

Conviértase en una Smart Utility con Open Smartflex

Conozca nuestra estrategia de transformación digital para acompañarlo a convertirse en una Utility inteligente, resiliente e innovadora capaz de responder eficientemente a las demandas crecientes de los clientes y de las ciudades inteligentes.

Este modelo comprende 5 líneas de trabajo que, junto con las características de Open Smartflex, le permiten desarrollar capacidades con tres objetivos: **fortalecer su operación, especializarse y expandirse.**

1 CENTRAR LA OPERACIÓN EN EL CLIENTE

El objetivo es poner al cliente en el centro de sus procesos y las estrategias para ofrecerle experiencias excepcionales en cada interacción con su compañía, brindar la información necesaria y habilitar canales digitales de ayuda y autogestión.


Con Open Smartflex:

Su empresa obtiene una solución diseñada para mejorar la experiencia de cliente, que incorpora un portal de autogestión en el que los usuarios pueden acceder a datos relevantes en tiempo real, solicitar servicios y realizar pagos de manera autónoma, entre otros. Adicionalmente, ofrece comunicaciones omnicanal e integraciones con IA a través de chatbots e interacciones proactivas.



INCREMENTAR LA CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN

2



El objetivo es incrementar la flexibilidad que tienen las Utilities para adaptarse rápidamente a las nuevas necesidades de los clientes y satisfacerlas a través de nuevos productos, servicios, programas u ofertas comerciales. Así mismo, esta flexibilidad debe permitir responder rápidamente a los cambios regulatorios y de mercado.

Con Open Smartflex:

Ofrece funcionalidades como el motor de reglas y workflows inteligentes, que permiten una fácil y ágil configuración de nuevos requerimientos de ley, productos, estrategias del negocio o nuevos procedimientos, aumentando la resiliencia de las Utilities.

3 EXPANDIR LAS FRONTERAS

El objetivo es empoderar a las Utilities para que puedan incursionar en nuevas líneas de negocio y ofrecer a sus clientes productos y servicios mejorados, que se ajusten a sus necesidades cambiantes y que se alineen con los requerimientos de las ciudades inteligentes.


Con Open Smartflex:

A través de un CIS moderno que extiende sus capacidades de M2C y C2M en tres dimensiones: la experiencia digital del cliente (DCX), la gestión de datos de medición (MDM) y la gestión de la fuerza de trabajo móvil (MWM), las Utilities pueden obtener y administrar información desde múltiples perspectivas para diseñar y entregar efectivamente productos y programas únicos para cubrir los aspectos críticos de su operación con clientes.



INCREMENTAR LA EFICIENCIA

4



El objetivo es optimizar la relación costo-eficiencia a través del desarrollo de capacidades como la estandarización de procesos, la automatización de tareas para el incremento de la productividad, y la reducción de costos asociados a estas actividades.

Con Open Smartflex:

Las Utilities pueden digitalizar y automatizar procesos administrativos, comerciales, operativos, de servicio al cliente, de medición y de facturación, entre otros, de acuerdo con las mejores prácticas de la industria y la integración con tecnologías de punta, como la IA, que aumentan la eficiencia operativa y ayudan a reducir la inversión en el costo total de propiedad del ecosistema digital.

5 TOMAR MEJORES DECISIONES INFORMADAS

El objetivo es aprovechar efectivamente la cantidad de datos que las Utilities gestionan para mejorar sus procesos de toma de decisiones, utilizando herramientas analíticas y de inteligencia de negocio.

Con Open Smartflex:

Gracias al modelo único de datos de nuestra solución, la Utilities podrán compartir información en tiempo real entre múltiples departamentos y procesos. Adicionalmente, podrán hacer uso de herramientas de reportes y tableros de control para generar análisis desde diferentes perspectivas de la operación.

