



# Afrontando los retos de la revolución digital con ayuda de tecnologías móviles

Con la ayuda de la movilidad, las empresas de servicios públicos están dando el primer paso hacia su transformación digital. Tomar las mejores decisiones para invertir en esta nueva tecnología se logra conociendo los principales retos y analizando las diferentes características que se deben tener en cuenta dentro del ámbito de las aplicaciones móviles.

## Introducción

La movilidad ha generado la necesidad de permanecer conectados desde cualquier lugar y en cualquier momento, motivando a las personas a preferir los medios digitales en lugar de recurrir a los canales físicos. Esta condición ha llevado a las empresas a migrar sus canales de atención a mecanismos virtuales, así como, a contar con sistemas de misión crítica que estén preparados para facilitar la adopción de las tecnologías móviles.

Las aplicaciones de autoservicio se han convertido en un apoyo clave para las compañías de energía, gas y acueducto, para el envío de comunicaciones y el acceso a la información por parte de los usuarios del servicio. Por otro lado, la movilidad es una estrategia para mejorar las operaciones en campo debido a que facilitan el seguimiento de las actividades y la comunicación entre el despacho y las unidades de trabajo.

Es evidente que, ante los cambios de la era digital, las empresas han comenzado a empoderar a sus clientes y empleados con dispositivos móviles que apoyan el cumplimiento de los objetivos clave del negocio. Sin embargo, si no se cuenta con las herramientas adecuadas, pueden requerir de nuevas inversiones en un futuro cercano o exponerse a riesgos en el manejo de los datos y a amenazas a la seguridad de su información.

Ante el amplio panorama de dispositivos y aplicaciones móviles, las empresas de servicios públicos deben conocer cuáles son los factores claves a evaluar a la hora de seleccionar las herramientas que apoyarán su estrategia de movilidad.

## Descubra qué resultados entregan las tecnologías móviles a su negocio

### Disminuyen los costos de atención, mientras mejoran la experiencia del cliente

Cada día, los usuarios de energía, gas y acueducto cuentan con mayor acceso a las tecnologías móviles y se

benefician de internet para mantenerse comunicados con las empresas, obtener información y acceder a servicios en cualquier momento.

En la actualidad, algunas empresas de servicios públicos han implementado estrategias digitales, como canales móviles de autoservicio y envío de notificaciones por correo electrónico y SMS, con el fin de digitalizar los procesos de cara al cliente. Estas estrategias permiten que los usuarios se mantengan informados de las interrupciones del servicio, consulten sus consumos, realicen el pago de facturas y registren peticiones, sin desplazarse hasta los puntos de atención o llamar a los *call centers*.

Como resultado, las empresas reducen la dependencia de los canales físicos, disminuyen los costos operativos, y mejoran las tasas de captación y retención de clientes en mercados competitivos.

*"El costo promedio por cliente del call center es de \$11.73, lo que indica una importante oportunidad para el ahorro de costos."<sup>1</sup>*



### Agilizan la toma de decisiones ante imprevistos

Al empoderar digitalmente a la fuerza de trabajo con herramientas móviles, se obtiene una mayor visibilidad de la operación en campo por parte de supervisores y despachantes. Los dispositivos móviles facilitan la comunicación constante con los técnicos, así como su ubicación real en terreno. Esto agiliza la toma de decisiones ante imprevistos, ayudando a determinar las unidades más cercanas que podrán atender órdenes de emergencia, apoyar al personal ante situaciones de riesgo y realizar trasposos de materiales entre unidades de trabajo para cumplir con los compromisos y tareas críticas.

### Aumentan la eficiencia del trabajo en campo

Para algunas *Utilities*, la gestión de las órdenes de trabajo es un proceso manual, en el que los técnicos requieren desplazarse hasta la oficina para conocer la programación de las actividades y las especificaciones de los trabajos.

1. Gartner, Top 10 Trends Shaping the Utility Industry in 2016, Zarko Sumic et al., March 2016

Mediante el uso de aplicaciones móviles, las empresas reducen el uso de papel, evitan sobrecostos en los itinerarios diarios de los técnicos y agilizan los procesos en campo. Esto se logra al consultar desde cualquier dispositivo las actividades a realizar durante la jornada, ver los cambios en la programación de las agendas, visualizar el inventario de materiales actualizado y reportar inmediatamente el avance de la ejecución de los trabajos realizados.

