# 45° COLÓQUIO DA QUALIDADE

APQ

# QUALIDADE NA ERA DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

**11 DE NOVEMBRO 2021 | 09H30 - 18H30**

**PATROCINADORES**

**Platina**

QMSiTech Intelligent Quality for you Company

**Ouro**

apcer

SGS

**Prata**

Bial Keeping life in mind.

JUNKERS

BOSCH

certif Associação para a Certificação

CHARUBEN

EGITRON

**Apoios**

Eurest

SMAS SINTRA

LISPOLIS

**Bronze**

catim

CENTRALMED

Insulas

lipor

sanindusa

SIEMENS

SINASE

Templum Portugal

TÜVRheinland

45 COLÓQUIO DA QUALIDADE | APQ

EDA

11 NOVEMBRO 2021

# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL GRUPO EDA

RUI MANUEL CANTO ROCHA ANDRADE

# O Grupo EDA

A EDA foi formada em 1981, com o objeto social de produção, transporte e distribuição de energia elétrica no arquipélago dos Açores

## 1981

A **fundação da EDA em julho de 1981** teve como principal objetivo o estabelecimento e exploração do serviço público de produção, transporte e distribuição de energia elétrica, colmatando as necessidades sentidas no setor energético no arquipélago do Açores

## 1990s

Na década de 90 foi iniciado um processo de transformação tecnológica, com a **reestruturação dos sistemas de informação** da empresa

## 2000

**Restruturação orgânica** da empresa, com extinção dos centros de exploração subdivididos por ilha e definindo barreiras distintas entre as suas três grandes áreas de atuação: Produção, Distribuição e Comercialização

## 2002

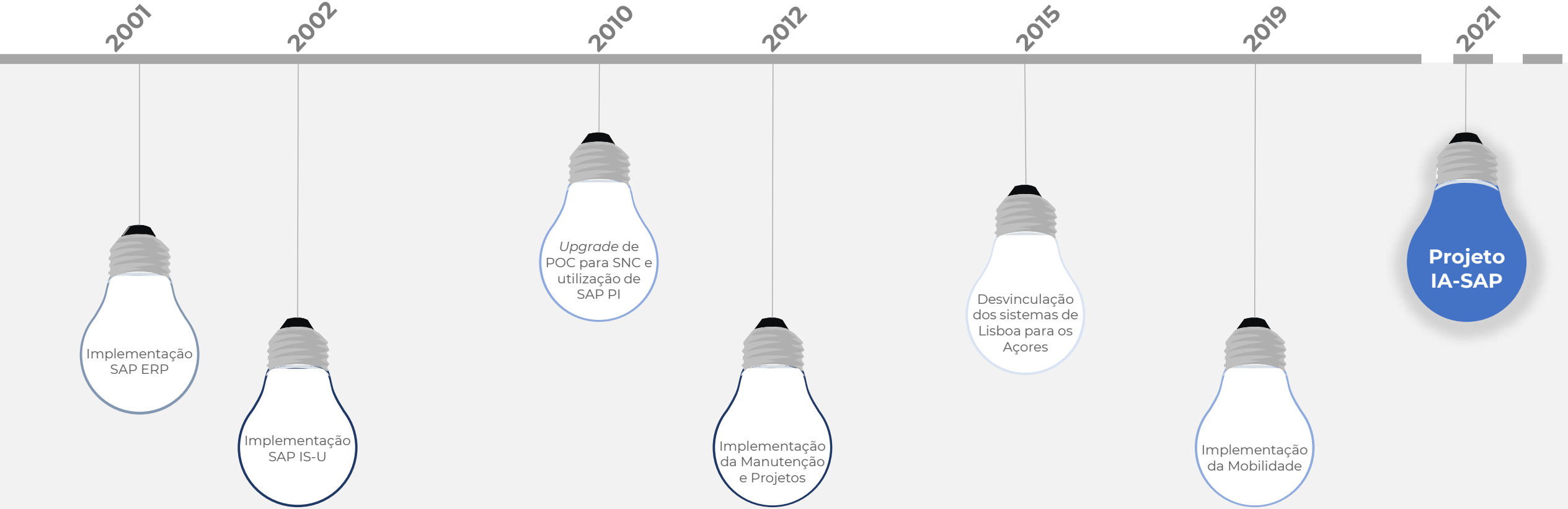
A empresa passa a ser sujeita ao **controlo e regulação da ERSE** (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos)

