



Desafio de negócio

A Argentina espera que a produção de gás natural cresça, e por isso a Ecogas está se preparando para administrar volumes maiores de negócios. Com os sistemas existentes perto da capacidade total, como a empresa poderia lidar com o crescimento?

Transformação

A Ecogas está substituindo os sistemas legados pelo SAP® for Utilities executado no SAP HANA®, integrando-se perfeitamente aos sistemas SAP ERP existentes. O SAP é executado em servidores avançados IBM® Power Systems.



Oscar Sobrero
Líder de IT
Ecogas

Benefícios

73% mais rápido processamento de pagamentos com o IBM Power Systems, com melhorias futuras a virem com o SAP HANA

83% mais rápido geração de relatórios de conformidade com o IBM Power Systems, que deve ser ainda mais acelerado com SAP HANA

Possibilita análises de comportamento do cliente, consumo de energia e

Ecogas

Possibilitando o rápido crescimento e desenvolvendo habilidades avançadas de análises com IBM e SAP

Ecogas specializes in distributing natural gas to households and businesses across six provinces in Argentina. A regulated monopoly, the company serves 1,251,281 customers via a distribution network spanning almost 30,000 km.

A Ecogas é especializada na distribuição de gás natural para residências e empresas em seis províncias da Argentina. Como um monopólio regulamentado, a empresa atende 1.251.281 de clientes por meio de uma rede de distribuição que abrange quase 30.000 km.

“Trabalhando com a IBM e SAP, nós estamos confiantes que continuaremos a descobrir novas maneiras de melhorar a eficiência, economizar e oferecer um melhor serviço ao cliente.

Oscar Sobrero, Líder de TI, Ecogas

Compartilhe



Detalhando o desafio

O governo argentino está criando condições de mercado que incentivam os fornecedores de energia a impulsionar sua produção de gás natural e outros combustíveis. Seus objetivos são tornar o país mais autossuficiente em energia, ajudar a economia nacional a prosperar e reduzir a dependência das importações.

O aumento na produção exigirá que empresas como a Ecogas gerenciem volumes de negócios mais altos. Esta oportunidade apresentou um desafio à Ecogas, já que seus sistemas existentes já estavam próximos da capacidade total. Como lidar com o aumento dos volumes de transações sem afetar o atendimento ao cliente?

A solução

A Ecogas está substituindo seus sistemas comerciais legados - um diferente para cada divisão de negócios - com uma única instância do SAP for Utilities. A nova solução integra-se perfeitamente com os aplicativos SAP ERP existentes da empresa e são executados no poderoso banco de dados SAP HANA.

Os servidores IBM Power Systems de última geração, junto com o avançado armazenamento IBM Storwize V3700 e IBM FlashSystem 900, oferecem excelente desempenho e confiabilidade para os sistemas SAP de missão crítica. A IBM e a THE COMPUTER, uma Parceira de Negócios IBM, ajudaram a Ecogas a fazer uma transição suave para o hardware IBM.

Crescimento de estoque

Para tornar o país mais autossuficiente em energia, ajudar a economia doméstica a prosperar e reduzir a dependência das importações, o governo argentino está criando condições de mercado que incentivem os fornecedores de energia a impulsionar sua produção de gás natural e outros combustíveis.

A Ecogas está se preparando para lidar com esse crescimento. Oscar Sobrero, chefe de TI da Ecogas, conta a história:

“É um momento emocionante para a Ecogas. Nós já atendemos quase 1,3 milhão de residências e empresas, e nosso negócio irá expandir ainda mais.

No entanto, esse crescimento também apresenta um problema. Nossos sistemas comerciais, que usamos para processos como gerenciamento de pagamentos de clientes, estavam funcionando quase na capacidade total. O crescimento esperado ameaça nos sobrecarregar, diminuindo o tempo de resposta e impactando a qualidade do serviço que nossos clientes finais recebem.

Nós nos propusemos a encontrar uma solução que pudesse apoiar melhor nosso negócio em crescimento”.