Por otro lado, la incorporación de sistemas de geolocalización ayuda a establecer los mejores recorridos teniendo en cuenta datos del tráfico, disminuyendo los tiempos de desplazamiento y asegurando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

### Reducen las inversiones de capital al facilitar las labores de mantenimiento de activos

La ejecución de prácticas de mantenimiento, basadas en estándares de mejoramiento continuo, es un reto para las empresas de servicios públicos, ya que su infraestructura se encuentra dispersa geográficamente y algunos elementos se ubican en áreas de difícil acceso.

Para aumentar la eficiencia en la gestión de activos, es necesario que los técnicos cuenten con información

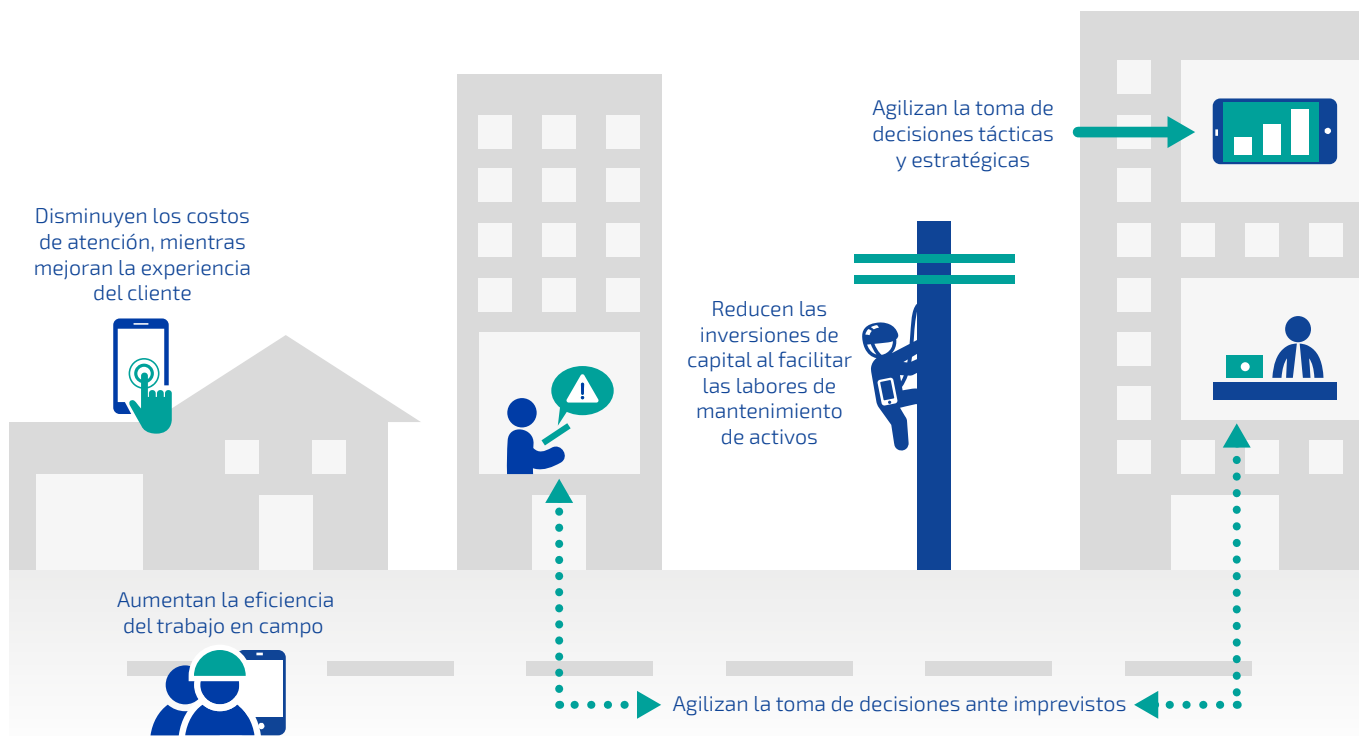
que les ayude a ejecutar los trabajos de mantenimiento y diagnóstico de fallas en elementos de red en un solo desplazamiento, evitando costos adicionales.

