clevest důkladně prověřeno v září 2011 během rozsáhlé přírodní katastrofy - poskytovalo podporu nejenom pracovníkům v terénu, ale i veřejnosti při zajišťování bezpečnosti

Zrušením procesů s manuálními vstupy a s oběhem papírových dokumentů dosáhl Bluebonnet také standardů přesnosti a ochrany dat, které byly dříve nedosažitelné.

Mobilní platforma zlepšila kvalitu fakturací natolik, že náš tým stále překračuje plánované cíle.

Nyní je řešením Clevest každý měsíc zpracováno více než 2.500 pracovních příkazů.

Zlepšená produktivita a efektivnost operací v terénu se odráží také v úsporách pohonných hmot a v úsporách produktivního času osádek, protože se více věnují vlastní práci a jsou méně zatěžované řízením vozidel.

při obnově dodávky elektřiny. Během prvního zářijového víkendu 2011 v období jednoho z nejhorších výskytů sucha v historii státu, v kombinaci se silným větrem a vysokými teplotami, došlo ke vzniku rozsáhlých a velmi silných požárů v oblasti Bastrop County v centrálním Texasu. Více než 400 km vedení společnosti Bluebonnet se nacházelo v oblasti požárů, které zasáhly více než 14.000 hektarů půdy a zničily 1.670 obytných domů a 40 komerčních budov. Pracovní nasazení společnosti Bluebonnet během stavu nouze a během prací na obnově dodávky bylo strhující. Jejich vlastní sídlo bylo v ohrožení a společnost byla nucena se rychle přesunout do záložního řídicího centra. Okamžitě po přesunu bylo bez přerušení provozu dostupné řešení pro řízení prací v terénu.

K řadovým pracovníkům společnosti se připojilo i dalších 450 externích pracovníků nasmlouvaných ze společností Asplundh, McCoy Tree Service, Line Tech, Clay Richardson Construction a T&D. Osádky začaly práce na obnově dodávky již tři dny po vypuknutí požárů a pracovaly 14 až 16 hodin denně až do úplného obnovení dodávky po třech týdnech. Za normálních okolností při katastrofě podobného rozsahu by úplné obnovení dodávky trvalo několik měsíců.

Během požáru byla přerušena dodávka pro 4.338 odběrných míst; osádky vyměnily přes 1.000 sloupů, 90 km vedení a pracovaly na poškozených úsecích v celkové délce 400 km - přitom

veškeré aktivity v terénu byly řízeny a podporovány systémem Clevest. Ronnie Bludau komentuje situaci: "Systém Clevest velmi významně přispěl k rychlému vyřešení situace. Bez něj by vše bylo hotovo o hodně později, zpožďovala by se komunikace a dokončování prací." Bluebonnet původně odhadoval nutné práce na obnovu dodávky na pět týdnů. Co způsobilo toto zkrácení? Pro Bluebonnet je odpověď jasná: technologie, výcvik a společná týmová práce - a to vše zatímco společnost obsluhovala zbylých 90 procent

"Systém pomáhá našemu týmu pracovníků v terénu provádět jejich úkoly snadněji; zadají jenom pár informací a mohou přejít na další pracovní příkaz."

zákazníků, kteří ohněm nebyli zasaženi.

Závěrem je potřeba zdůraznit, že bezpečnost je pro Bluebonnet nejvyšší prioritou. Krizový plán společnosti pro stavy nouze, zahrnující i zajištění provozu systému pro řízení osádek v terénu, je pravidelně vyhodnocován a doplňován tak, aby pokrýval všechna potenciální nebezpečí. Jednou za rok je vydán falešný poplach, aby byla otestována efektivnost krizového plánu a připravenost týmů na řešení krizové situace. Díky této

připravenosti a neustálému zaměření na zvyšování bezpečnosti byla společnost schopna během požárů v září 2011 evakuovat své sídlo okamžitě a bez jakýchkoli komplikací.

Pohled do budoucnosti

Změny, urychlené nasazením řešení pro řízení osádek v terénu, od základu transformovaly oddělení zákaznických služeb, které bylo původním iniciátorem mnohaleté přeměny společnosti. Pracovníci v terénu se tak stali tváří společnosti a osádky se dostaly do první linie kontaktu se zákazníky; proto cokoli, co způsobí změny v řízení práce osádek v terénu se také přímo dotkne zákazníků a jejich vnímání společnosti.

Řešení pro řízení osádek v terénu od společnosti Clevest všechny uvedené změny podporuje. Bluebonnet pokračuje ve využívání výhod systému pro své zákazníky a očekává další úspory a zvyšování efektivnosti v následujících letech při postupu projektu do závěrečné fáze. Bluebonnet také vyhodnocuje potenciál pro implementaci modulu řízení poruch společnosti Clevest jako součást neustálé snahy o splňování požadavků trhu a neustálého zaměření na zvyšování bezpečnosti. Modulu pro řízení poruch byl již předán do testovacího provozu.

Společnost Clevest poskytuje software pro automatizaci řízení prací v terénu a provoz inteligentních měřičů výhradně pro elektroenergetické, plynárenské a vodárenské utilitní společnosti. Jsme specialisté, kteří umožňují utilitním společnostem změnit jejich činnosti v terénu rychlou automatizací a optimalizací libovolné pracovní aktivity nebo procesu v terénu ke zlepšení doby odezvy a efektivnosti.

 **CLEVEST**
Transforming Utility Field Operations