

# Innovative on-field work experience for network commercial operation technicians

## Resumo

Os inspetores de operações comerciais de rede (NCO) que fazem trabalho de campo para identificar fraudes intencionais relacionadas com energia ou o funcionamento técnico incorreto da contagem de energia, assim como os técnicos que efetuam suspensões do serviço de fornecimento a maus pagadores, têm de enfrentar diariamente situações delicadas. Efetivamente, a inspeção do contador e da ligação à rede é uma auditoria nas instalações do cliente, que visa verificar a integridade da instalação e da relação ética e comercial entre o cliente e a empresa de distribuição; de forma semelhante, a suspensão do fornecimento de energia a um cliente mau pagador é uma medida final para tentar recuperar o crédito pendente e limitar o impacto financeiro para a empresa.

O âmbito do desafio é identificar ferramentas inovadoras e formas de trabalhar que possam facilitar e dar apoio aos técnicos de NCO durante o seu trabalho de campo.

## Descrição

### CONTEXTO

O inspetor ou o técnico que efetua a suspensão do serviço de energia é um técnico da ENEL ou de um terceiro, e está sujeito a vários riscos e tem várias responsabilidades, por exemplo:

- O cliente pode ser agressivo (ou comportar-se de modo injusto para afetar/comprometer a execução da ordem de trabalho)
- O técnico pode ter um papel fraco ou com mau reconhecimento perante o cliente (sobretudo técnicos externos de terceiros, contratados pela empresa de distribuição ENEL)
- Em caso de inspeções
  - Pode ser difícil registar todas as provas necessárias de fraude ou irregularidade no momento da inspeção
  - O inspetor pode cometer erros técnicos durante o controlo
  - O inspetor pode cometer erros de procedimento ou imprecisões durante a documentação da inspeção, o que pode, posteriormente, tornar-se numa reclamação do cliente, com a consequente impossibilidade de faturar a energia sub-registada

Até agora, as principais alavancas para garantir a qualidade das operações de campo de NCO costumavam ser planos de formação recorrente para inspetores (sujeito a muitas limitações no caso de recursos de terceiros) e auditorias recorrentes a algumas ordens de trabalho de inspeções selecionadas.

### O DESAFIO

O âmbito do desafio é identificar ferramentas inovadoras e formas de trabalhar que possam facilitar e dar apoio aos técnicos de NCO durante o seu trabalho de campo, tais como:

- Segurança remota/assistência de segurança (p. ex. localização GPS, aconselhamento/consultoria remota, ativação/retirada de alarmes de segurança, ativação do suporte de segurança em situações críticas)

- **Assistência técnica/de procedimentos remota** (p. ex. em caso de dúvidas durante a execução do trabalho de campo, assim como a verificação visual e metrológica de um componente/equipamento específico)
- **Ferramentas e sistemas de registo e comprovativo digital** (p. ex. com áudio/vídeo/imagens) **das provas de anomalias** existentes no momento da inspeção
- **Aconselhamento jurídico remoto** durante a realização da inspeção
- Outras funcionalidades...

No âmbito deste concurso, **as propostas devem dar prioridade a negócios e grandes clientes**. Pressupõe-se que as soluções inovadoras são detalhadas em termos de:

- **Promover a tecnologia (obrigatório)**
- **Organização de serviço de assistência remota (ideal)**
- **Procedimentos operacionais (obrigatório ter, pelo menos, uma simulação de caso do início ao fim, descrevendo a nova experiência de trabalho do inspetor, do serviço de assistência remota e do cliente)**

Deve prestar-se especial atenção às restrições legais relativamente à privacidade de técnicos e clientes.

#### **MATERIAL DO PROJETO A ENTREGAR**

- **Redução da exposição a riscos de segurança** de técnicos de NCO de campo
- **Melhoria da qualidade técnica** das inspeções
- **Melhoria da eficácia global das inspeções** (taxa de sucesso e produtividade de energia)

**Redução das ações judiciais de clientes** face a uma fatura de consumo reconstruído

#### **ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável)**

Este desafio contribui para os seguintes objetivos de desenvolvimento sustentável (**ODS**) para transformar o nosso mundo:

- **ODS 3: saúde e bem-estar de qualidade**
- **ODS 9: indústria, inovação e infraestruturas**

#### **Regras do desafio**

Solicita-se que os Candidatos enviem as Propostas preenchidas em uma das seguintes línguas: inglês, espanhol, italiano, português ou romeno.

As Candidaturas devem ser enviadas de uma só vez exclusivamente online através da Plataforma e incluir a possibilidade de carregamento de documentos de apoio para um máximo de 5 arquivos (tamanho total de 25 MB).

As propostas serão aceites até 25/03/2020 e a avaliação terá início após essa data.

Convidam-se todos os proponentes a ler atentamente o desafio e o regulamento deste concurso antes de enviarem uma solução. Ao enviar uma solução, aceitam automaticamente os regulamentos e os Termos de Utilização desta plataforma.

## O que acontece a seguir?

As Propostas para cada Desafio serão avaliadas por um Comitê de Avaliação (o “**Comitê de Avaliação**”) com base nos critérios abaixo:

- Viabilidade técnica e potencial: a solução tecnológica proposta poderá ser implementada/utilizada e tem um elevado nível de qualidade, além de potencial impacto positivo sobre o negócio;
- Precisão e credibilidade dos parâmetros avaliados (p. ex. custos, rendimento, benefícios, novos modelos de operação);
- Impacto sobre a sustentabilidade e utilização de novas tecnologias;
- Apresentação e vídeo de promoção: completude e clareza do material.

No final da avaliação, irá receber feedback.

Caso esta seja bem-sucedida, alguém da ENEL irá entrar em contacto consigo para falar dos passos seguintes.

## Recompensa

A melhor Proposta para cada um dos Desafios a ser resolvido será premiada com: *i)* a liderança do projeto que desenvolverá a solução proposta; *ii)* um curso ou treinamento direcionado especificamente para o desenvolvimento profissional do vencedor; *iii)* participação em uma I&NNOVABILITY JOURNEY nos 3 continentes onde a ENEL possui *I&Novation Labs*; *iv)* participação no ENEL Play Energy Campus Party; Se a proposta vencedora for enviada por uma equipe, o prêmio será concedido a todos os membros da equipe.