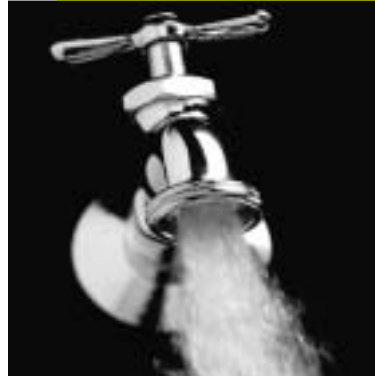


Historia de éxito de clientes SAP Water-Pack



Water-Pack permite a **Aguas de Reus** disponer de una única plataforma que puede soportar los procesos de todas las áreas, facilitando una integración horizontal y creando una visión unificada de los negocios común a todos los departamentos.



AGUAS DE REUS: GESTIÓN INTEGRAL DEL CICLO DEL AGUA CON Water-Pack

Aguas de Reus es una de las empresas que componen el Grupo GAIA, el cual a su vez está formado por tres sociedades anónimas 100% municipales y cuya razón de ser es la gestión del ciclo integral del agua de la ciudad de Reus, comenzando por su captación, pasando por la distribución, hasta su recuperación y retorno al medio.

Dentro de su función municipal, Aguas de Reus se caracteriza por priorizar la calidad del servicio, por encima de la rentabilidad económica, siempre con un marco de trabajo de eficiencia y eficacia.

La facturación consolidada del grupo es de aproximadamente 10 millones de euros y el número de trabajadores está cercano a los 80.

SITUACIÓN ANTERIOR

La tecnología utilizada con anterioridad a la selección de las soluciones de SAP eran en su mayoría desarrollos a medida sobre plataforma IBM AS/400.

A principios del año 2001 Aguas de Reus comenzó a analizar el mercado en busca de una solución que pudiera satisfacer las necesidades y objetivos de sistemas de información que se planteaba. Debido a que la razón de ser de la compañía es la atención al ciudadano y que su estrategia tiene como objetivo su mejora, la solución debería soportar imprescindiblemente los

procesos de gestión comercial de una empresa de “Utilities”, sector de actividad de Aguas de Reus.

Se planteo un alcance global de los procesos de la compañía, aunque el mayor esfuerzo se hizo sobre la parte de atención al ciudadano y todos aquellos procesos relacionados con la atención al cliente, ya que el objetivo de Aguas de Reus era aumentar la eficiencia en estas áreas.

La amplia funcionalidad e integración de la plataforma mySAP Business Suite, unido a la alta calidad técnica de los profesionales de Atos ODS Origin y su decidida apuesta por el sector de la gestión del ciclo del agua, fueron elementos claves que impulsaron a Aguas de Reus a utilizar la solución Water-Pack, específica para su sector de actividad, basada en tecnología SAP y desarrollada por Atos ODS Origin, la cual permitía realizar una gestión integral del ciclo de agua, y cumplía los requisitos de funcionalidad que Aguas de Reus demandaba.

EL PROYECTO

El proyecto de implantación de la solución Water-Pack tuvo una duración de ocho meses y fue realizado por Atos ODS Origin,

Dentro del plan de sistemas de información de Aguas de Reus, el proyecto de implantación de la solución mySAP Utilities, se enfocó como una de las fases necesarias para llegar a sus objetivos, para establecer la base de la pirámide, la estructura transaccional, pero siempre intentando verlo como un proyecto global de cambio y no como un fin en sí mismo. Para ello la propia implantación de la solución se dividió en tres fases que son:

1ª. Implantación de la herramienta SAP. Se utilizó la metodología de proyectos ASAP con lo cual los hitos más importantes del proyecto fueron: Preparación del proyecto, Planos empresariales, Realización, Preparación para Productivo e Inicio de operaciones y soporte.

2ª. Estabilización. Su objetivo es eliminar cualquier error o incidencia que surja, conseguir que todas las personas dominen la herramienta, obtener toda la funcionalidad necesaria para la operativa diaria y como mínimo alcanzar la misma funcionalidad de que se disponía con la herramienta anterior.

3ª. Reorganización. Esta fase tiene como objetivo mejorar la eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos de negocio, aplicando las nuevas tecnologías ofrecidas por la herramienta, reorganizando los puestos de trabajo a partir de la nueva funcionalidad, rediseñando los procedimientos y todo apoyándose en la mayor cantidad de información de que se dispondrá.

