

Febrero de 2019 | Estudio de caso:

Transformando una fuga oculta en excelente atención al cliente

El caso

Jyväskylä Energy Group, un proveedor de agua de clase mundial situado en la mayor ciudad de Finlandia Central, tiene un contrato de servicio de tres años con TaKaDu para incrementar la eficiencia de su gestión de la red de agua. El proyecto fue supervisado e implementado por Pisara, la unidad de soluciones inteligentes de agua de Jyväskylä Energy.

Desde la implementación, la solución de Gestión Central de Eventos (CEM en inglés) de TaKaDu ayudó a Jyväskylä Energy a mejorar su eficiencia operativa, ahorrar energía y agua, reducir los costos de reparación y mejorar el servicio al cliente.

Basándose en el análisis de “big data”, la solución en nube de TaKaDu permite a los servicios detectar,



analizar y gestionar posibles eventos e incidentes como fugas, roturas, activos defectuosos, problemas de telemetría y datos, errores operacionales y otras anomalías.

“Ciclo de vida” de un evento de fuga no sintomática

En noviembre de 2018, TaKaDu detectó una anomalía en el abastecimiento de agua de una de las subdivisiones bajo la gestión del municipio de Uurainen. Situado cerca de la ciudad de Jyväskylä, Uurainen compra agua de Jyväskylä Energy en circunstancias excepcionales.

La tecnología de análisis avanzada de TaKaDu clasificó la anomalía como una fuga potencial con toda la información relevante (magnitud, zona, hora de inicio, etc.) y alertó a los analistas de Jyväskylä Energy. Después de una verificación interna, los analistas se pusieron en contacto con el gerente de la red del municipio de Uurainen y preguntaron sobre el consumo extraordinario de agua y si podían revisar por una posible fuga en su red.

Uurainen comenzó a investigar sin encontrar fugas en su red principal. Después de confirmar la inexistencia en su red central, Uurainen publicó un comunicado para los residentes y para los pequeños operadores

que compran agua de ellos para informarles sobre una posible fuga y solicitarles que revisaran sus sistemas.

Después de un corto período de tiempo, uno de los operadores encontró la fuga en su red y rápidamente corrigió el problema. Todo el proceso llevó una semana en total, desde el momento en que TaKaDu detectó el “evento” hasta el momento en que la fuga fue reparada y antes de convertirse en una rotura “repentina”. La reparación también fue confirmada por TaKaDu, verificando que el patrón de consumo regresaba al comportamiento normal.

Resultados: ahorros significativos en agua y costos

Debido a la detección temprana de la fuga, Uurainen (una subred de Jyväskylä) se ha beneficiado con ahorros significativos en agua y costos, ya que son facturados por el consumo de agua de todos sus operadores. Este evento oculto de fuga podría haber durado semanas o meses antes de aparecer en el sistema o exteriorizarse.

Uurainen no había detectado la pérdida de agua con sus propios informes y tampoco había sido notificado por nadie en la comunidad. Fugas ocultas como estas pueden permanecer indetectables por semanas, o incluso más, hasta que alguien evidencie una rotura.

Desde su detección hasta su reparación, la pérdida estimada de agua durante la semana fue de 1.530 m³ con un costo de 3.000 euros. Si la fuga hubiera continuado, la pérdida de agua y financiera podría haber sido enorme, como se muestra en la siguiente tabla:

Período de tiempo	Pérdida estimada de agua (m ³)	Costo (Euros)
1 mes	6,261	12,272
3 meses	18,783	36,815
12 meses	76,176	149,305

Conclusión:

Jyväskylä Energy mostró su compromiso con la atención al cliente, respondiendo rápidamente al problema. A pesar de que esa agua facturada fuera pagada por Uurainen, Jyväskylä Energy estaba comprometida a resolver el evento rápidamente, compartiendo la información que tenían lo más rápido posible. A través de la detección temprana y la comunicación rápida con las partes interesadas relevantes - dentro del propio servicio, con Uurainen y entre Uurainen y sus consumidores - los ciclos de detección y reparación fueron relativamente cortos, evitando serios daños posteriores.

TaKaDu fue la única solución de red que detectó el problema antes de una interrupción de servicio al público. Desde su detección hasta su solución TaKaDu actuó como plataforma centralizada para gestionar el ciclo de vida completo del evento y agilizar los canales de comunicación.



“El CEM de TaKaDu desempeñó un papel crucial en encontrar esta fuga rápidamente y proporcionar una capa de gestión eficiente para los responsables de tomar decisiones del servicio. Si hubiera continuado por mucho tiempo, la fuga podría haber causado pérdidas financieras y de agua. Cuanto más rápido se detecte una fuga, más fácil y económica será su reparación. Utilizando la tecnología de TaKaDu, podemos ofrecer los más altos niveles de servicio a nuestros clientes.”

Pasi Jalonen, vicepresidente ejecutivo de Smart Water Solutions, Pisara / Jyväskylä Energy Ltd