

# Gas Natural, a la cabeza en sistemas de información

La liberación de los mercados energéticos ha supuesto retos obvios a la mayoría de las empresas del sector. Para adaptarse al nuevo entorno de competencia, Gas Natural apuesta por la modernización de los sistemas de

información. Andrés García Guerrero, Director Corporativo de Sistemas de Información del Grupo pone de ejemplo el Datawarehouse implantado, considerado el más grande de Europa. Por Carolina Sánchez.

EL actual Grupo Gas Natural es el resultado de un proceso de reordenación y vertebración del sector del gas natural en España, cuando en 1991 se produjo la fusión de Catalana de Gas y Gas Madrid, y la aportación de los activos de distribución de gas canalizado de Repsol. Esta fusión dio origen a Gas Natural SDG, S.A., sociedad cabecera del Grupo.

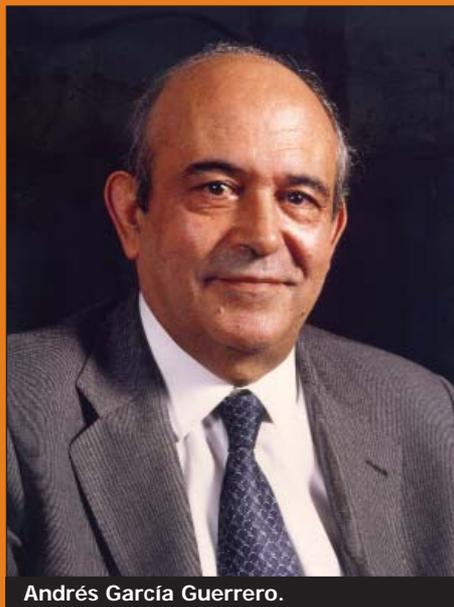
La actividad principal de esta multinacional energética es el aprovisionamiento, distribución y comercialización de gas natural en España, Italia y Latinoamérica; de hecho es el primer operador de distribución de gas natural en Latinoamérica. Pero también genera y comercializa electricidad, así como servicios y productos para el hogar y las pymes.

Con cerca de nueve millones de clientes en todo el mundo repartidos entre España, Italia, Argentina, Brasil, Colombia y México, y con las previsiones de futuro del Grupo, Andrés García Guerrero, Director Corporativo de la compañía, considera que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son imprescindibles para la integración de los entornos del negocio. Por ello, recientemente, han implantado nuevos sistemas de información con el objetivo de adaptarse a las necesidades del mercado. Andrés García afirma que 2005 va a ser un año de consolidación de los sistemas de información implantados en la compañía.

¿Cuál es el grado de introducción de las tecnologías de la información en el sector?

Las *utilities* en España han sido un sector tradicionalmente poco dado a la innovación en materia de sistemas de información. Ciertamente, había áreas en las que se habían ido introduciendo sistemas novedosos pero, en general, las empresas continuaban utilizando tecnologías consolidadas y no puntales en innovación.

Esto ha cambiado de manera radical en el nuevo marco de liberalización de los mercados energéticos. La adaptación de los procesos y actividades al nuevo entorno comporta una modificación profunda en los sistemas de información de todas las empresas del sector. De la misma manera, los retos planteados para adaptarse a este nuevo entorno de competencia, así como el mejor conocimiento del mercado, pasan



Andrés García Guerrero.

por la modernización y renovación de sistemas de información cada vez más complejos, a la vez que se agiliza la puesta en producción de nuevos procesos y sistemas.

Creo que todo esto ha impactado en todas las compañías del sector y, en la actualidad, se encuentran en los puestos más avanzados en lo que a introducción y uso de tecnologías de información se refiere, manteniendo todas ellas altos niveles de inversión en este campo.

#### DATAWAREHOUSE

¿Cuáles son las últimas novedades en TIC en el Grupo Gas Natural?

El Grupo Gas Natural siempre ha considerado que las tecnologías de la información contribuyen de una forma esencial a su negocio y aportan una sustancial ventaja competitiva en el mercado de los servicios energéticos.

