



Simplificando a gestão do transporte estadual

Aprimorando a gestão de falhas com uma plataforma ágil

Setor público

OBJETIVOS DE NEGÓCIOS

- Aprimorar a gestão da resposta a falhas de dispositivos
- Reduzir o tempo de resposta
- Monitoramento e relatórios de falhas de dispositivos
- Aumento na eficiência de engenheiros

RESULTADOS

- Implantação **em apenas 4 meses**
- **Respostas mais rápidas** a falhas de dispositivos
- **Gestão de falhas simples e transparente** em toda a rede

Visão

Otimize a Segurança e Eficiência da Malha Rodoviária Estadual

O Centro de Gestão de Transporte (NSW TMC) é um componente essencial da Transport for New South Wales (NSW), a autoridade governamental estadual dedicada a aprimorar a experiência do usuário na rede de transporte de NSW. O NSW TMC busca melhorar os serviços de coordenação de transportes e monitorar e gerenciar a rede de estradas da NSW para minimizar atrasos e fornecer informações pontuais e precisas para os usuários de transporte.

A agência queria desenvolver um sistema proativo de gestão de incidentes incorporando a rede de sensores de estrada existente, os sistemas de transporte inteligentes (ITS), painéis eletrônicos de mensagem e placas de sinalização para seus milhares de usuários.

Execução

Aumento da Eficiência e Agilidade em 4 meses

O NSW TMC escolheu a Pega para criar um sistema ágil de gestão de incidentes e casos, com respostas sofisticadas e inteligentes. A agência escolheu a tecnologia Build for Change® da Pega por sua capacidade de atender aos requisitos atuais e, ao mesmo tempo, oferecer uma base ágil que permitiria ao NSW TMC se expandir conforme os requisitos — variados e complexos — crescessem dentro da agência e de organizações associadas, como a necessidade de gestão colaborativa de incidentes.

Com a Pega, o NSW TMC desenvolveu uma solução integrada de gestão de incidentes baseada em decisões, capaz de rastrear, gerenciar e responder com mais eficiência a uma grande variedade de eventos. A metodologia ágil foi adotada para entregar resultados rápidos em apenas quatro meses. O novo Serviço de Gestão de Falhas (FMS) permite à agência encaminhar e resolver de forma dinâmica as falhas reportadas por mais de 20.000 dispositivos remotos, incluindo painéis de mensagens variáveis, placas de limite de velocidade, semáforos e dispositivos de monitoramento. Usando as regras de negócios da Pega para

automatizar a priorização e o escalonamento e processos dinâmicos para gerenciar o fluxo de processos para os técnicos, a agência pode garantir que a equipe trabalhe da forma mais ágil possível para resolver incidentes.

Resultado

Atendimento Mais Rápido e Responsivo com um Sistema Premiado de Gestão de Incidentes

A agência aprimorou sua capacidade de responder tanto a eventos planejados quanto a imprevistos. Com a Pega, o NSW TMC aprimorou o aproveitamento e a priorização das atividades de remediação, podendo avaliar e responder a eventos com mais agilidade. A agência registrou melhores níveis de atendimento ao cidadão e redução nos custos de prestação de serviços. A expectativa é que, com o tempo, os tempos de resposta diminuam continuamente à medida que os processos forem aprimorados com base em dados, resultando em melhorias significativas na satisfação dos cidadãos. Os avanços já conquistados pela agência foram reconhecidos com o prêmio de "Melhor Uso de Tecnologia BPM" no Gartner BPM Summit 2013, em Sydney, Austrália.

Em apenas quatro meses, já colhemos benefícios significativos com a Pega e com a nossa solução de gestão de falhas, aproveitando melhor os recursos de engenharia e priorizando o tratamento de falhas, o que acelerou consideravelmente os tempos de resposta.

Chris Ruwoldt

Gerente Principal de Sistemas de Operações de Transporte, Transport Management Centre de New South Wales (Austrália)

O Centro de Gestão de Transporte de New South Wales (Austrália) controla todas as operações de veículos, trens, balsas e ônibus ao longo de 18.000 quilômetros de estradas e mais de 5.000 pontes e túneis.



Para saber mais, acesse: pega.com/pt-br/customers
© Copyright 2021 Pegasystems. Todos os direitos