

PIEZA DE PENSAMIENTO



La gestión de incidencias en el siglo



Contáctenos

T (+44) 02380 111 420

E info@i2owater.com

2 Vancouver Wharf, Hazel Road, Woolston, Southampton,

SO19 7BN, Reino Unido

www.i2owater.com

LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN EL SIGLO

Este artículo va dirigido a los responsables de redes y a sus equipos técnicos, salas de control, gestores de riesgo, ingenierías y departamentos de atención al cliente. Pone de relieve el poder de la tecnología para mejorar considerablemente la forma de gestionar las incidencias.

La compañía Aguas Potables, S.A. se dedica a suministrar agua potable de alta calidad y ofrece un excelente servicio a nuestros clientes y comunidades.

Hace poco sufrimos una incidencia grave en la red. Esta es la sucesión de los hechos:

- 2:00AM ■ Se rompe una tubería No se activa ninguna alarma en la sala de control.
- 5:00AM ■ Un conductor da el aviso a la policía de que la carretera está inundada. Durante las últimas 24 horas había llovido con fuerza, así que no está claro el origen del problema. La policía se desplaza investigar el incidente y concluye que la causa más probable es una falla en una tubería principal.
- 5:30AM ■ La policía llama a Aguas Potables y le informa del problema.
- 6:00AM ■ Los abonados empiezan a levantarse, se dan cuenta de que no tienen agua y llaman a Aguas Potables.
 - Atención al cliente pregunta a sala de control si ya se conoce el origen del problema. Sala de control no puede confirmar la causa y pide al técnico de guardia que se desplace hasta el lugar.
 - El técnico de guardia acude al sitio y constata que, en efecto, existe una falla en la tubería principal. Acto seguido, envía un equipo de detección de fugas y la brigada de mantenimiento de guardia. El técnico de guardia llama al responsable de la red, empieza a investigar qué válvulas debe cerrar para aislar el escape y las cierra. Envía a dos técnicos para que instalen 6 data loggers de incidencias a fin de registrar la duración y la extensión del corte de suministro.
 - El responsable de la red acude a la oficina, haciendo llamadas desde su coche a planificadores, brigadas, etc. Quiere asegurarse de que se estén tomando las medidas oportunas y de que se haya dado el aviso a las autoridades para que habiliten el dispositivo de tráfico de emergencia.
 - A todo esto, atención al cliente ya ha recibido un aluvión de quejas. Esto provoca que el problema se escale a nivel directivo.
 - El responsable de la red instaura una sala de control de incidencias y reúne al equipo.
 - El técnico de guardia pasa el testigo al técnico de día.
 - Los debates en la sala de control de incidencias sacan a la luz que la falla se ha producido en la misma zona que el día anterior. Se sugiere que la causa podría ser una VRP defectuosa. Se desplaza hasta el lugar otro equipo para evaluar el estado de la VRP.
 - El equipo determina que el diafragma está dañado pero, como no llevan ningún diafragma de repuesto, tienen que volver a la central a buscarlo.
- 9:00AM ■ Las imágenes de la carretera inundada y el kilómetro y medio de atasco de tráfico circulan por todas las redes sociales. Los informativos locales ya tienen titular: a los directivos de Aguas Potables se les inunda a sobresueldos (recientemente han repartido beneficios tras el balance positivo del pasado ejercicio), mientras Aguas Potables deja inundada a la población. Por la tarde, el diario local publica una fotografía del consejero delegado de Jaguar XKR en su plaza de parking junto a las caravanas de la A346.
- 11:30AM ■ Se repara la VRP.
- 1:00PM ■ Se repara la falla, el tráfico recobra la normalidad y los abonados vuelven a tener agua.

La incidencia ha durado un total de 11 horas. Se han registrado un total de 0,75 minutos perdidos por cliente. Se han recibido 758 llamadas. El incidente se convierte en noticia de ámbito nacional cuando un grupo local de discapacitados que iba de excursión quedó atrapado en el caos circulatorio y hubo que llamar a una ambulancia cuando uno de ellos sufrió una emergencia médica.

Se reúne a un equipo para que analice la incidencia. Se tarda alrededor de una semana en recabar informes de todas las personas involucradas, y una semana más en analizarlos y redactar las conclusiones. Posteriormente, se tardan dos semanas más en organizar una reunión para debatir y acordar las lecciones que pueden extraerse de lo sucedido. La conclusión principal es que necesitamos un software de gestión de incidencias que nos ayude a compartir la información necesaria de una forma más rápida, homogénea y extensiva, y que nos ayude a realizar los análisis posteriores.

Una incidencia es un suceso que puede llegar a ocasionar pérdidas o una interrupción en las operaciones, servicios o funcionamiento de una empresa, y que en última instancia puede ser incluso motivo de sanción. Hay procesos establecidos para gestionar una incidencia, pensados para sacar conclusiones con rapidez y eficacia antes de que se convierta en una emergencia, crisis o catástrofe. Y también hay procesos para determinar y analizar todo lo aprendido para evitar que el problema vuelva a producirse o mejorar la manera de gestionar esa incidencia.

PROBLEMAS

La gestión de incidencias suele toparse principalmente con tres problemas:

1. Es complicado obtener toda la información necesaria, porque esta se encuentra diseminada en distintas personas y sistemas que se encuentran en lugares distintos
2. Es muy difícil mantener informado a todo el personal de todas las instalaciones acerca de cada acción realizada, de cada decisión tomada y los motivos
3. Analizar la incidencia para extraer conclusiones de cara al futuro es un proceso lento que debe realizarse de forma independiente.

