



“Mediante la utilización de la tecnología SAP NetWeaver, Endesa Servicios ha conseguido implantar en la práctica su filosofía estratégica: la prestación de los servicios IT y la evolución de los mismos en la compañía debe tener como ejes principales la aportación de valor a las líneas de negocio y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios”.

Victor Ballesteros. IT Systems Manager. Endesa

## DE UN VISTAZO

### Nombre de la empresa

Endesa  
www.endesa.es

### Sector

Utilities.

### Objetivos principales

Los procesos principales que se han implantado son: el proceso de resolución de incidencias del usuario, la gestión de provisiones y peticiones de evolución de los sistemas de Información y la obtención de información actualizada sobre los niveles de servicio que prestan los proveedores así como los que recibe el cliente interno..

### Partner de implantación

- SAP Consultoría España.
- Unisys Consulting.

### Solución y servicios

- SAP NetWeaver.  
Componentes:
  - SAP NetWeaver Portal.
  - SAP NetWeaver Business Intelligence.
  - SAP NetWeaver Exchange Infrastructure.
- mySAP CRM (Internet Customer Self Service e ICWEB).

### Entorno existente

Aplicaciones SAP para finanzas, control financiero, gestión de proveedores, recursos humanos y aquellas funcionalidades relevantes de la solución ERP de SAP. También existen dentro del entorno

de Endesa las siguientes aplicaciones SAP: mySAP CRM 4.0, SAP SEM, SAP SRM y mantenimiento de instalaciones. SAP NetWeaver Portal y SAP NetWeaver Business Intelligence se comparten con otros proyectos y funcionalidades..

### Beneficios principales

- Automatizar los procesos de prestación de servicios a los usuarios de la compañía en una sola herramienta.
- Mejorar y simplificar los mecanismos y procedimientos de control entre los proveedores de servicio y los departamentos internos responsables de los mismos.
- Optimización de la gestión de recursos dedicados al soporte de los usuarios, centrándolos en actividades de valor y dotándolos de información fiable para la toma de decisiones y evaluación de la calidad de servicio prestada y recibida.
- Poder realizar, sin esfuerzos de trabajo administrativo, un cálculo real sobre el nivel de servicio que se ofrece a los usuarios y monitorizar las posibles mejoras que sufra el proceso de negocio.

### Hardware

IBM xSeries.

### Bases de Datos

Oracle.

### Sistema operativo

Linux.

## SAP NETWEAVER

### Automatización de los procesos de prestación de servicios a los usuarios en una sola herramienta

Endesa es la mayor empresa eléctrica de España y la primera compañía eléctrica privada de Iberoamérica. Es un operador eléctrico relevante en el ámbito europeo mediterráneo, especialmente en Italia y Francia, y realiza actividades en otros países europeos, como Portugal. Además, tiene una presencia creciente en el mercado ibérico de gas natural y dispone de un importante nivel de desarrollo en el terreno de las energías renovables.

Sus principales actividades de producción de electricidad están basadas en España, Chile, Argentina, Perú, Colombia, Brasil, Italia, Francia, Portugal y la República Dominicana; de distribución de electricidad en España, Chile, Argentina, Perú, Colombia, Brasil y Marruecos; y de comercialización de electricidad o prestación de servicios en España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Perú, Italia, Francia, Portugal, Alemania, Bélgica, Andorra y varios mercados mayoristas europeos.

Las empresas eléctricas controladas por Endesa poseían una potencia instalada total de 45.908 MW al término de 2005 y alcanzaron en el ejercicio una generación anual de 185.264 GWh y unas ventas totales de electricidad de 203.335 GWh a más de 23,1 millones de clientes.

Está presente en los mercados regulados y liberalizados de gas natural de la península ibérica.

Es la única compañía eléctrica considerada como operador principal del sector por parte de la Comisión Nacional de la Energía.

Por otro lado, Endesa participa en instalaciones de energías renovables y cogeneración que suman una potencia total en servicio o construcción de 2.356 MW.

### **Situación anterior**

Antes de la implantación de Ventanilla Única, la gestión de los servicios de IT se realizaba con una diversidad de herramientas no integradas que implicaba un alto nivel de interacción manual lo que impactaba en eficiencia del proceso y los tiempos de nivel de servicio ofrecidos al usuario.



Para resolver la situación anterior, Endesa optó por la plataforma tecnológica SAP NetWeaver, la plataforma de SAP abierta para la integración de aplicaciones.

El corazón del nuevo sistema es mySAP CRM, existiendo tres componentes de SAP NetWeaver que aportan un gran valor añadido:

- SAP NetWeaver Exchange Infrastructure (para la integración con herramientas del proveedor)
- SAP NetWeaver Portal (para publicar los servicios en entornos WEB)
- SAP NetWeaver Business Intelligence (para obtener la información agregada de manera muy cómoda y fiable)

Actualmente, se han realizado más de 400.000 peticiones de servicio de diferentes procesos de negocio relacionados con las IT. Cuando todos los servicios estén implantados se prevén 200.000 peticiones de servicio al año, no sólo relacionadas con servicios de IT (unas 120.000/año) sino incluso de otros servicios internos de diferentes ámbitos como Recursos Humanos, Aprovisionamientos, Servicios Generales, Control de Accesos...

