

Las nuevas tecnologías en la gestión integral del agua, en beneficio del cliente final

Javier Portero,

Responsable del Departamento de Clientes e Informática de aqualia

La gestión actual de redes de agua se base en:

1.- Sistemas de gestión eficiente de redes de agua potable.

Control y conocimiento de la red:

- Control de rendimientos: conocimiento de nuestros rendimientos en la red.
- Análisis de pérdidas: fugas y consumos no controlados
- Control adecuado de consumos: control del parque de contadores y análisis continuo de los mismos.

Actuaciones básicas a llevar a cabo

- Renovación periódica de las redes de abastecimiento.
- Sectorización de redes de abastecimiento.
- Implantación de sistemas de telecontrol de redes de abastecimiento:
 - ♣ Depósitos de almacenamiento de agua.
 - ♣ Redes de distribución, formadas por tuberías de diámetros normalmente grandes.
 - ♣ Estaciones de bombeo o rebombeo.
 - ♣ Instalaciones de cloración.
 - ♣ Acometidas a los clientes.
 - ♣ Diversa valvulería más o menos compleja.

2.- Sistemas de telelectura de contadores.

- Se emplean para resolver básicamente el problema de la imposibilidad de toma de lectura de contadores interiores.
- Su implantación nos permite ahorrar además costes en la toma de lecturas y evitar errores en la transcripción de las mismas.

Existen 2 tipos fundamentales:

- Mediante cableado desde el contador hasta el límite de la propiedad de la finca. Hay que acercarse al contador.
- Mediante la colocación de un emisor de impulsos en el contador para su lectura vía radio, no necesitando acercarnos al contador.

3.- Facturación electrónica.

Objetivos:

- Suprimir factura en papel con la siguiente contribución en la mejora del medio ambiente.
- Posibilidad de envío de factura por vía telemática con la misma validez legal que la factura en papel.
- Mejoras en los procesos de negocio con nuestros clientes.
- Disminución de costes de logística.
- Rapidez en el envío.
- Confidencialidad
- Sencillez en el uso.
- Utilización de la firma digital que garantiza la seguridad de los documentos.

Ventajas:

- Plena validez fiscal y jurídica al gozar además de firma electrónica.
- Ahorro de costes de emisión, envío y almacenamiento.
- Posibilita una mejor relación de la empresa con los clientes. Los clientes pueden consultarlas cuando desean, imprimirlas, etc.
- Se agilizan y pueden enriquecerse las consultas posteriores.
- Creación de un nuevo canal de comunicación con el Cliente.
- Resolución de parte importante de la gestión documental.

4.- Nuevos canales de atención a clientes: CAC y Oficina Virtual.

Objetivos:

- Mejorar la atención prestada a sus clientes.
- Aumentar significativamente el horario de atención que ofrece a sus clientes.
- Agilizar los trámites que sus clientes demandan.
- Evitar que sus clientes tengan que desplazarse para llevar a cabo las gestiones que precisen.

CAC

- Ofrece atención telefónica personalizada las 24 horas el día.
- Aqualia es la única empresa del sector que dispone de un propio atendido.

Oficina Virtual.

- Proporciona nuevos servicios al cliente y que mejora el actual posicionamiento, imagen y accesibilidad de la compañía.
- Está Integrada en la nueva imagen gráfica del portal web corporativo, para favorecer la penetración del nuevo canal.
- Se encuentra implantada sobre la actual infraestructura de aqualia, minimizando el impacto sobre los sistemas corporativos y teniendo en cuenta el elevado componente tecnológico necesario.
- Se integra online con los servicios prestados y los flujos de trabajo de los actuales sistemas comerciales de aqualia y del y CAC.
- Permite una fácil evolución de los servicios ofertados al cliente.