



## QUILLAYES

### MÁS EFICIENCIA EN LOS PROCESOS PARA UNA MAYOR COMPETITIVIDAD CON SAP

Tiempo de lectura: 8 minutos

“Tener una herramienta como SAP asegura la continuidad de mejoras en nuestros procesos, como ventas, gestión de stock, finanzas y producción, logrando que Quillayes logre un nivel estándar mundial”

**Marcelo Bustamante,**  
Jefe de Departamento de TI

#### RESUMEN

##### Compañía

- Nombre: Quillayes
- Locación: Chile
- Industria: Consumo Masivo
- Productos y Servicios: Productos lácteos
- Ingresos: U\$S 38 millones
- Cantidad de empleados: 350
- Sitio Web: [www.quillayes.cl](http://www.quillayes.cl)
- Partner de la implementación: Crystalis Consulting

##### Desafíos y Oportunidades

- Incrementar la competitividad de la compañía
- Otorgar eficiencia a los procedimientos internos
- Optimizar el proceso de toma de decisiones, en base a indicadores estratégicos confiables y oportunos

##### Objetivos del Proyecto

- Reemplazar los anteriores sistemas de información no integrados y sujetos a diversos errores, por una solución única, robusta y confiable
- Contar con información en tiempo real, para sustentar la toma de decisiones a nivel directivo
- Estandarizar los procesos internos, aumentando la eficiencia y reduciendo los errores

##### Soluciones y Servicios SAP

- SAP R/3 VER. 4.7 ERP
- Módulos SD (Ventas y Distribución)  
MM (Gestión de Materiales)  
FICO (Finanzas y Contabilidad)  
PP (Gestión de Producción)

##### Claves de la Implementación

- El proyecto de implementación fue llevado a cabo íntegramente por la consultora Crystalis Consulting
- En la primera etapa del proyecto se implementaron los módulos SD, MM y FICO, saliendo en productivo en junio de 2004
- En la segunda etapa se implementó el módulo PP, saliendo en productivo en octubre de 2004

##### ¿Por qué SAP?

- Porque es una solución integrada, que permite la estandarización de los procesos en base a las mejores prácticas
- Porque es una solución flexible, que permite una gran escalabilidad
- SAP compitió con el software Solomon de Microsoft en el proceso de selección de una solución de ERP

##### Beneficios

- Integración de los sistemas de la compañía en una solución única
- Estandarización de los procedimientos internos de la compañía, otorgándoles eficiencia y confiabilidad
- Mayor control de los procesos operativos e los inventarios
- Registro completo de órdenes de producción, ruta, lista de materiales y versión de fabricación, además del costo por producto, incluyendo gastos directos e indirectos
- Información en tiempo real, optimizando el proceso de toma de decisiones

##### Integración

Base de Datos: SAP DB  
Hardware: HP Proliant DL380  
Sistema operativo: Windows Server 2003

#### Historia de Éxito

Programa de Clientes Referencia SAP Latinoamérica



Con más de 50 años en el mercado, la empresa Quillayes es actualmente líder en la producción y comercialización de productos lácteos, de amplio reconocimiento a nivel local e internacional. Con el objetivo de mejorar su competitividad, la empresa decidió adoptar una plataforma tecnológica que le permitiera optimizar sus procesos operativos y sus sistemas de información. Para dicha misión, eligió a SAP como su nuevo socio tecnológico.

Quillayes es una empresa chilena dedicada a la producción y comercialización de productos lácteos, nacida en la tradición quesera de la familia Tagle, centenaria en las áreas agrícola y lechera. Es en la década de 1970 cuando sus fundadores Eugenio Tagle Yrarrazabal y su señora Margarita Barriga Ferrada deciden desarrollar especialmente el área quesera, trasladando su quesería del Fundo Los Quillayes de Peteroa, que le da el nombre a la empresa.

Combinando las técnicas artesanales con los más modernos avances tecnológicos, la empresa busca constantemente liderar el mercado en base a la excelencia y a la calidad de sus productos. Actualmente, 350 personas trabajan en la compañía, fabricando y

distribuyendo alimentos lácteos de marcas ampliamente reconocidas a nivel nacional e internacional.