Encontrando a solução

A Ecogas queria uma nova solução que pudesse integrar-se perfeitamente ao seu conjunto existente de aplicativos SAP ERP, que inclui módulos para finanças e

“Temos uma longa história de sucesso com a IBM e nosso parceiro THE COMPUTADOR. Eles são brilhantes em entender nossas necessidades, nos dando a solução certa e nos proporcionando um ótimo serviço.”

Oscar Sobrero

Líder de TI
Ecogas

controle, gestão de materiais, gestão de recursos humanos e manutenção de plantas, bem como o SAP Portal.

Anteriormente, a empresa operava dois sistemas comerciais diferentes - um para dar suporte aos negócios da Distribuidora de Gas del Centro S.A., que atende às províncias de Córdoba, Catamarca e La Rioja, e outro para a divisão Distribuidora de Gas Cuyana S.A., que opera em Mendoza, San Luis e San Juan. A Ecogas decidiu substituir os dois sistemas por uma única instância do SAP for Utilities, que suporta processos específicos do setor, como conformidade regulatória relevante, análise de *smart grid* e gerenciamento de dados de medidor.

“Temos visto que, se você construir uma solução internamente e mais tarde se tornar obsoleto, pode ser difícil e caro substituí-la”, explica Oscar Sobrero.

“Nós confiamos no IBM Power Systems, por que os servidores oferecem um desempenho espetacular e confiabilidade para nosso ambiente SAP.”

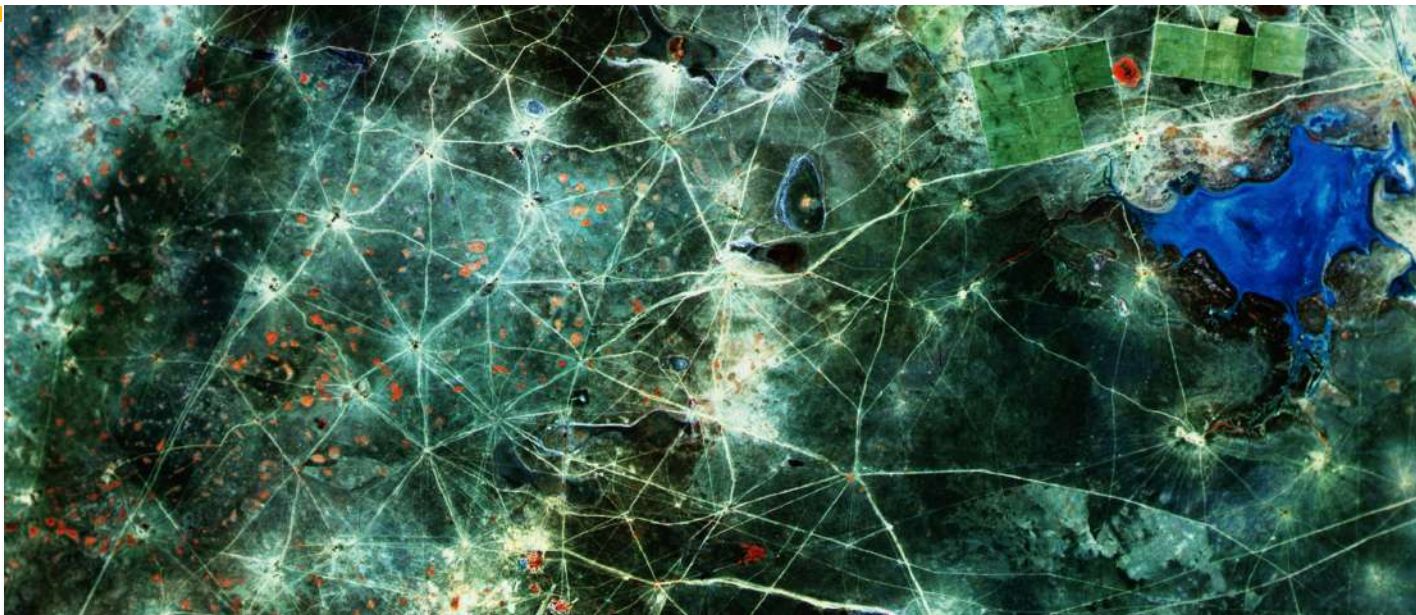
Oscar Sobrero

Líder de TI
Ecogas

Por essa razão, gostaríamos de optar por uma solução de fornecedor única.

