

Innovative on-field work experience for network commercial operation technicians

Rezumat

Inspectorii Operațiunilor comerciale de rețea (NCO) care lucrează pe teren **pentru a detecta fraude energetice intenționate sau defecțiuni tehnice ale contoarelor de măsurare a energiei**, precum și **tehnicienii care execută suspendarea serviciului de energie către rău-platnici** se confruntă zilnic **cu situații neplăcute**. De fapt, **inspecția contorului și conexiunea la rețea este, de fapt, un audit la sediul clientului** menit să verifice starea de integritate a instalației, precum și a raportului comercial și etic dintre client și societatea de distribuție; în mod similar, **suspendarea sursei de alimentare în cazul unui client rău-platnic reprezintă o măsură finală** de a se încerca recuperarea unui credit datorat și limitarea impactului financiar pentru companie.

Scopul provocării este de a identifica instrumente inovatoare și modalități de lucru care ar putea facilita și susține tehnicienii NCO în timpul operării pe teren.

Descriere

FUNDAL

Inspectorul sau tehnicianul care execută suspendarea serviciului de electricitate este **un tehnician Enel sau un tehnician al unui terț**; el este **expus unei serii de responsabilități și riscuri, printre care:**

- **clientul ar putea fi agresiv (sau s-ar putea comporta într-un mod lipsit de onestitate pentru a afecta/compromite executarea sarcinii de muncă)**
- **tehnicianul ar putea avea un rol slab sau nerecunoscut ca atare în fața clientului (în principal, tehnicienii externi ai unei companii terțe, angajați de compania de distribuție Enel)**

În caz de inspecții

- **ar putea fi greu de înregistrat toate dovezile necesare de fraudă sau de neregularități în momentul inspecției**
- **inspectorul ar putea face greșeli tehnice în timpul controlului**
- **inspectorul ar putea comite erori de procedură sau inexactități în timpul inspecției, clasare care, într-un moment ulterior, ar putea fi transformată într-o pretenție a clientului, cu imposibilitate de a emite factură pentru energia subînregistrată.**

Până în prezent, cele mai bune modalități de asigurare a calității în cazul operațiunilor pe teren în cadrul NCO au fost planurile de instruire periodice pentru inspectorii (sub rezerva mai multor limitări în cazul resurselor de la companii terțe) și audituri periodice în cazul unor comenzi de inspecție selectate.

PROVOCAREA

Scopul provocării este de a identifica instrumente inovatoare și modalități de lucru care ar putea facilita și susține tehnicienii NCO în timpul operării pe teren, de exemplu:

- **asistență pentru siguranță/securitate de la distanță** (de ex., localizare prin GPS, consultanță/asistență la distanță, apăsare/tragere de alarme de securitate, activarea unui suport de securitate în situații critice)
- **suport tehnic/procedural de la distanță** (de ex., în caz de incertitudini în timpul executării operațiilor pe teren, cum ar fi teste vizuale și metrologice cu un echipament/articol specific)
- **instrumente și sisteme pentru înregistrarea și observarea digitală** (de ex., cu materiale audio/video/fotografii) **a dovezilor anomaliilor** prezente în momentul inspecției
- **consultanță juridică de la distanță** în timpul efectuării inspecției
- alte caracteristici...

În sfera de aplicare a acestui concurs, **propunerile trebuie să se concentreze în mod prioritar asupra companiei și clienților mari.**

Soluțiile inovatoare trebuie să fie detaliate în termeni de:

- **tehnologii generice (obligatoriu)**
- **organizarea unui serviciu de asistență de la distanță (bine de avut)**
- **proceduri operaționale (obligatoriu cel puțin o simulare de utilizare de caz de la un capăt la altul, care să descrie noua experiență de muncă a inspectorului, a serviciului de asistență de la distanță și a clientului)**

Trebuie să se acorde atenție deosebită constrângerilor juridice referitoare la dreptul la intimitate al tehnicienilor și clienților.

REZULTATELE PROIECTULUI

- **reducerea expunerii la riscuri de siguranță/securitate** ale tehnicienilor NCO care lucrează pe teren
- **îmbunătățirea calității tehnice a inspecțiilor**
- **îmbunătățirea eficienței generale a inspecțiilor** (rata succesului și productivitate energetică)
- **reducerea pretențiilor de ordin juridic ale clienților** pe baza unei facturi de consum refăcut

SDG (Obiective de dezvoltare durabilă)

Această provocare oferă contribuții la următoarele obiective de dezvoltare durabilă (SDG) pentru a transforma lumea în care trăim:

- **SDG 3: Sănătate și stare de bine**
- **SDG 9: Industrie, inovație și infrastructură**

Reguli pentru provocare

Solicitanții trebuie să formuleze și să depună Propunerile în una dintre cele cinci (5) limbi folosite în cadrul Enel Group: engleza, italiana, spaniola, portugheza și română.

Propunerile vor fi trimise într-o singură etapă exclusiv online prin intermediul Platformei. Participanții vor putea posibilitatea de a încărca cel mult 5 fișiere reprezentând documente de suport (dimensiune totală de 25 MB).

Propunerile vor fi admise până în 25 martie 2020 iar evaluarea va începe după această dată. Toți participanții sunt invitați să citească cu atenție provocarea și regulamentul acestui concurs înainte de a depune o soluție. Prin depunerea unei soluții, aceștia acceptă automat Regulamentele, diferite de Termenii de utilizare ai acestei platforme.

Care este pasul următor?

Propunerile primite pentru fiecare Provocare vor fi evaluate de un Comitet de evaluare („**Evaluation Committee**”) conform criteriilor de mai jos:

- Fezabilitate și potențial tehnic: soluția tehnologică propusă poate fi realizată/utilizată și are un înalt nivel de calitate și caracter distinctiv în business;
- Precizie și credibilitate a parametrilor evaluați (de ex., costuri, venituri, beneficii, noi modele operative);
- Impact din perspectiva sustenabilității și a utilizării noilor tehnologii;
- Prezentare și material video de prezentare: caracterul complet și clar al materialului.

La sfârșitul evaluării, vei primi feedback.

În caz de reușită, o persoană de contact de la Enel va intra în contact cu tine pentru a discuta pașii următori.

Premiu

Cea mai bună Propunere pentru fiecare dintre Provocările pentru care sunt cautate soluții va fi premiată cu: i) asigurarea coordonării proiectului pentru dezvoltarea soluției ii) asigurarea accesului la sesiuni de training personalizate iii) participarea la I&NOVABILITY JOURNEY pe 3 continente iv) participarea la Play Energy Campus Party. Dacă Propunerea câștigătoare este realizată de către o echipă, premiul va fi atribuit tuturor membrilor echipei.