



Électrifier SAP pour Singapore Power

Alimenter plus d'un million de foyers et d'entreprises en électricité

Singapore Power Group (SP) est un important fournisseur d'électricité dans la région Asie-Pacifique. Le groupe possède et exploite des sociétés d'acheminement et de distribution d'électricité et de gaz à Singapour et en Australie, principalement dans les états de Victoria, de la Nouvelle-Galles-du-Sud et du Queensland. Plus d'un million de clients, industriels et particuliers, à Singapour bénéficient d'exceptionnels services d'acheminement et de distribution d'électricité et de gaz de SP, ainsi que de ses services de soutien au marché. Parmi les grandes villes du monde entier, Singapour se distingue par la rareté et la brièveté de ses coupures de courant, évaluées conformément à des indices industriels internationaux.

En Australie, SP possède une société de fourniture d'électricité diversifiée, SPI (Australia) Assets, principalement constituée des entreprises de Jemena et de 51 % de SP AusNet, une société par actions cotée aux bourses d'Australie et de Singapour.

Le défi

La division Data Centre (DC) Operations soutient toutes les divisions de Singapore Power, qui utilise les solutions SAP IS-U, CRM et BW, HRMS, Financials & Logistics et Enterprise Portal pour gérer la facturation, le suivi des consommations et les autres activités essentielles de l'entreprise.

Singapore Power a choisi SAP comme plate-forme ERP stratégique. Mais en raison des fonctionnalités d'automatisation basiques de SAP, le groupe a été contraint de recourir à des traitements batch développés en interne pour assurer la planification et la gestion de traitements critiques pendant la nuit. À mesure que l'adoption de SAP s'accélérait et que des modules SAP supplémentaires

DÉFIS POUR L'ENTREPRISE

- Gestion de tous les traitements SAP y compris les traitements parallèles de données en masse
- Automatisation de la maintenance des paramètres et variantes SAP
- Élimination des dépendances temporelles liées à la planification SAP

SOLUTION AUTOMIC

- Intégration transparente avec les composants SAP ERP, CRM & BW
- Souplesse calendaire
- Gestion et supervision centralisées des traitements
- Gestion automatisée des erreurs, et des notifications en cas d'erreur

BÉNÉFICES POUR LE CLIENT

- Visibilité intégrale du processus de facturation
- Réduction de 2 à 3 jours des délais de développement de SAP
- Diminution des erreurs humaines et de la dépendance vis-à-vis des équipes stratégiques
- Amélioration de la vérifiabilité et de la conformité

étaient déployés, la nécessité pour Singapore Power de planifier des événements pendant la nuit a également augmenté.

La mise à niveau de SAP vers ECC 6 a encore complexifié la situation. Cette mise à niveau imposait en effet la mise en œuvre de traitement strictement planifiés, augmentant encore la pression exercée sur les activités gérées pendant la nuit. Tandis que les délais de développement atteignaient 2 à 3 jours à chaque mise à niveau et que les tâches de facturation dépassaient de plus en plus l'échéance cruciale de 8 heures du matin, SAP semblait ne plus être à la hauteur des tâches qui avaient justifié son déploiement.

Conscient de la nécessité d'adopter une solution professionnelle capable d'aider sa plate-forme informatique à évoluer avec la croissance de son activité, Singapore Power a établi une liste de ses principales exigences en matière d'automatisation :

- Gérer l'ensemble de la charge de données SAP, et notamment le traitement en parallèle d'informations massives

« Avec d'autres outils, le suivi des tâches père-fils dans SAP est peu ergonomique et rend la surveillance difficile. Automic est simple d'utilisation et intuitif. Les nouveaux utilisateurs peuvent facilement apprendre et maîtriser l'outil Automic. »

Lim Soon Jong

Responsable de la division Data Centre Operations

- Automatiser la maintenance des paramètres et variantes de SAP
- Éliminer les dépendances temporelles de la planification SAP
- Réduire les erreurs manuelles
- Gérer les transferts de fichiers

Pour DC Operations, il était impératif de trouver une solution qui garantirait que le service en ligne ne serait pas impacté par les traitements batch. Leur production en 24/7 impliquait que l'exécution des traitements nocturnes critiques prenne fin avant 8 heures, quotidiennement. En outre, si les traitements n'étaient pas exécutés en temps voulu, l'expérience des utilisateurs finaux durant les heures ouvrées était dégradée.

« Nous avons procédé à des études de marché et avons consulté Gartner pour identifier les principaux acteurs dans le domaine de l'automatisation SAP, » déclare Jason Lim, directeur adjoint de la division Data Centre Operations de Singapore Power.

