



Reto del negocio

Como Argentina espera que la producción de gas crezca, Ecogas se está preparando para gestionar mayores volúmenes de negocio. Con sus sistemas actuales cerca de topar su capacidad, ¿Cómo hacer frente al crecimiento?

Transformación

Ecogas está reemplazando a los sistemas domésticos con SAP® for Utilities ejecutados con SAP HANA®, integrando sin problemas con los sistemas SAP ERP existentes. El entorno SAP se ejecuta en los servidores avanzados de IBM® Power Systems®.



Oscar Sobrero
Director de tecnologías de información (TI)
Ecogas

Beneficios para el negocio:

73% más rápido

en procesamiento de pagos en IBM Power Systems, con futuros aumentos por venir con SAP HANA

83% más rápido

en reportes de cumplimiento en IBM Power Systems, se espera acelerar este proceso aún más con SAP HANA

Habilita

el análisis del comportamiento del cliente, consumo de energía y más.

Ecogas

Alimentando el crecimiento rápido y cambiando el juego de capacidades analíticas con IBM y SAP

Ecogas se especializa en la distribución de gas natural a los hogares y empresas a través de seis provincias en Argentina. Un monopolio regulado, la compañía presta servicios a 1,251,281 clientes a través de una red de distribución que abarca casi 30.000 kilómetros.

“Trabajando con IBM y SAP, estamos seguros que vamos a seguir descubriendo nuevas maneras de aumentar la eficiencia, ahorrar dinero, y proveer un mejor servicio al cliente.”

Oscar Sobrero, Director de TI, Ecogas

Comparte esto



Reto en detalle

El gobierno argentino está creando las condiciones de mercado que fomenten a los proveedores de energía a aumentar su producción de gas natural y otros combustibles. Sus objetivos consisten en hacer el país más autosuficiente energéticamente, para ayudar a su economía doméstica a prosperar y reducir la dependencia de las importaciones.

Cualquier aumento en la producción requerirá de empresas de distribución como Ecogas para gestionar mayores volúmenes de negocio. Esta oportunidad de crecimiento presentó un desafío a Ecogas, ya que sus sistemas de negocio existentes ya estaban casi a plena capacidad. ¿Cómo podría la empresa hacer frente a un aumento del volumen de transacciones sin afectar el servicio al cliente?

Entrega de soluciones

Ecogas está reemplazando sus sistemas comerciales existentes - una para cada unidad de negocio - con una sola instancia de SAP for Utilities. La nueva solución se integra perfectamente con las aplicaciones SAP ERP existentes de la compañía, y se ejecuta en la potente base de datos SAP HANA.

Servidores IBM Power Systems con tecnología de última generación junto al vanguardista IBM Storwize V3700 e IBM FlashSystem 900 de almacenamiento proporcionan un rendimiento excepcional y una excelente fiabilidad de los sistemas SAP de misión crítica. IBM y THE COMPUTER, un Socio de IBM, ayudaron a Ecogas lograr una transición suave a lo último en hardware de IBM.

Crecimiento Significativo

El cambio está en marcha en la industria energética de Argentina. Para hacer el país más autosuficiente energéticamente, para ayudar a su economía doméstica a prosperar y para reducir la dependencia de las importaciones, el gobierno está creando las condiciones de mercado que fomenten a los proveedores de energía a aumentar su producción de gas natural y otros combustibles.

Cualquier aumento en la producción de las empresas requerirá gestionar volúmenes de negocios más grandes, como los que transportan gas natural de las plataformas de perforación a los centros regionales y las empresas de distribución, tales como Ecogas que transfieren el combustible a los hogares y empresas.

Ahora, Ecogas se prepara para hacer frente a ese crecimiento. Oscar Sobrero, director de TI de Ecogas, retoma la historia: "Es un momento emocionante para Ecogas. Ya atendemos a cerca de 1,3 millones de hogares y negocios, y nuestro negocio tiende a aumentar aún más."

"Sin embargo, este crecimiento también presenta un problema. Nuestros sistemas comerciales, que utilizamos para procesos tales como la gestión de los pagos de clientes, estaban funcionando casi a plena capacidad. El crecimiento esperado amenazaba con sobrecarga, retrasando los tiempos de respuesta y afectando la calidad de servicio que reciben nuestros clientes finales."