A través de las herramientas móviles, el personal en campo identifica rápidamente la ubicación del activo, conoce la mejor ruta de llegada y accede a su información técnica, historial de mantenimiento y trabajos programados, teniendo todos los elementos necesarios para tomar decisiones ágiles y seguras durante las labores de revisión y mantenimiento, mejorando así la utilización y el desempeño de los activos.

### Agilizan la toma de decisiones tácticas y estratégicas

Al contar con información en tiempo real de los eventos ocurridos en los procesos del negocio, las compañías pueden analizar constantemente los resultados organizacionales a través de indicadores.

Los reportes y tableros de control, diseñados para operar sobre dispositivos móviles, simplifican el seguimiento a nivel gerencial y operativo, mejorando la capacidad de reacción ante resultados que pongan en riesgo el cumplimiento de las metas del negocio.



## Prepárese para la adopción de las tecnologías móviles

Sin duda, las empresas de servicios públicos deben prepararse para brindarles a sus clientes y empleados herramientas móviles que faciliten el acceso a la información y la operación del negocio. Sin embargo, si no las escogen adecuadamente, pueden requerir de nuevas inversiones en un futuro cercano o poner en riesgo la seguridad de su información. Por esta razón, es importante que las empresas tengan en cuenta los siguientes puntos claves en la selección de sus soluciones móviles empresariales.

### 1 Elija los dispositivos acorde con sus necesidades

Actualmente, existen diferentes dispositivos móviles como *computadoras portátiles, tablets, smartphones* y *wearables*, que funcionan bajo diferentes sistemas operativos (Android, iOS, Windows Phone, entre otros) y disponen de conectividad a través de Wi-Fi o por medio de las redes celulares 3G / 4G.

Antes de escoger una solución móvil, analice los diferentes dispositivos disponibles en el mercado, sus características, costos y capacidades, teniendo en cuenta que el ritmo de evolución es muy rápido y que es posible que estos equipos se vuelvan obsoletos en un periodo corto.

Android fue el sistema operativo que dominó la venta de celulares a nivel mundial en el primer trimestre de 2016, con un **84,1%** de participación, seguido por iOS (**14,8%**), Windows (**0,7%**), Blackberry (**0,2%**) y otros (**0,2%**).<sup>2</sup>



### 2 Escoja las aplicaciones acorde con la diversidad de dispositivos

Aunque pareciera ser un criterio netamente técnico, la arquitectura de una aplicación móvil puede influir en la selección de los dispositivos a utilizar. Esto se debe a que algunas aplicaciones son construidas para funcionar sobre un sistema operativo específico (*aplicaciones nativas*) y se caracterizan por instalarse directamente en el dispositivo, tal como aquellas que se descargan desde la *AppStore* o *GooglePlay*.

Existe otra opción que reduce la dependencia entre las aplicaciones y los dispositivos móviles. Se trata de la tecnología HTML5, que posibilita la ejecución de aplicaciones directamente desde navegadores, por ejemplo Safari si se trata de la plataforma iOS. Estas *aplicaciones web*, tienen la ventaja de mantenerse actualizadas de manera inmediata, garantizando que los usuarios siempre dispongan de la última versión.

Debido a la gran variedad de dispositivos que continúan apareciendo en el mercado, se recomienda apuntar a soluciones multiplataforma, es decir, que no estén limitadas a un solo sistema operativo, al menos mientras el mercado continúe en proceso de estandarización.