En este sentido, el Grupo ha mantenido un perfil innovador en este ámbito. Como ejemplo, destaca la reciente implantación de un sistema de Datawarehouse basado en Linux y Oracle RAC, que incorpora tecnologías de Grid Computing y que es el más grande de Europa basado en esta tecnología. Además, recientemente, y en colaboración con SAP, Oracle, EMC y HP, hemos

extendido este concepto al Business Information Warehouse, que ha recibido la certificación de SAP y su soporte oficial. La ventaja de este tipo de arquitecturas es la gran potencia obtenida por medio de la paralelización de los recursos así como el bajo coste.

Otra área en la que recientemente Gas Natural ha incidido es en la implantación de VoIP en su Contact Center. En estos momentos estamos desplegando el proyecto por el cual integramos todas las plataformas de Contact Center, utilizando tecnología *full IP*, tanto para la voz como para los datos. Esta tecnología nos va a permitir una mejor gestión de las plataformas de atención al cliente a la vez que se incrementará la calidad de esa atención con unos costes disminuidos y controlados.

En el área de movilidad, Gas Natural ha desplegado un proyecto que incorpora cientos de agentes en el campo atendiendo a urgencias y servicios a domicilio. El *dispatching* de las operaciones, que anteriormente se realizaba sobre documentos en papel, se distribuye ahora on line a cada uno de los agentes de campo recibiendo de ellos las notificaciones de servicio. Este modelo tecnológico ha redundado en la calidad de los servicios proporcionados a nuestros clientes, a la vez que permite una gestión mejorada de los mismos y una reducción de costes.

Desde un punto de vista funcional, ¿cuál es la arquitectura de estos sistemas?

Los sistemas del Grupo tienen una arquitectura formada por un conjunto de elementos que constituyen nuestro soporte de Front-Office y que están basados en Siebel CRM y aplicaciones web. Un conjunto de elementos constituyentes, el Back-Office, y, finalmente, los servicios de soporte como el DataWarehouse y el sistema GIS, basado en SmallWorld.

Todos ellos están, lógicamente, interconectados por medio de un sistema de integración basado en MQSeries.

Este modelo de arquitectura, desarrollado al comienzo del año 2000, se ha demostrado muy flexible y nos ha permitido incorporar funcionalidades, aplicaciones y paquetes que nos eran necesarios en un entorno tan cambiante y de rápida evolución como el mercado de servicios energéticos.

La continua demanda de mejoras en la atención a los clientes, campañas de promoción y creación de nuevos productos y servicios, hacía que el impacto sobre los sistemas que soportaban estas actividades fuese enorme. A la vez que se incorporaban estas funcionalidades, no cabía descuidar los sistemas que conforman el núcleo de gestión y administración de la compañía, que a su vez se veían afectados por esas incorporaciones funcionales.

Disponer de un entorno robusto de EAI nos ha permitido flexibilizar la continua demanda de integración entre los entornos y el impacto de las nuevas incorporaciones de productos.

Naturalmente que esta arquitectura no es viable sin una infraestructura tecnológica robusta. La apuesta de Gas Natural ha pasado por constituir una red de comunicaciones de banda ancha que utiliza tecnologías DWDM y MPLS en los troncales, en parte sobre ramales de fibra óptica propios. Sobre esta red, transmitimos tanto voz como datos y video.

También hemos concentrado esfuerzos en asegurar la capacidad creando soluciones novedosas como las señaladas anteriormente e invirtiendo en tecnologías que aseguren el crecimiento, así como concentrándonos en construir un entorno seguro, tanto desde el punto de vista lógico como físico para que corran todos los sistemas.

Nuestro centro de cálculo se encuentra duplicado funcionando en modalidad activo-activo, de forma que, más que un sólo CPD con su



Sala de gestión de *dispatching*.

los proveedores como garantizar un proceso de adquisiciones que juzga cada oferta en función de los valores aportados a ella.

