LIGHT
MAIS CONTROLE PARA AUMENTAR DESEMPENHO FINANCEIRO

VISÃO GERAL

Indústria
Utilities

Localização
Rio de Janeiro, Brasil

Web Site
www.light.com.br

Soluções e services SAP®
Portfólio de soluções SAP for Utilities, incluindo os pacotes SAP® Customer Relationship Management (CRM) e Billing for Utilities

Parceiras de Implementação
CSC

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 de suas operações de negócios, a Light implementou as soluções SAP for Utilities. A companhia otimizou os processos de gestão financeira e de cobrança e reduziu custos operacionais ao elevar sua eficiência e controle.

Principais Desafios
- Suportar o crescimento com mais escalabilidade
- Automatizar e padronizar processos de vendas, cobrança e coleta
- Centralizar dados para aprimorar serviços ao cliente
- Melhorar a segurança e controle da informação
- Reduzir o número de aplicativos de software

Porque a SAP Foi Escolhida
- Reputação e posição de liderança
- Robustez e confiabilidade da solução específica para a indústria e localizada para o Brasil
- Escalabilidade e flexibilidade do software
- Capacidade de aprimorar conhecimento interno e investimento já feito em SAP
- Forte ecossistema de parceiros e recursos técnicos qualificados

Melhores Práticas de Implementação
- Evento patrocinado em nível executivo
- Criação de uma forte equipe de implementação que incluiu especialistas SAP da indústria
- Verificação frequente de qualidade de dados antes da migração
- Amplos testes e simulações do ambiente de produção e cenários antes do lançamento
- Realização de treinamentos

Baixo Custo Total de Propriedade
- Custos reduzidos de desenvolvimento e manutenção com minimização de customização
- Necessidade minimizada por licenças adicio-nais de software através da integração com ambiente já existente de software SAP
- Custos e esforços de TI reduzidos com desativação de interfaces e software legados
- Ganho de uma solução escalável para supor-tar o crescimento

Benefícios Financeiros e Estratégicos
- Alcance de melhor eficiência e precisão com integração e padronização de processos de vendas, cobrança e coleta
- Melhores serviços ao cliente e validação de relatórios gerenciais com dados centralizados
- Redução de reclamações relacionadas a erros de faturamento
- Ganho de flexibilidade para implementar processos e regras de cobrança customizada
- Redução da força de trabalho através da automação do planejamento de equipes para medição/leitura

Benefícios Operacionais

Indicador de Desempenho	Impacto
Número de reclamações de clientes	Reduzido
Produtividade de leitores de relógios FTE de campo	Melhorada
Produtividade do pessoal de backoffice de FTE	Melhorada
Erros de faturamento	Reduzido

Light

SAP®

"Escolhemos o software da SAP porque sentimos que ele estava melhor preparado para dar suporte à nossa estratégia de crescimento, além de oferecer mais funcionalidades e confiabilidade em relação a outras soluções que analisamos."

Newton Braune, CIO, Light Serviços de Eletricidade S.A.

www.sap.com/brazil/contactsap

Suporte para uma nova estratégia corporativa

Cerca de um ano após a nova direção ter assumido as operações da Light Serviços de Eletricidade S.A. do Rio de Janeiro, a companhia deu início a uma grande iniciativa de tecnologia. Com serviços prestados a 3,9 milhões de clientes, a empresa de utilities queria aprimorar o seu desempenho financeiro e a satisfação dos consumidores. Para isso, planejou aprimorar a gestão do relacionamento com seus clientes.

O software anterior era descentralizado e com processos manuais para entrada de dados, o que consumia muito tempo e era suscetível a erros. "Todo o processo de medição/leitura/coleta/cobrança era muito complexo, prejudicando nosso índice de coleta", disse Sergio Cancela, gerente de TI da Light.

Em busca de uma solução de indústria de qualidade comprovada

A Light queria uma solução que suportasse o seu crescimento no longo prazo. Depois de considerar soluções de mercado, a empresa optou pelo portfólio de soluções SAP for Utilities. "Gostamos de suas funcionalidades específicas para a nossa indústria e sua localização para suportar a legislação fiscal brasileira", destacou Cancela. "Podemos integrar o software ao nosso aplicativo SAP ERP para maximizar a nossa eficiência." A posição de liderança da SAP e o seu forte ecossistema de parceiros também foram decisivos.

Implementação otimizada

O projeto recebeu apoio de nível executivo e contou com o suporte de especialistas em SAP da indústria e a parceira de implementação CSC. "Aproveitamos o profundo conhecimento da equipe para desenhar os processos de negócios de acordo com as melhores práticas de mercado", explica Cancela. A Light desenvolveu diversos testes para checar qualidade em ambientes de produção simulados. "Para assegurar a adoção pelo usuário final, conduzimos extensos treinamentos para mais de mil usuários do software", acrescenta Cancela.

Processos de negócios integrados

A Light aprimorou seus processos de medição, cobrança e leitura e integrou-os aos processos financeiros e de vendas. "Antes, era necessário transcrever dados de uma planilha para a outra. Agora, tudo está integrado", explica Cancela. "Agora somos capazes de dar flexibilidade a esses procedimentos da forma que melhor atender às necessidades de nossos clientes", acrescenta.

Aprimorando operações

A melhoria destes processos permitiu que a companhia reduzisse a equipe dedicada a essa tarefa no escritório e em campo. A leitura automatizada ajuda a assegurar a precisão da medição e entrada de dados, possibilitando também a redução do número de reclamações relacionadas a erros nas contas e, consequentemente, aumentando a satisfação dos clientes.

Mais controle

"Temos um log de todas as atividades, de modo que conseguimos mais controle e governança sobre as atividades dos usuários", afirma Cancela. Esse controle também leva a uma melhor qualidade de dados, aumentando a confiabilidade dos relatórios gerenciais para suportar decisões.

Embarcando nesse projeto, a Light não só obteve maior controle, mas também construiu as bases para garantir a continuidade do valor sobre os seus investimentos no software SAP®. A companhia planeja implementar software para agendamento de manutenção e realizar o upgrade do aplicativo de gestão do relacionamento com clientes.

50 101 866 ptBR (10/10)
©2010 por SAP AG. Todos os direitos reservados.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer e outros produtos e serviços SAP aqui mencionados, bem como seus respectivos logotipos, são marcas comerciais ou marcas registradas da SAP AG na Alemanha e em outros países.

Business Objects e o logotipo da Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius e outros produtos e serviços da Business Objects mencionados neste documento, bem como seus respectivos logotipos são marcas comerciais ou marcas registradas da Business Objects Software Ltd. nos Estados Unidos e em outros países.

Todos os demais nomes de produtos e serviços aqui mencionados são marcas comerciais de suas respectivas empresas. Os dados incluídos neste documento são meramente informativos. As especificações nacionais dos produtos podem variar.

Este material está sujeito a alterações sem prévio aviso. Este material é fornecido pela SAP AG e suas empresas afiliadas ("Grupo SAP") apenas para fins informativos, sem declaração ou garantia de qualquer espécie, e o Grupo SAP não se responsabiliza por erros ou omissões relativos ao mesmo. As únicas garantias para os produtos e serviços do Grupo SAP são aquelas definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham tais produtos e serviços. Nada nos termos deste documento será interpretado como garantia adicional.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™