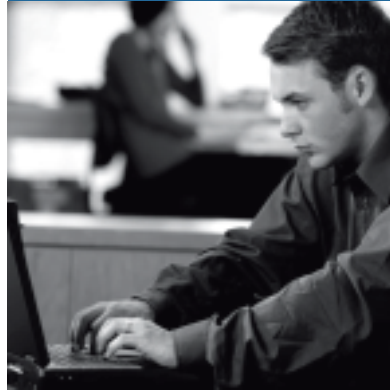


## Historia de Exito SAP



Con la puesta en marcha de la solución de Ventas por Internet de SAP, conocida como “Online Store” o “Tienda en Línea”, la **FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA** está realizando el 20 % de sus operaciones comerciales a través de Internet



## EL MEJOR CAFE DEL MUNDO SE VENDE EN LINEA CON SAP

Durante los últimos años se han expuesto las bondades de la nueva, Nueva Economía, pero evidentemente las empresas que han marcado la diferencia en este nuevo entorno son aquellas que han pasado de la teoría a la práctica; aquellas que no sólo aprendieron la lección sino que la ejecutaron, esas que salieron a buscar nuevas opciones ante un mercado incierto pero lleno de oportunidades. Tal es el caso de la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia (Federacafe), una de las instituciones más respetada por los colombianos y sin duda la más reconocida en el ámbito internacional.

Desde sus inicios, en 1927, Federacafe ha velado por los intereses de las miles de familias colombianas que viven de la producción de café; y se ha preocupado por asumir rápida y eficazmente los cambios que le impone la economía global, apoyándose en los últimos adelantos tecnológicos. Todo esto ha permitido que el café colombiano continúe ostentando en los diferentes mercados, el título del Mejor Café del Mundo y posiciona a Colombia como el primer país productor de café que ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar negocios en línea, siete días a la semana, 24 horas al día.

Así es, Federacafe pasó de la teoría a la práctica, y hoy se enfrenta a un sinnúmero de oportunidades; pero en este trayecto no ha estado sola, se ha apoyado en empresas como SAP y EDS que, desde ya hace algunos años, han sido partícipes de esta evolución y han acompañado a Federacafe en este camino hacia la nueva, Nueva Economía.

### **FEDERACAFE CON AROMA DE SAP**

Mucho antes de abrir este nuevo espacio de venta de sus productos por Internet, la Federación de Cafeteros asumió el cambio de su sistema de información con SAP R/3. En la búsqueda de mejores alternativas para el manejo integrado de sus procesos internos, las directivas de Federacafe decidieron implantar SAP.

A mediados de 1998 se dio inicio a la implementación de FedERA 2000 - como se denominó el proyecto. Utilizando la metodología de implantación ASAP, la Federación salió en vivo el primero de diciembre de 1999, con las áreas funcionales del sistema R/3 en Finanzas (incluyendo todos los aspectos de tesorería, manejo de presupuestos, contabilidad, manejo de activos fijos), Ventas y Distribución, Gestión de Materiales, Mantenimiento de Planta, Producción - Proceso, Gestión de Calidad y Recursos Humanos. “Antes, en Federacafe teníamos sistemas diferentes para cada área, que no se comunicaban en forma natural y obedecían a una organización por funciones; esto junto con la complejidad del proceso de exportación de café dificultaba la adaptación del sistema R/3 y obligó a una revisión y rediseño de los procesos de entonces, así como a una redefinición de la organización. Nuestras directivas eran conscientes de que la inversión en tecnología de información se potenciaría siempre y cuando estuviera acompañada del cambio organizacional”, comenta Alejandro Flórez, Asesor del Area Comercial.

**"La gente ha entendido que con SAP su labor va mas allá de lo que hacía día a día con los anteriores sistemas. Ahora sabe que su actividad está integrada y forma parte vital del resto de los procesos que necesita la empresa para ser eficiente".**

Alejandro Flórez, Asesor del Area Comercial Federacafe

En la actualidad se ven los resultados de esta política en la agilización y mejoramiento de los procesos. La integración que involucra a diferentes usuarios en diversas áreas de la empresa, ha conllevado a un aumento de la productividad”, agregó.

Así mismo, Flórez destaca la importancia de tener una solución para Internet y para la gestión de los procesos empresariales bajo una misma plataforma; “es la gran fortaleza que hemos encontrado en

SAP en el área comercial: La integración de soluciones de todo tipo en una misma plataforma para suplir los diferentes requerimientos de la empresa y de sus clientes: ERP e Internet, de una sola vez con un mismo proveedor.

### **CAMBIO PROGRESIVO CON SAP**

Federacafe se apoyó en su programa de “Gestión Integral hacia la Calidad” para preparar a los usuarios de la corporación en los cambios que se avecinaban por la modernización tecnológica y por la conversión hacia una organización por procesos. Durante la implantación, Federacafe manejó un esquema en donde se asignó un líder para cada área funcional del R/3, y en la etapa de entrenamiento se involucró a gente de las diferentes dependencias de la empresa. La capacitación podría reunir a 300 personas al mismo tiempo; pero hubo un grupo base de cerca de 60 personas, que tuvo dedicación de tiempo completo durante el periodo de implementación. Este grupo, a su vez, asumió el rol de “multiplicador” ante sus colegas en el uso del sistema. “La gente ha entendido que con SAP su labor va mas allá de lo que hacía día a día con los anteriores sistemas. Ahora sabe que su actividad está integrada y forma parte vital del resto de los procesos que necesita la empresa para ser eficiente. Esto le ha dado la oportunidad a la gente de conocer más la empresa y de adquirir experiencia en nuevas actividades. Igualmente, el usuario lo ve como un know how bastante importante, al momento de competir en el mercado laboral”, agrega el funcionario.

