



O Departamento de Comunicações de Segurança Pública de Plano no Texas, usa o eMaint X3 para ajudar a manter operacional o sistema de comunicações em quatro cidades do Texas

Histórico

A oficina de reparos do Depto. de Comunicações é parte da Segurança Pública de Plano no Texas e responsável por adquirir, manter e reparar rádios (mais de 4.000 unidades), consoles do centro de expedição (22), além de torres (7) e sirenes de alerta meteorológico (37) para as cidades de Plano, Allen, Murphy e Wyle, Texas. Os rádios portáteis e móveis valem US\$ 16 milhões e são usados pelos Serviços de Emergência (polícia e bombeiros) e não emergência (escolas, controle animal, hospitais e departamentos de manutenção). Os técnicos estão de plantão 24/7 para responder emergências como falhas nas sirenes causadas por raios ou áreas da cidade sem serviço de rádio para polícia e bombeiros se uma torre caiu. O padrão dos serviços é baseado na severidade do incidente; interrupções críticas dos serviços precisam ser resolvidas em 4 horas e reparos não de emergência até o próximo dia.

Desafio

O departamento começou 12 anos atrás com uma pessoa responsável em acompanhar todos equipamentos usando uma planilha Excel. Quando o departamento cresceu para 4 técnicos mais um gerente responsáveis por 4.000 ativos, a planilha se tornou inviável, muito lenta para atualizar e impossível de extrair relatórios. Debra Elliott, Assistente Administrativa Senior, procurou um sistema que incluía solicitações de serviço customizáveis, regras para aprovação das solicitações, e um processo automático de atribuições além da habilidade de customizar o banco de dados para seguir e reportar as necessidades de cada gerente das cidades. Após uma busca "on line", o eMaint X3 foi escolhido.

"Nós confiamos no sistema eMaint X3 para acompanhar, fazer a manutenção, e manter em serviço, equipamento vital para os serviços de emergência em 4 cidades do Texas com uma população superior a 400.000 residentes."

Debra Elliott
Sr. Administrative Asst. - Plano Public
Safety Communications

Implementação

As informações da gigantesca planilha Excel foram importadas utilizando-se a função de importação de dados, o que tornou fácil e rápido o início das operações. O departamento usa o sistema para seguir os ativos incluindo localização, tipo, departamento, ID, custo, informações de garantia e histórico de reparos. O serviço de chamadas para trabalho dispara as solicitações de trabalho que são dirigidas aos técnicos de plantão via Smartphones para atenção imediata. As informações dos problemas na OS facilitam os reparos e ajudam no histórico dos serviços. A Motorola Soluções é a contratada para dar manutenção nos rádios e nos equipamentos. Quando uma OS de reparo é aberta, cada etapa do processo é registrada. O sistema apresenta informações atualizadas do status e apoia decisões de reparo e substituição. O tempo de reparo é registrado e os prestadores de serviço são cobrados em responder dentro dos prazos combinados. O departamento também programa as manutenções preventivas em sirenes meteorológicas, veículos de serviço e geradores nas torres de transmissão.

Resultados

- Atualmente estão fazendo upgrade de aproximadamente 4.000 equipamentos de analógico para digital. O sistema tem permitido a eles acompanhar o progresso deste projeto sem que haja interrupção nos serviços.
- O acompanhamento dos custos de mão de obra nas OS's (em especial as de emergência em hora extra) apoiou a decisão de contratar mais pessoal para reduzir as horas extras.
- Um relatório mensal é disponibilizado para cada Gte de cidade (para verificação de cumprimento dos contratos) com detalhes do número de chamadas de emergência, tempo gasto por técnico e comparação com tempos padrão (tempo entre a abertura e conclusão dos serviços de emergência).