



### Reto de negocio

Tras adquirir parte del control de la planta de energía eléctrica nacional de Turquía, CK Enerji heredó métodos de gestión de activos y soporte técnico desfasados. Se necesitaban nuevos sistemas para estandarizar y automatizar estos servicios esenciales.

### Transformación

Como parte clave de su esfuerzo de modernización, CK Enerji utilizó la plataforma IBM® Multi-Vendor IT Support Services y la solución IBM Maximo® para centralizar el soporte TI y automatizar la gestión a nivel de empresa de todos sus activos TI. La implementación de estas soluciones de IBM supuso una reducción de costes de personal, la mejora de los servicios de soporte TI y la obtención de una visibilidad total de la gestión de su infraestructura de TI.

## Resultados

### Ahorro del coste de 15 empleados de soporte técnico

al ofrecer soporte TI a nivel de toda la empresa a través de IBM

### Mejora y optimización de los servicios de soporte TI

gracias a una mejor respuesta y a especialistas de soporte técnico mejor formados

### Visibilidad de la gestión de todos los activos TI

a través de un sistema de gestión de activos TI centralizado y automatizado

## CK Enerji

## Cambio de poder – generación de mayores eficiencias en la gestión de TI

Fundado en el año 2011, **CK Enerji** es el segundo mayor grupo eléctrico de Turquía. Cuenta con 5000 empleados, 3 compañías de distribución y 3 minoristas que venden más de 38 000 millones de kilovatios-hora de electricidad al año. CK Enerji da servicio a más de 8 millones de clientes que representan el 25 % del mercado, incluida la costa europea de la ciudad más importante de Turquía, Estambul, donde la compañía también tiene su sede. Entre los accionistas más importantes de CK Enerji se encuentran dos de los conglomerados industriales más grandes del país, Cengiz Holding y Kolin Construction.

*“No fue fácil cambiar la cultura de la empresa. IBM fue lo suficientemente flexible como para que esto sucediera y la transición fue rápida y sin problemas.”*

—Serhan Özhan, director de tecnologías de la información de CK Enerji

Compartir



## Una nueva empresa cargada de equipos heredados

Desde el inicio del Siglo XXI, la demanda de electricidad ha crecido en Turquía más rápidamente que en cualquier otro país desarrollado. Para poder satisfacer la creciente necesidad de más potencia, Turquía privatizó su sector eléctrico en el año 2013. CK Enerji surgió como segundo grupo más importante en este nuevo mercado energético liberalizado y asumió la responsabilidad de dar servicio a más de 8 millones de clientes de tres de las regiones más importantes de Turquía.

Tras heredar la infraestructura y los empleados de la anterior autoridad eléctrica nacional, CK Enerji se enfrentó a unos impresionantes retos empresariales. Fue necesario modernizar sus redes eléctricas obsoletas, procesos desfasados y operaciones ineficientes. Los empleados necesitaban ordenadores de sobremesa que funcionaran correctamente, portátiles, tabletas y teléfonos inteligentes para que la nueva empresa pudiese operar en un entorno de negocio más competitivo.

Cuando se incorporó el equipo de gestión TI de CK Enerji, descubrieron que el soporte técnico lo proporcionaba un equipo interno repartido por toda la organización. Los empleados esperaban recibir un soporte personal por parte del personal propio de soporte TI de la misma ubicación. Además, TI prestaba sus servicios de forma informal, sin documentación. Puesto que no se emitían tickets de servicio, no existía forma alguna

de que la dirección TI tuviera una perspectiva a nivel de empresa de la procedencia de las peticiones de servicio o la rapidez con que se resolvían.

Una posterior investigación reveló que los técnicos de servicio internos no siempre tenían suficiente formación o experiencia para resolver los problemas de soporte TI. Dada esta situación, la dirección TI no podía establecer estándares para el soporte técnico y el control de calidad a nivel de todo el sistema.

Durante la revisión del inventario de activos TI de CK Enerji, la dirección descubrió otra deficiencia – no existía ningún sistema de gestión de activos TI centralizado. Además, nadie sabía cuáles eran los dispositivos de TI que CK Enerji había heredado de la compañía eléctrica pública.

“Queríamos centralizar el soporte TI, pero no era fácil cambiar la cultura después de la privatización,” comenta Serhan Özhan, director de tecnologías de la información de CK Enerji. “La principal idea era estandarizar y añadir visibilidad en el área TI, y hacer de ello un ejemplo para muchos otros procesos empresariales.”

## El billete para una completa gestión TI

Para romper con las ineficiencias del pasado y optimizar el soporte de mantenimiento TI para sus empleados, CK Enerji eligió la plataforma de Servicios de Soporte TI Multimarca. En lugar de buscar los técnicos locales TI y esperar días para recibir el servicio,

los empleados recibían soporte TI inmediato para productos de IBM y de otros fabricantes, a través de un único punto de contacto accesible por teléfono o correo electrónico.

