



## Histórico

El Taller de Seguridad Pública y Radio Comunicaciones es parte de la Comisión de Seguridad Pública de la ciudad de Plano, Texas, y es responsable por la obtención, expedición, mantenimiento y reparación de radios (más de 4.000 unidades), envío de consolas centrales (22), de las torres (7) y las sirenas del tiempo (37) para las ciudades de Plano, Allen, Murphy y Wylie en Texas, Estados Unidos de América. Solamente los radios móviles y portátiles valen aproximadamente \$ 16 MM en activos y se utilizan tanto para servicios de emergencia (policía y bomberos) y de no emergencia (distritos escolares, control de animales, hospitales y departamentos de mantenimiento). Los técnicos están de guardia 24/7 para responder a situaciones de emergencia, tales como cortes de sirena de tormenta, debido a la caída de rayos o secciones de la ciudad sin policía y el servicio de radio de fuego si una torre no está operando. Los estándares de servicio se basan en la gravedad del incidente, interrupciones de servicios críticos deberá fijarse en un plazo de cuatro horas, mientras que las reparaciones de no emergencia debe ser completada por el día siguiente.

"Nos basamos en el sistema eMaint X3 para rastrear, mantener y conservar en operación el equipo de servicio que es vital para los servicios de emergencia a través de una región de cuatro ciudades en Texas, con una población de más de 400.000 habitantes"

Debra Elliot  
Asistente Administrativa -  
Comunicaciones de Seguridad de  
Plano

## Desafío

El departamento comenzó hace 12 años con una persona responsable del seguimiento de todos los equipos a través de una hoja de cálculo Excel. A medida que el departamento creció a cuatro técnicos, además de un gerente responsable por más de 4.000 activos, la hoja de cálculo se hizo difícil de manejar, muy lento para actualizar e imposible de extraer información para generar informes. Debra Elliott, Asistente Administrativo Senior buscó un sistema que incluía solicitudes de trabajo personalizadas, reglas para aprobación de solicitudes y un proceso de asignación automática junto con la posibilidad de personalizar la base de datos para rastrear e reportar de forma a satisfacer las necesidades de cada administrador de cada ciudad. Después de una búsqueda en la Internet, eMaint X3 CMMS fue elegido como el único sistema que podía hacerlo todo.

## Implementación

Con la información de la hoja de cálculo, se hizo una importación masiva utilizando la función de importación de datos de eMaint para poner el sistema en marcha rápidamente. El departamento utiliza el sistema para el seguimiento de activos incluidos ubicación, tipo, departamento, ID, el costo, la información de garantía y historial de reparación. Llamadas de servicio activan solicitudes de trabajo que se

dirigen a los técnicos de guardia a través de teléfonos inteligentes para el seguimiento inmediato cuando los cortes críticos acontecen. Detalles de los problemas en la orden de trabajo ayudan a facilitar las reparaciones y proporciona un histórico de datos de servicio. Motorola Solutions es contratado para la prestación de servicios de radio y equipos. Cuando una orden de trabajo de reparación se abre, en cada paso del proceso se realiza un seguimiento. El sistema proporciona actualizaciones de estado y también apoya las decisiones de reparación o reemplazo. Se hace un seguimiento del tiempo de espera en las reparaciones y los contratistas son responsables de la aplicación de normas de servicio. El departamento también hace la programación del mantenimiento preventivo e inspecciones de las sirenas de clima, de los vehículos de servicio y los generadores de respaldo en las torres.

## Resultados

=> En la actualidad están actualizando aproximadamente 4.000 piezas de equipo de comunicaciones de analógica a digital. El sistema les ha permitido el seguimiento del progreso de este proyecto y garantizar que no tengan interrupciones en el servicio.

=> El seguimiento de cargos de labor en las órdenes de trabajo (en particular, la situación de emergencia fuera de horas de llamadas) apoyó la decisión de contratar a técnicos adicionales para reducir las horas extras.

=> Un informe mensual se proporciona a cada planificador de las ciudades (para el cumplimiento de su contrato), detallando el número de llamadas de emergencia, tiempo dedicado por el técnico y el rendimiento a nivel de servicio (tiempo desde la información hasta a la realización de los servicios de emergencia).