Para Federacafe, la implementación de SAP R/3 tuvo ventajas importantes, por ejemplo, la integración de todos los procesos de información que anteriormente se manejaban a través de cuatro sistemas diferentes, que se comunicaban a través de interfaces pero no en línea. Así mismo, con SAP se integraron todas las operaciones de la empresa: comerciales, de recursos humanos y financieras. Esto mejoró notablemente la parte de control administrativo y de gestión; y se tuvo la oportunidad de estandarizar procesos de 23 dependencias a lo ancho del país y del mundo.

“Cuando comenzó el auge de Internet en Colombia a principios de la década pasada y todas las empresas estaban haciendo su página web, Federacafe también desarrolló la suya y empezó con una página corporativa, que suministraba información. A comienzos del año anterior y conociendo las posibilidades que la solución de SAP ofrecía, la directiva de Federacafe analizó el negocio y observó cuáles eran los procesos mas críticos y de qué forma se podían agilizar; bajo esta perspectiva surge la idea de diseñar toda una estrategia comercial basada en la web”, explica Flórez.

El objetivo de la estrategia era determinar primero dónde se encontraba Federacafe en la actualidad, hacia dónde quería ir y cómo podía mejorar su cadena de valor (interacción con los demás socios de negocios involucrados en el proceso de comercialización).

Entonces Federacafe consideró que lo ideal era tener una solución de gestión empresarial que se integrara o estuviera orientada a Internet, y que no tuviera necesidad de conectarse a través de interfaces. De esta forma, evalúan la propuesta del SAP OnLine Store o Tienda En Línea de SAP, y deciden implementarla como una herramienta que les abriría un mundo de oportunidades a través de la Red de redes.

De esta manera, Colombia se convirtió en el primer país productor de café que ofrece sus productos y servicios al mundo entero a través de una Tienda En Línea - basada en plataforma Internet -, ofreciendo más de seis servicios para sus clientes en el exterior y para los exportadores de café colombiano:

**Colombia se convirtió en el primer país productor de café que ofrece sus productos y servicios al mundo entero a través de una Tienda En Línea -basada en plataforma Internet- ofreciendo más de seis servicios para sus clientes en el exterior y para los exportadores de café colombiano.**

Servicios En Línea Para Los Clientes:

1. Consulta de las Ofertas mensuales de café
2. Registro de los pedidos de compra
3. Seguimiento de sus pedidos a través de:
  - Visualización del Programa de embarque
  - Visualización del aviso de zarpe
  - Visualización de los documentos de exportación asociados a la venta
  - Enlaces con las páginas web de las líneas marítimas

Servicios En Línea Para Los Exportadores:

4. Registro de sus anuncios de venta
5. Seguimiento de sus anuncios de venta
6. Confirmación del anuncio por parte del tostador



### 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) 276-4327  
[www.sap.com/andeanarib](http://www.sap.com/andeanarib)

Los clientes tienen además la posibilidad de enviar, por esta misma Tienda en Línea, sus instrucciones logísticas, es decir sus requerimientos en cuanto a embarque, embalaje y documentación; esta información llega instantáneamente a la Oficina de Coordinación Logística de Federacafe y es registrada en el sistema SAP; en ese momento el cliente ya puede ver a través de la página de Internet las instrucciones que ha enviado y si lo requiere puede efectuar cambios en la misma.

Así mismo, la Tienda En Línea de Federacafe cuenta con un link a las páginas de las principales navieras en el mundo que se encargan de transportar sus productos, con lo cual el cliente, además de hacer el seguimiento del producto antes de su embarque en el puerto colombiano, puede hacerlo mientras es transportado hasta su arribo al puerto destino. Igualmente, puede tener acceso a toda la parte de documentación y, si hay un cambio, aparecerá inmediatamente reflejado en la Tienda En Línea de Federacafe.

Cerrando el ciclo de ventas y exportación, la Federación cuenta con herramientas que le permiten el intercambio electrónico de documentos con sus diferentes socios de negocios (clientes, bancos y navieras, entre otros), convirtiéndose así en una Empresa completamente electrónica, en donde toda su información fluye en línea y eliminando al mínimo el uso del papel.

### NEGOCIOS Y NUEVOS MERCADOS

Los resultados no se han hecho esperar. En el mes -Mayo de 2001- la Federación Nacional de Cafeteros registró a través de su Tienda En Línea ventas por US\$ 6 millones, sobre una facturación mensual de US\$30 millones; es decir, cerca del 20% de las operaciones de Federacafe están siendo registradas vía Internet.

Aunque esta primera fase busca principalmente el mejoramiento de los procesos de sus canales tradicionales de venta, orientados específicamente a los tostadores mayoristas en el exterior, en Federacafe están conscientes de que Internet les ha abierto un mundo inimaginable de opciones que antes se veían inalcanzables. Federacafe hace frente con calidad, cumplimiento, servicio al cliente y tecnología, a un mundo cafetero cada vez más competido.

Lo cierto es que detrás de cualquier propuesta comercial en Internet debe existir toda una infraestructura logística que soporte la parte de ventas y que garantice que el cliente reciba sus productos a tiempo y de acuerdo con sus necesidades. "Nadie mas preparado en el ámbito cafetero que la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia para hacerlo" concluye Alejandro Flórez.