“Examinamos uma ampla gama de sistemas de TI projetados para empresas de serviços públicos. Muitas das soluções são semelhantes, mas nós selecionamos o SAP for Utilities porque ele oferece uma vasta gama de opções de extensão - por exemplo, com recursos móveis - para suportar nossos negócios em evolução. Além disso, sabíamos que o SAP for Utilities se integraria bem ao nosso ambiente SAP ERP”.

Quando a implementação estiver concluída, a solução permitirá à Ecogas lidar com maiores volumes de transações do que nunca. Além disso, a solução será usada pelos funcionários dos call centers da Ecogas para ajudar a responder às dúvidas dos clientes. “Também estamos planejando conectar o SAP for Utilities ao nosso site, para que os clientes possam concluir algumas interações - como enviar leituras de medidores ou fazer pagamentos - on-line em vez de ter que visitar presencialmente



“A implementação do SAP for Utilities é apenas o começo de nossa jornada para nos tornarmos um negócio mais inteligente e ágil.”

Oscar Sobrero
Líder de TI
Ecogas

“...nossos escritórios”, comenta Oscar Sobrero. “Isso nos permitirá oferecer um serviço ainda melhor aos nossos clientes.”

Da mesma forma, a implementação do SAP for Utilities tornará mais fácil adaptar seus negócios de acordo com os mais recentes requisitos regulamentares. Por exemplo, sempre que novas regras sobre como os clientes são cobrados forem

introduzidos, os funcionários da Ecogas podem atualizar suas maneiras de trabalhar no SAP for Utilities - sem a necessidade de ter nenhum conhecimento em codificação.

A Ecogas optou por executar a nova solução SAP for Utilities no banco de dados SAP HANA. O SAP HANA utiliza estruturas de dados colunares e tecnologias *in-memory* para permitir uma análise de dados extremamente rápida em grandes conjuntos de dados. Diante de um aumento muito grande nos volumes de transações, os tempos de análise melhores permitirão à Ecogas gerenciar o crescimento previsto do mercado de gás.

“O banco de dados SAP HANA promete imensos ganhos de desempenho por causa do processamento *in-memory*”, comenta Oscar Sobrero. “Mudar para a plataforma nos ajudará a reduzir os tempos de resposta e a compilar informações para a tomada de decisões com muito mais rapidez do que antes.

“Além disso, a mudança para o SAP nos permitirá reduzir as taxas de licenciamento que pagamos atualmente ao nosso fornecedor de banco de dados. Planejamos transferir todo o nosso ambiente SAP para a plataforma SAP HANA nos próximos meses.”

Atualizando para os servidores IBM Power Systems

A Ecogas já tinha um forte relacionamento com a IBM, formado durante seus muitos anos de execução do ambiente SAP ERP no sistema operacional IBM AIX®. Quando a empresa selecionou o SAP for Utilities em execução no banco de dados SAP HANA, abordou a IBM para uma recomendação sobre hardware adequado para suportar as novas soluções SAP.

Detalhando os benefícios

- **Facilita** o caminho para o crescimento, ajudando a Ecogas a gerenciar volumes maiores do que nunca.
- **Melhora** o atendimento ao cliente, permitindo que as pessoas enviem leituras e façam pagamentos on-line, em vez de precisar visitar seus escritórios.
- **Acelera** o processamento de pagamentos de clientes em 73% ao atualizar para o IBM Power Systems, com melhorias ainda maiores decorrentes da implementação do SAP HANA.
- **Acelera** o relatório regulamentar em 83% mudando para o IBM Power Systems, o que significa que os relatórios podem ser gerados durante a noite sem reduzir os tempos de resposta para os clientes. A Ecogas espera poder acelerar ainda mais esse processo migrando para o SAP HANA.
- **Ajuda** os funcionários a não precisarem fazer hora extra enquanto aguardam a conclusão de relatórios importantes.
- **Simplifica** a conformidade com regulamentos que mudam constantemente
- **Prepara** o caminho para uma análise aprofundada do consumo de energia, permitindo uma melhor preparação para picos de demanda.
- **Permite** à empresa obter uma compreensão mais profunda de seus clientes e como reduzir pagamentos atrasados de cada segmento de cliente, aumentando o fluxo de caixa.
- **Fornece** uma plataforma robusta para rápido crescimento.