## 2006

A Energia e Serviços dos Açores **(ESA)**, reforça a sua participação na EDA, ficando **detentora de cerca de 40% do seu total**

# O Grupo EDA

A tecnologia SAP tem vindo a ser parte integrante do Grupo EDA desde 2001



# O Projeto IA-SAP
(Integração de Ambientes SAP)

# O Projeto EDA IA-SAP

A uniformização e *compliance* dos processos são o principal objetivo do projeto de transformação digital da EDA

## PORQUÊ O IA-SAP?

- **Os processos da EDA estão profundamente suportados na *performance* do SAP**, presente em quase toda a operação da organização (suporte e comercial)
- A SAP lançou uma **nova versão de *software* (S/4HANA)** e o suporte aos sistemas atuais será descontinuado em 2025
- Os novos módulos de SAP permitem endereçar os principais desafios da EDA de forma *standard*, **reduzindo o nível de customização existente**

O projeto IA-SAP **impacta ao nível dos sistemas e dos processos da organização**, sendo uma excelente oportunidade para os **rever, uniformizar e otimizar**

## 3 PRINCIPAIS OBJETIVOS

### PROCESSOS *STANDARD*

Implementação de **processos *standard*, uniformes e eficientes** de acordo com boas práticas do setor

### NOVAS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

Incorporação de novas soluções tecnológicas que permitam **promover a usabilidade e acessibilidade** dos sistemas

### *COMPLIANCE* LEGAL E REGULAMENTAR

Aumentar a visibilidade das atividades da organização, garantindo o ***compliance* com os requisitos legais e regulamentares**

# O Projeto EDA IA-SAP

O Projeto tem um período de implementação de 29 meses e envolve toda a Organização

## Equipa de projeto

**174** (EDA, Deloitte, Axians, ITGest, GlobalEDA, MyChange, SAP)

EDA **104**

Outros *Stakeholders* **70**

## Sessões de projeto

| Sessões de **acompanhamento** | Sessões de **trabalho** | Sessões de **formação** |
|---|---|---|
| **283** | **1113** | **59** |

## *Outputs*

| Documentos **BBP** | ***Sprints*** | **Testes integrados** |
|---|---|---|
| **29** | **60** | **1359** |

## Solução futura

| | | | |
|---|---|---|---|
| Processos | **66** | Requisitos | **711** |
| Desenvolvimentos | **529** | Integrações | **52** |

Dados fixos projetados para a solução futura do projeto IA-SAP

Dados reais à data de 28 de outubro em constante atualização

# O Projeto EDA IA-SAP

## O Projeto IA-SAP irá ter um impacto transversal nos processos da Organização

**EDA**

| Secretariado da Administração | | Qualidade e Ambiente | | Auditoria Interna | Planeamento e Análise de Investimentos | Planeamento, Controlo de Gestão e Regulação | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Comunicação | Gabinete Jurídico, Registos e Arquivo | Ambiente | Qualidade | Auditoria Interna | Planeamento e Análise de Investimentos | Planeamento e Controlo de Gestão | Regulação |

| Sistemas de Informação e Comunicações | | Finanças e Seguros | | Gestão Administrativa e Contabilidade | | Gestão de Recursos Humanos | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sistemas de TI e Comunicações | Organização e Métodos | Tesouraria | Gestão Financeira e Seguros | Contabilidade | Unidade de Tratamento de Expediente | Desenvolvimento de Recursos Humanos | Operações do Trabalho | Medicina Trabalho e Assuntos Sociais | Prevenção e Segurança |