### **Necesidades y obstáculos a superar**

Con el desafío de mejorar su competitividad, la empresa decidió en el año 2003 integrar sus procesos de negocios y sus sistemas de información. “Siempre existió la problemática de que la información no resultaba oportuna y muchas veces contenía errores”, explica Marcelo Bustamante, Jefe de Departamento de TI de Quillayes. “Teníamos sistemas que no estaban integrados, eran bastante rudimentarios, con controles basados en planillas de Excel, sujetos a su vez a muchos errores” agrega.

Fueron aquellos obstáculos los que empujaron a Quillayes al cambio. Según Bustamante, “la empresa necesitaba poseer una herramienta de software que permitiera tener sus procesos 100% integrados y con información fidedigna necesaria para la toma de decisiones”.

Así la compañía fue en búsqueda de una solución de ERP que le permitiera incrementar la eficiencia en sus procesos internos y otorgarle calidad y velocidad a los procesos de elaboración y procesamiento de la información.

### **Una solución robusta y segura**

En la evaluación que se realizó para la implementación de un nuevo software, los principales competidores fueron SAP y el sistema Salomon de Microsoft. Sin embargo, según Bustamante, “SAP siempre tuvo ventajas visibles frente a los demás ERP de la competencia, tanto en su desarrollo como en la estandarización de sus procesos de mejores prácticas”. Por ello fue SAP el elegido como el nuevo socio tecnológico de Quillayes.

“La empresa necesitaba poseer una herramienta de software que permitiera tener sus procesos 100% integrados y con información fidedigna necesaria para la toma de decisiones”

Marcelo Bustamante,  
Jefe de Departamento de TI

La empresa Crystalis Consulting tuvo a su cargo la totalidad de la implementación. Según Bustamante, “Los tiempos de implementación fueron cumplidos con un margen de error bastante bajo para la complejidad del proyecto. Era un cambio total en la organización de los procesos, basados en las mejores prácticas. Esto sumado a la excelencia de la consultoría dio como resultado una adopción de la solución sin mayores traumas para la organización”.

Los primeros módulos implementados fueron SD, MM y FICO, para luego implementar PP con los procesos ya maduros, que permitieran asegurar el éxito del proyecto. Así, la empresa salió en productivo con los primeros módulos en junio de 2004 para, cuatro meses más tarde, tener implementado el módulo PP.

“SAP tuvo ventajas visibles frente a los demás ERP de la competencia, tanto en su desarrollo como en la estandarización de sus procesos de mejores prácticas”

### Más eficiencia, mayor control y mejor información

Los beneficios que ofrece la nueva solución no se hicieron esperar. Los procesos son ahora más rápidos, estandarizados y confiables. En el caso del proceso de costeo, según Bustamante, “siempre había sido realizado a través de un conjunto de planillas Excel, que eran digitadas y no resultaban confiables. Actualmente con SAP cada módulo se encarga de recopilar esta información por cada proceso del negocio, compras, consumos, notificaciones, etcétera”.

Quillayes tiene una producción repetitiva contra estimación de demanda y stock. SAP y específicamente su módulo de producción (PP) permite un mejor control de los procesos operativos y de fabricación,

con órdenes de producción en SAP con ruta, lista de materiales, versión de fabricación y monitoreo constante de los inventarios y estimaciones precisas de la demanda.

El costeo de los productos se coordina en conjunto finanzas y producción, detallando los costos directos e indirectos más costos de energía y mano de obra.

Por otro lado, la información en tiempo real permitió una más adecuada y oportuna toma de decisiones. La compañía se encuentra así en una mejor posición para planificar su futuro crecimiento. “Tener una herramienta como SAP asegura la continuidad de mejoras en nuestros procesos, como ventas, gestión de stock, finanzas y producción, logrando que Quillayes alcance un nivel estándar mundial” concluye Bustamante. A través del módulo PP, Quillayes logra órdenes de producción e informes de costeo de productos ampliamente detallados. confiable.

Marcelo Bustamante,  
Jefe de Departamento de TI

Región Sur

<http://www.sap.com/chile/index.epx>

© 2008 by SAP AG. All rights reserved. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos and trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informal purposes only. National product specifications may vary.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation of warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