"Todos los teléfonos inteligentes y las tabletas ya soportan alguna versión de **HTML5**, aunque hay diferencias en ciertos detalles dependiendo del navegador y las versiones del sistema operativo."<sup>3</sup>



### 3 Prefiera aplicaciones que operen en la ausencia de conexión

Dado que algunos trabajos se llevan a cabo en sitios donde no hay conexión a internet o la señal es muy débil, es necesario que las soluciones móviles operen y provean datos a los técnicos y colaboradores sin depender de acceso a la red. En este caso, es prioritario que la actividad realizada en el dispositivo se sincronice automáticamente

2. Gartner Press Release, May 2016, <http://www.gartner.com/newsroom/id/3323017>

3. Gartner, Top 10 Mobile Technologies and Capabilities for 2015 and 2016, February 2014, Nick Jones, October 2015

al momento en que se restablezca la comunicación para evitar pérdida de información y reprocesos. Por estas razones, las empresas deben tener en cuenta aplicaciones móviles con la capacidad de:

- Realizar las transacciones en tiempo real cuando el dispositivo cuente con conexión.
- Seguir operando sin conexión a internet.
- Sincronizar la información almacenada cuando esta se reestablezca.

## 4 Analice los riesgos de la tecnología móvil y proteja su información

Si bien las tecnologías móviles generan grandes beneficios, existen una serie de riesgos que no se pueden ignorar. Por ejemplo, en la actualidad, los empleados utilizan sus dispositivos personales para ejecutar aplicaciones empresariales y acceder a datos de negocio, debido a lo cual es posible que:

- La descarga de aplicaciones, diferentes a las empresariales, se vuelva un punto de entrada para delincuentes cibernéticos.
- El riesgo de fuga de información se aumente con el uso de herramientas de sincronización e intercambio de archivos.
- El uso de redes públicas de Wi-Fi ocasiona que los datos transmitidos puedan ser leídos por terceros mal intencionados.
- Al ser pequeños y portátiles, los dispositivos móviles tienen gran posibilidad de perderse o de ser robados, siendo también una de las principales causas de la fuga de información.

Con el fin de mitigar estos riesgos, las empresas deben contar con plataformas tecnológicas que les permitan establecer políticas de seguridad y que incluyan la gestión de usuarios autorizados, de forma que exista un control del acceso y se eviten pérdidas de información valiosa para el negocio.

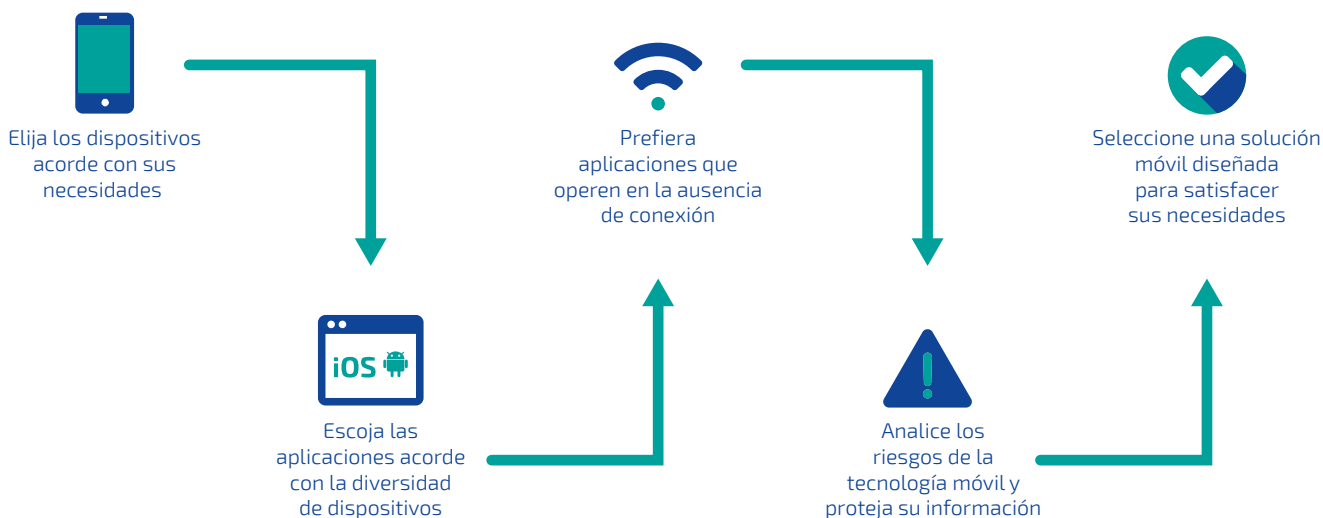
*“El 70% de los profesionales móviles llevará a cabo su trabajo en los dispositivos inteligentes personales para el año 2018.”<sup>4</sup>*