| Aprovisionamentos | | | Comercial | | | | Despacho dos Sistemas Elétricos | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Gestão de Produtos de Redes | Gestão de Produtos de Centrais | Logística e Armazéns | Sistemas de Gestão e Controlo Comercial | Gestão do Ciclo Comercial | Atendimento e Operações com Clientes | Técnico-Comercial | Despacho Central | Sist. de Operação e Qualidade de Serviço | Sistemas e Tecnologias de Apoio à Operação |

| Construção Infraestruturas e Equipamentos | | | Direção Geral de Exploração | Exploração da Produção | | | Exploração da Distribuição | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Construção de Equipamentos de Redes | Construção de Equip. Transporte e Subestações | Construção Equipamentos de Produção | Engenharia e Planeamento | Planeamento e Gestão | Condução da Produção | Manutenção da Produção | Análise de Projetos e Viabilidades | Manutenção da Distribuição | Condução da Distribuição |

[1] Análise de impactos preliminar com base no levantamento *high-level* realizado nos *workshops* junto das áreas

Impacto Reduzido | Impacto Médio | Impacto Elevado

# O Projeto EDA IA-SAP

## O Projeto IA-SAP irá ter um impacto transversal nos processos da Organização

### EDA RENOVÁVEIS

| Apoio Administrativo | Gabinete de Gestão | Direção de Recursos Geotérmicos | | Direção de Recursos Hídricos e Eólicos | |
|---|---|---|---|---|---|
| Apoio Administrativo | Gabinete de Gestão | Dep. de Exploração de Centrais | Dep. de Recursos Geotérmicos | Dep. de Exploração Parques Eólicos | Dep. De Exploração Centrais Hidroelétricas |

### GLOBALEDA

| Qualidade | Gabinete e Gestão | Secretariado | Direção de Telecomunicações | |
|---|---|---|---|---|
| Qualidade | Gabinete e Gestão | Secretariado | Serviço de Operação e Manutenção | Serviço de Projeto e Instalação |

| Direção da Unidade de Negócio | | | Direção de Sistemas de Informação | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Serviço Residencial | Serviço Empresarial | Serviço de Centro Técnico | Serviço de Projeto de Consultoria | Serviço de Infraestruturas e Suporte | Serviço de Outsourcing |

### SEGMA

| Qualidade e Ambiente | Apoio de Gestão e Administrativo | SEGMA Projetos | SEGMA Técnica | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Qualidade e Ambiente | Apoio de Gestão e Administrativo | SEGMA Projetos | Núcleo SMG/SMA | Núcleo TER/ GRA/ SJO | Núcleo PFFC | P.S. Fiscalização da EDA |

[1] Análise de impactos preliminar com base no levantamento *high-level* realizado nos *workshops* junto das áreas

Impacto Reduzido | Impacto Médio | Impacto Elevado

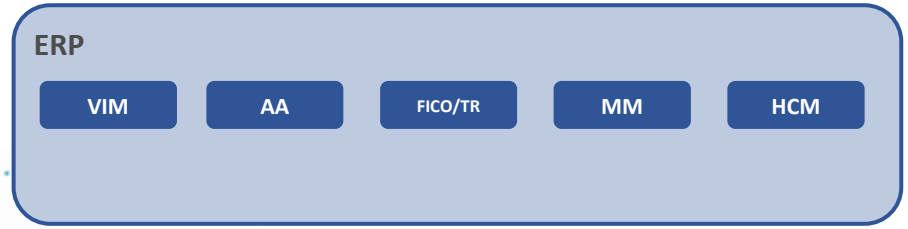
# O Projeto EDA IA-SAP

O Projeto IA-SAP está estruturado em tês iniciativas com transições *Brownfield* e *Greenfield,* geridas de forma distinta

## TRANSIÇÃO *BROWNFIELD*

### CONVERSÃO SISTEMA

Os módulos apresentados abaixo, **já existentes e utilizados pela EDA nos seus processos diários**, são módulos que irão ser convertidos para a nova solução S/4, através de uma migração da solução. Neste cenário será possível adotar melhorias aos processos existentes.



