



Acerca del cliente

MetroGAS es el distribuidor de gas más grande de Argentina por su número de clientes, y presta servicio a Buenos Aires y a 11 distritos alrededor de la ciudad. Más de 2.5 millones de consumidores y negocios argentinos confían en MetroGAS como motor de sus vidas diarias.

www.metrogas.com.ar

Ubicación

América Latina

Industria

Servicios públicos

Área de solución

Acelerar las aplicaciones principales

Productos en uso

Pure Storage® FlashArray™//X
Pure Storage FlashArray//C
Pure1®

MetroGAS se convierte en proveedor de servicios públicos basado en datos

MetroGAS, que cuenta con millones de hogares y empresas argentinas que confían en su red de gas natural, posiciona la seguridad y calidad de experiencia de sus clientes por encima de todo. Al operar en un entorno regulatorio complejo, debe brindar no solo un excelente servicio, si no también procesos robustos de datos y de facturación.

Cuando la solución de almacenamiento ya no pudo mantenerse al día con las estrategias de seguridad, las necesidades de sus clientes y el cambio regulatorio gubernamental, MetroGAS lo reemplazó por FlashArray de Pure Storage administrado por Pure1. Facturación más rápida y nuevas medidas de seguridad posicionaron a la empresa para ofrecer un mejor servicio a sus clientes a través de todos los canales y fortalecer su oferta digital.

“La velocidad de FlashArray de Pure significó un cambio radical. No solo se obtuvo una mejora en las respuestas ante las regulaciones gubernamentales, sino que comenzamos a ofrecer servicios de facturación convenientes para nuestros clientes. Esa es la verdadera ganancia desde mi punto de vista”.

**OSCAR ALARCÓN RODRÍGUEZ,
JEFE DE INFRAESTRUCTURA**

Impacto sobre MetroGAS



Mejora y acelera la facturación para cumplir con los requisitos gubernamentales



Mejora la seguridad y confiabilidad de la red de gas natural



Desarrolla base para el servicio de clientes digitales, incluyendo facturación

Desafíos



Nuevas regulaciones requirieron prácticas de facturación más frecuentes



Redes de gas antiguas requirieron un mantenimiento más proactivo



Crecientes expectativas de clientes sobre los servicios digitales y la flexibilidad

Servicios de gas natural alimentados por datos

MetroGAS es más que un proveedor de servicios públicos. Es una pieza fundamental de la infraestructura de Argentina. La confiabilidad y seguridad de sus tuberías de gas natural son supremas, al igual que la calidad del servicio al cliente.

Los datos conforman el núcleo de las operaciones de MetroGAS, desde el mantenimiento de las tuberías, la facturación, a la experiencia digital de sus clientes. "Hoy en día, nuestros clientes esperan servicios digitales como apuesta inicial. Para nosotros, eso significa usar datos de nuestros clientes en cada parte de nuestra organización", indicó Oscar Alarcón Rodríguez, jefe de infraestructura de MetroGAS.

Alarcón y el equipo de infraestructura participan en la transformación de datos en MetroGAS, que abarca la práctica de facturación, la gestión de tuberías y el servicio al cliente. En 2019, reemplazaron el almacenamiento previo de la empresa con FlashArray//X de Pure Storage y lo complementaron el año siguiente con FlashArray//C. Pure ahora respalda el 95% de las operaciones de MetroGAS.

Mientras tanto, los snapshots SafeMode de Pure aseguran la copia de seguridad y recuperación de datos, algo que le otorga a MetroGAS la tranquilidad de que no se perderá información de su red crítica o los datos de sus clientes en caso de un ataque de ransomware u otro tipo de desastre.

PureStorage FlashArray//X maneja la carga de trabajo diaria, como los procesos de facturación, mientras que FlashArray//C admite procesos fundamentales como el CRM de MetroGAS. El equipo de infraestructura también cambia las cargas de trabajo entre arreglos basados en sus necesidades. Por ejemplo, es posible mover de forma temporal los procesos CRM urgentes del FlashArray//C al //X para un procesamiento más rápido.

"La flexibilidad de poder cambiar cargas de trabajo de datos entre nuestros FlashArray //X y //C es muy importante" dijo Alarcón. "Independientemente de lo que suceda con las regulaciones o las necesidades del cliente, podemos optimizar nuestros procesos de datos usando el mejor arreglo para el trabajo".