Singapore Power a invité trois fournisseurs à se livrer à l'exercice de la preuve de concept. « Notre preuve de concept reposait sur une liste d'exigences essentielles, au premier rang desquelles figurait une intégration très étroite avec SAP. Nous nous intéressions aux fonctionnalités et à l'ergonomie ; nous avons donc souhaité évaluer dans quelle mesure chaque solution correspondait à nos besoins internes et à nos exigences opérationnelles. Étant situés à Singapour, nous avons besoin d'un partenaire qui soit capable de proposer une structure d'assistance efficace, ainsi qu'un outil à la hauteur de la tâche. »

L'essai a révélé que l'un des fournisseurs n'offrait pas de prise en charge du traitement en masse de transactions SAP, tandis qu'un autre outil ne pouvait saisir automatiquement les paramètres de facturation dans les définitions des processus de masse ; DC Operations requiert en effet l'application de paramètres de facturation quotidienne au début de chaque journée de traitement.

La solution Automic

Privilégiant la simplicité d'utilisation et l'intégration étroite avec SAP, Singapore Power a opté pour la solution d'Automic.

Automic automatise le traitement de SAP R/3, CRM et BW. Auparavant, DC Operations devait se connecter à des instances distinctes pour piloter les différents traitements dans chaque système. Depuis une interface utilisateur Automic unique, les équipes peuvent accéder à toutes les informations nécessaires et superviser les traitements transitant d'IS-U vers CRM, puis BW. L'automatisation des traitements a permis à Singapore Power d'éliminer la latence, de réduire les risques et d'améliorer les synergies de la charge de travail de SAP.

La planification flexible d'Automic permet aux équipes de Singapore Power de satisfaire aux exigences très complexes des exécutions imposées par l'activité de la société. La fonction de synchronisation des traitements d'Automic s'est avérée très utile, en gérant l'accès aux objets et tableaux partagés, tout

particulièrement lors du contrôle des mises à jour financières. Les opérateurs sont immédiatement notifiés en cas de conflit ou d'incident.

Bénéfices pour Singapore Power

Singapore Power a initialement acquis la solution Automic pour relever les défis inhérents à son environnement SAP ; depuis la mise en œuvre d'Automic, Singapore Power a étendu l'utilisation de la solution à d'autres systèmes que SAP, et propose ainsi une interface de visualisation unique des systèmes SAP et autres.

Cette expansion a été accomplie sans qu'il soit nécessaire de mobiliser davantage d'équipes pour gérer la charge de travail accrue. Le rapport administrateurs/systèmes a été multiplié par deux. La diminution des interventions manuelles permet au personnel de s'occuper de tâches plus productives. Avec Automic, la fenêtre de traitement a été réduite, car les dépendances fixes ont été remplacées par des dépendances séquentielles, réduisant ainsi de 6 heures les délais de traitement pour le système de gestion RH.

« Avant Automic, les activités manuelles étaient sujettes aux erreurs humaines. À titre d'exemple, l'exécution des tâches était contrôlée manuellement, et une tâche pouvait être accidentellement déclenchée le mauvais jour. Ces erreurs humaines peuvent avoir des conséquences lourdes, et notamment la mise en œuvre d'efforts considérables pour saisir les données à nouveau et vérifier les rapports. Avec Automic, nous avons l'assurance que cela ne se produira pas. L'élimination des erreurs entraîne la disparition des risques métier et nous aide à respecter nos accords sur les niveaux de service. »

Jason Lim, directeur adjoint de Data Centre Operations

Outre l'automatisation des traitements, Automic aide DC Operations à gérer le spool de SAP. En moyenne, les opérateurs devaient glisser-déposer manuellement cinquante rapports chaque jour, ce qui représentait une heure de travail. Singapore Power a automatisé le routage et la diffusion des rapports et a complètement éliminé ce travail manuel, libérant une heure que les équipes peuvent désormais consacrer à la surveillance de l'activité. Singapore Power utilise Automic pour transmettre les fichiers de règlements à ses partenaires d'affaires et respecter ses ANS.

Orientation future

Au-delà de l'environnement SAP, il existe un besoin émergent de gérer le lancement et le transfert des mises à jour d'applications ; ici encore, la solution Automic peut être mise en œuvre.

- Intégration avec HP Service Center
- Les équipes BASIS n'intervient plus dans le processus de mise à jour des applications en phase de production
- Copie de système SAP
- Application Release Automation garantit des lancements sans intervention des utilisateurs

Pour plus d'information ou pour obtenir une démonstration, veuillez consulter notre site : www.automic.com