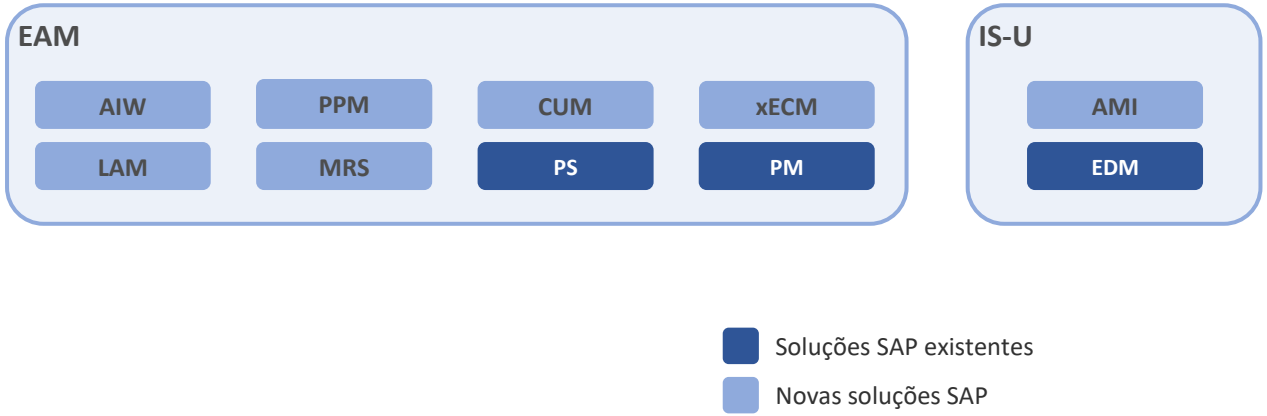

## TRANSIÇÃO *GREENFIELD*

### NOVA IMPLEMENTAÇÃO

Os módulos apresentados abaixo são módulos que, de acordo com a recomendação da SAP irão ser sujeitos a nova implementação no âmbito do Programa IA-SAP, recaindo sobre uma das duas seguintes:

1) São **novas implementações** e portanto apenas existe a possibilidade de implementação greenfield (EAM e CRM);

2) São **módulos já existentes** mas que **necessitam** de uma **revisão profunda** de processos com vista à uniformização e standartização dos mesmos (IS-U).



# O Projeto EDA IA-SAP

Por forma a garantir um maior controlo e qualidade, o projeto foi divido em 5 grandes fases

## Prepare

*Project Setup*

- Planeamento do Projeto IA-SAP
- Mobilização de equipas
- Definição de regras e procedimentos
- Dimensionamento de ambientes

## Explore

*Design*

- *Workshops fit-gap*
- Desenho da solução
- Calendarização de *sprints*
- Disponibilização do ambiente de desenvolvimento (DEV)

## Realize

*Build/Test*

- Configurações e desenvolvimentos
- Testes unitários
- Criação do ambiente *VALUE ASSURANCE* (QAS)
- Testes integrados
- Formação a *key-users*

## Deploy

*Readiness/ Training*

- Testes de aceitação
- Preparação do ambiente produtivo (PRD)
- Corte de operações
- Formação a utilizadores finais
- Validação dos dados convertidos
- Migração de dados

