

# Madrileña Red de Gas: el éxito de migrar a SAP en AWS, de la mano de Linke

Madrileña Red de Gas: tercera compañía de distribución de gas en España, por número de puntos de suministro, ha llevado a cabo varios proyectos de digitalización y transformación de su negocio. Por un lado ha migrado a SAP en AWS y por otro ha implantado una solución de *contact center* basada en la nube: Amazon Connect. Para conseguir los mejores resultados en ambos proyectos ha contado con Linke, empresa de servicios de consultoría en la nube, y primer integrador de sistemas no global acreditado como *premier consulting partner* de Amazon Web Services, con competencia de SAP a nivel mundial. En esta entrevista Chabier Sanvicente, CEO de Linke, nos describe cómo se ha llevado a cabo el proyecto y los beneficios obtenidos.

Inma Elizalde

**Madrileña Red de Gas, (MRG), ha acometido varios proyectos de digitalización y transformación de su negocio y para ello ha elegido a Linke. ¿Cuál ha sido el mayor reto que les ha presentado este proyecto?**



Chabier Sanvicente, CEO de Linke

Se trataba de migrar un centro de datos en su totalidad a la nube, lo que entraña el traslado de muchos sistemas y aplicaciones críticas para la operativa de una compañía.

Una iniciativa de esta envergadura es de por sí un reto, teniendo en cuenta que se tienen que garantizar la disponibilidad de los sistemas y la continuidad de las operaciones y transacciones en todo momento.

Se movieron todos los sistemas, por lo que fue necesario mucha metodología que asegurase el éxito.

### ¿Qué objetivo perseguía MRG yendo hacia el cloud?

Como muchas otras compañías, MRG es consciente de que su crecimiento y evolución depende en gran parte de su capacidad de seguir siendo eficientes e innovar. Para seguir en esa línea necesitaba un marco de trabajo más flexible que se adaptase a sus necesidades y que le permitiese mayor agilidad, así como la posibilidad de incidir sobre los costes recurrentes de la infraestructura por un modelo de pago por uso, abandonando un escenario de tarifa plana que le ofrecía su anterior proveedor de centro de datos.

Además, mover la infraestructura a la nube era un punto de partida para, después, aprovechar otras tecnologías y acelerar la entrega de servicios.

*"El proyecto ha permitido a MRG cambiar su modelo de acuerdos de nivel de servicio"*



### Como consultores, tras escuchar las necesidades de MRG, ¿qué hoja de ruta propusieron?

Hicimos una propuesta que se ajustaba a los requerimientos de la *utility*, en la que se primaba la reducción de la complejidad y los costes, al tiempo que se mejoraba el rendimiento y la capacidad de la infraestructura para responder a las necesidades de negocio.

Además, tuvimos en cuenta que no se trataba solo de un procedimiento técnico, sino que tenía una fuerte exigencia de consultoría para evitar retrasos y conseguir realmente la escalabilidad, flexibilidad, agilidad y simplificación que la compañía necesitaba.

### ¿Cómo han llevado a cabo la migración?

La migración tenía que realizarse en menos de 100 días y en los dos primeros meses movimos el 90 % de las cargas de trabajo mediante lo que comúnmente llamamos *lift-and-swift*. Para conseguirlo, empleamos AWS Elastic Beanstalk, que nos permitió automatizar la asignación de recursos necesarios para las aplicaciones no SAP, y liberar tiempo para los sistemas SAP más complejos y críticos. En este proceso utilizamos Amazon WorkSpaces, que ofrece acceso a las aplicaciones *legacy* a través de un escritorio virtual.

Tras ese *lift-and-shift* iniciamos un periodo de estabilización, en el que se trabajó fundamentalmente en los retos que suponían ciertas aplicaciones que, por su arquitectura, no estaban preparadas para entornos *cloud*, además de analizar todas aquellas áreas que pudiesen beneficiarse de las ventajas de la plataforma AWS para simplificar y optimizar costes allí donde fuese posible.



De ahí surgió, por ejemplo, el segundo proyecto, en el que se utilizó Amazon Connect, para mejorar el servicio de *contact center* de la compañía.