"Nos propusimos encontrar una solución que podría apoyar mejor a nuestra empresa en crecimiento."

Encontrando la solución adecuada

Ecogas quería una nueva solución que

"Tenemos una larga historia con IBM y nuestro socio THE COMPUTER. Ellos son brillantes en entender nuestras necesidades, dándonos la solución adecuada y un gran servicio"

Oscar Sobrero

Director de TI

Ecogas

podría integrarse a la perfección con su actual gama de aplicaciones SAP ERP, que incluye módulos para el control de las finanzas, gestión de materiales, gestión de recursos humanos y el mantenimiento de la planta, así como Portal de SAP.

Anteriormente, la compañía había estado ejecutando dos sistemas comerciales diferentes - uno para apoyar a su negocio Distribuidora de Gas del Centro SA, que sirve a las provincias de Córdoba, Catamarca y La Rioja, y otro para su división de Distribuidora de Gas Cuyana SA, que opera en Mendoza, San Luis y San Juan. Ecogas decidió sustituir ambos sistemas con una sola instancia de SAP for Utilities, que apoya los procesos específicos de la industria, tales como cumplimiento de normativas, análisis de redes inteligentes y la gestión de datos de medición.

"Hemos visto de primera mano que si se construye una solución interna y más tarde se vuelve obsoleto, entonces puede ser difícil y costoso de reemplazar", explica Oscar

"Confiamos en IBM Power Systems, porque los servidores ofrecen un rendimiento espectacular y fiabilidad a toda hora para nuestro entorno SAP."

Oscar Sobrero

Director de TI

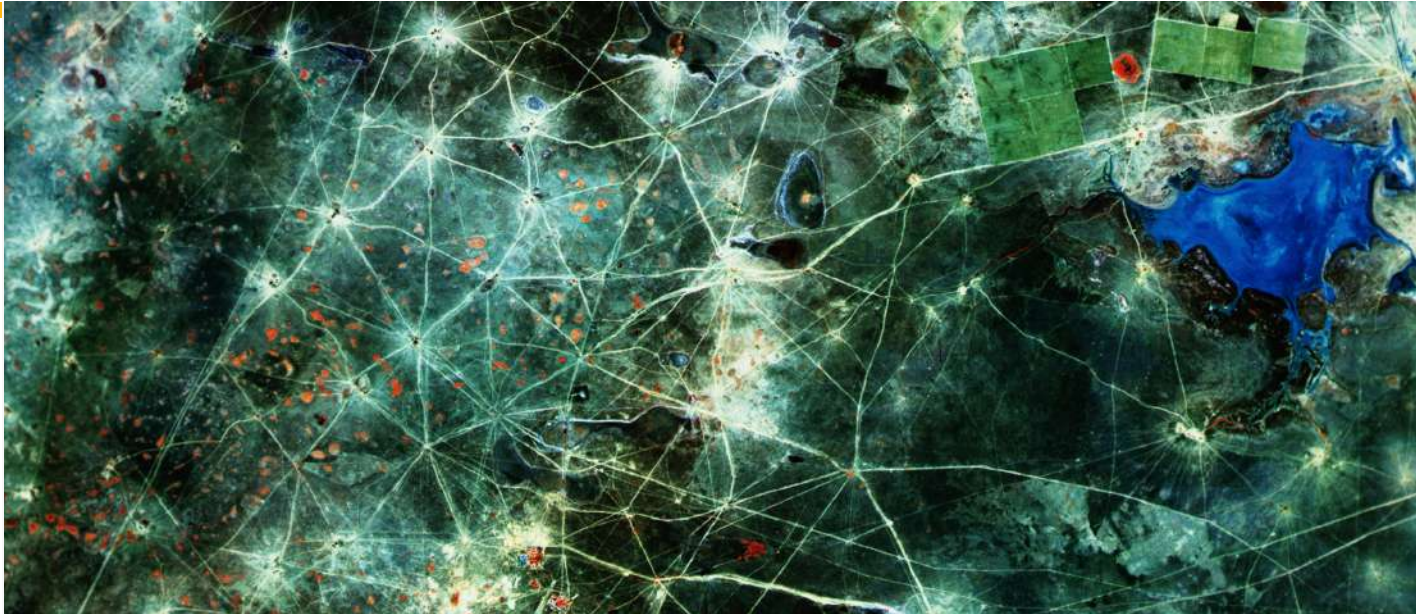
Ecogas

"Por esa razón, estábamos interesados en optar por una solución empaquetada de proveedor."