## RUN

*Support*

- *Go-live*
- Disponibilização do sistema
- Suporte pós-produção

**ARQUIVAR, LIMPAR E PURIFICAR** INFORMAÇÃO NO SISTEMA *LEGACY*

MIGRAR **INFRAESTRUTURA** PARA O NOVO *LANDSCAPE*

ALINHAR SOLUÇÕES COM **SISTEMAS SATÉLITE**

ASSEGURAR O ***REPORTING*** **ATUAL**

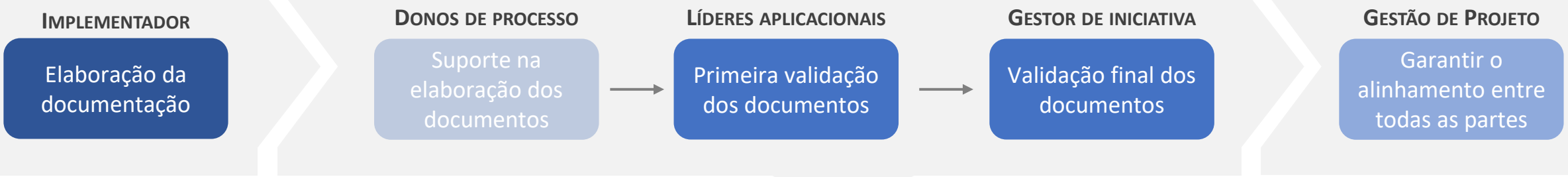
MINIMIZAR O IMPACTO DA **MUDANÇA**

ATUALIZAR OS **PROCESSOS E PROCEDIMENTOS** EDA

# O Projeto EDA IA-SAP

O processo de *quality assurance* é essencial para garantir a validação da documentação produzida