Además, el IBM Contact Center abrió un tique por cada petición de servicio, lo que permitía a la dirección TI realizar un seguimiento de la procedencia de las peticiones de soporte, los dispositivos que requerían servicio y la fecha de cierre de los tickets. CK Enerji podía empezar a optimizar la vida útil de sus equipos y elaborar presupuestos para la reparación y actualización de equipos TI.

Con más de 5000 empleados que utilizaban ordenadores locales, portátiles y dispositivos móviles, CK Enerji necesitaba realizar un seguimiento de decenas de miles de activos TI en uso por toda Turquía. Anteriormente, la empresa inventariaba los equipos TI por medio de 3 sistemas regionales distintos. Con el despliegue de la plataforma de gestión de activos empresariales (EAM) de Maximo, CK Enerji estableció un método centralizado para etiquetar y rastrear cada uno de los activos TI, con independencia de su ubicación.

Mediante tecnología de Internet de las Cosas (IoT), el sistema de Maximo mantenía todos los tipos de activos de todas las ubicaciones y permitía añadir nuevos activos de forma rápida y precisa. La centralización y automatización de la gestión EAM también permitió aliviar la carga de la microgestión de activos TI al personal del departamento TI y liberar más tiempo para dedicarlo a la innovación y a iniciativas estratégicas.

“Hemos tomado de la empresa pública casi el 80 % de nuestros activos de negocio totales, pero nadie sabía lo que habíamos tomado desde el punto de vista de los activos TI,” comenta Özhan. “Cuando identificamos, etiquetamos y registramos en IBM todos estos activos, supuso un gran beneficio para nosotros.”

## Visibilidad total en el entorno TI

Tras el primer año de activación de la plataforma de servicios de soporte TI multimarca para el mantenimiento TI, CK Enerji eliminó el coste de los gastos generales que generaba la organización de soporte TI de 15 personas. Estaba previsto un ahorro de costes adicional del 10-15 % al año, ya que la solución de IBM genera más eficiencias al aumentar la estandarización y mejorar la capacidad de respuesta.

Las encuestas indicaban que los empleados de CK Enerji estaban satisfechos con sus nuevos servicios de soporte TI y les gustaba la comodidad y fiabilidad de un único punto de contacto. Los empleados no echaban de menos esperar a especialistas de soporte técnico que estaban fuera de la oficina. Los directores también apreciaban su nueva capacidad para monitorizar el estado del servicio de todos los activos TI de la empresa CK Enerji.

CK Enerji sigue añadiendo más equipos informáticos y dispositivos móviles a su inventario de TI, y el sistema EAM de Maximo facilita la supervisión,

evaluación y optimización del rendimiento global de las herramientas tecnológicas y acuerdos de nivel de servicio (SLA) de la empresa.

“En 3-5 meses, prácticamente todo se estabilizó, desde la perspectiva tanto de la gestión del inventario como del servicio de tiques de soporte TI,” afirma Özhan. “Por encima del nivel de administración, prácticamente nada se ha escalado a un director o a mí en 15 meses. Ahora puedo centrarme más en la vertiente estratégica del negocio.”

## Componente de la solución

- IBM Maximo
- IBM Multi-Vendor IT Support Services

### Dé el paso siguiente

Si desea obtener más información sobre las soluciones de IBM presentadas en este caso, puede ponerse en contacto con su representante de IBM o Business Partner® de IBM.

© Copyright IBM Corporation 2020. IBM España, S.A, Tel.: +34-91-397-6611, Santa Hortensia, 26-28, 28002 Madrid, Spain. IBM, el logotipo de IBM, IBM Business Partner, ibm.com y Maximo son marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en numerosas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras empresas. Encontrará una lista actualizada de las marcas registradas de IBM en la web en la sección “Información de copyright y marcas registradas” en [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml). Este documento es válido en la fecha inicial de publicación y puede estar sujeto a cambios por parte de IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que IBM opera. Los datos de rendimiento y ejemplos de clientes citados en el presente documento son únicamente a título ilustrativo. Los resultados reales de rendimiento pueden variar en función de configuraciones específicas y condiciones de funcionamiento. LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA “TAL CUAL” SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO NO LIMITÁNDOSE, A LAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN PROPÓSITO DETERMINADO

Y A LAS GARANTÍAS O CONDICIONES DE NO INFRACCIÓN. Los productos de IBM se garantizan con arreglo a los términos y condiciones de los acuerdos bajo los cuales se proporcionan.



Por favor, recicle

98028298-ESES-00