"Examinamos una amplia gama de sistemas informáticos diseñados para las empresas de servicios públicos. Muchas de las principales soluciones son similares, pero hemos seleccionado SAP for Utilities, ya que ofrece una amplia gama de opciones de extensión - por ejemplo, con capacidades móviles - para apoyar nuestro negocio en evolución. Lo que es más, sabíamos que SAP for Utilities se iba a integrar estrechamente con nuestro entorno SAP ERP existente".

Una vez que la implementación se completó, la solución escalable SAP for Utilities equipará a Ecogas para manejar mayores volúmenes de transacciones. Además, la solución será utilizada por el personal de los centros de llamadas de Ecogas para ayudar a responder consultas de los clientes.

"También estamos planeando para conectar SAP for Utilities en nuestro sitio web, de modo que los clientes puedan completar algunas interacciones - tales como la presentación de las lecturas del medidor o hacer pagos - en línea en lugar de tener



"La implementación de SAP for Utilities es sólo el comienzo de nuestro viaje para convertirnos en un negocio más inteligente, más ágil".

Oscar Sobrero

Director de TI

Ecogas

que visitar una de nuestras oficinas", añade Oscar Sobrero. "Eso nos permitirá ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes."

Del mismo modo, la implementación de SAP for Utilities hará que sea más fácil para Ecogas adaptar su negocio de acuerdo con los últimos requisitos reglamentarios. Por ejemplo, la introducción de nuevas normas relativas de cómo se factura a los clientes,

los empleados de Ecogas pueden actualizar sus formas de trabajo en SAP for Utilities - sin conocimiento de código necesario.

Ecogas eligió ejecutar la nueva solución SAP for Utilities en la base de datos de SAP HANA. La base de datos utiliza estructuras de datos en columnas y tecnologías en-memoria para permitir el análisis de datos extremadamente rápido en grandes conjuntos de datos. Ante grandes aumentos en los volúmenes de transacciones, los tiempos de análisis enormemente mejorados permitirán a Ecogas gestionar el crecimiento previsto del mercado del gas.

"La base de datos de SAP HANA promete una ganancia enorme en rendimiento de procesamiento en-memoria," comenta Oscar Sobrero. "Cambiar a la plataforma nos ayudará a disminuir el tiempo de respuesta y compilar información para toma de decisiones mucho más rápido que antes."

"Además, moverse a SAP HANA

nos permitirá reducir los derechos de licencia que actualmente pagamos a nuestro proveedor de base de datos actual. Planeamos mover nuestro entorno completo de SAP a la plataforma SAP HANA en los próximos meses."

Actualizando a servidores IBM Power Systems

Ecogas ya tenía una fuerte relación con IBM, formada durante sus muchos años de funcionamiento de su entorno SAP ERP en el sistema operativo IBM AIX. Cuando la empresa ha seleccionado SAP for Utilities para que sea ejecutada en la base de datos de SAP HANA, se acercó a IBM para una recomendación sobre el hardware adecuado para soportar las nuevas soluciones de SAP.

Beneficios en detalle

- **Suaviza** la senda del crecimiento, ayudando a Ecogas a manejar volúmenes más altos que nunca
- **Mejora** el servicio al cliente al permitir que las personas presenten sus lecturas de los contadores y efectuar pagos en línea, en lugar de tener que visitar una de sus oficinas
- **Acelera** el procesamiento de los pagos de clientes en un 73% mediante la actualización a IBM Power Systems, con mejoras aún mayores que provienen de la implementación de SAP HANA
- **Acelera** informes normativos en un 83% al pasar a IBM Power Systems, lo que significa que los informes se pueden generar durante la noche sin ralentizar los tiempos de respuesta para los clientes. Ecogas está a la espera de ser capaz de acelerar aún más este proceso mediante la migración a SAP HANA
- **Ayuda** a los empleados a evitar tener que trabajar horas extras ya que esperaban los informes importantes a ser completados
- **Simplifica** el cumplimiento de los reglamentos cambiantes
- **Allana** el camino para el análisis del consumo de energía en profundidad, lo que permite una mejor preparación para los picos de demanda
- **Permite** a la empresa obtener una comprensión más profunda de sus clientes y la forma de reducir la morosidad de cada segmento de clientes, aumentando el flujo de caja
- **Proporciona** una plataforma robusta para un rápido crecimiento en el futuro

