

CUADRILLAS EN TIEMPO REAL

MetroGas invirtió US\$ 900.000 en una solución tecnológica con el objetivo de ganar eficiencia, calidad y mejorar los tiempos de respuesta. Cuáles fueron los desafíos.

Por **Cintia Perazo**

Foto: **Gustavo Fernández**

Fundada en 1992, MetroGas se encarga de la distribución de gas natural en la Argentina y es una de las compañías de servicios públicos más importantes del país. Cada día, los 1.300 trabajadores de la firma deben asegurar que los más de 2.250.000 clientes, reciban un servicio seguro, confiable y sustentable. Su extensa red de 17.000 kilómetros se extiende en el territorio que ocupan 12 municipios del sudeste del conurbano bonaerense y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Al trabajar con una gran cantidad de edificios, casas, establecimientos comerciales y compañías industriales a lo largo de su extensa área de distribución, la compañía necesitaba iniciar un proceso de transformación digital que le permitiera brindar una mejor experiencia a la hora de resolver situaciones de

emergencia. Para lograrlo fue necesario incorporar un sistema tecnológico que ofreciera una mayor trazabilidad, que optimizara las interfaces web y las móviles, que respondiera rápidamente ante la demanda puntual del cliente y que consiguiera una mayor capacidad de integración.

“La transformación digital se materializa en un plan plurianual que representa el esfuerzo de la organización en sumarse a nuevos desafíos tecnológicos, metodológicos y de gestión: la incorporación de aplicaciones, herramientas y funcionalidades world class”, detalla Silvina Larrecharte, directora de Servicios compartidos en MetroGas.

El elegido

Con sus objetivos bien definidos la compañía optó por tecnología cloud y dentro de las opciones disponibles decidió la contratación de Service

Cloud, la solución de atención al cliente de Salesforce, acompañada de Field Service, que permite entregar información en tiempo real a los clientes, mejorar la efectividad de la respuesta ante las demandas y agilizar los procesos en campo desde que se inician hasta que finalizan. En este caso el proyecto fue planeado y ejecutado por Certa Consulting, socio de Salesforce.

“La nueva tecnología significó una transformación sustancial en la forma de ‘hacer las tareas’. Para eso se diseñó la gestión del proyecto y, a través de un equipo de change management, se llevó a cabo un plan de capacitación y adopción para las audiencias internas impactadas. Además, realizamos capacitaciones en sala y, finalmente, en campo. La adopción lograda fue total, dado que los equipos celebraron, no solo los resultados logrados, sino su propio proceso de aprendizaje”, cuenta la ejecutiva de MetroGas.

¿Por qué eligieron a Salesforce? Desde la compañía de gas explican que en el pasado habían implementado la solución de Qlik Software on premise. En el momento de analizar alternativas de mercado, mientras estaban considerando que tenían que avanzar en un cambio tecnológico y pasar a cloud, se produjo la adquisición de Qlik Software por parte de Salesforce. “Por lo tanto, migrar hacia la solución de Salesforce cumplió con dos objetivos. Por un lado, migrar





”

La adopción lograda fue total, los equipos celebraron su propio proceso de aprendizaje.”

— **Silvina Larrecharte**,
directora de Servicios
compartidos en MetroGas.

a cloud y, al mismo tiempo, hacer un upgrade de las funcionalidades de la solución”, confiesa Larrecharte.

Paso a paso

“La estrategia de transformación digital es guiada y liderada por el área de Tecnología, con el aval y el aporte de las áreas de negocios y del implementador. En conjunto se realizaron los ajustes de solución, las pruebas y el despliegue final”, cuenta la directora de Servicios compartidos de MetroGas.

La ejecutiva dice que uno de los principios de esta implementación es la inclusión en su footprint de solución on cloud y out of the box. “Es allí donde surgió el primer desafío: la estrategia y desarrollo del mapa de integraciones, teniendo que unir flujos entre soluciones on premise y on cloud, sumado al segundo desafío que es la seguridad informática en la definición de roles, accesos y la propia seguridad de borde”, reconoce. Desde el lado del proveedor, David Mijares, gerente de cuentas para Enterprise Sales de Salesforce, reconoce que la experiencia de haber trabajado con MetroGas fue intensa y muy desafiante, ya que en

esta oportunidad se involucraron no solo con el cambio de plataforma y su consolidación, sino que también trabajaron en un cambio de los procesos internos y de mindset de toda la compañía. “Al mismo tiempo, durante la primera etapa de la implementación comenzamos abordando un proceso tan crucial como el de Emergencias, que funciona las 24 horas del día, todos los días del año, y atiende a los clientes en un estado crítico, lo cual lo convertía en un desafío doble”, dice.

Marcos Lezcano, líder de Servicios cloud en Salesforce, cuenta que él llegó a la compañía en medio de la pandemia, cuando había confinamiento extremo. “Me tocó conocer la historia, la documentación, el registro, a mis compañeros, a los socios de trabajo e, incluso, al cliente de forma remota. Afortunadamente contamos con las herramientas para poder garantizar el éxito desde cualquier lugar, con lo cual, pese a lo desafiante de la situación, fue muy llevadero y gratificante poder seguir adelante a pesar de las restricciones sanitarias”, agrega.