## PROCESSO *QUALITY ASSURANCE*

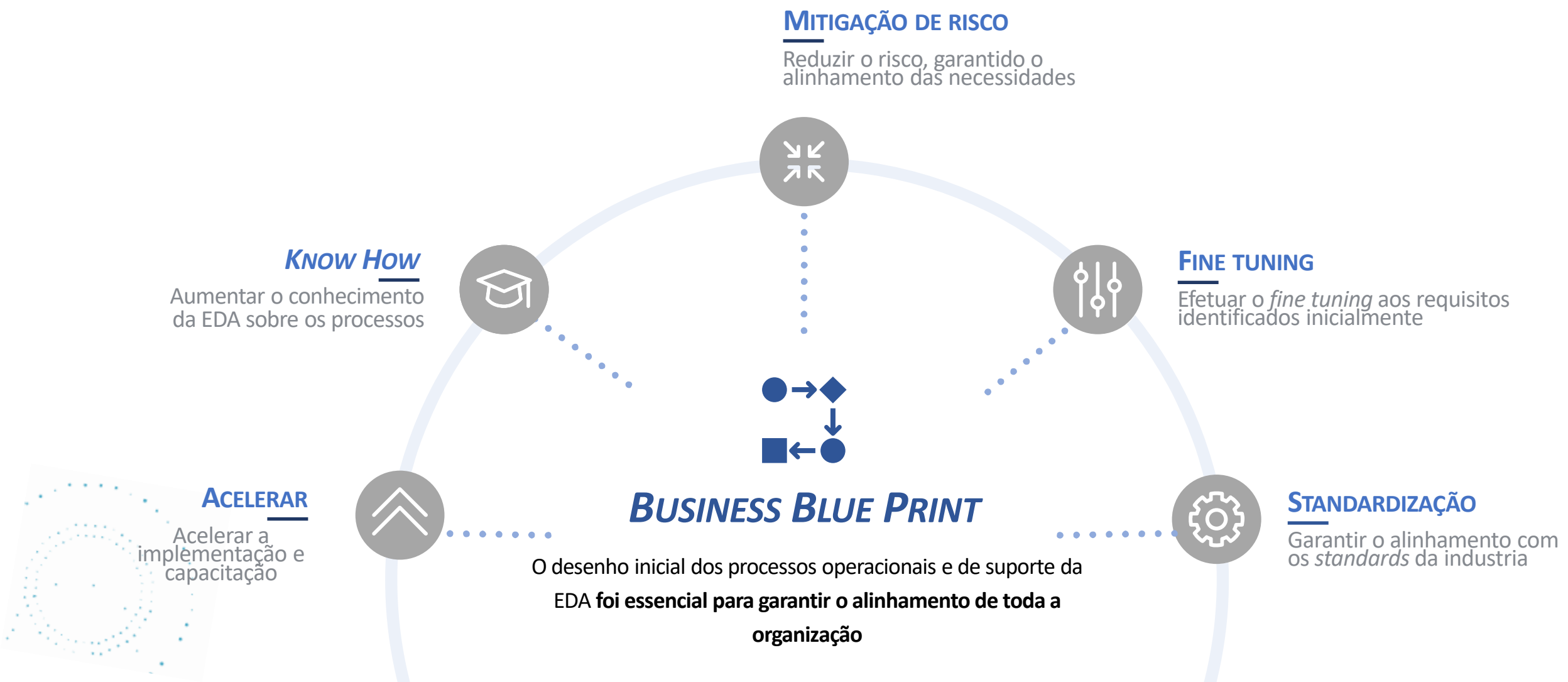



**O processo de *quality assurance* deverá considerar toda a documentação, garantindo:**

- Adequação dos documentos produzidos ao público-alvo (e.g. BBPs, Manuais de formação, caderno de requisitos)
- Que refletem com precisão a configuração do SAP S/4HANA, cobrindo todos os macroprocessos, processos e tarefas relevantes
- Consistência dos materiais de capacitação, garantindo que seguem os padrões de qualidade acordados
- A recolha de *feedback* de forma contínua, sendo incorporado no desenvolvimento dos documentos
- A realização da revisão e validação final dos materiais

# O Projeto EDA IA-SAP

Um dos documentos mais estruturantes do projeto e que permitem garantir a qualidade são os BBPs



# O Projeto EDA IA-SAP

A Gestão da mudança desenvolveu um conjunto de iniciativas que permitiram envolver toda a Organização

*Não exaustivo*

### Sessões de desmultiplicação

Realização de sessões de desmultiplicação para **informar o maior número de pessoas da EDA sobre o âmbito e objetivos do projeto**

### *Change Surveys*

Preparação e envio de *surveys* com o **objetivo de avaliar desenvolvimento do projeto e recolher dúvidas e preocupações** dos colaboradores EDA

### *Newsletters*

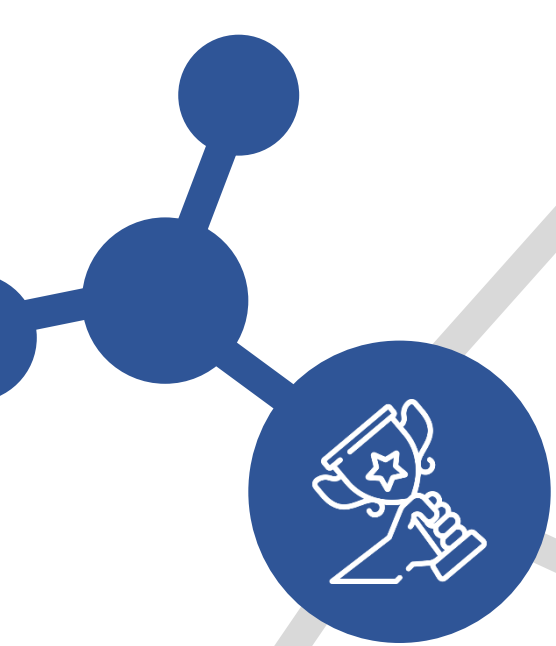
Envio regular de newsletters a informar sobre o **progresso das atividades, assim como mensagens de diferentes *stakeholders*** envolvidos no projeto

### *Workshops* e *focus groups*

Realização de workshops e *focus groups* para a **discussão e geração de novas ideias, assim como divulgação do projeto**

# O Projeto EDA IA-SAP

O sucesso do projeto é controlado e medido regularmente com base em 5 eixos de monitorização



**Cumprimento de todos os requisitos e especificações funcionais e técnicas**, garantindo também o cumprimento do plano de projeto

