LIGHT

SOLUÇÕES DE DESPACHO/EXECUÇÃO E MONITORAMENTO DE SERVIÇOS COM UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE MOBILIDADE

"Decidimos pelo MRS 200 porque ele apresentava total aderência às nossas necessidades, contava com integração nativa das funcionalidades MRS e MAU com o IS-U/CCS"

Sérgio Cancela, Gerente de TI da Light

VISÃO GERAL

Companhia

- Nome: Light S.A
- Localização: Rio de Janeiro
- Indústria: Utilities
- Produtos e serviços: Distribuição de Energia Elétrica
- Faturamento: R$ 8.641.045 milhões
- Funcionários: 4.095
- Web site: www.light.com.br
- Parceiro de Implementação: SAP Consulting e SAP Custom Development

Objetivos

- Implementar uma solução que permite a otimização dos custos relativos aos serviços em campo providos por recursos próprios ou empresas terceirizadas
- Adequar os níveis de serviços de campo aos padrões dos órgãos regulamentadores do segmento
- Melhor a qualidade e confiabilidade das informações disponibilizadas para os times de campo
- Permitir integração em tempo real entre o grupo de planejamento e o grupo de campo via uma solução móvel
- Permitir monitoramento em tempo real das equipes de campo, acompanhando o serviço desde o envio até a confirmação (encerramento) do mesmo

Principais Desafios

- Disponibilizar ambiente único aos planejadores, que permita o despacho de serviços por recursos
- Permitir avaliação dos planejadores para definição do recurso mais capacitado a atender a demanda, analisando qualificação, disponibilidade e tempo de deslocamento
- Possibilitar à equipe de campo sua interação com o time de planejamento por intermédio de solução de mobilidade
- Garantir que um volume de 15000 serviços possa ser automaticamente despachado durante o dia pelos diversos planejadores e em tempo aceitável

Soluções e Serviços SAP

- SAP ERP 6.0
- IS-U CCS 4.71 (Industry Solution for Utilities)
- SAP MRS 200 (Multi-Resource Scheduling)
- SAP MAU (Mobile Asset Management for Utilities)
- SAP Consulting Services
- SAP Custom Development Services

Porque SAP

- Solução com total aderência às necessidades da Light
- Integração nativa das funcionalidades MRS e MAU com o IS-U/CCS
- Linguagem de programação JAVA, bem aceita e conhecida no mercado
- Solução pioneira no mercado

Destaque da Implementação

- Implementação faseada, considerando diferentes cenários de negócio: corte e religa (maior volume) e demais serviços comerciais
- Implementação por equipe e "rollouts" por região (área geográfica)
- Equipe do cliente capacitada durante o projeto para execução dos "rollouts", sem suporte de Consultoria

Benefícios

- Solução única que permite gerenciar a equipe de campo, oferecendo indicadores para definição do melhor(es) recurso(s), de acordo com sua capacitação e conhecimento para atender um chamado, avaliando distância
- Acompanhamento de níveis de serviço para atendimentos às normas do segmento.
- Monitoramento gráfico das condições de execução, especialmente para os serviços urgentes
- Acesso pela empreiteira somente aos serviços de sua competência via sistema, para a programação de recursos e despacho a campo
- Aumento do número de religações realizadas no período, impactando diretamente nos índices de recuperação de receita

> "Buscávamos uma solução móvel, que permitisse o monitoramento em tempo real das equipes e o acompanhamento dos serviços desde o envio até seu encerramento"
>
> **Sérgio Cancela,** Gerente de TI da Light

A Light Serviços de Eletricidade S.A. (Light) distribui eletricidade, levando energia a cerca de 3,9 milhões de clientes residenciais, comerciais e industriais no Brasil. Para suportar uma estratégia corporativa de transformação e otimizar ainda mais os seus negócios, a Light investiu em soluções de despacho, execução e monitoramento de serviços com utilização de ferramentas de mobilidade.

Light Investe em Atendimento

Em 2008, o grupo começou a buscar no mercado uma solução que permitisse a otimização dos custos relativos aos serviços prestados em campo, tanto por equipes próprias como por terceiros. O aplicativo também deveria permitir a adequação dos serviços de campo aos padrões dos órgãos reguladores, bem como a melhoria da qualidade e da confiabilidade das informações oferecidas aos profissionais de campo.
"Buscávamos uma solução móvel, que permitisse o monitoramento em tempo real das equipes e o acompanhamento dos serviços desde o envio até seu encerramento", lembra Sérgio Cancela, Gerente de TI da Light

Solução e Serviços SAP

Com base nestas premissas, e após uma detalhada pesquisa de mercado, a companhia optou pelo SAP MRS 200. "Decidimos pelo MRS 200 porque ele apresentava total aderência às nossas necessidades, contava com integração nativa das funcionalidades MRS e MAU com o IS-U/CCS", afirma Sérgio Cancela, Gerente de TI da Light. Definida a solução, a Light optou pela SAP Consulting e SAP Custom Development para a implementação. Para a concretização do projeto, que entrou em operação em maio de 2009, foram enfrentados alguns desafios, como a criação de um ambiente único aos planejadores, permitindo o despacho de serviços por recursos. Do lado da equipe de campo, a solução deveria permitir que esta interagisse com o time de planejamento por meio de equipamentos móveis. Tudo isso para garantir que um volume de 15 mil serviços pudesse ser automaticamente despachado diariamente pelos planejadores da companhia.

Para que estes objetivos fossem alcançados, as equipes da SAP Consulting e da SAP Custom Development fizeram uso de uma série de melhores práticas de implementação. Por exemplo, toda a implementação foi dividida em quatro projetos, que foram conduzidos simultaneamente. Cancela explica que os ciclos foram divididos, de forma lógica, em quatro ondas, sendo que a primeira e a terceira envolveram a frente técnica e a segunda e quarta, a frente comercial. Com isso, os go-lives foram realizados sem impactos na operação, com downtime de apenas 48 horas. "A solução tem baixo impacto na infraestrutura e ambiente SAP instalado, permitindo paralelismo de cut-over sem muitos impactos de paradas no ambiente produtivo", explica o Gerente de TI da Light. "O benefício dos go-lives foram perceptíveis já no primeiro dia, com a visualização online das equipes de campo", destaca o executivo. Segundo Cancela, os serviços oferecidos pela SAP trouxeram uma série de benefícios estratégicos e de negócios. "Um exemplo foi a implementação faseada, que considerou diferentes cenários de negócio e realizou os rollouts por região. Também nossa equipe foi capacitada durante o projeto e fez os rollouts sem a necessidade de suporte da consultoria", lembra.

(10/10)
©2010 by SAP AG. All rights reserved. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and other countries. Business Objects and the Business Objects logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius, and other Business Objects products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of Business Objects S.A. in the United States and in other countries. Business Objects is an SAP company.
All other product and service names mentioned are the trademarks of their respec- tive companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express war- ranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™