

## Automação da Engenharia

### APRESENTAÇÃO DO DESAFIO



Como melhorar a eficiência do processo de análise conexão de clientes à rede de distribuição?

### DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO

Atraso nos serviços de conexão solicitados e falta de informação para os clientes durante o processo.

### QUAIS AS CAUSAS?

- Deficiência na comunicação e agenda de serviços com o cliente.
- Processo complexo e fragmentado, com muitas atividades manuais e múltiplos pontos de entrada de dados e informações.

### EFEITOS E CONSEQUÊNCIAS

- Tempo elevado no atendimento às demandas de conexão
- Compensações geradas por atraso no atendimento às solicitações de conexão
- Custo elevado de backoffice e de HH realizando tarefas repetitivas em função do número elevado de demandas de análises
- Falta de informações sobre o processo de conexão e evolução do serviço na Cemig para os clientes
- Atraso no atendimento das demandas causado por informações incompletas, incorretas, dispersas ou divergentes
- Perda de faturamento

## DEFINIÇÃO DE PROBLEMA RESOLVIDO

- Melhoria do First Call Resolution – FCR.
- Redução de erros na geração das NSs.
- Melhoria na qualidade do cadastro da Empresa.
- Redução da inconsistência nos dados.
- Integração entre as atividades do processo e com os sistemas legados.

## SOLUÇÕES JÁ TESTADAS

Não houve nenhuma solução testada.

## HIPÓTESES DE SOLUÇÃO

Uma hipótese seria um sistema automatizado de gestão das conexões para recebimento, análise, planejamento e projeto para viabilizar conexões de clientes à rede de distribuição, contendo as seguintes funcionalidades:

- Automação da análise de pedidos de conexão, emissão de pareceres de acesso, liberação de carga, planejamento, elaboração projetos de reforço, reforma e expansão do sistema de distribuição.
- Automação e simplificação do preenchimento dos formulários com validação online em tempo real.
- Automação da emissão de Notas de Serviços de vistoria e serviços de conexão.
- API para captura e validação de conteúdos (Ex. documentos enviados pelo cliente).
- Deve permitir interoperabilidade com outros sistemas para permitir que todo o processo flua sem interrupções.
- Solução para acompanhamento da evolução das solicitações de forma transparente.
- Assinatura eletrônica de contratos (CUST, CUSD etc.).