

## Historia de Éxito SAP Aerospace & Defense



Al dar un manejo integrado a todas las áreas y procesos del negocio, **Avianca** se ubica a la vanguardia en el sector aeronáutico de la región eligiendo un camino de avanzada que le permitirá tomar decisiones oportunas y acertadas.

**Avianca**



### **AVIANCA** **LA PRIMERA AEROLÍNEA DE LATINOAMÉRICA CONTINÚA FORTALECIÉNDOSE PARA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A SUS USUARIOS**

Avianca, la primera aerolínea comercial fundada en América y la segunda en el mundo, nació el 5 de Diciembre de 1919 en la ciudad de Barranquilla (Colombia) como la Sociedad Colombo Alemana de Transporte Aéreo - SCADTA. El 14 de junio de 1940 en Barranquilla se constituyó en Compañía Aerovías Nacionales de Colombia S.A. - Avianca, gracias a la fusión de SCADTA y SACO, Servicio Aéreo Colombiano. Actualmente, desde su Centro de Conexiones en Bogotá, Avianca y su filial Sam, operan un promedio de 290 vuelos diarios a 18 destinos dentro del territorio colombiano y 17 en el exterior.

#### **LA NECESIDAD**

En 1996, Avianca decidió implantar la versión R/3 de SAP, la cual fue actualizada en agosto de 2002. Luego de realizar un profundo estudio se encontró, entre muchos otros aspectos, que la compañía contaba con diversidad de sistemas para la administración de sus procesos, lo que causaba un inapropiado manejo de la información, con la obtención de datos inconsistentes, desactualizados y poco confiables. Al respecto el entonces presidente de la compañía, Juan Emilio Posada, señaló: "Luego de una cuidadosa evaluación de los sistemas de información integrales disponibles, decidimos -acorde con nuestras prioridades- adoptar un sistema de gestión probado con éxito en la industria, lo que, unido a las mejores prácticas de negocio incorporadas en sus funcionalidades, nos llevó a decidirnos por SAP".

"Adicionalmente, nuestro objetivo era pasar de lo operativo a lo analítico, haciendo de SAP una herramienta de gestión estratégica competitiva, que incorpora las mejores prácticas de negocio probadas en el mundo, que nos permitiera maximizar la toma de decisiones así como el manejo de nuestros procesos empresariales internos. Todo enmarcado en los valores corporativos de la organización" explica Gabriel Jaime Ríos, Gerente del Proyecto SAP en Avianca.

### SAP Andina y del Caribe

Caribe: Tel: (787)775-3100 Fax: (787)775-3110  
 Colombia: Tel: (571)600-3000 Fax: (571)600-3001  
 Perú: Tel: (511)215-6900 Fax: (511)215-6901  
 Venezuela: Tel: (58212)276-5400 Fax: (58212)267-4327

[www.sap.com/andearcarib](http://www.sap.com/andearcarib)

### SOLUCIÓN TOTAL

El proyecto corporativo "Solución Total" comenzó a ejecutarse en enero de 2003 y salió en vivo en mayo del año 2004. Éste se realizó con el fin de apoyar con soluciones rápidas y efectivas los procesos financiero, logístico y de aprovisionamiento de la aerolínea colombiana.

"El tiempo de implementación del proyecto - 14 meses - para nosotros es excelente, dado el alcance y las metas que teníamos. Es importante destacar que este proyecto de modernización tecnológica, basado en la plataforma SAP, incluía las diferentes aerolíneas que formaban parte del grupo en su momento: Avianca, Aces y SAM y sus sedes, ubicadas en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Eje Cafetero (Armenia, Pereira, Manizales), Santa Marta, Cartagena, Montería, Bucaramanga, Cúcuta, Pasto y, en el exterior, Avianca Inc. que es una sociedad independiente de la corporación que opera en Estados Unidos", agrega Ríos. Una segunda fase del proyecto pretende cubrir las operaciones internacionales de Avianca, en España, Brasil, Argentina, Chile, Venezuela, Panamá y Costa Rica e implementar los componentes estratégicos de SAP.

Los objetivos planteados al iniciarse el proyecto fueron:

- Disminución de costos, al optimizar el manejo e integración de los procesos de trabajo
- Disminución de actividades manuales. \* Sistema de información integrado y oportuno
- Integración de las mejores prácticas de negocio de clase mundial a las operaciones cotidianas de Avianca
- Información para análisis consolidado

Con el proyecto se cumplió lo prometido y adicionalmente se logró:

- Que la solución fuera considerada por los empleados como una herramienta que brinda valor a su trabajo
- Cambio de la cultura del papel
- Agilidad en la liquidación de viáticos
- Manejo de costos y control presupuestal
- Manejo del ciclo de aprovisionamiento
- Manejo de inventarios y componentes aeronáuticos ligado con mantenimiento
- Mantenimiento preventivo y en línea

**"Podemos decir con orgullo que Avianca realizó uno de los proyectos más completos de América Latina con la solución SAP porque implementamos las áreas funcionales de finanzas, manejo de presupuestos, costos, mantenimiento y manejo de materiales. En cuanto a la funcionalidad de ventas y distribución que ofrece la plataforma SAP, implementamos las áreas correspondientes a correo y la venta de servicios a terceros y clientes, tales como mantenimiento de aeronaves a otras compañías, así como el programa de millas (viajero frecuente) que mantenemos con nuestros clientes"**

Gabriel Jaime Ríos, Gerente de Proyecto SAP en Avianca.

Ahora en Avianca se ha logrado tener un aumento importante en la productividad, un control riguroso de los costos y el desarrollo de procesos dinámicos basados en las mejores prácticas de negocio existentes en el ámbito internacional.

SAP se ha convertido en una herramienta fundamental para cumplir con el propósito de Avianca, de continuar siendo la primera aerolínea del país "Estamos comprometidos con esta herramienta y queremos seguir avanzando con ella; queremos aprovechar todas las posibilidades que brinda SAP, con una plataforma integral de soluciones, que trae nuevas iniciativas con productos innovadores que

seguramente incluiremos en nuestra compañía para competir con éxito en la nueva economía", concluyó Ríos.