

Estrategia Corporativa

11 de octubre de 2012



Oficina de Estrategia Corporativa

La Oficina de Estrategia Corporativa (OEC) se creó para asesorar al Director Ejecutivo y a su equipo de trabajo en el análisis de información para el desarrollo de estrategias y el logro de las metas de la empresa. En diciembre de 2011, la Autoridad de Energía Eléctrica (la AEE) centralizó las unidades organizacionales de informática bajo la supervisión de la OEC, con excepción de la unidad de informática del Sistema de Retiro.

Además, creó el Comité para el Desarrollo de la Red Inteligente (*Smart Grid*), que desarrolló el Plan Táctico para Optimizar las Operaciones y Servicios de la AEE 2011 al 2015. Para desarrollar el Plan, se utilizaron los conceptos que en la industria eléctrica se conocen como red inteligente o *Smart Grid*. El mismo complementa el Plan Estratégico Corporativo 2011-2015, profundizando en los aspectos técnicos que añaden inteligencia a las operaciones de la AEE. Los logros de la OEC incluyen los de: la Oficina de Tecnología Operacional, Informática Corporativa, Informática de Servicio al Cliente, y otras oficinas de informática internas.

Logros:

1. Nuevo Sistema de Servicio al Cliente (*CC&B-Customer Care and Billing*)

Reemplazo del Sistema de Servicio al Cliente por uno de tecnología avanzada para flexibilizar y optimizar los servicios y la facturación. Este sistema permite la automatización de múltiples actividades que se realizaban de forma manual y agiliza la atención a los clientes, mediante la integración con otros sistemas de informática y operaciones.

2. Reemplazo del Contestador de Llamadas (*IVR*)

El reemplazo del *Interactive Voice Response (IVR)* provee mayor funcionalidad automatizada al proceso de respuesta al cliente por el 787-521-3434 del Centro de Llamadas de Servicio al Cliente, que está disponible 24 horas los 7 días

de la semana. Este servicio está integrado con CC&B. Además, se añadió el 787-521-5454 para que los empleados de la AEE soliciten apoyo técnico a la Oficina de Informática Corporativa.

3. Nuevos Servicios en la Internet

Los servicios más importantes implementados en aeepr.com son:

- Versión móvil (teléfonos inteligentes) de aeepr.com
- Portal Mi Cuenta, mediante el cual el cliente puede acceder y pagar su factura, ver su historial de consumo y de pago, entre otras cosas
- Mapa de Sectores Sin Servicio y formulario para notificar en línea estos sectores
- Portal de Inversionistas
- Formulario para notificar en línea el hurto de energía de manera confidencial
- Validación de certificaciones otorgadas por la AEE

Además, se integraron las Solicitudes de Sectores sin Servicio recibidas por la Internet al Registro de Averías. Esto elimina el proceso manual de cotejo de correos electrónicos recibidos en la cuenta sinservicio@prepa.com.

4. Redes Sociales

A través de mensajes en la red social Twitter, se incorporó otra alternativa para que los clientes le comuniquen a la AEE sectores sin servicios, emergencias, averías, entre otras cosas. Además, la AEE puede notificar averías, sectores sin servicio, vías libres, entre otras cosas.

5. Service Oriented Architecture (SOA)

Se implementó SOA como herramienta de transporte para integrar los componentes de la Red Inteligente y varios sistemas dentro del ámbito operacional

y de informática. La ventaja de este desarrollo es reducir el costo y tiempo de futuras implementaciones, ya que sustituye la necesidad del desarrollo de interfaces entre aplicaciones. A través del SOA se comparte la información entre los sistemas sin intervención humana, se agilizan los procesos operacionales y se logra una atención más personalizada y efectiva con el cliente interno y externo.

6. Portal de Inteligencia de Negocios (*BI-Business Intelligence*)

Se implementó el Sistema de Información Ejecutivo, *Dashboard Ejecutivo*. En éste se presentan indicadores de desempeño de la AEE, tales como: presupuesto versus gasto, tiempo extra y compensatorio, sectores sin servicio, solicitudes de desganche, llamadas atendidas en el Centro de Servicio al Cliente, tiempo de espera en las Oficinas Comerciales, entre otros.