## 5 Seleccione una solución integral que vaya más allá de sus necesidades de movilidad

Para evolucionar hacia los negocios digitales, las empresas deben contar con una solución que les ayude a hacer frente a los constantes cambios que enfrentan en su día a día. Sin embargo, no es suficiente con que esta solución las apoye en la incorporación de nuevos canales de interacción y tecnologías móviles, sino también en la gestión integral de sus procesos de negocio para garantizar que se logren los resultados esperados.

Por otro lado, es necesario que esta solución sea intuitiva y esté diseñada para proporcionar una mejor experiencia a funcionarios y clientes y ayudar a las empresas a ser más competitivas y mantenerse a la vanguardia en la industria.



4. Gartner website, Bring Your Own Device, <http://www.gartner.com/technology/topics>

## Movilice su negocio con la ayuda de Open Smartflex

Open Smartflex cuenta con herramientas poderosas que le facilitan a su compañía el aprovechamiento de la tecnología móvil en los diferentes procesos de su negocio. Dirija a sus clientes hacia la autogestión, empodere a su fuerza de trabajo en campo, agilice el seguimiento y control de los procesos y dinamice los aspectos clave de su operación.

### Experiencia de cliente



- Agilice procesos de cara al cliente
- Empodere a sus clientes para la autogestión
- Mejore la experiencia de sus clientes
- Entregue nuevos canales de comunicación

### Fuerza de trabajo



- Gane comunicación con sus operarios en campo
- Agilice la toma de decisiones ante imprevistos
- Cumpla con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)
- Reduzca el uso de papel

### Multiplataforma



- Gane productividad con una interfaz intuitiva
- Utilice cualquier dispositivo móvil
- Mantenga sus aplicaciones actualizadas

### Tableros de control



- Visualice tableros de control desde su dispositivo móvil
- Cree ágilmente nuevos indicadores de gestión
- Aproveche las métricas más utilizadas en la industria

### Un portal de autogestión hecho a la medida de su empresa

Open Smartflex le ayuda a establecer una relación directa con sus clientes, a través del [Portal de Autogestión](#), permitiéndoles administrar sus servicios y gestionar solicitudes desde la *web*, con el respaldo de una solución segura, diseñada bajo estándares, protocolos y metodologías de autenticación actualizados. Con base en prácticas exitosas de la industria, soporta los procesos de servicio al cliente, facturación y gestión de trabajos en campo, simplificando la gestión integral de las peticiones recibidas a través de canales digitales.

Open Smartflex apoya a las empresas de servicios públicos a facilitar la interacción con sus clientes por medio de la

implementación de poderosas herramientas de autoservicio en línea, que garantizan una experiencia satisfactoria:

- **Administración y consulta de cuentas y servicios:** provea a sus clientes información consolidada y actualizada en cualquier momento y desde cualquier dispositivo móvil, gracias al histórico de movimientos de facturas, pagos y consumos.
- **Gestión de solicitudes e interrupciones:** brinde mayor comodidad a sus clientes, recibiendo sus solicitudes, interrupciones, quejas y reclamos a través de la *web*.
- **Simulación de consumos y facturación:** mejore la satisfacción de sus clientes, a través de un proceso de simulación de consumos en línea que les permite conocer el consumo promedio de su hogar, según los artefactos instalados y su tiempo promedio de uso.
- **Pagos en línea:** asegure sus ingresos, mediante un proceso de pago de facturas seguro y a través de los medios más utilizados en el negocio.

### Una solución móvil diseñada para las necesidades de su negocio

Open Smartflex es una solución multiplataforma, flexible y configurable que se adapta a las necesidades de cada proveedor de servicios. Haciendo uso de las ventajas de [HTML5](#), proporciona visibilidad de los procesos y garantiza la continuidad de la operación del negocio, incluso en los momentos que no se tenga conexión, evitando reprocesos y pérdida de información. Asimismo, le ayuda a cumplir con los estándares globales, mejores prácticas y regulaciones de seguridad de la información, protegiéndolo del acceso no autorizado sin afectar la experiencia de usuario.

