

Historia de Exito SAP Sector Servicios



Comfenalco Valle, la Caja de Compensación más importante del Valle del Cauca (Colombia), ha obtenido logros claves en sus áreas de negocio gracias al despliegue de la solución de SAP, logrando beneficios tales como la agilización de los procesos contables, así como resultados de gestión oportunos para la toma de decisiones gerenciales.



MAXIMIZANDO LA CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE

Comfenalco Valle es una corporación colombiana de carácter privado, cuya misión es proteger a la familia del trabajador afiliado y velar por su bienestar a través del pago del subsidio familiar monetario y de la prestación de servicios sociales. Comfenalco, dentro de su amplio portafolio de servicios funciona como seguridad social integral para la familia, es entidad promotora de salud (EPS), institución prestadora de servicios de salud (IPS), accionista del fondo de pensiones y cesantías Skandia S.A y finalmente administradora de riesgos profesionales en alianza con ARP Liberty. Su firme visión es poder ofrecer cada vez más y mejores servicios a sus asociados. Su sede principal está localizada en la ciudad de Santiago de Cali y sus dos subsidiarias en las ciudades de Buga y Palmira.

Siendo una organización tan competitiva e inmersa en un mercado cambiante como el de hoy, Comfenalco se ve forzada a adaptarse continuamente a los cambios de la ley y a los nuevos requerimientos de sus clientes. Por eso, para esta empresa es imprescindible contar con tecnología de información de gran escalabilidad y flexibilidad que le permita maximizar el manejo de sus procesos internos, y así brindar respuestas oportunas a los requerimientos .

Wilmer Ramírez, Gerente Financiero y director del proyecto de implantación del software de SAP en Comfenalco Valle, explica que "antes de adquirir la solución teníamos toda la información financiera distribuida por módulos no integrados lo que provocaba duplicidad de procesos y además demandaba gran cantidad de tiempo al área contable cuando se trataba de responder a los requerimientos de los clientes. Lo que buscábamos era principalmente evitar esa duplicidad y adicionalmente obtener resultados en tiempo real y eso lo hemos logrado con SAP".

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

“Buscábamos tomar decisiones gerenciales oportunamente y con SAP hemos mejorado los tiempos de respuesta en aproximadamente 15 días. Actualmente se puede consultar la información inmediatamente” añade Ramírez.

Para Comfenalco era fundamental tener unos indicadores de gestión que hicieran posible una retroalimentación oportuna de las diferentes operaciones comerciales que lleva a cabo esta organización. “Debíamos ordenar nuestra parte financiera y contable primero para lograr indicadores de gestión confiables, que nos permitan tomar decisiones administrativas y financieras en forma efectiva y oportuna”, comenta Ricardo Gómez, Jefe de Mejoramiento Continuo.

La nueva estrategia administrativa la bautizaron SAP COMFIA, que significa Compromiso Financiero y Administrativo. El proyecto fue liderado por un comité de integración conformado por el Director general, el Director de la sede en la ciudad de Buga, la Jefe Administrativa, el Jefe de Sistemas, el Jefe de Mejoramiento y el Jefe Financiero que actuó como el gerente del proyecto SAP COMFIA. El proceso formal de implantación de la solución se inició el 18 de marzo del 2002 y culminó el 1 de agosto del mismo año, sin embargo aun no se termina de explotar su capacidad total.

Marta Rada, Jefe de Contabilidad, explica “inicialmente fue complejo asimilar el cambio que se quería lograr, al capacitarnos en un corto tiempo para dar el paso requerido en la utilización del nuevo software; como es el caso del área administrativa donde el cambio era totalmente radical.

Era trasladarse de un sistema poco flexible a otro que nos iba a permitir acceder a informes de gestión más oportunos y más reales; hoy, con SAP, ya se puede consultar en cualquier momento el desarrollo del estado de resultados de un periodo de análisis determinado. Es increíble: Hacer el cierre de fin de mes es mucho más ágil; pasé de demorarme dos días elaborando un estado financiero a treinta minutos, y a medida que vamos conociendo el programa logramos hacer nuestro trabajo más rápido.”

Ricardo Gómez, resalta como se afianzó el pensamiento de mejoramiento y el trabajo en equipo tras la culminación del proyecto SAP COMFIA: “La información se descentralizó, cada uno de los departamentos involucrados se hace responsable de la información que está manejando. Eso impulsa a que cada área

busque mejorar, porque la responsabilidad de los resultados ya no recae exclusivamente sobre el área contable. El mismo personal fue adquiriendo una visión general al reconocer que su aporte es muy importante en el éxito del objetivo global de la empresa”.

Agrega Gómez que “ahora Comfenalco se concibe a sí misma de otra manera: El mapa de flujo de procesos que propicia la plataforma SAP, permite dejar de mirar la organización desde un esquema tan jerárquico. El nuevo punto de vista es que la información fluye de manera horizontal, donde la responsabilidad de todo el equipo es satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos. Cada miembro se considera un eslabón articulador de la cadena.”

Por su parte Claudia Jaramillo, Jefe Administrativa, opina: “Esta implementación ayudó de alguna manera a conocer mucho más la organización. A pesar de que estamos en un proceso de aprendizaje, estamos seguros que mejoramos cada día.”

Los requerimientos de infraestructura tecnológica necesarios para soportar la solución de SAP, estuvo bajo la responsabilidad de Gregorio Martínez, Jefe de Sistemas: “Como uno de los objetivos era crear una plataforma donde todas la verticales del negocio

confluyeran en una misma solución, establecimos todas las interfases necesarias para que todas las áreas de negocios que conforman esta caja de compensación se integraran homogéneamente. Comfenalco es como cinco negocios en uno: vivienda, educación, recreación, subsidio, salud.

Para mi esta interrelación es uno de los logros mas grandes que hemos alcanzado.” Finalmente, Felice Grimoldi Rebolledo, Director General de Comfenalco, resalta los planes que tiene para el futuro: “Tenemos pensado realizar auditorías a nuestros clientes para definir un mejor perfil de sus necesidades y expectativas. La propuesta es que más adelante, cuando esta solución de SAP recién implantada esté totalmente asimilada y esté generando los máximos beneficios, podamos implementar la solución CRM de SAP. Nuestro objetivo es poder hacer cada vez más completa y eficaz nuestra cultura de servicio al cliente.”

"Lo que buscábamos principalmente era evitar esa duplicidad de procesos y, adicionalmente, obtener resultados en tiempo real. Eso lo hemos logrado con SAP".

Wilmer Ramírez, Gerente Financiero y Director del Proyecto SAP en Comfenalco Valle.