

## LA MEXICANA AGUA DE PUEBLA MEJORARÁ LA ATENCIÓN A CLIENTES Y SU OPERACIÓN COMERCIAL CON LA TECNOLOGÍA DE MINSAIT

- **Con la implantación de Onesait Utilities Customers, la solución de gestión comercial de última generación de Minsait, Agua de Puebla agilizará la atención a sus clientes a través de apps y web, disminuirá los costes de las operaciones y reducirá las pérdidas de agua no facturada**
- **Iniciativas desarrolladas por Minsait en proyectos similares han permitido reducir hasta un 15% las reclamaciones, disminuir hasta 3 días el ciclo comercial y alcanzar ahorros de hasta un 20% en los costes operativos de distintos procesos del negocio**

**Madrid, 1 de diciembre de 2020.-** Minsait, una compañía de Indra, ha firmado un contrato con Agua de Puebla (México) para llevar a cabo el proyecto de modernización de la gestión comercial de la utility con el fin de mejorar la atención a sus más de 450.000 clientes, reducir costes operativos e incrementar la eficiencia de los procedimientos de trabajo a través de la transformación digital.

Gracias a Onesait Utilities Customers, la solución de última generación de Minsait para la gestión integral del negocio comercial de las empresas de servicios públicos, los clientes de Agua de Puebla podrán realizar gestiones o resolver sus dudas a cualquier hora y todos los días del año a través de apps móviles y de la web.

Además, el proyecto contempla la incorporación de una aplicación para agilizar y optimizar la gestión de órdenes de los equipos de campo (lecturas, cortes y reconexiones, inspecciones, etc.) a través de dispositivos móviles, reduciendo costes y mejorando el servicio al cliente.

Otro beneficio que se espera es la reducción del agua no facturada, es decir, aquella que ha sido producida y se pierde en la red de distribución antes de llegar al cliente por diferentes factores como derrames, robo, uso ilegal o ineficiencias en los procesos internos de contratación, lectura y facturación.

El proyecto también permitirá incrementar la eficiencia en el cobro gracias a la opción de pre-pago que incluye la solución, así como mejorar la toma de decisiones comerciales con la integración de una plataforma de gestión de información analítica.

Experiencias de Minsait en iniciativas similares han permitido reducir hasta un 15% las reclamaciones, disminuir entre 1 y 3 días el ciclo comercial y alcanzar ahorros de hasta un 20% en los costes operativos de los procesos de *meter to cash* (lectura y cobro), así como en los vinculados a la gestión de las cuadrillas de trabajo en campo y la elaboración de reportes.

Onesait Utilities Customers permite automatizar y optimizar todo el ciclo comercial de las empresas de servicios públicos (lectura, facturación, cobro y gestión integral del cliente). Facilita, asimismo, la realización de gestiones de contratación y solicitudes de información a través de canales virtuales, agilizando la toma de decisiones y aportando mejoras en la calidad del servicio al cliente.

Adicionalmente, facilita el registro de los avisos de clientes debido a la indisponibilidad del servicio y la generación de incidencias de una manera automatizada para su gestión por parte del centro de operación de la compañía. Este sistema facilita además la generación automatizada de indicadores de calidad del servicio.

Onesait Customers está incluida en el Market Guide de Gartner y está implantada en más de 90 empresas de Utilities que gestionan más de 110 millones de clientes.

Agua de Puebla tiene a cargo la concesión para la prestación del servicio público de agua potable, drenaje, alcantarillado, saneamiento y disposición de aguas residuales en el Municipio de Puebla y las circunscripciones territoriales específicas de los Municipios de Cuautlancingo, San Pedro Cholula, San Andrés Cholula y Amozoc. La compañía suministra agua potable a de más de 450.000 clientes.

Más de 50 millones de personas tienen acceso al agua gracias a la tecnología de Minsait y más de 30 utilities de este sector en el mundo confían en la compañía como socio tecnológico y estratégico. Minsait cuenta con más de 40 referencias en la gestión del ciclo integral del agua distribuidas en clientes de Latinoamérica, Europa, Asia Pacífico y África.

**Acerca de Minsait**

Minsait, una compañía de Indra ([www.minsait.com](http://www.minsait.com)) es una empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica. Minsait presenta un alto grado de especialización y conocimiento sectorial, que complementa con su alta capacidad para integrar el mundo core con el mundo digital, su liderazgo en innovación y en transformación digital y su flexibilidad. Con ello, enfoca su oferta en propuestas de valor de alto impacto, basadas en soluciones end-to-end, con una notable segmentación, lo que le permite alcanzar impactos tangibles para sus clientes en cada industria bajo un enfoque transformacional. Sus capacidades y su liderazgo se muestran en su oferta de productos, bajo la denominación Onesait, y su oferta transversal de servicios.

**Acerca de Indra**

Indra ([www.indracompany.com](http://www.indracompany.com)) es una de las principales compañías globales de tecnología y consultoría y el socio tecnológico para las operaciones clave de los negocios de sus clientes en todo el mundo. Es un proveedor líder mundial de soluciones propias en segmentos específicos de los mercados de Transporte y Defensa, y una empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica a través de su filial Minsait. Su modelo de negocio está basado en una oferta integral de productos propios, con un enfoque end-to-end, de alto valor y con un elevado componente de innovación. A cierre del ejercicio 2019, Indra tuvo unos ingresos de 3.204 millones de euros, más de 49.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.