



JESÚS ANDRÉS SÁNCHEZ

VICEPRESIDENTE DE MERCADEO DE OPEN

SECTOR GAS EN EL PERÚ

¿Cómo avanza la digitalización?

Entre las actividades económicas que más aportan al PBI en el Perú, destaca el rol del sector de servicios públicos. Tan solo en el primer trimestre del 2019, aportó un 5.95% al PIB de la nación (INEI, 2019). Aquí se destaca el desempeño de la industria de gas, la cual ha tenido un crecimiento sostenido durante los últimos años, debido al interés del Estado y las compañías privadas proveedoras de este servicio, que desean expandir su operación a más usuarios.

Más allá de los beneficios económicos y sostenibles que representa el uso de este recurso, la industria de gas, como cualquier otro sector, requiere del apoyo de soluciones tecnológicas para optimizar sus procesos de gestión, atraer más clientes y hacer rentable su operación. En el Perú, esta situación se ve motivada -además- por la necesidad de cumplir con los tiempos establecidos entre el Estado y las concesionarias de gas; y por el mismo interés de éstas en incorporar mejores prácticas que beneficien a su público objetivo.

¿Cómo está avanzando la digitalización de la distribución de gas en el Perú? En la actualidad son cuatro las concesionarias de gas natural que operan en el país. Para llevar a cabo su proceso de digitalización, tres de ellas trabajan con Open Smartflex, suite tecnológica de Open. Esta empresa multinacional, con presencia en 19 países a lo largo del continente americano, desarrolla soluciones de software especializadas para empresas de servicios públicos y telecomunicaciones. La implementación de esta solución está revolucionando la operación de los proveedores de gas en el Perú, favoreciendo el crecimiento del sector y ofreciendo beneficios a sus clientes.

SERVICIO CONFIABLE Y EFICIENTE

A través de la solución tecnológica Open Smartflex las empresas gasíferas gestionan sus procesos de misión crítica tanto a nivel comercial como operativo. Al contar con una solución holística que integra en un solo sistema la in-

formación de los procesos de ventas, trabajos de campo, medición, facturación y atención al cliente, las distribuidoras de gas dan un paso adelante en la automatización y digitalización de sus actividades. A la vez, impulsa la prestación de un servicio confiable y más eficiente, así como el cumplimiento con tiempos y requerimientos pactados entre el Estado y las empresas en el plan de concesión.

A medida que más empresas del sector automatizan sus procesos, e implementen modelos de negocio basados en las prácticas exitosas de la industria como las que propone Open Smartflex, podrán aumentar su eficiencia operativa, haciendo a las compañías más sostenibles y con mayor capacidad de inversión para ampliar la cobertura de clientes y mejorar la calidad de servicio.

FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Otro elemento que se ve favorecido con la digitalización de la operación de las distribuidoras gasíferas es la atención al cliente. Al ser un sector en expansión los públicos de interés de este tipo de empresas demandan mejores procesos de atención. Frente a ello, la implementación de soluciones tecnológicas orientadas al cliente está permitiendo mejorar la cercanía con sus clientes, y apoyar el proceso de mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones donde operan.

El aporte de Open Smartflex a la consecución de este objetivo es significativo. Al brindar una visión 360° del cliente, las empresas cuentan con un panorama integral de cualquiera de sus clientes: contratos, productos, información comercial, estado de orden de servicio, daños presentados, entre otros.

Ese nivel de detalle de la información sobre los servicios contratados por cada cliente permite responder de manera ágil y oportuna a sus solicitudes. Esto se ve complementado con un portal web donde los clientes pueden gestionar

sus servicios de forma autónoma, y nuevos canales de atención digital. Además, hay interacciones basadas en inteligencia artificial, que impulsan un mejor servicio y repercuten favorablemente en el nivel de satisfacción de los clientes.

EL FUTURO DEL GAS Y LA TECNOLOGÍA

Actualmente 800 mil viviendas en el Perú cuentan con el servicio de gas natural, de las cuales el 90% se encuentran en Lima y Callao (INEI, 2019). A medida que su uso se masifique en el país, los proveedores de gas incrementarán el empleo de nuevas tecnologías. Por ejemplo, a través de medidores y redes de distribución inteligentes que brinden un registro detallado sobre el suministro y consumo del servicio, e impulsen la implementación de nuevas estrategias de comercialización como los programas de respuesta a la demanda.

Estas iniciativas que ya se aplican en países con uso más extendido del recurso, son estrategias que aumentan el control sobre el consumo en las horas pico. Además, impulsan un modelo de industria donde las empresas operan con mayor planeación, previenen problemas de suministro y alzas excesivas en las tarifas; y los usuarios cuentan con más información para adoptar mejores prácticas de consumo y tarifas más favorables.

Para lograr este tipo de beneficios, las empresas gasíferas deben contar con soluciones de software con la capacidad para soportar la implementación de estas iniciativas, impulsando el suministro eficiente y uso responsable del recurso.

Queda claro que, para lograr un mayor crecimiento y desarrollo del sector, las empresas de gas deben apostar a la digitalización de sus operaciones. Soluciones de software como Open Smartflex contribuyen a la modernización y crecimiento de la industria de gas, promoviendo el uso de energías limpias y la conservación de los recursos, sin dejar de lado la eficiencia operacional. ■