#### ¿Cuál ha sido la apuesta de Gas Natural en Internet?

Desde el año 1998, el Grupo Gas Natural otorgó gran importancia a Internet, no tanto como entorno de negocios especulativos, que es lo que se llevaba en la época, sino como vehículo y canal de aproximación e interacción con sus clientes y empresas colaboradoras, en una clara estrategia de empresa extendida.

el gas natural, es el combustible fósil menos contaminante y es la única energía que, hoy por hoy, puede hacer compatible el crecimiento económico con el desarrollo sostenible de nuestro planeta.

Por tanto, hace mucho tiempo que somos conscientes de la necesidad de proteger nuestro entorno y, por ello, dedicamos muchos esfuerzos a realizar actividades de sensibilización y educación medioambiental y de fomento del ahorro energético.

En esta línea, por poner un ejemplo, el Grupo, a través de la Fundación Gas Natural, que organiza seminarios y jornadas sobre temas de energía y medio ambiente y que edita publicaciones en colaboración con las diferentes administraciones públicas, consigue abordar distintos problemas relacionados con la preservación del entorno y concienciar sobre la necesidad de hacer un uso racional y eficiente de los recursos energéticos.

## "El ejercicio 2005 va a ser un año de consolidación de los sistemas de la información implantados en la compañía".

correspondiente back-up, lo que tenemos es un centro de cálculo distribuido.

Tras los buenos resultados obtenidos, este modelo de sistemas lo estamos aplicando a todas las filiales del Grupo Gas Natural en todo el mundo, concentrando activos en España y haciendo correr las aplicaciones por medio de una red de ámbito mundial.

#### POLÍTICA DE COMPRAS

#### ¿Cómo selecciona la dirección del Grupo a sus proveedores tecnológicos?

El Grupo Gas Natural aplica una política de compras y adquisiciones igualitaria de forma que, para cualquier adquisición de productos o servicios, planteamos concursos en los que seleccionamos a los participantes en función de sus capacidades técnicas y valoración de mercado.

Aún así, todos los participantes en cada concurso pasan por un proceso de valoración técnica y económica única para ese evento, que deben superar. Con ese criterio, los proveedores son seleccionados. Creemos que, de esta manera, garantizamos tanto nuestra mejor selección de

En el año 2000, el Grupo Gas Natural dio un paso decisivo con la creación de la Dirección Corporativa de e-business y el lanzamiento del Portal del Hogar, junto con La Caixa y BBVA, y del Portal del Instalador, con La Caixa, Repsol-YPF y las asociaciones CONAIF y FERCA.

El principio que ha guiado todas las iniciativas del Grupo Gas Natural en la Red ha sido poner al alcance de nuestros clientes y colaboradores todos los servicios que pueden obtener en nuestros centros de atención al público creando un concepto de Oficina Virtual. Hemos sido pioneros ofreciendo lecturas de contador por Internet o factura on line. En la actualidad, estamos ya utilizando los nuevos canales móviles, aunque siempre incorporamos nuevos servicios en la estrategia de convertir Internet en un punto principal de acceso e interacción con nuestros clientes.

#### ¿Cómo viven la creciente preocupación por el medio ambiente?

La preocupación por los temas medioambientales no es una cuestión nueva en nuestro Grupo. De hecho, la energía con la que trabajamos,

#### ¿Cuáles son las prioridades actuales de tecnologías de la información y la comunicación para el 2005?

Consideramos que este año 2005 va a ser un año de consolidación de los sistemas que ya se han creado. Cabe la posibilidad de que los acontecimientos y la evolución del mercado puedan hacer cambiar el panorama y, aunque estamos preparados para cualquier eventualidad, la dinámica no indica, en estos momentos, que debamos modificar nuestro punto de vista.

Las experiencias pasadas las vamos a aplicar a otros entornos, ya que el crecimiento es continuo y la estrategia de la compañía se basa en el crecimiento y la calidad.

Además, estamos aplicando planes de mejora en los procesos internos de gestión y construcción de las tecnologías de la Información mediante la introducción de metodologías que nos acerquen a cumplimientos mayores de los estándares CMM, no sólo con vistas a la mejora de la calidad en nuestros resultados sino como incremento en la mejora de la gestión de sistemas y ahorro de costes. ☒