### Tecnología de punta que simplifica su operación en campo

Aprovechando los beneficios de la tecnología móvil, Open Smartflex les facilita a sus [técnicos en campo](#):

- Comunicarse con el despacho a través del chat embebido en la aplicación móvil.
- Visualizar información georreferenciada en [mapas](#) interactivos.
- Consultar órdenes de la jornada laboral.
- Consultar el inventario de materiales, herramientas y equipos asignados.
- Cambiar compromisos y agendar nuevas citas con los clientes.
- Reportar las actividades finalizadas y los materiales utilizados, manteniendo información actualizada del inventario.

- Capturar la firma del cliente como evidencia de la aceptación del trabajo.
- Documentar y tomar fotografías de anomalías e informar a las áreas de apoyo.
- Realizar encuestas de satisfacción de las labores realizadas.
- Tomar lecturas de medidores discretos y facturar inmediatamente.
- Generar la factura en sitio.

Empleando tecnologías de geolocalización, Open Smartflex les facilita a los despachantes visualizar en tiempo real la ubicación de los técnicos sin salir de la oficina, agilizando los ajustes a la programación de las órdenes de trabajo para responder ante imprevistos en la operación.

### Visualización de indicadores y métricas desde sus dispositivos móviles

Mediante métricas diseñadas para ser utilizadas en dispositivos móviles y tabletas, Open Smartflex facilita el seguimiento de los indicadores de gestión de su compañía desde cualquier lugar y en cualquier momento. Haciendo uso de prácticas exitosas de las empresas de servicios públicos, ofrece más de 70 métricas predefinidas que puede aprovechar para evaluar el comportamiento de sus procesos de negocio.

Ya sean operativos o estratégicos, las herramientas de Open Smartflex aceleran la incorporación de nuevos indicadores de gestión, para el seguimiento de actividades críticas de su operación.

## Beneficios de Open Smartflex

Con Open Smartflex, las empresas de servicios públicos:

- Brindan información a sus clientes a través de poderosas herramientas de autogestión.
- Mejoran la comunicación con sus unidades en campo.
- Agilizan la toma de decisiones ante imprevistos de su operación.
- Ganan visibilidad de su negocio a través de métricas diseñadas para dispositivos móviles.
- Cuentan con una nueva, moderna e intuitiva interfaz de usuario final.

## Conclusión

Las empresas de energía, gas y acueducto se están apoyando en herramientas móviles que les ayuden a digitalizar los procesos de cara al cliente, simplificar la operación en campo, y maximizar los beneficios dentro de sus procesos de negocio.

Para lograr lo anterior, deben apoyarse en soluciones integrales, como Open Smartflex, que faciliten la incorporación de tecnologías, así como la gestión de los procesos de misión crítica, y proporcionen aplicaciones seguras que mitiguen los riesgos que trae consigo la movilidad.

*Conozca cómo su empresa puede generar mayores beneficios con las herramientas de movilidad de Open Smartflex*

**Solicite un Demo**



Visita [www.openintl.com](http://www.openintl.com)

#### USA:

600 California St, Suite 14-032  
San Francisco, CA 94108  
Teléfono: +1 305 265 0310

6190 SW 116th St.  
Miami, FL. 33156  
Teléfono: +1 305 265 0310

#### COLOMBIA:

Carrera 103 No. 16-20, Cali, CLO  
Teléfono: +572 - 331 9999  
Fax: +572 - 331 9911

Copyright © 2016, Open International. Todos los derechos reservados. El contenido de este documento es de carácter informativo y puede ser modificado sin previo aviso. No está permitida su reproducción total ni parcial. Este documento y su contenido no representan una obligación contractual con respecto a las soluciones que provee Open International.

**White paper** "Afrontando los retos de la revolución digital con ayuda de tecnologías móviles".  
**Autor** Dirección de Producto