7. Mejoras al Registro de Llamadas Centro de Servicio al Cliente

Los representantes del Centro de Servicio al Cliente registran los pagos por teléfono en la aplicación de Registro de Llamadas actualizando inmediatamente los balances en *CC&B*. De esta manera, se eliminó el proceso de transferencia de archivos y se agilizó la actualización del balance de las cuentas de los clientes.

8. Estandarización de Direcciones de Acuerdo al Correo Federal

Se actualizaron las direcciones postales de nuestros clientes en el formato estándar, según lo requiere el Correo Federal (USPS). Además, el USPS aplica un descuento por gastos de franqueo, que representa ahorros anuales de aproximadamente \$2,000,000.

9. Instalación de GPS a la Flota de Vehículos

Se instalaron 744 *Global Positioning Systems* (GPS) a vehículos de los Directorados de Transmisión y Distribución, Generación, Operaciones e Infraestructura y Servicio al Cliente. La instalación de GPS en los vehículos nos provee información minuto a minuto de la localización de éstos, lo que facilita la

administración de las brigadas y la utilización óptima de las mismas en la asignación de trabajos. Además, fomenta el mejor uso de los vehículos y el tiempo de los recursos.

10. Acuerdo de Intercambio de Información Geográfica

Se firmó un acuerdo de intercambio de información geográfica con el Municipio de Caguas. La AEE provee información del sistema eléctrico y el Municipio de Caguas provee información de sectores, direcciones, calles y otros. Este acuerdo permite obtener información actualizada de sectores, direcciones y calles, y otra información de instalaciones del Municipio no disponible a la AEE, para mantener nuestra base de datos del Sistema de Información Geográfica (GIS). Este acuerdo nos permite mejorar la prestación de servicio a los clientes del Municipio de Caguas. Seguimos negociando con otros municipios para establecer acuerdos similares.

11. Nuevo Portal de Información de Averías del Sistema de Distribución (*Webportal*)

Este portal es un sistema de información a través de la Intranet que permite ver en tiempo real la cantidad de clientes y los sectores sin servicio. Permite ver la información a nivel Isla, región y distrito. Tiene dos versiones, una estándar y otra móvil (teléfonos inteligentes), lo que facilita la administración de los recursos desde la red de teléfonos celulares corporativos. Además, provee varios informes de averías y de infraestructura de distribución eléctrica de la Isla.

12. Inventario de Bombas de AAA

Se incorporaron en el GIS las instalaciones de la AEE y de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA). Se creó un informe de bombas de la AAA fuera de servicio en el Webportal, utilizando la información del sistema *Outage Management System (OMS)* y la información de la AAA. Este informe será utilizado durante temporadas de emergencias para darle prioridad al restablecimiento de servicio de estas instalaciones.

13. Proyecto Piloto Urbanización Bucaré–Broadband Over Power Lines (BPL)
En este Proyecto piloto se probó la tecnología de red inteligente (*Smart Grid*). Consistió en proveer a los clientes información de consumo de energía diario, por enser eléctrico, y la proyección de consumo mensual mediante un portal de la Internet. También, incluyó recomendaciones para el ahorro de energía. En éste se probaron conceptos de medidores inteligentes, banda ancha sobre líneas eléctricas (BPL), balance de energía, medidores de lectura remota para agua y otras.

14. Aguirre Verde
La AEE participó junto a otras agencias del gobierno para desarrollar tecnologías consideradas verdes en poblado de Aguirre en Salinas. La aportación de la AEE, estuvo relacionada con el remplazo de luminarias públicas a tipo LED e Internet gratis para los residentes del área, entre otras aportaciones.

15. Modelaje para plataforma OSI/PI
Se desarrolló un sistema de consolas de información de los sistemas de generación de la AEE, sobre una plataforma de OSI/PI. A través de éste se obtienen datos de las unidades generatrices, tales como: el consumo de combustible, generación, entre otros.

16. Remodelación y Mejoras a los Centros de Cómputos de Monacillo y Santurce
Se hicieron mejoras a los sistemas de potencia y resguardo de energía, así como a la redundancia de los *Data Centers* de Monacillo y Santurce. Esto mejoró la confiabilidad de los sistemas de operación de la AEE. Además, se creó un nuevo centro de recuperación de datos en la Central Generatriz de Aguirre.

17. Fortalecimiento de la Infraestructura de Procesamiento de Datos
Se adquirieron e instalaron nuevos equipos de procesamiento de datos, tales como: los SUPERDOMEs, para fortalecer la infraestructura de los sistemas de información de operación.

