

Mr-Bubo

Casos de Éxito

Cliba - Gestión de Incidencias Reportadas



Resumen

País: Argentina

Industria: Ingeniería Ambiental

Perfil de la Organización

Cliba es una de las empresas más importantes de higiene urbana de Argentina, perteneciente Benito Roggio Ambiental (BRa), que presta los servicios operativos acordes a las necesidades urbanas derivadas de la generación de residuos.

Situación

El cliente necesitaba de mejorar los niveles de SLA de proceso de atención de incidencias reportadas por los organismos de control.

Solución

Se implementó Mr-Bubo, una solución multiplataforma para la gestión del proceso, el control de los tiempos de SLA y mejorar la comunicación entre todos los participantes del proceso.

Beneficios

- Mr-Bubo generó un excelente ROI gracias a las mejoras de cumplimiento de SLA
- Reducción de la carga administrativa y el trabajo manual
- Trazabilidad y control permanente de los eventos.
- Mejoras en el proceso de gestión de reclamos.
- Geo-referenciación de incidentes.

"Con la implementación de Mr-Bubo Cliba logró importantes mejoras en su proceso de gestión de incidentes, mejorando el cumplimiento de SLA con los organismos de control".

Marcelino Scotto, Gerente de Procesos BRa

Cliba, la empresa de Benito Roggio ambiental, optimizó su proceso de gestión de incidentes mejorando el cumplimiento de SLAs gracias a la implementación de Mr-Bubo.



Contexto

Cliba es una de las empresas más importantes de higiene urbana de Argentina, perteneciente Benito Roggio Ambiental (www.bra.com.ar), que presta los servicios operativos acordes a las necesidades urbanas derivadas de la generación de residuos, con la premisa de mantener el equilibrio entre la calidad del servicio y el cuidado responsable del medio ambiente. En 29 años de trayectoria, Cliba ha prestado servicios de higiene urbana en grandes ciudades de Latinoamérica y actualmente opera más de 1.000.000 toneladas de residuos por año.

Dada la criticidad de su actividad, los servicios de Cliba son supervisados por diferentes entes de control externos. Ante una incidencia estos entes realizan un reporte y en función de la gravedad, se define un SLA (Service Level Agreement) diferente que puede requerir una respuesta inmediata.

Situación

El cliente necesitaba mejorar su sistema de gestión de reclamos para dar cumplimiento a las incidencias reportadas por los agentes de control de forma inmediata y en concordancia con los SLA determinados. El proceso de gestión de reclamos era manual y complejo: Los eventos eran reportados al área responsable de atención de incidencias a través de diversos medios (mails, web, llamados) y eran cargados manualmente en una planilla de cálculo (que representaba importantes dificultades de auditoría y control, prioridad y orden). Para asignar los eventos, se reportaba a los supervisores por radio y una vez resueltos lo informaban nuevamente por radio o mail.

De este modo el proceso era, lento, y representaba un alto esfuerzo para evitar errores de ejecución y tampoco brindaba trazabilidad del estado de los eventos.

En este contexto, el cliente se planteó el objetivo de optimizar el proceso de gestión de reclamos para ordenar la gestión, obtener mayor visibilidad respecto al estado o avance de las tareas que ejecutaban distintos agentes, y mejorar la comunicación tanto interna como externa y dar visibilidad a los agentes internos sobre los eventos reportados.

Solución

Para atender los procesos de gestión de reclamos de forma oportuna y eficiente, se implementó Mr-Bubo (www.mr-bubo.com), una solución multiplataforma que se ejecuta en la nube, que permite a los supervisores reportar incidencias con información detallada por medio de una aplicación Mobile y georreferenciada en tiempo real.

Se definieron perfiles y actividades acordes al proceso de gestión de reclamos de Cliba y se automatizó el proceso utilizando la plataforma de Mr-Bubo, lo que permite al cliente reportar los eventos provenientes de diversas fuentes en un único sistema.

Con la implementación de Mr-Bubo se optimizó y sistematizó el proceso de gestión de reclamos de la siguiente manera:

Los reclamos realizados por los entes de control pueden ser cargados a través de distintos medios: APP Mobile (Android, iPhone, Windows) o desde un portal web. Desde el área responsable de atención de incidencias revisa el requerimiento, determina si corresponde una acción y asigna a un supervisor.

Los supervisores que se encuentran en la vía pública cuentan con un Smartphone en el cual tienen instalada la aplicación Mr-Bubo. En esta aplicación se reciben los reclamos asignados con información detallada sobre el evento para acudir al lugar del reclamo. Es importante destacar que los reclamos registrados en Mr-Bubo están geo-referenciados, por lo cual el supervisor tiene la ubicación precisa del reclamo.