Principais componentes

Indústria: Energia & Utilidades

Aplicações: SAP® ERP, SAP for Mobile, SAP for Utilities, SAP HANA®, SAP Portal

Software: IBM® AIX®, SUSE Linux Enterprise Server

Hardware: IBM FlashSystem® 900, IBM Power® E870, IBM Power 824, IBM Storwize® V3700

Serviços: Parceiros de Negócios da IBM, THE COMPUTER

A Ecogas decidiu implementar os servidores IBM Power Systems™ mais recentes para executar o SAP for Utilities e o SAP HANA. A THE COMPUTER, uma Parceira de Negócios da IBM, forneceu assistência especializada durante a implementação.

“Temos uma longa história de sucesso com a IBM e nossa parceira, THE COMPUTER”, comenta Oscar Sobrero. “Isso é impressionante, porque nem sempre somos fáceis de trabalhar. Temos requisitos muito específicos e sempre queremos o melhor preço. A IBM e a THE COMPUTER são brilhantes em entender nossas necessidades, nos dando a solução certa e nos proporcionando um ótimo serviço.”

Hoje, um servidor IBM Power 824 no data center da Ecogas em Córdoba executa o sistema comercial legado para sua subsidiária Centro, bem como o ambiente SAP ERP e uma instância de backup do sistema comercial da divisão Cuyana.

Outro servidor Power 824 no data center de Mendoza administra o sistema comercial da subsidiária Cuyana, bem como as instâncias de backup dos sistemas SAP ERP e o sistema comercial para o negócio do Centro.

Assim que a implementação do SAP for Utilities e do SAP HANA estiver concluída, as soluções serão executadas em um novo servidor IBM Power 870 - suportando as unidades de negócios Cuyana e Centro em uma única plataforma. Aproveitando os recursos avançados de virtualização do IBM Power Systems, a Ecogas planeja executar máquinas virtuais separadas para seus ambientes de produção, teste e desenvolvimento e também um *sandbox* - tudo no mesmo servidor Power 870.

“Quando nos propusemos a implementar o SAP HANA, a SAP nos informou que precisaríamos de um banco de dados de pelo menos 1,5 TB - com espaço de sobra

para crescer no futuro”, lembra Oscar Sobrero. “A opção pelo IBM Power Systems nos deu 3 TB de memória em uma única caixa, com a opção de dimensionar até 20 TB antes de precisarmos investir em um segundo servidor físico. Como resultado, a proposta da IBM representou um excelente valor e nos permite manter nossas despesas administrativas baixas à medida que o negócio cresce.

“Com as propostas dos outros fornecedores que analisamos, precisaríamos de vários servidores físicos para obter a mesma capacidade, ocupando espaço e aumentando os custos de manutenção, energia e refrigeração”.

Oscar Sobrero continua: “os gerentes seniores nos exigem manter sistemas de missão crítica, como nosso ambiente SAP ERP, em operação o tempo todo - mesmo quando há picos em volumes de transação. Contamos com o IBM Power Systems, porque os servidores oferecem desempenho espetacular e confiabilidade ininterrupta para nosso ambiente SAP. Começamos a usar o Power em 1998, e estamos executando nossos aplicativos SAP ERP desde 2001, e estamos extremamente satisfeitos com a plataforma.

“Além disso, a plataforma Power Systems é dimensionada perfeitamente. Por exemplo, recentemente atualizamos um dos nossos servidores IBM Power 824, que originalmente veio com 256 GB de memória, para 2 TB, para que ele possa suportar uma instância de backup do SAP for Utilities e do SAP HANA. Quando seu negócio está crescendo tão rápido quanto o nosso, esse tipo de escalabilidade é essencial”.

A migração dos sistemas comerciais herdados para o IBM Power Systems já proporcionou grandes aumentos de desempenho.

“In a test, we saw that SAP HANA on IBM FlashSystem could process massive volumes of data extremely quickly, with response times as low as 200 microseconds.”