### ¿Cuál es la mayor aportación que ha hecho Linke?

A nuestro juicio, creemos que en esta iniciativa era fundamental un socio que aglutinase experiencia y conocimiento en *cloud* y SAP, dado que el 80 % del negocio de Madrileña Red de Gas está gestionado por sistemas SAP, algunos

de ellos críticos como SAP Utilities (IS-U) -el vertical para este sector clave- o SAP NetWeaver, la plataforma de desarrollo, aprovisionamiento y gestión de aplicaciones en entornos de software heterogéneos.

Era esencial un socio fiable especializado en consultoría tecnológica SAP en la nube, con fuertes capacidades de consultoría para entender las necesidades y los flujos de trabajo de la compañía, asegurando una correc-

ta coordinación con los diferentes departamentos de negocio y con multitud de proveedores.

**¿Cuáles han sido los mayores beneficios que ha conseguido MRG en los dos proyectos?**

Sin duda el beneficio más inmediato para MRG ha sido conseguir esa flexibilidad que buscaba, ya que puede reducir o aumentar los recursos en función de las necesidades del negocio. Esto ha dado como resultado una reducción de sus costes en torno al 10 %.

Por otro lado, IT está siendo capaz de suministrar servicios con mayor rapidez a los usuarios internos. Es decir, si una unidad de negocio

necesita una respuesta rápida a un problema, se puede conseguir una prueba de concepto en pocos días, un proceso que antes podía llevar meses hasta conseguir la infraestructura necesaria.



*"En esta iniciativa era fundamental un socio que aglutinase experiencia y conocimiento en cloud y SAP"*

Asimismo, MRG ha conseguido reducir los tiempos de ejecución de las transacciones y procesos "batch" en los sistemas SAP. Eso permite que los empleados accedan a los datos que necesitan de manera más rápida, redundando en una mejora de la productividad y de los servicios que ofrece la compañía.

Por último, también es muy destacable que el proyecto le ha permitido cambiar su modelo de "acuerdos de nivel de servicio", que actualmente está ligado a la experiencia del usuario y al rendimiento del negocio, en lugar de centrarse en métricas de IT.

En lo que respecta al proyecto de *contact center* basado en *cloud*, la compañía ha sentado las bases para ofrecer una mejor experiencia omnicanal al cliente. Este proyecto le ha permitido mejorar la relación con los clientes ya que facilita, por ejem-

plo, que puedan concertar citas, recibir información en tiempo real para conocer dónde está el técnico, realizar las lecturas del contador o enviar información por diferentes canales.

**Linke cuenta con soluciones propias para mejorar la automatización de los despliegues de SAP en AWS. ¿Las han utilizado en este proyecto?**

En la migración no se utilizaron, pero sí las hemos implementado una vez en la nube (arranques y paradas, *backups*, chequeos, monitorización...).

**¿Cómo han ayudado a Madrileña Red de Gas a sacar el máximo partido de sus inversiones en entornos SAP y en la infraestructura de AWS?**

Desde un punto de vista económico, Madrileña Red de Gas ha podido aprovechar todas las ventajas que ofrece una plataforma de *cloud* público como es la flexibilidad, escalabilidad y el pago por uso de su infraestructura.

Pero, además, hay otras cuestiones importantes de las que MRG ha podido beneficiarse de la experiencia de Linke como la velocidad en el *time-to-market*, por ejemplo, en la implementación de su *call center* en

AWS en tan solo dos meses. También ha podido sacar ventajas de otros aspectos asociados al *cloud* como trabajar con metodologías ágiles que permiten la entrega y mejora continua de aplicaciones de negocio mediante ciclos muy cortos.

**¿Cuáles son los puntos clave que destacaría del proyecto?**

Principalmente tres. Por un lado está la gran cooperación que hubo entre Madrileña Red de Gas, AWS y Linke para llevar a buen término el proyecto, cum-

pliendo con las expectativas marcadas. Por otro, las ventajas que ofrece a MRG la nube junto con la experiencia de Linke en migraciones a esta plataforma, que hizo que todo el proyecto se pudiera completar en un periodo de tiempo muy corto. Por último, pero no menos importante, resaltaría el éxito de la migración de un entorno tan crítico y complejo como es un sistema SAP específico para el sector de la energía.

*"Hicimos una propuesta en la que se primaba la reducción de la complejidad y los costes, se mejoraba el rendimiento y la capacidad de la infraestructura"*