Elementos Clave

Industria: Servicios Públicos

Aplicaciones: 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

Servicios: Socio de IBM THE COMPUTER

Ecogas decidió implementar los últimos servidores IBM Power™ Systems para ejecutar SAP for Utilities y SAP HANA. THE COMPUTER, un socio de IBM, proporciona asistencia de expertos en toda la implementación.

"Tenemos una larga historia de éxito con IBM y nuestro socio THE COMPUTER", comenta Oscar Sobrero. "Esto es impresionante, no siempre es fácil trabajar en conjunto pues contamos con requisitos muy específicos, y siempre queremos el mejor precio. IBM y THE COMPUTER son brillantes en la comprensión de nuestras necesidades, dándonos la solución adecuada y proporcionando un gran servicio".

Hoy en día, un servidor IBM Power® 824 en el centro de datos de Ecogas en Córdoba funciona con el sistema legado comercial para su filial Centro, así como el entorno SAP ERP y una instancia de copia de seguridad en su sistema empresarial en su división en Cuyana.

Otro servidor Power 824 en el centro de datos en Mendoza corre el sistema comercial de la filial en Cuyana, así como las instancias de copia de seguridad de los sistemas ERP de SAP y el sistema comercial de Centro.

Una vez que la implementación de SAP for Utilities y SAP HANA este completa, las soluciones se podrán ejecutar en un nuevo servidor IBM Power 870 apoyando a ambas unidades de negocios de Cuyana y Centro con una sola plataforma.

Aprovechando las capacidades avanzadas de virtualización de IBM Power Systems, Ecogas planea ejecutar máquinas virtuales independientes para sus entornos de producción, prueba y desarrollo, así como una caja de arena - todos en el mismo servidor físico Power 870.

"Cuando nos propusimos implementar SAP HANA, SAP nos informó que necesitaríamos una base de datos de al menos 1,5 TB – con un montón

de espacio para escalar en el futuro," recuerda Oscar Sobrero. "Optar por IBM Power Systems nos dio 3TB en una sola caja, con la opción de escalar hasta 20TB antes de necesitar invertir en un segundo servidor. Como resultado, la propuesta de IBM represento un valor excepcional por el dinero, y permitió mantener gastos generales bajos mientras el negocio crece.

"Con las propuestas de otros vendedores que miramos, hubiéramos necesitado varios servidores físicos para obtener la misma capacidad, ocupando espacio y aumentando costos de mantenimiento, energía y refrigeración."

Oscar Sobrero continua: "Los altos directivos nos obligan a mantener los sistemas de misión crítica como nuestro entorno SAP ERP funcionando en todo momento - incluso cuando hay picos en el volumen de transacciones. Nos basamos en IBM Power Systems, debido a que los servidores ofrecen un rendimiento espectacular y fiabilidad en todo momento para nuestro entorno SAP. Comenzamos a utilizar Power en 1998, y hemos estado corriendo nuestras aplicaciones ERP de SAP en él desde 2001, y estamos muy contentos con la plataforma."

"Lo que es más, la plataforma Power Systems escala de manera transparente. Por ejemplo, hace poco pasaron a uno de nuestros servidores IBM Power 824, que originalmente venía con 256 GB de memoria, 2 TB de forma que pueda soportar una instancia de copia de seguridad de SAP for Utilities y SAP HANA. Cuando su negocio está creciendo tan rápido como el nuestro, ese tipo de escalabilidad es esencial".

La migración de los sistemas comerciales existentes a IBM Power Systems han proporcionado grandes incrementos en el rendimiento.

"Utilizando nuestra arquitectura anterior,

"En una prueba, vimos que SAP HANA en IBM FlashSystem podría procesar grandes volúmenes de datos de forma extremadamente rápida, con tiempos de respuesta de tan solo 200 microsegundos".

Oscar Sobrero

Director de TI

Ecogas

tomaba más de 30 minutos para procesar 10,000 pagos, y recibimos 30,000 pagos de clientes cada día. El personal a veces trabajaba horas extras hasta que los trabajos estaban completados", recuerda Oscar Sobrero.