Oscar Sobrero
Head of IT
Ecogas

“Usando nossa arquitetura anterior, demorávamos mais de 30 minutos para processar 10.000 pagamentos e recebemos cerca de 30.000 pagamentos de clientes todos os dias. Muitas vezes, a equipe trabalhava horas extras até que os trabalhos estivessem completos”, lembra Oscar Sobrero. “Depois de migrar para o IBM Power Systems e solicitar a ajuda da THE COMPUTER, passamos a processar cada lote em oito minutos, ou seja, 73% mais rápido. Acelerar os tempos de processamento é uma grande conquista para manter as horas extras inativas. Também é útil que os clientes recebam confirmações imediatas de seus pagamentos, para que saibam que não incorrerão em multas por atraso de pagamento. Quando a implementação do SAP HANA estiver concluída, esperamos poder processar os pagamentos dos clientes ainda mais rápido”.

“Além disso, somos obrigados a informar ao regulador da indústria, o Ente Nacional Regulador do Gás (ENARGAS) para fins de conformidade. Os relatórios que enviamos são altamente complexos e, anteriormente, demoravam dois dias para gerá-los - o que



Acelera o processamento de pagamentos de clientes em 73% ao atualizar para o IBM Power Systems, com melhorias ainda maiores decorrentes da implementação do SAP HANA

significa que qualquer cliente que faça pagamentos ou envie leituras de medidores durante essa janela, sofre com tempos de resposta lentos. Agora, os relatórios são concluídos durante a noite em apenas oito horas, até 83% mais rápido, sem afetar os clientes. Ao mudar para o SAP HANA, esperamos tornar esse processo ainda mais rápido.”

Melhorando o desempenho com armazenamento IBM

Para proporcionar um aumento ainda maior de desempenho, a Ecogas conta com três dispositivos de armazenamento IBM Storwize V3700 conectados a seus aplicativos SAP ERP e aos sistemas comerciais legados.



“Estamos usando a tecnologia IBM Storwize há anos e sempre pudemos contar com o desempenho e disponibilidade brilhantes da plataforma”, continua Oscar Sobrero.

Para suportar o novo ambiente SAP for Utilities e SAP HANA, a Ecogas comprou recentemente um IBM FlashSystem@ 900.

“Em um teste, vimos que o SAP HANA no IBM FlashSystem pode processar volumes massivos de dados muito rapidamente, com tempos de resposta de 200 microssegundos”, acrescenta. “Pre vemos que a atualização para o FlashSystem facilitará ainda mais o processamento de pagamentos de clientes. Mais tarde, também planejamos migrar nosso ambiente SAP ERP para o armazenamento FlashSystem também.”

A Ecogas planeja aproveitar a funcionalidade *Dynamic Tiering*, que garante que os dados acessados mais

frequentemente serão armazenados *in-memory* no SAP HANA; os dados usados com menos frequência são armazenados automaticamente em discos de alto desempenho e os dados acessados raramente são movidos para discos mais econômicos. Esse processo automatizado de classificação por níveis garante que a Ecogas otimize a relação preço-desempenho em seu armazenamento, ao mesmo tempo se beneficie do rendimento máximo.

Além disso, a Ecogas planeja virtualizar a solução FlashSystem junto com os dispositivos Storwize V3700 e ativar a funcionalidade de compactação, permitindo a plena utilização da capacidade de armazenamento disponível. Ao adotar o FlashSystem, a empresa espera reduzir o tempo gasto em tarefas como processamento em lote e fechamento financeiro mensal.

Obtendo insights valiosos com SAP HANA

Assim que a implementação do SAP HANA estiver completa, a Ecogas planeja aproveitar a plataforma para analisar mais dados de negócios e obter insights acionáveis.

“Nosso negócio gera enormes quantidades de dados - como números detalhados sobre consumo de energia e pagamentos”, explica Oscar Sobrero. “Tradicionalmente, tem sido difícil analisar esses grandes volumes de dados para obter insights. Com o SAP HANA, tudo isso mudará.

