

## FRANCO ADAMI CARBONARA

CHIEF COMMERCIAL OFFICER DE TERRANOVA



# GESTIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO. LA REVOLUCIÓN DIGITAL

La transformación tecnológica de las ciudades trae consigo una creciente complejidad en la gestión de las redes de abastecimiento de agua y las *utilities*, como consecuencia, necesitan soluciones de gestión de operaciones cada vez más eficientes, capaces de responder a las necesidades del territorio y mejorar la calidad de los servicios prestados, concienciando a los ciudadanos sobre el correcto uso de los recursos.

En España, las campañas de sustitución masiva de contadores comenzaron ya el 24 de octubre de 2020, con la publicación de la Orden Ministerial ICT/155/2020. De hecho, la Ordenanza exigía la sustitución de todos los contadores de agua, gas y electricidad de más de doce, veinte y quince años de antigüedad, respectivamente.

Esta actividad exige un mayor control de la planificación, coordinación y ejecución de las operaciones, para simplificar los procesos complejos en actividades detalladas.

El Gobierno español ha aprobado los Proyectos Estratégicos para la Recuperación y la Transformación Económica (PERTE), para la digitalización del sector de los servicios públicos, que prevé la movilización de unos 3.000 millones de euros de fondos públicos y privados para 2023.

Las soluciones de gestión de equipo de trabajo de Terranova proporcionan un apoyo especializado para simplificar y optimizar las actividades de campo mediante el uso de tecnologías móviles innovadoras en el contexto de los proyectos de digitalización promovidos por PERTE.

Terranova, con TWFM (Terranova WorkForce Management) proporciona una solución de última generación para gestionar las operaciones de campo sobre contadores y otros activos de la empresa con un enfoque específico en Innovación, Sostenibilidad, Digitalización e Inteligencia Artificial. TWFM es una plataforma muy versátil para la productividad y el compromiso de los trabajadores, especialmente para el sector hídrico. TWFM engloba

la gestión de órdenes de trabajo y respuestas de emergencia, la planificación de intervenciones, la gestión de recursos, la gestión de la comunicación con los clientes y la recopilación de datos.

La planificación de los trabajos de mantenimiento y reparación en TWFM tiene en cuenta la disponibilidad de recursos, la gravedad de los problemas y las prioridades de los clientes para garantizar que las instalaciones y los equipos puedan prestar servicios fiables y continuos.

Las funciones de TWFM van más allá del clásico algoritmo TSP (Traveling Salesman Problem) y utilizan algoritmos de inteligencia artificial y de aprendizaje automático para mejorar la planificación de las intervenciones. Por ejemplo, mediante funciones de IA, el algoritmo estima la duración de una intervención basándose en la experiencia del técnico y utiliza datos históricos de la empresa para mejorar la planificación.

La reducción de los tiempos de traslado de los operarios, la disminución de los costes de explotación y la utilización ideal de los recursos, permiten a la empresa prestar un servicio fiable y continuo a los clientes, reducir el impacto ambiental de las intervenciones y aumentar la capacidad de recuperación, lo que impulsa a la empresa hacia la consecución de índices de S.G.A. relacionados con la sostenibilidad.

Terranova automatiza y hace autónomos los procesos de principio a fin de la medición inteligente, de la red inteligente y de los equipos de trabajo inteligente para los distribuidores de gas, electricidad y agua, con soluciones listas para usar y fácilmente integrables con una óptica de sostenibilidad ambiental, social y económica. Utiliza los últimos desarrollos en inteligencia artificial, en tecnología *cloud*, en integrabilidad y en prácticas de seguridad para desarrollar soluciones hechas por expertos de *utilities* para expertos de *utilities*. Con más de cuatrocientos recursos, ha alcanzado un volumen de negocio de más de 43 millones de euros, invirtiendo cada año el 24% de su facturación en proyectos de I+D con un equipo de más de cien personas.

**TWFM es una plataforma muy versátil para la productividad y el compromiso de los trabajadores, especialmente para el sector hídrico**