“El conocimiento que SAP podía aportar sobre los diferentes proyectos de implantación de Utilities a nivel mundial, daba al proyecto una mayor garantía. En este sentido cabe indicar que la involucración de SAP fue muy correcta y nos dio un servicio muy bueno, aportando nuevos conocimientos en algunos puntos importantes, apoyando necesidades que se producían y corroborando que lo que se estaba realizando era lo óptimo”

Pablo García Muñiz
Director de Sistemas de Información
Aguas de Reus

Una de las fases de más importancia del proyecto fue la dedicada a la definición de los “ Planos Empresariales” donde, tanto el equipo de consultores como el equipo de proyecto de Aguas de Reus, realizaron un trabajo de muy alta calidad, llevando a cabo la descripción de todos los procesos de negocio de la compañía.

Esto permitió que el resto del proyecto transcurriese de una forma previsible sin ningún tipo de desvíos y/o problemas. Al finalizar esta fase estaba planificada toda la carga de trabajo y prevista con un índice superior al 90%. Durante la fase de “Realización” se realizó

un gran esfuerzo, por tanto de todo el equipo de profesionales involucrados en el proyecto, y esto permitió que fuera llevada a cabo en algo más de tres meses.

A lo largo de las diferentes fases del proyecto fueron muchas las personas involucradas, con diferentes perfiles y responsabilidad. Para gestionar las responsabilidades de cada una de las personas se realizaron los siguientes grupos de trabajo:
Comité de Dirección: Por parte de Aguas de Reus estaba formado por el Gerente, Directora de Administración, Director Técnico y Director de Proyecto; por parte de Atos ODS Origin Director de Proyecto y Jefe de Proyecto y por parte de SAP España el Responsable de Utilities.

Equipo de Proyecto: Por parte de Atos Ods Origin estaba formado aproximadamente por 16 personas, entre Consultores y Programadores, algunos a tiempo completo y otros con una dedicación parcial. Por parte de Aguas de Reus (usuarios clave) el proyecto se inició con un equipo formado por 8 personas y en los últimos meses se reforzó por 2 personas más.

Usuarios Finales: Mas de 30 usuarios estuvieron involucrados desde la parte inicial del proyecto, ya que era importante que los usuarios clave participaran en la definición de los procesos de negocio. Además, los usuarios jugaron un papel muy importante en la fase final, donde tuvieron que hacer un gran esfuerzo para mantener sus tareas del día a día y para realizar trabajos de migración, de adaptación de datos, revisión, formación, etc.

La importancia de este proyecto, requería la presencia de profesionales del área de servicios de SAP España, y por este motivo Aguas de Reus decidió que fuera SAP directamente, quien realizase el control de calidad de las soluciones que se iban acordando para cada uno de los procesos sectoriales y un seguimiento de los diferentes hitos del proyecto.

Cobertura Funcional

Tras la implantación de la solución Water-Pack, Aguas de Reus dispone de una solución que le permite tener informatizados el 90% de los procesos de negocio relacionados con la gestión del ciclo integral del agua, desde la gestión de aprovisionamiento, almacenes, comercialización, mantenimiento, gestión económica, etc...

Las áreas gestionadas a través de Water-Pack son:

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

El número de usuarios que utilizan la solución son 30. Water-Pack está instalada sobre servidores Compaq, sistema operativo Windows 2000 y base de datos Oracle.

Los procesos de negocio soportados por la solución Water-Pack son los siguientes:

- **Modelo de datos**
 - Estructura Política / Callejero.
 - Datos maestros de negocio.
- **Interlocutor comercial**
- **Cuenta Contrato**
- **Contrato**
 - Datos maestros técnicos.
- **Objeto de Conexión**
- **Cuarto de Contadores**
- **Punto de suministro**
- **Instalación**
- **Atención al Cliente: Contratación**
 - Gestión con la herramienta de Call Center.
 - Recepción de Clientes.
 - Visualización de estado de cuenta.
 - Consulta y reimpresión de facturas.
 - Modificación de datos del Cliente.
 - Tratamiento de reclamaciones.
- **Altas, Bajas y Traslados**
- **Solicitudes de servicios diversos**
- **Tratamiento individual de lecturas**
- **Contactos**
- **Planificación de lecturas**
 - Registro de fechas planificadas para el cálculo periódico.
 - Gestión de lecturas.
- **Cálculo y Facturación**
- **Mantenimiento de tarifas.**
- **Gestión del cobro**
 - Gestión bancaria.
 - Pagos / Cobros por ventanilla.
 - Gestión de impagados.
 - Proceso de reclamaciones.
 - Cancelaciones de deuda.
 - Acuerdos sobre pagos.
 - Depósitos de garantía / fianzas.
 - Desconexión (precintaje) / Reconexión (desprecintaje).
- **Mantenimiento y servicios de instalación**
- **Obra Pública y redes**
 - Averías, servicios y mantenimiento.
- **Compras**
- **Almacenes e inventario**
- **Gestión Financiera**
 - Contabilidad Principal.

- Contabilidad de Deudores.
- Contabilidad de Acreedores.
- **Tesorería**
- **Controlling de Ingresos y Costes**
 - Centros de Coste y Centros de Beneficio.
 - Imputación de costes e ingresos reales.
 - Cierre del periodo (Control de Gestión).
- **Contabilidad de Activos**
 - Mantenimiento Activos.
 - Recepciones.
 - Operaciones Cierre (Contabilidad Activos).

BENEFICIOS

- Water-Pack permite disponer de una única plataforma que puede soportar los procesos de todas las áreas, facilitando una integración horizontal y creando una visión unificada de los negocios común a todos los departamentos.
- Durante la implantación se han documentado la mayoría de procesos de Aguas de Reus, llegando incluso a realizar algunos rediseños. Disponer de estos procesos implantados de forma robusta, estructura y sistematizada, así como de un equipo de usuarios con un alto conocimiento del negocio y de la herramienta, apoyará a la compañía en sus objetivos de mejora continua.
- Al ser SAP una herramienta parametrizable en lugar de un desarrollo a medida, proporciona flexibilidad de cara a los diferentes cambios que puedan surgir en las estrategias de negocio.
- La centralización de todos los datos en una plataforma única, facilita el diseño de información de forma completa y fiable, haciéndola accesible a cualquier miembro de la organización.
- Ahora la empresa y el departamento de tecnología se pueden dedicar al propio negocio, mientras la herramienta va evolucionando e incorporando las últimas novedades tecnológicas y empresariales.

ESTRATEGIA DE FUTURO

Recientemente en Reus ha sido creado un holding de empresas llamado INNOVA, el cual agrupa todas las empresas que trabajan como sociedades anónimas municipales (SAM), entre las cuales se encuentra Aguas de Reus.

El primer proyecto que se plantea a este nuevo Grupo de Empresas, desde el punto de vista de sistemas de información, es la implantación de un aplicativo único para todas las sociedades,

que dé soporte a los procesos económico financieros y que permita alcanzar los objetivos estratégicos definidos por el grupo. Después de un análisis previo de viabilidad, se ha empezado a trabajar en el plan maestro de este nuevo proyecto, que se llevará a cabo por Atos Ods Origin y que se efectuará sobre plataforma SAP, aprovechando sinergias con el proyecto que se realizó en Aguas de Reus.

Para llevar a cabo la implantación de la herramienta de SAP en el grupo INNOVA, se ha realizado un plan a tres años, dentro de los cuales se irán implantando los diferentes módulos de SAP que vayan dando soporte a los procesos estratégicos, tanto desde el punto de vista económico financiero, como de herramientas de apoyo a la toma de decisiones.

Una vez más el proyecto que se plantea es un gran reto, ya que es el primer grupo de empresas municipales que se crea en España.

DE UN VISTAZO

Solución SAP:	Water-Pack
Áreas:	Atención al Cliente (CCS) Gestión de Lecturas (DM) Facturación (B&I) Gestión del Cobro (FICA) Compras y Gestión de Stocks (MM) Ventas (SD) Mantenimiento Correctivo y Preventivo (PM) Finanzas (FI) Tesorería (TR) Gestión de Activos (AM) Contabilidad Analítica (CO)
Plataforma Hardware:	Compaq
Sistema Operativo:	Windows 2000
Base de Datos:	Oracle
Número de Usuarios:	30
Partner de Implantación:	Atos ODS Origin