“Planejamos usar a plataforma para realizar uma análise detalhada do consumo de energia, prever o quanto os clientes de gás natural provavelmente usarão a qualquer momento e examinar como o clima afeta o consumo de energia.

Com esses insights, poderemos nos preparar melhor para os picos de demanda e reduzir o risco de escassez de fornecimento.

Além disso, a Ecogas planeja descobrir as melhores maneiras de entrar em contato com diferentes segmentos de clientes em relação a pagamentos atrasados. Por exemplo, ao descobrir quais clientes são mais propensos a responder por e-mail, mensagens de texto, telefonemas ou cartas, a Ecogas pode usar o canal mais eficaz para incentivar a realização de pagamentos antecipados, aumentando o fluxo de caixa.

A Ecogas também planeja estender a solução SAP HANA com o SAP for Mobile.

“Empregamos centenas de pessoas para visitar casas de clientes para fazer leituras de medidores, que são usadas para gerar contas mensais. As leituras dos medidores são atualmente registradas usando dispositivos móveis e, no final de cada dia, os funcionários viajam para um de nossos escritórios para transferir os dados. Mudando para o SAP for Mobile e integrando a solução com o SAP for Utilities, podemos ativar a transferência automática de dados de qualquer local - economizando viagens desnecessárias para nossos funcionários”, comenta Oscar Sobrero.



“Além disso, as mesmas equipes também respondem a clientes que sentem o cheiro de vazamentos de gás e para cortar clientes que não pagam. Eles atualmente registram o trabalho realizado em papel para posteriormente dar entrada no sistema. Ao utilizar o SAP for Mobile, nós poderemos eliminar a necessidade da transferência de dados manual, aumentando a produtividade do funcionário”.

A solução SAP HANA fornece uma

plataforma robusta para suportar um rápido crescimento futuro. Para aprimorar ainda mais suas capacidades analíticas, a Ecogas planeja implantar o SAP BusinessObjects no futuro.

Oscar Sobrero conclui: “A implantação do SAP for Utilities é apenas o começo de nossa jornada para nos tornarmos um negócio mais inteligente e ágil. Trabalhando de perto com a IBM e a SAP, estamos confiantes de que continuaremos descobrindo novas maneiras de aumentar a eficiência, economizar dinheiro e fornecer melhor atendimento ao cliente.”



© Copyright IBM Corporation 2018. A IBM, o logotipo IBM, ibm.com, AIX, FlashSystem, Power, POWER, Power Systems, POWER7, POWER8, e Storwize são marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em vários países no mundo todo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual das marcas comerciais da IBM está disponível na web em “Copyright and trademark information” em www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Este estudo de caso ilustra como um cliente IBM usa tecnologias / serviços IBM e / ou IBM Business Partner. Muitos fatores contribuíram para os resultados e benefícios descritos. A IBM não garante resultados comparáveis. Todas as informações contidas neste documento foram fornecidas pelo cliente em destaque e/ou pelo Parceiro de Negócios IBM. A IBM não atesta sua precisão. Todos os exemplos de clientes citados representam como alguns clientes usaram produtos IBM e os resultados que eles podem ter alcançado. Os custos ambientais reais e as características de desempenho irão variar dependendo das configurações e condições individuais do cliente. Esta publicação é apenas para orientação geral. As fotografias podem mostrar modelos de design.



© 2016 SAP SE. Todos os direitos reservados. SAP, R / 3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork, SAP HANA e outros produtos e serviços da SAP aqui mencionados, bem como seus respectivos logotipos, são marcas comerciais ou registradas da SAP SE na Alemanha e outros países. Esses materiais são fornecidos pela SAP SE ou uma empresa afiliada da SAP apenas para fins informativos, sem declaração ou garantia de qualquer tipo, e a SAP SE ou suas empresas afiliadas não se responsabilizam por erros ou omissões em relação aos materiais. Este documento, ou qualquer apresentação relacionada, e a estratégia da SAP SE ou de suas afiliadas e possíveis desenvolvimentos futuros, produtos e / ou orientações e funcionalidades da plataforma estão sujeitos a alterações e podem ser alterados pela SAP SE ou por suas empresas afiliadas a qualquer momento por qualquer motivo sem aviso prévio.