"Después de migrar a IBM Power Systems, y contando con la ayuda de THE COMPUTER para afinar la solución, podemos procesar cada lote en ocho minutos - que es 73 % más rápido. Acelerar los tiempos de procesamiento es una gran victoria para mantener la productividad de los empleados y las horas extraordinarias abajo. También es útil para que los clientes reciban reconocimientos rápidos de sus pagos, para que sepan que no van a llevar penalidades de demora. Una vez que la implementación de SAP HANA es completa, esperamos ser capaces de procesar los pagos de clientes aún más rápido".

"Además, estamos obligados a reportar al Ente Nacional Regulador del GAS (ENARGAS) a efectos de cumplimiento. Los informes que enviamos son muy complejos, y anteriormente se necesitaban dos días para generarlos -



Procesamiento acelerado de los pagos de clientes en un 73% mediante la actualización a IBM Power Systems, con mejoras aún mayores que provienen de la implementación de SAP HANA

lo que significa que cualquier cliente que realice pagos o entregue lecturas de los contadores durante este período sufrieron los tiempos de respuesta lenta del sistema. Ahora, los informes se completan durante la noche en tan sólo ocho horas; algunos 83% más rápido, sin afectar a los clientes. Al cambiar a SAP HANA, esperamos que este proceso sea aún más rápido "

Aumentando aún más el rendimiento con la vanguardia de IBM Storage

Para proporcionar un aumento de rendimiento adicional, Ecogas se basa en tres dispositivos de almacenamiento IBM Storwize® V3700 conectados a sus aplicaciones ERP de SAP y los sistemas comerciales existentes.



"Hemos estado utilizando la tecnología de IBM Storwize durante años, y siempre hemos recibido brillante rendimiento y la disponibilidad de la plataforma", continúa Oscar Sobrero.

Para apoyar el nuevo SAP for Utilities y el entorno SAP HANA, Ecogas ha adquirido recientemente un dispositivo de almacenamiento IBM FlashSystem® 900.

"En una prueba, vimos que SAP HANA en IBM FlashSystem podría procesar grandes volúmenes de datos de forma extremadamente rápida, con tiempos de respuesta tan baja como 200 microsegundos ", añade Oscar Sobrero. "Preveemos que la actualización a FlashSystem hará que sea aún más fácil para que podamos procesar los pagos de clientes. Más tarde, también tenemos previsto migrar nuestro entorno SAP ERP a almacenamiento en FlashSystem".

Ecogas planea aprovechar la funcionalidad dinámica en niveles, lo que asegura que los datos de acceso más

frecuente se almacenarán en memoria de SAP HANA; datos que se utilizan con menos frecuencia se almacenan automáticamente en discos de alto rendimiento, y los que se accede con poca frecuencia se mueve a discos más económicos. Este proceso de organización en niveles automatizada garantiza que Ecogas optimice la relación precio-rendimiento en su almacenamiento mientras se benefician de máximo rendimiento.

Por otra parte, Ecogas planea virtualizar la solución FlashSystem junto con los dispositivos de Storwize V3700 y activar la funcionalidad de compresión, lo que permite la plena utilización de la capacidad de almacenamiento disponible. Mediante la adopción de FlashSystem, la compañía espera reducir el tiempo necesario para tareas como el procesamiento por lotes y de cierres financieros mensuales.

Revelando la visión con SAP HANA

Una vez que la implementación de

SAP HANA este completa, Ecogas planea aprovechar la plataforma para analizar los datos de negocio más que nunca, revelando información procesable.

"Nuestro negocio genera enormes cantidades de datos - como cifras detalladas sobre el consumo de energía y los pagos", explica Oscar Sobrero. "Tradicionalmente, ha sido difícil para nosotros analizar estos grandes volúmenes de datos para obtener una visión y apoyar la toma de decisiones. Con SAP HANA, todo eso va a cambiar.

"Tenemos la intención de utilizar la plataforma SAP HANA para llevar a cabo un análisis en profundidad del consumo de energía, prediciendo cuanto gas natural los clientes están propensos a utilizar, y examinar cómo el clima afecta el consumo de energía. Con estas ideas, vamos a ser capaces de preparar mejor los picos de demanda y reducir el riesgo de escasez de suministro, proporcionando un servicio estelar al cliente".