**Soluções testadas** individualmente e de forma integrada, assegurando a **robustez da solução**

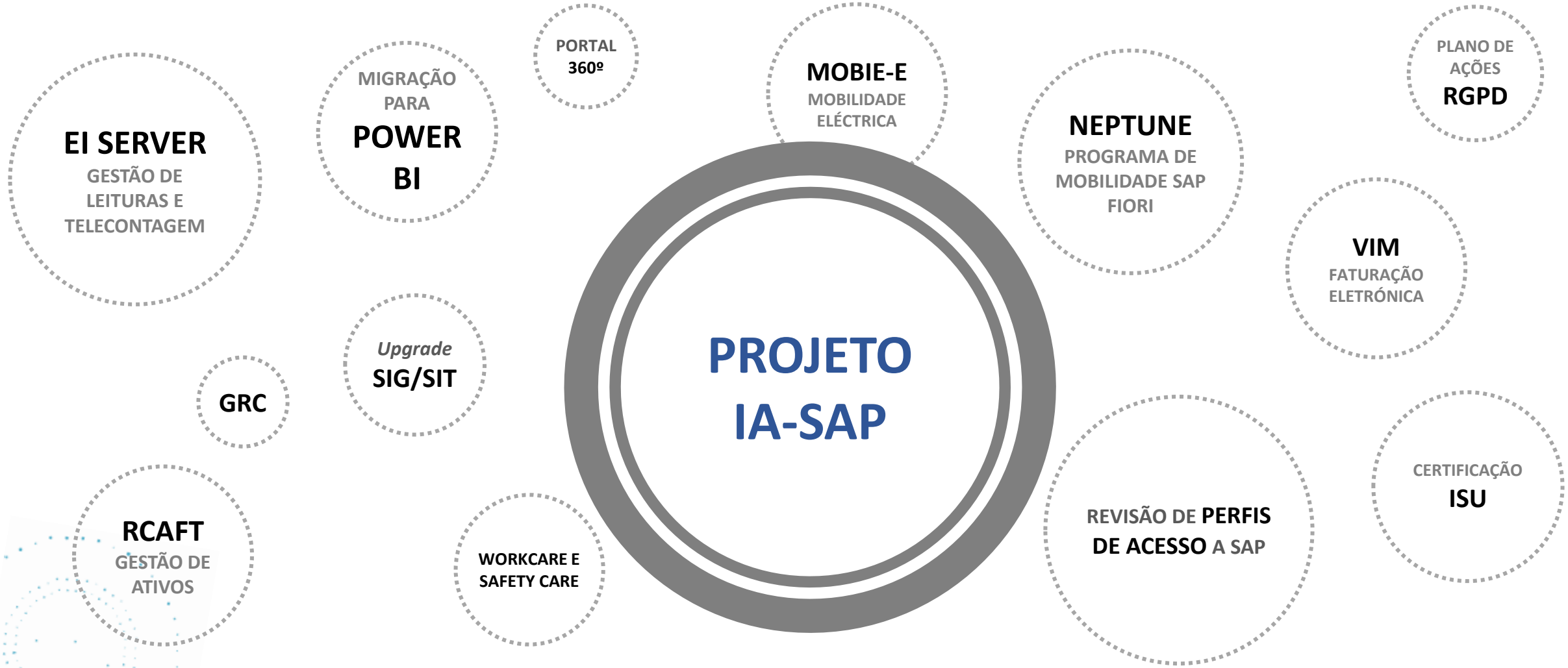
**Mobilização e alinhamento** entre todos os *stakeholders* envolvidos, **promovendo a agilidade na tomada de decisão**

**Definição de estratégia de comunicação clara**, possibilitando o **acesso à informação a todos** os envolvidos através de canais diferenciados

**Formação e capacitação** das equipas operacionais para a **utilização da nova solução**

# O Projeto EDA IA-SAP

Paralelamente ao Projeto IA-SAP, encontram-se a decorrer várias iniciativas de transformação



# Fatores críticos de sucesso do IA-SAP

# Fatores críticos de sucesso do IA-SAP

Existe um conjunto de fatores críticos que contribuem para o sucesso do projeto IA-SAP

1. **Compromisso e disponibilidade de todos os *stakeholders* envolvidos no projeto**
   (Gestão de projeto dedicada exclusivamente ao IA-SAP)
2. **Alinhamento total e suporte ao nível da administração da EDA, permitindo realizar decisões rápidas e pragmáticas**
3. **Forte sentido de responsabilidade, missão e pertença à equipa do IA-SAP**
4. **Iniciativas de Gestão da Mudança com foco em toda a organização**
5. **Agilidade e capacidade de resposta para eventos não planeados**

# Obrigado