Esto significa que:

- Cuando se producen incidencias de envergadura, se prepara una sala para su gestión y normalmente el personal debe trabajar hasta tarde, de madrugada o los fines de semana
- Las incidencias de menor importancia se gestionan en función de cada caso y pueden llegar a convertirse en incidencias importantes
- Se debe dedicar tiempo al diagnóstico y resolución de las incidencias
- Se pueden duplicar o pasar por alto determinadas tareas
- Se dificulta la toma de decisiones
- No se extraen conclusiones

Y esto tiene consecuencias:

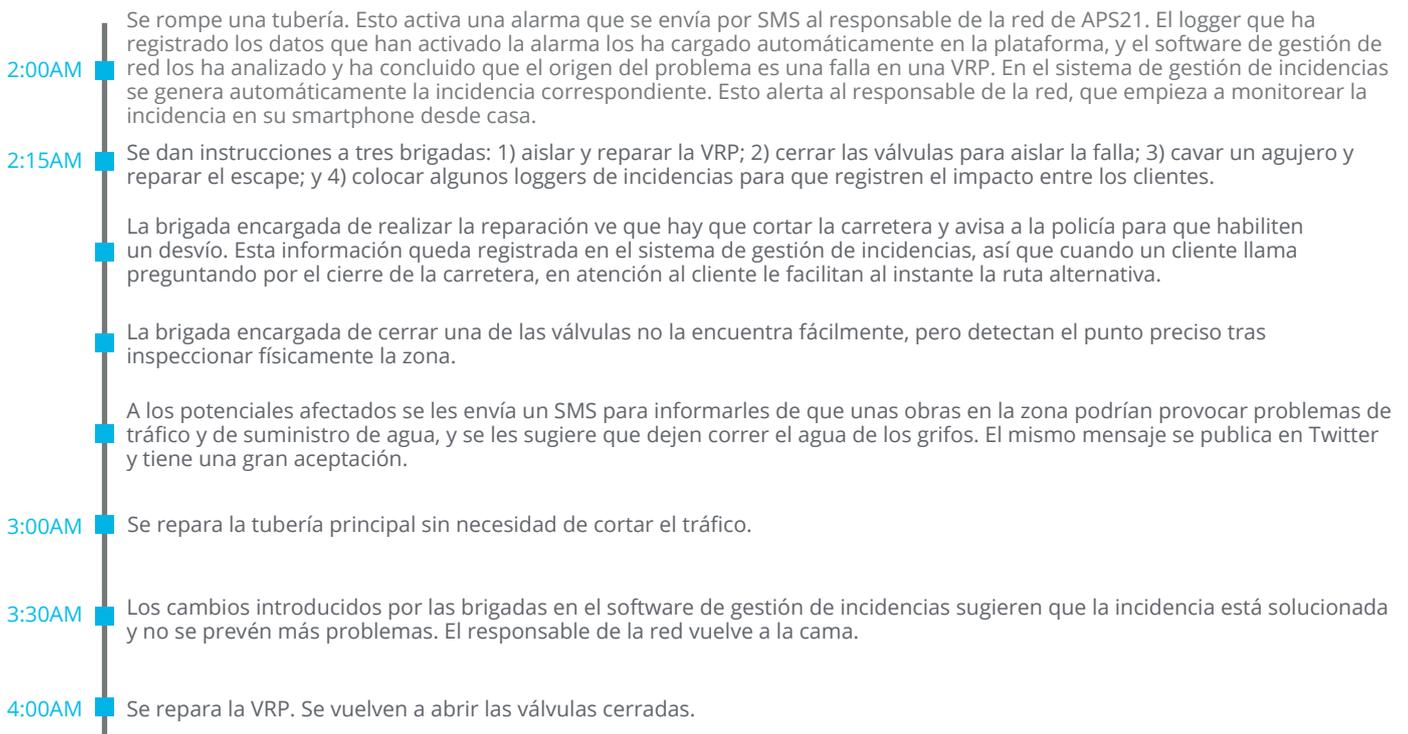
- Se pierde más agua o se producen episodios más contaminantes
- Se ven afectados un mayor número de clientes
- Se imponen más multas
- La reputación de la empresa sale peor parada

LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN EL SIGLO

El software de gestión de incidencias permite a las empresas abordar estos problemas de manera eficaz, garantizando que toda la información necesaria esté disponible rápidamente y manteniendo al corriente a todo el personal, esté donde esté.

Aguas Potables Siglo XXI, S.A. (APS21) es una compañía moderna que suministra agua potable de calidad y ofrece un excelente servicio a nuestros clientes y comunidades. Utilizamos una serie de soluciones de gestión de redes inteligentes que incluyen un software de gestión de incidencias.

Esta es la peor incidencia registrada este año:



La incidencia ha durado un total de 2 horas. No se han recibido quejas de los clientes. Se han registrado 0 minutos perdidos por cliente. La reacción de los medios en relación con el incidente ha sido positiva gracias a los mensajes que se han ido publicando. Es más, critican a las eléctricas por no ser igual de proactivas.

Al día siguiente se realiza una evaluación rápida de la incidencia a partir de la información generada automáticamente por el sistema de gestión de incidencias.

Solo se detecta un aspecto mejorable: actualizar el sistema de información geográfica (SIG) con fotos y datos del lugar donde se encuentra la válvula que fue difícil de encontrar.

¿Ciencia ficción? No, hoy todo esto ya es una realidad gracia a la suite de soluciones de redes inteligentes de i2O.