### **Escenario Enterprise SOA**

Principalmente existen tres diferentes perfiles que acceden al Sistema de Ventanilla Única; usuarios que demandan un servicio, usuarios expertos que son los responsables de filtrar y gestionar las peticiones de servicio, y los proveedores que son los encargados de prestar el servicio. El proceso de negocio básicamente funciona de la siguiente manera:

- Un usuario final demanda un servicio, bien directamente a través de la intranet usando un formulario mediante el acceso a la funcionalidad de Internet Customer Self Service o a través de los Centros de Atención Telefónica al usuario que usan el ICWEB. Se utiliza la herramienta SAP NetWeaver Portal para poder acceder a todos los servicios e informes, controlándose el acceso de cada usuario mediante los roles del propio portal.

En los servicios recurrentes, los usuarios pueden informar de incidencias o solicitar provisiones (alta, baja o modificación),

en los servicios de fábrica los usuarios pueden informar sobre incidencias, realizar consultas de servicios y solicitar extracciones de información y evolutivos del sistema.

- A partir de la información proporcionada por el usuario final el usuario experto debe analizar la petición de servicio. Para ello se utiliza las funcionalidades de workflow que proporciona mySAP CRM y el buzón (Universal Work List) que proporciona SAP NetWeaver Portal.
- Lógicamente las peticiones de servicio podrán ser aceptadas o rechazadas. En caso de rechazo el aviso vuelve al usuario con información del gestor justificando la no prestación, alternativamente, en el caso que el servicio sea aceptado por el usuario experto se envía esta información al siguiente nivel de resolución; el proveedor encargado de resolver el servicio, el cual trabaja con una herramienta independiente y que se conecta mediante la herramienta Ventanilla Única mediante una interfaz ON-LINE soportada por SAP NetWeaver Exchange Infrastructure
- Los proveedores reciben la información de cada aviso en su propia herramienta e informan en ella de la evolución del mismo, enviándose dicha información en tiempo real a Ventanilla Única. De ese modo, el usuario final y el experto puede consultar en cualquier momento el estado de cada prestación de servicio independientemente que en ese momento se esté gestionando en el proveedor o en la propia compañía.

**“Endesa se planteó, en un modelo de contratación avanzado de servicios de outsourcing, eliminar la debilidad que significa depender en cada momento temporal del outsourcing en la definición de los procesos de provisión y post-venta de servicios. De esta forma, se decidió implantar los procesos usando la tecnología SAP NetWeaver e interrelacionando dicho proceso con el de los proveedores, orientando los procesos hacia el usuario final en lugar de hacia el proceso en sí, y teniendo un crecimiento continuo de funcionalidades hacia dicho usuario.”**

Tomás Blazquez  
IT Director  
Endesa

### **SAP NetWeaver Exchange Infrastructure**

Con la implantación de SAP NetWeaver Exchange Infrastructure (SAP NetWeaver XI) Endesa ha conseguido integrar de una manera eficaz los sistemas SAP con aquellos sistemas no-SAP que requieren información. Principalmente en el escenario de Ventanilla Única se utiliza la aplicación de SAP NetWeaver XI

para integrar los sistemas internos en los que se basa el proceso de atención al usuario (CRM Customer Self Service) con los sistemas externos a Endesa de los proveedores (encargados de la resolución del servicio) como son; AIC (Herramienta de gestión del proveedor de Sistemas Comerciales) y ESM Tivoli (herramienta de gestión del proveedor de Microinformática) Otros proveedores acceden vía Internet a la aplicación para recibir las ordenes de trabajo asociado a los servicios (Telecomunicaciones).

La compañía está planificando incrementar el uso a nuevos procesos de negocio como la asignación de trabajos en el cual se requieren funcionalidades de gestión de procesos de negocio (BPM) debido a la complejidad de la relación con los diferentes sistemas que intervienen.

### **SAP NetWeaver Portal**

SAP NetWeaver Portal unifica información y aplicaciones clave para el proceso de soporte al usuario ofreciendo una visión única del proceso de soporte de cara al mismo. Los principales beneficios derivados de la utilización de SAP NetWeaver Portal han sido:

Para los usuarios:

- Posibilidad de realizar single sign-on contra los sistemas que dan servicio al proceso de soporte: mySAP CRM, BW y desarrollos en webdynpro.

- Punto único de acceso a la información – integración de aplicaciones.

Para la empresa:

- Contenidos personalizados por roles.
- Centralización de la información (información siempre actualizada y reducción de la utilización de soportes en papel entre centros).

### **SAP NetWeaver Business Intelligence**

Mediante SAP NetWeaver Business Intelligence (SAP NetWeaver BI) se accede a información corporativa (información estadística sobre el tiempo de resolución de las incidencias, listados y cálculos de los distintos niveles de servicio contratados por la compañía) desde cualquier puesto conectado a la red de Endesa.

Los principales beneficios derivados de la utilización de SAP NetWeaver BI han sido:

- Integración de la información corporativa generada por los sistemas que atienden el proceso de soporte y unificación de los formatos de presentación.
- Mejora del rendimiento del sistema mySAP CRM al reducir el tiempo de ejecución de información analítica.



**“El disponer de un solo buzón donde los gerentes y directivos reciben todas sus tareas de workflow independientemente del origen de las mismas, agiliza mucho el trabajo diario de la compañía y aumenta de manera muy significativa la calidad percibida de los usuarios clave de los sistemas”.**

Víctor Ballesteros  
IT Systems Manager  
Endesa