Dada la criticidad del servicio de Emergencias de esta compañía, que atiende los siete días de las semanas, las 24 horas del día, se decidió que la implementación fuera de manera gradual. Se inició el 9 de agosto de 2021, hasta que todo llamado y orden se cursara por Field Service. Eso ocurrió el 11 de octubre de 2021.

“Esta solución nos permite digitalización de tareas y optimización de recorridos, a través de la geolocalización de los recursos. Por lo tanto, el foco principal estuvo puesto

en monitorear el funcionamiento de los móviles, contemplando las versiones, velocidades y cobertura de redes, para asegurar que los técnicos tuvieran servicio constante mientras recorren las calles”, narra la directiva de MetroGas.

Cuestión de resultados

La adopción de Salesforce Service Cloud con el recurso de Field Service aportó a la distribuidora de gas un cambio sustancial si se analizan los resultados. A dos meses de su aplicación, el equipo de MetroGas pudo gestionar 200 solicitudes diarias que generan 400 visitas a sitios, de manera que optimizó la gestión integral de la emergencia desde el ingreso hasta su atención.

Además, la digitalización de las tareas que realizan las cuadrillas operativas brinda herramientas digitales al personal en calle que ahorra tiempo y beneficia al cliente porque le permite acceder al estado de su solicitud y ver toda la información necesaria, según explican desde MetroGas.

“La digitalización de las tareas y la geolocalización de los recursos en campo nos permitió mejorar la efectividad del proceso de emergencias en cuanto a la asignación, según skills y tiempo de respuesta, dado que todo personal cuenta con su celular para guiar el recorrido óptimo, registrar y cerrar las actividades. Mientras que la trazabilidad de la documentación permitió ganar eficiencia en el proceso y mejorar la atención al cliente, quien puede seguir su trámite desde la página web de la empresa”, enumera Larrecharte.

La ejecutiva también señala que esta herramienta permite

HIGHLIGHTS

Objetivos del negocio: digitalizar el formulario de corte para el cliente y ganar en eficiencia, calidad y tiempos en las actividades de los equipos en calle de MetroGas.

Inversión: US\$ 900.000 aproximadamente, incluyendo todos los conceptos (licencias, celulares, servicios de redes, gestión del cambio, configuraciones y puesta en marcha).

Plazo: el proceso de adopción e implementación de la solución fue de 9 meses.

Líder de Proyecto: Patricia Carcagno, directora de Operaciones de MetroGas S.A.

Sponsor: Silvina Larrecharte, directora de Servicios Compartidos de MetroGas S.A.

Tecnología

Solución: Service Cloud, Field Service.

Proveedor: Salesforce

IT CORPORATIVA

Software: Salesforce

Hardware: 130 laptops Lenovo y Thinkpad y 130 teléfonos móviles de diferentes marcas y modelos

Telecomunicaciones: Movistar

que los equipos de trabajo se enfoquen en tareas de valor, y así, optimizar sus esfuerzos y facilitar el acceso a los KPI de la gestión de manera on line, lo que da visibilidad y posibilidades de ajustes periódicos del proceso. Antes de esta implementación el proceso de Emergencias se resolvía a través de una solución stand alone y obsoleta, que no permitía contar con información en línea ni usar prácticas estándar de mercado. “Hoy, el mayor valor, es contar con una solución de Field Service, totalmente integrada al sistema comercial, que permite que todo contacto de clientes se realice a través de flujos sistémicos, logrando

la integridad de los datos y los estados del trámite”, destaca Larrecharte.

Al mismo tiempo, la directiva de MetroGas destaca que luego de seis meses de implantado, la solución funciona perfectamente. En los casos donde el equipo de trabajo identificó la necesidad de más información o de mejora, se gestionó instantáneamente.

Proyectos futuros

La compañía de gas tiene pensado implantar, sobre la misma solución de Field Service, los procesos en las áreas de Instalaciones Internas Domiciliarias, Morosidad, Fraude y proyectos de despliegue de red que requieran tareas en campo. “Desde luego que el plan de transformación es más amplio y contempla otras iniciativas de cara a 2022 y 2023 como una solución de RR.HH. para control horario positivo, soluciones de migración a la nube como IASS, implantación de un data lake para creación de soluciones de Big Data para la democratización de los datos, uso de soluciones de RPA, prácticas y gobierno de ciberseguridad”, adelanta la ejecutiva de MetroGas. Antes de concluir Lezcano resalta la importancia del trabajo en equipo para concretar con éxito este proyecto. “El trabajo en equipo, tener objetivos claros, la mirada hacia adelante, sentir empatía y confianza, son fundamentales para llegar al éxito. No es solamente un trabajo de proveedor-cliente, sino contar con un equipo mutuo de trabajo que se complementa para resolver y mejorar la problemática de cada usuario y asegurar un servicio con tecnología de punta”, finaliza. **IT**