

[CASO DE ÉXITO]

Empapado de tecnología

Gracias a una nueva fuente tecnológica, el sistema de aguas más grande del país ha mejorado el servicio a clientes, el control en el uso del agua y la recaudación

■ Por **Fabiola V. González**

Hace unos pocos años tener respuesta de una queja al Sistema de Aguas de la Ciudad de México era un proceso largo y engorroso. Lo mismo era para la dependencia atender el robo por tomas clandestinas, y ya no se diga querer conocer los patrones del consumo de agua por colonias u otras variables.

Hoy todo es distinto. El sistema de aguas más grande a nivel nacional, que atiende a 2 millones de usuarios y abastece directamente a 9 millones de personas, realizó diversos cambios en su infraestructura tecnológica y procesos que hoy lo colocan a la vanguardia en su ramo: centralizó la base de datos comercial sobre la que se registran los consumos de agua de los ciudadanos (antes había varias pequeñas); creó una base de datos de atención implementando una solución de CRM, call center y aplicaciones web para mejorar la calidad en el servicio en sus diversos canales, y cuenta con un *business intelligence* para conocer detalles del consumo del agua y desarrollar estrategias de calidad en el servicio.

LA INFORMACIÓN FLUYE, Y ESO AYUDA

La escasez de agua en la ciudad va en aumento, y su extracción, mayoritariamente del subsuelo, es cada vez más costosa y riesgosa (al ser excavaciones más y más profundas). Si a eso se le suma que la capital tiene uno de los consumos más altos por habitante por día, el tema se complica.

“Es muy importante saber qué le está pasando a la demanda”, sostiene Francisco Núñez, director ejecutivo de Servicio a Usuarios del Sistema de Aguas de la Ciudad de México. “El BI nos da en minutos información sobre cómo consume cada zona de la ciudad, incluso por colonia o giro económico, y si alguno está consumiendo más, podemos revisar si realmente es porque está creciendo o porque la está desperdiciando.” El saber esto, además de permitir a la

dependencia hacer campañas localizadas, influye mucho en la modificación de las tarifas.

Gracias a su plataforma de BI –Siebel, por cierto– el Sistema de Aguas de la Ciudad de México también puede detectar la caída repentina del consumo de algún cliente, lo que significa que se instaló un ahorrador de agua o bien que ese usuario está valiéndose de alguna toma clandestina, lo que es penado por la ley.

El sistema de inteligencia, que está montado sobre la base de datos única (la cual lleva el registro de consumos, facturación y pagos), se implementó hace apenas un par de meses. Eso no significa que antes no se realizaran estas revisiones, es sólo que para tener la información había que revisar las múltiples bases de datos con que se contaba y hacer diversos *queries*; era una labor lenta y laboriosa.

La mejora en el trabajo se nota: mientras que en 2007 se cortaban unas 200 tomas de agua al año por falta de pago, hoy se hacen 50,000 cortes anuales, “y esa es la medida extrema –refiere Núñez–, pues esto forma parte de un proceso que empieza con un aviso a quien no está pagando”. Antes, la instancia hacía 1 millón de acciones de seguimiento de cobranza por año, teniendo éxito en el 90%

de los casos (antes el porcentaje era de menos de 60%). “Sólo es sobre el 10% de los casos restantes donde nos vemos obligados a ejercer cobranza judicial, vía requerimientos, o bien extrajudicial, a través de los cortes de agua.”

EL GANADOR: EL USUARIO

Para brindar un servicio de calidad, el Sistema de Aguas también debía mover ciertas tuercas internamente, y en ello fue de gran ayuda la plataforma de CRM. “Lo más importante es que nos ayudó a evaluarnos a nosotros mismos”, señala Núñez, encargado del área TIC, los sistemas de verificación y el departamento comercial. “Anteriormente no había una



Francisco Núñez, director ejecutivo de Servicio a Usuarios del Sistema de Aguas de la Ciudad de México

base de datos del control del servicio que prestábamos; no teníamos una métrica para conocer objetivamente cuánto nos tardábamos en prestar el servicio." Para colmo, era muy complejo para el usuario quejarse; por eso, la instalación de un medidor podía demorarse hasta seis meses, mientras que hoy el promedio es de 10 días.

Y es que para agilizar los procesos, el cliente ya no tiene que ir a la oficina del Sistema de Aguas una y otra vez; ahora puede hacerlo desde la comodidad de su casa accedendo a la página de la institución, que permite hacer pagos, levantar quejas y darles seguimiento, sugerir mejoras y demás; todo, conectado con el CRM de la dependencia.

No por nada el Sistema de Aguas de la Ciudad de México ha roto récord en materia de recaudación. En 2006, la recaudación anual fue de \$2,700 millones de pesos, y en 2010 llegó a los \$5,700 millones. "Nunca en la historia había pasado que la gráfica de crecimiento se duplicara en tres años", dice el funcionario, seguro de que la aportación de las nuevas tecnologías fueron de gran apoyo para alcanzar tales cifras.

Ahí no acaba el beneficio: la ciudad ha registrado 10% de ahorro en el consumo del agua, tanto por campañas más focalizadas como por la información que ahora llega al usuario en su recibo: "Ahora las tarifas nos han dado la respuesta:

LA FUENTE TECNOLÓGICA DEL SISTEMA DE AGUAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

- Base de datos **Oracle Enterprise Edition**, donde se tienen lecturas de consumo y seguimiento de pagos de los últimos 15 años. Alberga 400 millones de registros, en 22 servidores con capacidad de almacenamiento de 8 TB
- Base de datos de atención a clientes, **CRM Siebel y Call Center Anywhere** (todo conectado en Web Services), así como aplicaciones web para fortalecer el portal de la dependencia, que ofrece servicio de pagos, quejas, sugerencias e información como los niveles de las presas en tiempos de sequía
- Plataforma **Siebel** de inteligencia de negocios (BI), que permite conocer el perfil y niveles de consumo de los usuarios, detectando así posibles fugas de agua o la existencia de tomas clandestinas

al ser más altas y al mostrarle al usuario la gráfica de su consumo, la gente ve el problema de la escasez como suyo, no sólo como un asunto del vecino", dice Núñez, quien también es presidente de la Asociación Nacional de Aguas Comerciales, y ha dado asesorías sobre los procesos y tecnologías que están permitiendo estos ahorros en la capital mexicana. ■

No pongas tu operación en riesgo, renta o compra equipos reconstruidos con la misma garantía que uno nuevo a mitad de precio.

Ofrecemos el mejor servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de Equipos POS, Colectores de Datos Batch y Radio Frecuencia, Scanner, Impresoras de Códigos de Barras, Monitores e Impresoras Láser y de Matriz de Punto.



Actualiza tus equipos

Venta y Renta de Equipo de las siguientes marcas:



www.mactell.com.mx

Río Papaloapan 27 Col. México Nuevo, Atizapán de Zaragoza Estado de México.

5361 96 96 5361 96 32 Fax: Ext. 219