



Gas Natural S.A. ESP  
Bogotá, Colombia  
www.gasnatural.com.co

#### Industria:

Petróleo y Gas

#### Ingresos Anuales:

US \$350 millones

#### Empleados:

600

#### Productos y Servicios de Oracle:

Oracle Database  
Oracle Developer Suite  
Oracle Discoverer  
Oracle Application Server  
Oracle BPEL Process Manager

#### Oracle Partner:

Soft Bolívar S.A.  
www.softbolivar.com

**“Con la tecnología informática de Oracle y herramientas como Oracle BPEL Process Manager, encontramos la plataforma adecuada y las soluciones que se adaptaban a las necesidades del negocio”.** – Rolando Mauricio Bermúdez, Gerente de Sistemas de Información, Gas Natural S.A. ESP

### Gas Natural S.A. ESP Automatiza Procesos de Servicio al Cliente y Mejora Eficiencia Operacional

Gas Natural S.A. ESP y sus Filiales en Colombia, brinda servicio público de distribución y comercialización de gas natural, en los mercados doméstico, comercial, industrial y vehicular a los residentes de Bogotá y municipalidades de Boyacá, Cundinamarca y Santander. El grupo se fundó hace 20 años y atiende a más de 1.712.000 clientes en una red extendida de más de 16.000 kilómetros.

#### Desafíos

- Automatizar los procesos críticos de negocio como el servicio al cliente, para elevar niveles de productividad y competitividad del negocio
- Consolidar las aplicaciones en una única plataforma, ágil y flexible, para una mejor visibilidad de información del cliente
- Integrar los procesos de negocio para lograr eficiencia operacional en el área de servicio al cliente
- Establecer indicadores que ayuden a monitorear el desempeño de los procesos de negocio

#### Solución

- Trabajó en conjunto con el socio de Oracle, Soft Bolívar S.A., para modelar los procesos de servicio al cliente residencial, automatizarlos e integrarlos con las aplicaciones de Oracle
- Consolidó las aplicaciones en una sola plataforma, logrando una integración eficiente de los sistemas
- Integró las funciones críticas del negocio en un sistema seguro de base de datos con Oracle Database y Oracle Developer Suite, facilitando el acceso a la información crítica del negocio
- Aumentó eficiencia operacional y el número de clientes satisfechos, automatizando los procesos de atención al cliente
- Redujo los tiempos de capacitación del personal en los *call centres*
- Optimizó los procesos de aplicación y petición de los clientes
- Permitted interfase entre aplicaciones con Oracle BPEL Process Manager, facilitando el uso del sistema a 600 usuarios
- Aumentó la productividad laboral y mejoró el flujo de trabajo
- Estableció indicadores de desempeño de aplicaciones con Oracle Discoverer, permitiendo un análisis de los resultados, lo que aumentó la competitividad del negocio
- Logró total visibilidad operacional, mejorando la toma oportuna de decisiones relacionadas con los procesos del negocio