

Historia de Éxito Telecomunicaciones



“Con SAP se solucionaron los problemas de integración de sistemas y mejoramos los procesos componentes de la cadena de provisión, logística y facturación, que eran nuestros focos de preocupación, adicionalmente actualizamos el sistema de contabilidad financiera”.

Pedro Lagos, Director del Proyecto ViveSAP de Telefónica Chile

FICHA TÉCNICA:

Sumario:

A fines del año 2004, Telefónica Chile decidió implementar tecnología SAP para la administración de sus procesos de negocios. Habiendo terminado el proyecto, los ejecutivos se muestran muy satisfechos con los resultados obtenidos y esperan ampliar la funcionalidad SAP implementada en el corto plazo.

Website:

www.telefonicachile.cl

Desafíos claves:

- Integración de procesos y controles
- Mayor disponibilidad y orden en el origen y traspaso de los datos de la empresa
- Alineamiento con el resto de las operadoras de Telefónica en América Latina que ya contaban con SAP ERP

Objetivo del proyecto:

Encontrar un software empresarial útil y eficiente que ayudara a Telefónica a integrar todos los procesos de negocios de cada una de las filiales y sucursales, en los aspectos financieros y logísticos.

Soluciones y servicios:

SAP ERP, SAP XI

Por qué una solución SAP:

- Por la confianza y seguridad que brinda a sus clientes
- Por el éxito comprobado que han tenido otras operadoras de Telefónica en América Latina usando SAP

Implementation highlights:

- El proceso de implementación contó con un equipo de dedicación exclusiva bajo el proyecto denominado ViveSAP
- Actualmente alrededor de 700 empleados de la empresa están capacitados para trabajar con SAP.

Beneficios clave:

- Información en línea que facilita la toma de decisiones
- Mejoramiento en las áreas de Contabilidad, Logística, Proyectos, Facturación y Control y Gestión, principales focos de preocupación de la empresa

Partner de la implementación:

Soluziona

Base de Datos:

Microsoft SQL Server 2000

Hardware:

IBM Servidores X Series

Sistema Operativo:

Microsoft Windows 2003 Enterprise

TELEFÓNICA CHILE:

La importancia de contar con un ERP

Varias fueron las razones que en el año 2004 impulsaron a Telefónica -principal compañía de telecomunicaciones del país-, en la búsqueda de un ERP. “Nos enfrentamos a la decisión de mejorar nuestros procesos internos, ayudados por la experiencia del resto de las operadoras de Telefónica que trabajaban con SAP desde hace años, así que aprovechamos esa experiencia para conocer el funcionamiento de los procesos en empresas similares y sus resultados”, cuenta Pedro Lagos, Director del Proyecto ViveSAP de Telefónica Chile.

Los ejecutivos evaluaron los elementos disponibles en el mercado y finalmente optaron por SAP. “Sabíamos que teníamos que recurrir a un ERP, porque los procesos asociados a la solución se soportaban con alrededor de 30 sistemas, lo que los retrasaba mucho y los hacía ineficientes y costosos de mantener”, explica Lagos.

Así, la empresa comenzó a utilizar SAP, principalmente en el área de la contabilidad financiera y la logística, y se proyecta integrar en una segunda fase las capacidades de SAP NetWeaver Business Intelligence durante 2007.

En cuanto a los resultados inmediatos, Lagos cuenta que “con SAP se solucionaron los problemas de integración de sistemas y mejoramos los procesos componentes de la cadena de provisión, logística y facturación, que eran nuestros focos de preocupación, y adicionalmente actualizamos el sistema de contabilidad financiera”.

La entrada en productivo de la solución se produjo el 8 de agosto de 2006- y los ejecutivos de Telefónica esperan que gradualmente el personal capacitado para utilizar SAP “adquiera la destreza y las habilidades necesarias para usarlo con eficiencia, descubrir sus potencialidades y aprovecharlas, en esta etapa de estabilización”, acota Mauricio Barcoj, responsable de Procesos Operativos y del centro de gestión del proyecto.

“Hoy SAP está masificado y esperamos tenerlo funcionando con un estándar aceptable el primer semestre de 2007. La verdad es que desde que estamos trabajando con SAP hemos vistos muchos cambios positivos dentro de la empresa, y esperamos que esto se mantenga o aumente con el paso del tiempo”, agrega.

Implementación

El proyecto de implantación de SAP se realizó fuertemente durante el año 2006 en un período de 8 meses, y los ejecutivos debieron vencer algunos problemas iniciales para lograr el involucramiento de las personas en el proyecto, pues fue inevitable toparse con focos de resistencia al cambio.

“Nos organizamos muy bien, se seleccionó a personas específicas de la compañía para formar un equipo base, un grupo reducido, pero con muchas potencialidades. De a poco se ha ido incorporando más gente gracias al trabajo en conjunto y a la eficacia de los resultados”, comenta Lagos.