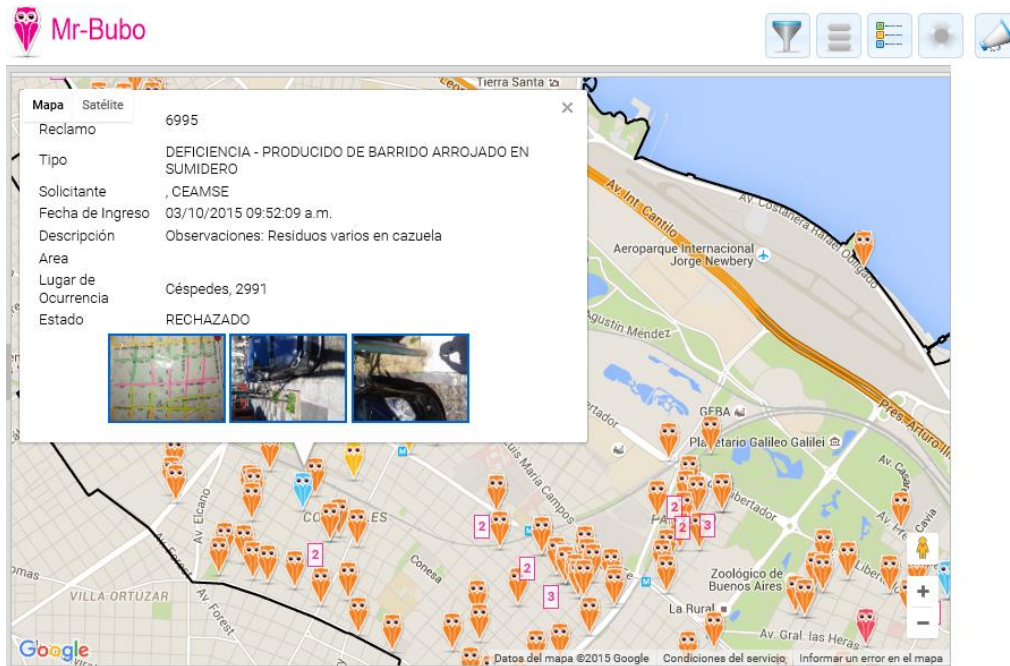
En caso de que el supervisor no esté en condiciones de resolver el evento dentro del tiempo establecido, la plataforma alerta a la oficina central para que la tarea se re-asigne a otro supervisor, procurando asegurar el cumplimiento SLA.

El supervisor encargado de gestionar la resolución registra el trabajo realizado mediante evidencias digitales como fotos y videos que sirven para respaldar la resolución del evento.



Finalizada la tarea del supervisor, la aplicación envía automáticamente el reclamo a las oficinas operativas de Cliba para que personal administrativo de CCO valide la resolución cargada por el supervisor y proceda al cierre administrativo. Para que luego Mr-Bubo envíe automáticamente un correo informando la resolución al ente de control que efectuó el reclamo.

Adicionalmente se configuraron **indicadores claves de performance (KPIs)** para que los responsables del proceso dispongan de un tablero de información para llevar un monitoreo permanente del estado del proceso, y observar la actualización en línea de cada uno de los reclamos registrados y configurar acciones de ejecución automática ante la detección de valores anormales de los KPIs.



Adicionalmente el supervisor dispone de un módulo de carga de reclamos donde pueden cargar proactivamente eventos desde su app Mobile. De este modo pueden resolver incidencias y reportar otra serie de eventos no reportadas o supervisadas por entes externos, como pueden ser registro de incidencias internas, incumplimiento vecinal o solicitud de ciudadano.

Gracias a la plataforma de automatización de procesos integrada es posible realizar cambios en el proceso y adaptar el mismo a nuevas mejoras y necesidades de una forma simple y veloz.

Comunicación push: la solución le permite a Cliba dibujar zonas dentro del mapa, agrupando reclamos a partir de una lógica determinada y enviar notificaciones push a los dispositivos móviles de los supervisores respecto a los reclamos a solucionar.

Mapa de Reclamos: A través del mapa de reclamos se visualizan todos los eventos georreferenciados los cuales pueden filtrarse por diferentes criterios, como la fecha, el estado, el tipo de evento, por área específica, etc...

Para poder garantizar la escalabilidad, performance y disponibilidad Mr-Bubo está construido en una plataforma Cloud aprovechando las ventajas que provee Windows Azure.

En cuanto a las aplicaciones Mobile las mismas están desarrolladas tecnologías HTML5, IOS, Android y Windows Phone. La aplicación también brinda la posibilidad, si el cliente lo requiriese, de publicar información sobre los eventos gestionados en las redes sociales (Facebook y Twitter).



Beneficios

Mr-Bubo ayudó a Cliba a optimizar y automatizar la gestión brindándole una poderosa y simple solución portable, ideal para su operación.

La implementación reportó numerosos beneficios:

- 📍 Gracias al éxito de Mr-Bubo el ROI se alcanzó a meses de su implementación.
- 📍 Reducción de la carga administrativa y el trabajo manual al reemplazar viejas metodologías.
- 📍 Gracias a la geo-referenciación mejoraron los tiempos de ubicación del incidente por parte del supervisor.
- 📍 Mayor control de la gestión de los supervisores, con reportes detallados de tiempos de lectura y resolución de los eventos.
- 📍 Soporte digital de evidencias.
- 📍 Mejoras en el proceso de gestión de reclamos:
 - ✓ Unificación de reclamos mediante la consolidación de todas las fuentes de reclamos.
 - ✓ Posibilidad de registrar incidencias en forma proactiva.
 - ✓ Anticipación en la resolución de reclamos.
 - ✓ Mayor control y gestión de la derivación de los reclamos mediante la canalización hacia los supervisores.
 - ✓ Mayor organización de la programación de los servicios.
 - ✓ Estandarización y automatización de los procesos de resolución de solicitudes y reclamos.
 - ✓ Estandarización y automatización del envío de respuestas al ente solicitante.
 - ✓ Visibilidad sobre los procesos de gestión de reclamos e incidencias a través de monitoreo en línea.
 - ✓ Control mediante reportes de seguimiento de reclamos en curso y pendientes de resolución. (Acceso a indicadores y reportes).
 - ✓ Reacciones proactivas gracias a la información provista por los indicadores claves de performance provistos por el módulo de monitoreo de actividades (BAM) de Mr-Bubo.

