

## Historia de éxito SAP Small and Midsize Enterprises



**“SAP Business One es fácil de usar, nos permite un control completo de toda la administración, brinda un sólido respaldo al crecimiento, y es económicamente accesible.”**

Jens Heymert, Gerente General de Intercom Ltda.

## INTERCOM LTDA.

### SAP Business One al servicio de la calidad y del desarrollo industrial

En la búsqueda de una aplicación de software que diera respuesta a sus requerimientos actuales y futuros, Intercom se decidió por SAP Business One para que acompañara el importante crecimiento experimentado en los últimos años. Los resultados obtenidos con el nuevo sistema refuerzan la tendencia, por lo que la compañía boliviana podrá ofrecer cada vez más productos y servicios a los diferentes actores de la economía del país.

### Impulso a la economía

Intercom es una empresa importadora que provee materias primas, equipamiento y servicios a diferentes industrias: alimenticia, textil, curtiembres, laboratorios químicos, centrales hidroeléctricas, estaciones de gas natural comprimido (GNC). Cuenta con 35 empleados y oficinas propias en La Paz, Santa Cruz y Cochabamba.

La firma se caracteriza por su prestigio, calidad y experiencia, ya que por más de 15 años ha proporcionado insumos y asesoramiento a distintos sectores de la actividad económica boliviana. Es representante en el país de importantes firmas internacionales. Según su filosofía empresarial, el cliente es un socio al que hay que atender los 365 días del año.

La diversidad de industrias y el crecimiento del negocio pusieron de relieve la necesidad de contar con una herramienta tecnológica que diera soporte a las operaciones y asegurara el cumplimiento de los elevados estándares de calidad que Intercom no estaba dispuesta a resignar.

### Resumen

Para continuar ofreciendo insumos y servicios de calidad a diferentes sectores industriales, Intercom se decidió por una potente herramienta que le permite integrar sus diversas unidades de negocios e impulsar su firme vocación por el desarrollo. “SAP Business One garantiza el crecimiento de las empresas”, aseguran.

### Principales desafíos

- Sistemas desactualizados y poco confiables
- Recopilación de datos en diferentes formatos
- Diversidad de industrias
- Dar respuesta a requerimientos actuales y futuros

### Objetivos del proyecto

- Integrar una variada gama de procesos
- Uniformar procedimientos
- Dar soporte a una estrategia de expansión

### Aplicaciones y servicios

SAP Business One

### Por qué la solución SAP

- Reconocimiento mundial
- Fácil de usar
- Económicamente accesible
- Sólido respaldo al crecimiento
- Soporte post implementación

### Highlights de la implementación

- Cobertura de todos los procesos de negocio
- Plazo del proyecto inferior a cuatro meses
- Revisiones complementarias de datos para la migración
- Pruebas preliminares y capacitación a usuarios finales

### Principales beneficios

- Información integrada de todas las sucursales
- Control de inventarios
- Optimización de stocks
- Reportes automatizados
- Manejo contable integral
- Acortamiento de los procesos de negocio
- Mayor control financiero
- Soporte para la toma de decisiones

### Socio de implementación

Advisory Group

### Base de datos

Microsoft SQL Server 2000  
Developer Edition

### Plataforma de hardware

HP ProLiant ML 110 G3

### Sistema operativo

Microsoft Windows Server 2003  
Standard Edition

### **Buscando una solución confiable**

Hasta el año 2005 la compañía utilizó distintos programas, fundamentalmente orientados a los aspectos contables, pero ninguno de ellos ofrecía la confiabilidad necesaria. Estos sistemas presentaban muchas falencias; eran desarrollos muy simples, incompletos e inestables. “Necesitábamos un software integral, con una tecnología más avanzada y que entregara información oportuna y precisa”, comenta Jens Heymert, Gerente General de Intercom Ltda.

“Nos dedicamos a buscar una solución definitiva, que no sólo atendiera con solvencia nuestras necesidades actuales sino que, además, contemplara nuestra estrategia de expansión”, agrega el ejecutivo. Para eso invitaron a varios proveedores de software, locales e internacionales, entre los que SAP no podía estar ausente.

**“SAP no sólo nos ofrecía un sistema reconocido mundialmente, sino que también nos garantizaba un apoyo logístico permanente.”**

*Jens Heymert, Gerente General de Intercom Ltda.*

La respuesta llegó de la mano de SAP Business One, la aplicación diseñada específicamente para una empresa del segmento PyME con el nivel de requerimientos de Intercom. “Nos volcamos decididamente a esta herramienta porque encontramos una serie de ventajas diferenciales: es fácil de usar, nos permite un control completo de toda la administración, y brinda un sólido respaldo al crecimiento, además de ser económicamente accesible”, destaca Heymert.



Otro factor importante residía en el soporte post implementación: “SAP no sólo nos ofrecía un sistema excelente, reconocido mundialmente, sino que también nos garantizaba un apoyo logístico permanente a través de su socio de negocios en Bolivia”.