Resultados



Reducción de los tiempos de procesamiento por lote en un 40%



Seguridad en los datos de red con monitoreo por sensor basado en IoT



Menor tiempo para clonar y probar nuevos procesos SAP, de horas a minutos

El doble de facturas, la mitad del tiempo de procesamiento

Para MetroGAS, el momento definitivo llegó hace cinco años cuando las nuevas regulaciones requirieron que los servicios públicos procesaran mensualmente las facturas de sus clientes en lugar de una vez cada dos meses. Tenía dos opciones, actualizar el almacenamiento de MetroGAS o invertir el doble en el procesamiento de facturas.

Eligió la primera opción, reduciendo los tiempos de procesamiento en un 40% después de migrar los sistemas de facturación previos de MetroGAS a Pure Storage. De 70,000 facturas procesadas en ocho horas, MetroGAS ahora procesa 140,000 documentos en la mitad del tiempo.

"La velocidad de FlashArray de Pure implicó una gran innovación," dijo Alarcón. "No solo se obtuvo una mejora en las respuestas ante las regulaciones gubernamentales, sino que comenzamos a ofrecer servicios de facturación convenientes para nuestros clientes. Esa es la verdadera ganancia desde mi punto de vista."



“Nuestro negocio se basa cada vez más en datos, especialmente a medida que migramos a la nube, y Pure es una parte integral de nuestra estrategia de convertir esos datos en valor para nuestros clientes.”

OSCAR ALARCÓN RODRÍGUEZ,
JEFE DE INFRAESTRUCTURA

Gestión proactiva de la red con sensores de IoT

Para asegurar la confiabilidad de la red de gas, MetroGAS adaptó sus tuberías con sensores de IoT que envían datos de desempeño crítico a los equipos de mantenimiento. Con esa información, el equipo puede administrar los problemas de servicios de una forma más proactiva para garantizar la seguridad de los residentes de Argentina.

MetroGAS también comparte datos de GPS de los sensores con equipos de construcción, lo que permite que excaven de forma segura sin golpear las tuberías ni interrumpir el servicio. Todos estos datos críticos se asientan en Pure Storage.

“Nuestros datos de red son críticos para ofrecer servicios confiables” indicó Alarcón. “Con el respaldo de Pure, establecimos una arquitectura de IoT que mantendrá nuestros datos de forma segura y nuestra red funcionando de forma constante.”

Una base digital para nuestros clientes actuales

MetroGAS también comenzó a sentar las bases para la experiencia digital en 2018, con planes de construir “oficinas virtuales” donde sus clientes pudieran administrar su facturación, perfil y solicitudes de servicio en línea. El COVID-19 generó una urgencia adicional a este esfuerzo, y las oficinas virtuales comenzaron a funcionar al poco tiempo del inicio de la pandemia. MetroGAS, con el soporte de Pure Storage, continúa construyendo nuevos servicios digitales basados en datos, como la opción para que sus clientes inicien reclamos y soliciten una instalación en línea.

Un trabajo más inteligente y sustentable

El equipo de infraestructura utiliza la plataforma de Pure1 para monitorear en línea el almacenamiento de MetroGAS y centralizar la información y análisis basado en IA del equipamiento. La aplicación para teléfonos de Pure1 lo ayuda a validar las cargas de almacenamiento y desempeño, y responder a solicitudes de soporte desde cualquier lugar.

Mientras tanto, el equipo de desarrollo ha acelerado las pruebas de nuevos servicios al cliente en el entorno de producción SAP. Anteriormente, tomaba dos horas clonar nuevos procesos de nóminas o de ERP para hacer pruebas, pero el equipo ahora puede clonar y probar estos nuevos servicios en minutos. Muchos de los sistemas centrales de MetroGAS se ejecutan en SAP, cosa que hace que esto sea un gran avance para el equipo.

Fundamentalmente para Alarcón, MetroGAS hizo que sus centros de datos sean más sustentables. Una mejora del 50% en las tasas de compresión de datos con Pure Storage redujo el impacto de cuatro racks a uno.

“Llevamos nuestros FlashArrays al límite y aún no los rompimos. Desde el volumen, al desempeño, a la copia de respaldo y seguridad, manejan todo con facilidad,” dijo Alarcón. “Nuestro negocio se basa cada vez más en datos, especialmente a medida que migramos a la nube, y Pure es una parte integral de nuestra estrategia de convertir esos datos en valor para nuestros clientes.”

purestorage.com

800.379.PURE