Además, Ecogas planea establecer mejores maneras de contactar con diferentes segmentos de clientes sobre pagos atrasados. Por ejemplo, mediante la búsqueda de clientes son más propensos a responder por correo electrónico, textos, llamadas telefónicas o cartas, Ecogas puede utilizar el canal más eficaz para alentar a efectuar pagos a tiempo, aumentando el flujo de caja.

Por otra parte, Ecogas planea extender la solución de SAP HANA con SAP for Mobile.

"Contratamos a cientos de personas a visitar las casas de los clientes para tomar lecturas de los contadores, que se utilizan para generar facturas mensuales", comenta Oscar Sobrero. "Las lecturas de los contadores se registran actualmente utilizando dispositivos móviles, y al final de cada día los empleados viajan a una de nuestras oficinas para transferir los datos. Al cambiar a SAP for Mobile e integrando la solución con SAP for Utilities, podemos permitir la transferencia automática de datos desde cualquier lugar - ahorrando a nuestros empleados desplazamientos innecesarios."

"También, los mismos equipos responden a los clientes que huelen fugas de gas, y para cortar el servicio a los clientes que no pagan. Actualmente se registran los trabajos realizados en papel para posteriormente darle entrada en el sistema.



Mediante el aprovechamiento de SAP for Mobile, vamos a ser capaces de eliminar la necesidad de transferencia de datos manual, aumentando la productividad de los empleados " .

La solución SAP HANA proporciona una plataforma robusta para soportar el rápido crecimiento en el futuro. Para afinar aún más sus capacidades analíticas, Ecogas planea implementar SAP Business Objects en el futuro.

Oscar Sobrero concluye: "La implementación de SAP para Utilities es sólo el comienzo de nuestro viaje para convertirse en un negocio más inteligente, más ágil.

Trabajando en colaboración con IBM y SAP, estamos seguros de que vamos a seguir descubriendo nuevas formas de aumentar la eficiencia, ahorrar dinero y proporcionar un mejor servicio al cliente".

Aprenda más, contacta con IBM



y SAP



© 2016 IBM Corp. IBM Deutschland GmbH D-71137 Ehningen ibm.com/solutions/sap IBM, el logotipo de IBM, ibm.com, AIX, FlashSystem, Power, POWER, Power Systems, POWER7, POWER8, y Storwize son marcas registradas de International Business Machines Corporation, registradas en muchas jurisdicciones en todo el mundo. Una lista actualizada de las otras marcas registradas de IBM en la Web en "Información de copyright y marcas registradas" en <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>. Otros nombres de compañías, productos o servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicio de terceros. Este estudio de caso ilustra cómo un cliente de IBM utiliza tecnologías de IBM y / o IBM Business Partner / servicios. Muchos factores han contribuido a los resultados y beneficios descritos. IBM no garantiza resultados comparables. Toda la información contenida en el presente documento fue proporcionada por el cliente ofrecido y / o IBM Business Partner. IBM no dan fe de su exactitud. Todos los ejemplos mencionados de clientes representan algunos clientes han utilizado los productos de IBM y los resultados que pueden haber logrado. los costes reales del entorno y las características de rendimiento variará dependiendo de las configuraciones individuales de los clientes y la publicación conditions. This es sólo una guía general. Las fotografías pueden mostrar modelos de diseño.



© 2016 SAP AG. Todos los derechos reservados. SAP, R / 3, SAP NetWeaver, Duet PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork SAP HANA y otros productos y servicios de SAP mencionados, así como sus respectivos logotipos son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de SAP SE en Alemania y otros países. Estos materiales los proporciona SAP SE o una empresa filial de SAP sólo para fines informativos, sin representación ni garantía de ningún tipo, y SAP SE o sus filiales no se hace responsable de los errores u omisiones con respecto a los materiales. Este documento, o cualquier presentación relacionada, y SAP SE del o la estrategia de sus compañías afiliadas y los posibles futuros desarrollos, productos y direcciones / o de la plataforma y la funcionalidad están sujetos a cambio y pueden ser cambiados por SAP SE o sus filiales en cualquier momento por cualquier motivo y sin previo aviso.