### **Trabajar a conciencia**

El proyecto estuvo a cargo de Advisory Group y congregó a aproximadamente 10 personas en las distintas etapas de su desarrollo. La implementación abarcó los siguientes componentes: Compras, CRM, Ventas, Inventario, Producción, Planificación, Recursos Humanos y Servicios. Esta completa multifuncionalidad incorpora capacidades de gestión de datos maestros y tratamiento de documentos que optimizaron los procesos de la empresa.

Luego de la correspondiente instancia de análisis y diseño, se procedió a la instalación del servidor y estaciones de trabajo, la configuración del setup, la preparación de datos para la migración, y la implementación de requerimientos de los procesos de negocio. La familiarización con el sistema y pruebas preliminares antecedieron a la etapa de capacitación a usuarios finales.

Una vez realizadas las pruebas del sistema, todo estuvo preparado para la salida en productivo y la impresión del primer documento generado por SAP Business One. El proceso completo no tomó más de cuatro meses, pese a haberse desarrollado en un contexto de conmoción política y social. “El plazo de implementación podría haber sido aun más corto”, advierte Heymert.

### **El día y la noche**

La salida en productivo trajo beneficios inmediatos e impactó muy positivamente en el esquema de trabajo de la organización. “Comparadas las prestaciones de SAP Business One con la de los sistemas anteriores, el cambio fue como el que hay entre el día y la noche”, describe Heymert. “Antes no teníamos integrada la información de nuestras sucursales en el interior del país. Ellas nos la enviaban en un diskette, por lo que llegaba con bastante retraso y nunca estábamos al día”.

El ejecutivo pone especial énfasis en la variedad y calidad de los reportes que obtiene del sistema, que no sólo reflejan datos históricos y permiten el manejo contable de la empresa de manera integral. Según sus testimonios, las principales mejoras se dieron en el control de inventarios, la elaboración de reportes de volumen de ventas, el seguimiento y control de lotes, los procesos de autorización en general, y los traslados de mercaderías entre sucursales.

“La inexistencia previa de un control de lotes en almacén afectaba particularmente a nuestras divisiones cuyos productos tienen fecha de vencimiento. Actualmente podemos llevar una gestión inteligente de los stocks, con alarmas automáticas que nos avisan con la debida anticipación del vencimiento de lotes y nos permiten tomar las medidas correctivas. Esto naturalmente se refleja en una reducción de costos de la compañía”, ejemplifica Heymert.

Gracias a la optimización de los stocks y a un mayor control financiero, se aceleran los procesos para que la empresa llegue en menos tiempo al resultado de negocio deseado.

### **Nuevas oportunidades**

Las funciones automatizadas y las capacidades analíticas ofrecen un importante beneficio adicional: se puede dedicar mayor tiempo a las tareas de análisis. “Los vendedores tienen acceso a información actualizada sobre el cliente para alimentar el circuito de ventas; podemos estudiar la evolución de los distintos tipos de producto y el desempeño de los distintos departamentos; podemos tomar decisiones más rápidamente y explotar nuevas oportunidades de negocio”, sostiene Heymert.

**“El control de lotes nos permite llevar una gestión inteligente de los stocks. Esto se refleja en una reducción de costos de la compañía.”**

Jens Heymert, Gerente General de Intercom Ltda.

Al mismo tiempo, la incorporación de un producto world-class en una organización PyME estimula la profesionalización de la compañía. El personal adquiere habilidades en nuevas herramientas y es más consciente de su trabajo, y la empresa consolida una estructura de sistemas y comunicaciones. Aquí también se identifica un importante valor agregado.

A modo de conclusión, Heymert define SAP Business One: “Es un software que garantiza el crecimiento de las empresas; una tecnología flexible y abierta que proporciona información confiable para que orientemos nuestros negocios más rápida y adecuadamente”.

\* 2007 SAP AG. Todos los derechos reservados. SAP, R/3, mySAP, xApps, xApp, SAP NetWeaver y los demás productos y servicios aquí mencionados, así como también sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP AG en Alemania y numerosos países del mundo. Todos los demás productos y servicios aquí mencionados son marcas comerciales de sus respectivas empresas. Los datos suministrados en este documento se brindan sólo a título informativo. Las especificaciones de los productos pueden variar de un país a otro.

Estos materiales están sujetos a modificación sin previo aviso. Estos materiales son suministrados por SAP AG y sus filiales ("SAP Group") exclusivamente con fines informativos, sin representación ni garantía de ningún tipo, y el SAP Group no se hace responsable por los errores y omisiones en relación con estos materiales. Las únicas garantías que rigen para los productos y servicios del SAP Group son las establecidas en las garantías expresas que acompañan a dichos productos y servicios, si las hubiere. Ninguna información del presente puede ser interpretada como una garantía adicional.