

Fevereiro de 2019 | Estudo de caso:

# Transformando um vazamento oculto em excelente atendimento ao cliente

## Histórico

Jyväskylä Energy Group, um fornecedor de água de classe mundial localizado na maior cidade da Finlândia Central, tem um contrato de serviço de três anos com a TaKaDu para aumentar a eficiência de seu gerenciamento da rede de água. O projeto foi supervisionado e implementado pela Pisara, a unidade de soluções inteligentes de água da Jyväskylä Energy.

Desde a implementação, a solução de Gerenciamento Central de Eventos (CEM em inglês) da TaKaDu ajudou a Jyväskylä Energy a melhorar sua eficiência operacional, economizar energia e água, reduzir os custos de reparo e melhorar o atendimento ao cliente.

Com base na análise de “big data”, a solução baseada em nuvem da TaKaDu permite que as concessionárias



detectem, analisem e gerenciem possíveis eventos e incidentes, como vazamentos, rompimentos, falhas de ativos, telemetria e dados, falhas operacionais e outras anomalias.

## “Ciclo de vida” de um vazamento não aparente

Em novembro de 2018, TaKaDu detectou uma anomalia no abastecimento de água de uma das suas subdivisões sob a gestão do município de Uurainen. Localizado perto da cidade de Jyväskylä, Uurainen compra água da Jyväskylä Energy em circunstâncias excepcionais.

A tecnologia de análise avançada da TaKaDu classificou a anomalia como um vazamento potencial com todas as informações relevantes (magnitude, zona, hora de início, etc.) e alertou os analistas da Jyväskylä Energy. Após verificação interna, os analistas entraram em contato com o gerente de rede do município de Uurainen e perguntaram sobre o consumo extra de água e para verificar se há um possível vazamento em sua rede.

Uurainen começou a investigar e nenhum vazamento foi encontrado em sua rede principal. Depois de confirmar que não estava em sua rede central, Uurainen publicou um comunicado para seus moradores e para os pequenos operadores, que compram água deles,

para informá-los sobre um possível vazamento e pedir-lhes para checar seus sistemas.

Após um curto período de tempo, um dos operadores encontrou o vazamento em sua rede e rapidamente corrigiu o problema. Todo o processo levou uma semana no total - desde o momento em que o TaKaDu detectou o “evento” até o momento em que o vazamento foi consertado, antes de se transformar em um rompimento “súbito”. O reparo também foi confirmado por TaKaDu, verificando se o padrão de consumo estava de volta ao comportamento normal.

## Resultados: economia significativa de água e custos

Devido à detecção precoce do vazamento, a Uurainen (uma sub-rede da Jyväskylä) beneficiou-se de economias significativas de água e custos, uma vez que eles são cobrados pelo consumo de água de todos os seus operadores. O evento de vazamento oculto poderia ter durado semanas ou meses, antes de aparecer no sistema ou fora dele.

Urainen não havia detectado a perda de água por seus próprios relatórios, e isso não havia sido relatado por ninguém na comunidade. Vazamentos ocultos como esses podem permanecer ocultos por semanas ou até mais, até que alguém comunique um rompimento.

Desde a sua detecção até o reparo, a perda estimada de água durante a semana foi de 1.530 m<sup>3</sup> a com custo de 3.000 euros. Se o vazamento tivesse continuado, a perda de água e financeira poderia ter sido enorme, como mostra a tabela abaixo:

Período de tempo	Perda estimada de água (m <sup>3</sup> )	Custo (Euros)
1 mes	6,261	12,272
3 meses	18,783	36,815
12 meses	76,176	149,305

## Conclusão:

A Jyväskylä Energy mostrou seu compromisso com o atendimento ao cliente, respondendo rapidamente ao problema. Mesmo que essa água faturável fosse paga pela Urainen, a Jyväskylä Energy estava comprometida em resolver o evento rapidamente, compartilhando as informações que tinham o mais rápido possível. Através da detecção precoce e comunicação rápida com as partes interessadas relevantes - dentro da própria concessionária, com a Urainen e entre a Urainen e seus consumidores - os ciclos de detecção e reparo foram relativamente curtos, evitando sérios danos posteriores.

TaKaDu foi a única solução de rede que detectou o problema, antes de qualquer inconveniente ao público. Da detecção até a resolução, TaKaDu atuou como plataforma centralizada para gerenciar todo o ciclo de vida do evento e agilizar os canais de comunicação.



*“O CEM da TaKaDu desempenhou um papel crucial em encontrar esse vazamento rapidamente e disponibilizar uma camada de gerenciamento eficiente para os tomadores de decisão da concessionária. Se tivesse continuado por muito tempo, o vazamento poderia ter causado perdas financeiras e de água. Quanto mais rápido for detectado um vazamento, mais fácil e barato será o reparo. Usando a tecnologia da TaKaDu, podemos oferecer os mais altos níveis de serviço aos nossos clientes.”*

**Pasi Jalonen, vice-presidente executivo da Smart Water Solutions, Pisara / Jyväskylä Energy Ltd**