

## Caso de éxito: Masisa S.A.



“El problema de información y comunicación que se daba entre las áreas comercial y productiva afectaba el cumplimiento a nuestros clientes. El desarrollo realizado por SAP NetWeaver, nos entregó información confiable, facilitando la coordinación entre las diferentes áreas y mejorando notablemente la calidad del servicio a nuestros clientes”. **Rafael Allendes, Gerente Corporativo de Informática de Masisa S.A.**

**MASISA**



### Offer Planning, SAP NetWeaver based:

## “UN IDIOMA COMÚN” O “UNA MISMA VISIÓN”

La dinámica del negocio de Masisa S.A. necesitaba una adaptación rápida frente a nuevas necesidades nacidas del crecimiento de la empresa. SAP NetWeaver les entregó herramientas que facilitaron el desarrollo de una aplicación para mejorar la coordinación entre el área comercial y las distintas plantas productivas existentes en Sudamérica; permitiéndoles tener una visión real, tanto de las capacidades disponibles en los distintos países, como del comportamiento de la demanda por parte de nuestros clientes. Esta solución ha permitido maximizar la utilización de los períodos de producción y mejorar ostensiblemente el cumplimiento con sus clientes.

Masisa S.A. es una de las empresas más importantes del sector forestal-industrial en Chile y líder en Latinoamérica en la producción de tableros reconstruidos de madera. Maneja operaciones productivas en nueve países de la región y está presente en Estados Unidos, México, Venezuela, Colombia, Argentina, Brasil, Ecuador, Perú y Chile.

La relación comercial entre Estados Unidos y la cadena de abastecimiento (las diferentes plantas en Latinoamérica), el crecimiento sostenido de la demanda, la necesidad urgente de información que contribuyera a mejorar el tiempo de respuesta a los clientes y finalmente la necesidad de contar con un sistema de información efectivo y rápido de implementar, fueron los factores que motivaron a Masisa optar por SAP NetWeaver como la plataforma para el desarrollo de esta aplicación.

Anteriormente, las ofertas de producción se manejaban fuera del principal sistema de información de Masisa (SAP R/3), lo que impedía tener una visión actualizada de lo que estaba sucediendo entre lo ofertado y las reservas que se ingresan diariamente a través de las ventas. Las áreas comercial y de producción estaban haciendo su mejor esfuerzo en lo que respectaba a sus funciones, pero el gran problema era que ambos procesos no se comunicaban de la mejor manera.

Rafael Allendes, Gerente de Informática Corporativa de la empresa, señala que la idea de utilizar SAP NetWeaver para el desarrollo de la solución fue “por una necesidad del negocio. Debíamos resolver problemas de coordinación entre empresas que fabrican y las que venden. La planificación y coordinación de la parte comercial con producción era lo que nos faltaba, para mejorar de manera relevante el porcentaje de cumplimiento con nuestros clientes. Si alguna empresa cambiaba el plan de producción que había entregado y la empresa encargada de la venta no se enteraba, esto se hacía evidente sólo cuando el producto no le llegaba al cliente”.

La aplicación, basada en SAP NetWeaver, aportó a la empresa una herramienta necesaria para el control de la demanda, proveniente del área comercial, versus la oferta de producción. Además, la disposición de información online ha permitido una maximización de los períodos de producción (producto de la apertura de los canales de comunicación entre los distintos niveles de la organización al compartir la misma información, y la fácil identificación de capacidades disponibles) y, a través de la incorporación de una opción de creación automática de documentos, se han reducido considerablemente los errores de digitación de las órdenes de compra.

### Reportes “Easy to use”

La trazabilidad que hoy la empresa dispone, gracias al desarrollo efectuado con SAP NetWeaver para controlar la oferta de producción versus el pedido de ventas (Offer Planning) permite que Masisa S.A. pueda disponer de reportes “easy to use” para proveer de información actualizada a sus clientes en forma periódica.

La creación de una única fuente de información actualizada, compartida por diferentes países como Estados Unidos, Venezuela, Argentina, Brasil y Chile, y en distintos idiomas, permite la integración total de una empresa que el año pasado dio empleo a cerca de 10 mil personas. Planificadores y vendedores disponen de información online, mejorando el direccionamiento del negocio respecto a la toma de decisiones. Anteriormente el porcentaje de cumplimiento “on-time” era en promedio, de un 47%. Hoy, con el Offer Planning (SAP NetWeaver based) ese porcentaje aumentó a un 95%. En Brasil, por ejemplo, el incremento de efectividad evolucionó de un 48% a un 99%; en Chile, de un 47% a un 90%.

Carlos Reyes, Jefe de Informática de Masisa USA, agrega que “los incumplimientos se reflejaban sólo cuando los clientes reclamaban, a veces 60 días después de ingresada la Orden de Venta. Todos hacían su mejor esfuerzo, pero no existía información en línea que permitiera tomar las decisiones pertinentes y así direccionar el negocio. Asimismo,

la fusión con Terranova produjo un aumento de nuestros volúmenes de venta a Estados Unidos, por lo que la coordinación debía ser más clara y los participantes del proceso necesitaban un “idioma común” en el intercambio de información y en los conceptos involucrados (períodos de producción, oferta, capacidad disponible y restricciones, entre los más importantes), para así tener una visión única a pesar de las diferentes lenguas”.

## FICHA TÉCNICA:

### Nombre empresa:

Masisa S.A.

### Número de empleados:

10.000

### Industria:

Forestal Industrial

### Facturación año 2004:

US\$ 651 millones

### Página web:

www.masisa.com

### Versión Software

4.6

### Sistema operativo:

SUN SOLARIS

### Base de datos:

INFORMIX

### Empresa Consultora:

Agile Solution

### Módulos Instalados:

R/3 Business Warehouse, APO, Internet Sales.

**Netweaver**, actualmente trabajando con un proyecto con Portals