

Historias de éxito de clientes SAP SAP para Utilities

“Con SAP para Utilities, y la colaboración de Atos Consulting, hemos conseguido el objetivo perseguido de integrar todos nuestros procesos de negocio en una sola plataforma, con la consiguiente optimización de los procesos y, lo que es más importante, con la posibilidad de ofrecer a nuestro considerable número de clientes y usuarios unos servicios con un alto grado de calidad”

Cristófol Sastre, Director del Área de Administración



DE UN VISTAZO

Nombre de la empresa

Emaya, Empresa Municipal d'Aigües i Clavegueram, S.A. Mallorca (España).

Sector

Ciclo integral del agua.

Objetivos principales

Sustitución plataforma de gestión propietaria y obsoleta por una estándar.

Partners de implantación

Atos Consulting.

Solución y servicios

SAP para Utilities.

Entorno existente

- Sistema VAX 6000
- Lenguaje de desarrollo DIBOL

Puntos clave de la implementación

Óptima predisposición y voluntad de cambio de la organización.

Beneficios principales

Disponer de una plataforma eficiente, óptima tecnológicamente y estándar.

Sistema operativo

HP-UX 11i.

Hardware

HP Integrity rx4640 de HEWLETT-PACKARD.

Bases de Datos

Oracle 9i.



EMAYA

LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DEL AGUA CON SOLUCIONES ESTÁNDAR

EMAYA, Empresa Municipal Aigües i Clavegueram, es una sociedad anónima de propiedad municipal que se encarga de la gestión directa de los servicios relativos a la gestión del ciclo integral del agua del municipio de Palma de Mallorca, (captación, potabilización y abastecimiento del agua potable, así como mantenimiento, limpieza y reparación de las instalaciones de alcantarillado, saneamiento y depuración de aguas), además de la concesión y establecimiento de acometidas de dicho servicio.

Otra de las misiones de EMAYA es la gestión de la recogida de basura y Limpieza en Palma de Mallorca que, con más de 700 empleados, dispone de una flota de vehículos propios cuyas tareas de mantenimiento alcanzan un volumen considerable.

SITUACIÓN ANTERIOR

EMAYA disponía anteriormente de un sistema informático de gestión desarrollado íntegramente por personal informático propio. El lenguaje de desarrollo utilizado era DIBOL de la firma DIGITAL y el sistema de almacenamiento de datos era un modelo basado en ficheros ISAM. Dicho aplicativo corría sobre un sistema VAX 6000 de la misma firma. Ambas plataformas, hardware y software, a pesar de que durante muchos años cumplieron de forma satisfactoria los requerimientos de la empresa, actualmente eran totalmente obsoletas.

Para dar servicio a un volumen aproximado de 73.000 contratos y 380.000 usuarios de los servicios EMAYA dispone de dos plantas potabilizadora ETAP, con laboratorio propio, y de dos



plantas de tratamiento de aguas residuales EDAR. EMAYA, de acuerdo con las particularidades del negocio de abastecimiento y saneamiento de aguas en la que se enmarcan sus actividades, ha desarrollado una serie de requerimientos para mejorar sus procesos de negocio. Ello se basa en la sustitución y optimización de sus actuales sistemas de información que dan soporte al núcleo del negocio.

El objetivo era cambiar hacia SAP todos los procesos de gestión existentes en la plataforma anterior dando cabida asimismo a los procesos de gestión de contabilidad analítica y de mantenimiento de las plantas EDAR y ETAP

Los sistemas de EMAYA se gestionaban en una aplicación mainframe con tecnología a medida, propietaria. Dicho sistema había finalizado su ciclo tecnológico y, funcionalmente, era imposible hacerla evolucionar ni mantenerla, por lo se que requería una solución estándar del mercado para no incurrir en el mismo problema.

La solución de **SAP para Utilities** fue elegida por los siguientes motivos:

- **Liderazgo del software ERP estándar en el mercado para el sector**, que permite a la compañía estar en la vanguardia tecnológica y garantizar su evolución y continuidad.
- **Una única plataforma que puede soportar los procesos de todas las áreas**, permitiendo una integración horizontal y una optimización de los procesos apoyándose en las mejores prácticas de negocio del sector. Estos procesos incluyen contabilidad analítica, atención al abonado, captación y tratamiento, servicios de instalación, gestión de la red de abastecimiento, saneamiento, recogida y limpieza, mantenimiento de plantas y flota de vehículos, cálculo y facturación, gestión del cobro, aprovisionamiento, tesorería y gestión de activos fijos.
- **Solución que proporciona unos servicios con alto grado de calidad y rendimiento**, de acuerdo a las necesidades de una empresa comprometida con la atención al cliente, facilitando a los empleados un acceso rápido, sencillo y automatizado a cualquier información que pueda afectar al servicio, disponiendo de un seguimiento personalizado de los clientes y posibilitando la apertura de nuevos canales de acercamiento al ciudadano.
- **Visibilidad de los costes empresariales**, catalogándolos por naturaleza y departamento o centro de coste.



- **Centralización de toda la información**, de forma que permite disponer de una visión global y una gestión de costes que facilita la toma de decisiones.
- **Disponibilidad de una herramienta que permite estar en la vanguardia tecnológica y que garantiza su evolución y continuidad**, permitiendo la integración de la cadena de valor con la de clientes y proveedores, y apoyando los retos internos y externos que aparezcan.