18. Cargadores para Vehículos Eléctricos

Se adquirieron e instalaron cargadores para vehículos eléctricos. Estamos en el proceso de adquirir un vehículo eléctrico para hacer pruebas del efecto que tendrá éste en la red eléctrica de distribución.

Proyectos en Progreso

1)	Estandarización SOA: Establecimiento de estándares para el desarrollo de todas las interfaces conectadas a la Barra	10%
2)	Mejoras al Repositorio de Datos Corporativos, reestructuración y modernización de los <i>Dashboards</i> :	
3)	Oracle iSupplier	15%
4)	Conversión del Sistema <i>Budget On Line</i> de <i>Microsoft.net</i> a <i>Oracle APEX</i>	40%
5)	Consolidación de informes BI Publisher a OBIEE– Migración	15%
6)	Portal Corporativo de Aplicaciones	80%
7)	Mejoras al Registro de Llamadas CSC	10%
8)	Registro de Reclamaciones y Flota	42%
9)	Registro Autorización de Millaje	50%
10)	Aplicación Personal de Apoyo Disturbios Atmosféricos- PADA	80%
11)	<i>Business Process Management</i> - Automatización Hoja de Solicitud de Tiempo Extra en Transmisión y Distribución	40%
12)	Aplicación Informe de Combustible del Directorado de Planificación y Protección Ambiental	10%
13)	Formulario de Servicios aeepr.com	90%
14)	Formulario de Pago por Débito Directo para Mi Cuenta	30%
15)	Portal de Kronos	5%
16)	Nuevos Portales para los Directorados	30%
17)	Apoyo en el desarrollo del Portal para manejo de documentos - Truenorth	50%
18)	Flujograma de proceso interno para reportar un sector sin servicio a través de la red social <i>Twitter</i> con el fin de estandarizar el servicio	5%
19)	Creación de <i>Blog</i>	95%

20) Proyecto Mi Cuenta integrado con mensaje de texto-MOBIZA	85%
21) Plan Piloto de Metros Inteligentes en San Juan (30K metros)	15%
22) Reemplazo de la tecnología actual de metros a medición remota por la nueva generación de metros inteligentes	2%

Proyectos Futuros

Internet

- Rediseño de aeepr.com para incorporar:
 - Incorporación de la AEE en otros medios sociales
 - Sección para niños en Internet PREPAKids.com
 - Desarrollo de encuestas para conocer la opinión de los clientes
 - Nueva casa interactiva que ofrezca consejos a los clientes sobre el uso eficiente de la energía eléctrica
- Integrar más servicios a través de la *Web*, tales como: solicitud de servicio nuevo; transferencia de servicio, desconexión de servicio y cambio de dirección postal.
- Desarrollo de aplicación para que los clientes puedan ver el estatus de todas sus solicitudes a través de la *Web*.
- Desarrollo de nuevo mapa de sectores sin servicio que incorpore funcionalidades más interactivas y personalizadas.
- Pago automático programado (según la fecha que escoja el cliente) a través del Portal Mi Cuenta.
- *Chat* para ofrecer ayuda a nuestros clientes.
- Desarrollar una página *de Blogs* para la página de aeepr.com.
- Notificación al cliente vía *e-mail* o mensaje de texto de que la fecha de pago de la factura está próxima a vencer.
- Incluir en el Portal Mi Cuenta y Mi Cuenta Móvil la alternativa de que el cliente reciba notificación cuando exceda una cuota de consumo preprogramada.
- Desarrollo de una red inteligente de cargadores de vehículos eléctricos.

- Desarrollo del *War Room*. Esta será una cámara donde se podrán observar los *dashboards* de todos los parámetros relevantes de la empresa en tiempo real, de forma simultánea.
- Establecimiento junto a PREPANet, de una red de banda ancha que cubra toda la Isla.
- Modernización de la red de comunicaciones de la AEE.
- Integración de todos los sistemas de información de la AEE.
- Diseño e implantación del sistema necesario para traer el Oracle *E-Business Suite* a la AEE
- Utilización de dispositivos móviles para aumentar la eficiencia de nuestro personal de campo
- Desarrollo del sistema de autodiagnóstico de fallas. Esto permitirá detectar averías y situaciones del sistema, antes de que el cliente llame al Centro de Servicio al Cliente.