Además, el proyecto contó desde un principio con el compromiso de la alta administración de Telefónica en su realización. “Tuvimos el apoyo permanente del sponsor del proyecto, Diego Martínez-Caro -Vicepresidente de Control de Gestión-, quien se hizo cargo de lograr la participación y colaboración de todas las áreas de la compañía participantes en el proyecto. Adicionalmente Jose Molés, nuestro Gerente General, se involucró directamente en el proyecto a través de los comités de seguimiento. Sin este apoyo habría sido muy difícil cumplir con los exigentes objetivos que se la plantearon al proyecto y que logramos superar con éxito tanto en lo

referido al alcance de la solución, como también a los plazos”, acota el ejecutivo.

Actualmente el universo de usuarios de SAP es de 700 personas, cifra que se debería mantener con la solución actual, y una vez que se tenga la producción en la fase 2, no subir a más de 900.

“Es muy pronto para poder hacer una evaluación definitiva, pero sin duda la calidad y la disponibilidad de la información son aspectos a destacar dentro la solución SAP que implantamos. En el corto plazo permiten pensar en una optimización de recursos, y a largo plazo, en la toma de mejores decisiones en base a esta información. A nivel de mercado, también es valorado que las empresas cuenten con un ERP”.

Pedro Lagos, Director del Proyecto ViveSAP de Telefónica Chile

“Es muy pronto para poder hacer una evaluación definitiva, pero sin duda la calidad y la disponibilidad de la información son aspectos a destacar dentro la solución SAP que implantamos. En el corto plazo permiten pensar en una optimización de recursos, y a largo plazo, en la toma de mejores decisiones en base a esta información. A nivel de mercado, también es valorado que las empresas cuenten con un ERP”, comenta Lagos.

Desafíos

Con una extensa y moderna red a lo largo de todo el territorio nacional, Telefónica atiende las necesidades de comunicaciones básicas e integrales de sus clientes a través de servicios de telefonía,

banda ancha, larga distancia, seguridad y televisión digital, entre otros.

Dada su alta demanda, la empresa debe estar continuamente preocupada de ofrecer los mejores productos y satisfacer a los usuarios. “Somos una empresa tecnológica y muy competitiva, lo que nos obliga a estar permanentemente innovando, es recurrente la ejecución de proyectos, siempre hay proyectos en marcha, locales y regionales. SAP es uno más de ellos, y con lo que llevamos corrido desde que entró en producción, nos ha demostrado que fue acertada la decisión de implantar la solución que nos ofrece.”, cuenta Lagos.

“Los cierres contables mensuales se han optimizado, y esperamos hacerlo aún más. Los módulos de logística y facturación funcionan muy bien y tenemos altas expectativas en la segunda fase para la gestión de información, una vez que implantemos la plataforma Business Intelligence, durante el primer semestre del año 2007. En resumen, SAP ha cumplido y está alineado con lo que esperábamos del sistema”, dice.

“Un componente clave del proyecto de implementación de SAP en Telefónica fue la integración con los sistemas legados. Dado el tamaño del negocio y la cantidad de empresas filiales, se hizo necesario implementar una herramienta de integración que fuera capaz de entregar y hacer gestión del flujo de información entre los distintos sistemas que componen los procesos de negocios de Telefónica”.

Dicha herramienta debía ser capaz de entregar la información requerida en una forma confiable, con un costo de implementación razonable, y que además ofreciera los niveles de seguridad, y escalabilidad según los estándares de clase mundial que empresas como Telefónica utilizan.

SAP NetWeaver Exchange Infrastructure (XI) fue la herramienta seleccionada para dicha tarea, la cual se encuentra implementada hoy, haciendo gestión en línea y fuera de línea con aproximadamente 50 interfaces desde y hacia sistemas de negocios No SAP, con los cuales el ERP de SAP se comunica constantemente para ejecutar los procesos de negocios de la empresa.

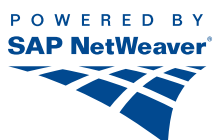
Adicionalmente, SAP XI entrega hoy a Telefónica una plataforma tecnológica completa para crear una arquitectura de aplicaciones basada en servicios (SOA).

“Hoy hemos desarrollado aplicaciones web que son capaces de recoger procesos que incluyen transacciones e información de distintas aplicaciones heterogéneas, además del ERP de SAP”.

“Una de las principales razones por las cuales escogimos (SAP NetWeaver) Exchange Infrastructure (XI) fue su capacidad de monitoreo de las actividades, muy superior al de otras herramientas”, cuenta Barcoj, quien fue uno de los ejecutivos de Telefónica a cargo de la operación de las herramientas de Integración. “Otra de las principales razones para escoger XI fue su conectividad natural con SAP, lo que reduce notablemente el costo de integración”.

“Una de las principales razones por las cuales escogimos (SAP NetWeaver) Exchange Infrastructure (XI) fue su capacidad de monitoreo de las actividades, muy superior al de otras herramientas”

Mauricio Barcoj, Responsable de Procesos Operativos y del centro de gestión del proyecto ViveSAP.



www.sap.com/chile/contactsap

POWERED BY
SAP NetWeaver



© 2007 by SAP AG. Todos los derechos reservados. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp y otros productos y servicios de SAP citados en este documento, así como sus respectivos logos son marcas o marcas registradas de SAP AG en Alemania y en otros países del mundo. Todos los demás productos o servicios que se mencionan son marcas registradas de sus respectivas empresas. Los datos que contiene este documento tienen un propósito meramente informativo. Las especificaciones nacionales de producto pueden variar.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