EL PROYECTO

El proyecto se ejecutó en tres fases: análisis, desarrollo (implementación) y preproductivo (test, migración de datos y formación) en 8 meses, realizándose la entrada en producción la primera semana de enero del 2005.

Las actividades principales a desarrollar eran:

- Elaboración de la concepción del proyecto.
- Determinación de la organización y de los procesos empresariales en base al alcance de las actividades fijadas en las prescripciones técnicas de los requerimientos de EMAYA.
- Análisis de requerimientos detallados para las áreas de contabilidad financiera, contabilidad analítica, atención al abonado, captación y tratamiento, depuración, servicios de instalación, gestión de la red de abastecimiento, saneamiento, recogida y limpieza, mantenimiento de plantas y flota de vehículos, cálculo y facturación, gestión del cobro, aprovisionamiento, tesorería y gestión de activos fijos.
- Utilización de la solución mySAP Utilities específica del sector de Aguas.
- Parametrización y Desarrollo de la Solución con test de integración, test de migración de los datos y test de facturación masiva.

- Puesta en marcha del producto SAP y de las funcionalidades propuestas para EMAYA, de acuerdo al alcance del proyecto, en todas las estructuras organizativas de la empresa.

Atos Consulting fue el partner seleccionado por EMAYA para llevar a cabo la implementación, debido a su amplia experiencia en consultoría de negocio y en tecnologías de la información (TI) y, sobre todo, a su reconocimiento en el mercado para las soluciones del sector de Aguas.

La solución SAP implantada utiliza un sistema de gestión de datos ORACLE 9i y corre sobre una plataforma hardware de alta disponibilidad formada por dos servidores HP Integrity rx4640 de HEWLETT-PACKARD en cluster. Dichos equipos están basados en tecnología ITANIUM2 sumando en total 4 procesadores a 1.3 GHz y 16GB de memoria RAM. El sistema operativo es HP-UX 11i. La base de datos se hospeda sobre una SAN FibreChannel modelo HP StorageWorks EVA3000 de la misma marca.

Cobertura Funcional

Las áreas gestionadas a través de mySAP Utilities son:

- Atención al Cliente (ISU-CCS)
- Gestión de Lecturas (ISU-DM)
- Facturación de consumos (ISU-B&I)
- Gestión del Cobro (ISU-FICA)
- Gestión de Compras (MM)
- Ventas (SD)
- Mantenimiento Correctivo y Preventivo (PM)
- Calidad (QM)
- Finanzas (FI)
- Gestión de Activos (MM)
- Tesorería (TR)
- Contabilidad Analítica (CO)

Las soluciones implantadas dan cobertura a los procesos de negocio de distintas Áreas Departamentales de EMAYA:

Área Administración

- Gestión de Abonados
- Recaudación
- Administración y Finanzas
- Gestión del Inmovilizado
- Tesorería
- Compras

Área Proyectos

- Obras y Proyectos
 - Ejecución de proyectos
 - Compras y subcontrataciones

Área Centrales

- Captación y Tratamiento
- Depuración
- Laboratorio Químico

Área Redes

- Gestión Acometidas
- Gestión contadores
- Mantenimiento base instalada

Área Medioambiente

- Flota de Vehículos
- Recogida de Residuos Urbanos
- Limpieza
- Recogida neumática

Recursos Humanos

Departamento de Sistemas

"Gracias a la experiencia y conocimiento en consultoría de negocio y en TI de Atos Consulting, EMAYA ha sustituido y optimizado con éxito los sistemas de información que dan soporte a su núcleo de negocio. Además, la base tecnológica de la solución contemplada, Water-Pack, desarrollada sobre SAP para Utilities ha demostrado su capacidad para soportar los procesos de todas las áreas, permitiendo una integración horizontal y una optimización de los procesos"

Sebastián Victory

Jefe del Departamento de Informática

BENEFICIOS

- Disposición de una herramienta que le permite estar en la vanguardia tecnológica y que garantiza su evolución y continuidad, permitiendo la integración de la cadena de valor con la de clientes y proveedores, y apoyando los retos internos y externos que aparezcan.
- Consecución de una mejora de todos los procesos del cliente, gracias a una gestión integral del negocio (back office y front office) en un único sistema.
- Adaptación y mejora continua del sistema de gestión de acuerdo a las propias necesidades y a la demanda del sector.
- Incorporación de un sistema “Best of Breed”. Utilización de un sistema de gestión que asegura la incorporación continua y demostrable de tecnología y funcionalidad nueva en cada versión del producto para dar cobertura y mejorar los procesos de gestión específicos del sector, fruto de la colaboración con las empresas que ya tienen implantada la solución.
- Visibilidad de los costes empresariales, catalogándolos por naturaleza y departamento o centro de coste
- SAP se ha convertido en la base tecnológica de la gestión de los procesos y estructuras organizativas de EMAYA, lo que garantiza la presencia de la tecnología SAP a largo plazo y la colaboración con su proveedor directo, Atos Consulting.



PLANES DE FUTURO

La prioridad de EMAYA es la mejora continua en los servicios prestados al ciudadano. Este sistema ayudará a mejorar la atención al cliente.

Entre otros proyectos que se plantean está el de ampliar la cobertura de SAP en los procesos de negocio del departamento de Recursos Humanos de SAP, en línea a la estrategia corporativa de integrar a todos los departamentos de EMAYA en el mismo aplicativo, ERP. En la misma línea se implantará la funcionalidad del tratamiento de residuos desarrollada por SAP dentro de su solución “Waste”.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

