

## Historia de éxito



**“SAP ofrece herramientas que permiten visualizar la información en distintas dimensiones y niveles de profundidad.”**

Hugo de Grandchant, Gerente de Operaciones de Zurich Bolivia

### Resumen

Zurich Bolivia implementó SAP para alinear su sistema contable con el del grupo financiero que integra. El proyecto se concretó en sólo cinco meses y la solución logró un alto grado de aceptación por parte de los usuarios.

### Página web

[www.boliviana-ciacruz.com](http://www.boliviana-ciacruz.com)

### Industria

Servicios financieros

### Objetivos

- Alinear el sistema contable con el del grupo
- Estandarizar procesos
- Minimizar los riesgos
- Unificar criterios para la obtención de información

### Solución

Módulos FI, CO, MM, HR

### Beneficios

- Análisis detallado y flexible de gastos e ingresos
- Visualización de información en distintas dimensiones y niveles de profundidad
- Obtención de un estado de resultados por ramo

### Plataforma de hardware

Intel HP Proliant  
(4 procesadores, 8 Gb RAM)

### Sistema operativo

Windows 2000 Advanced  
Server/SP3

### Base de datos

SQL Server 2000

### Nº de usuarios

385 usuarios en la región  
41 usuarios en Bolivia

### Socio de implementación

PricewaterhouseCoopers

### Personal involucrado en la implementación

25 personas

## GRUPO ZURICH BOLIVIA

### Mayor seguridad a partir de la implementación de una solución world-class

El grupo Zurich Bolivia está integrado por tres empresas del sector de seguros y pensiones que desde el año 2000 forman parte de Zurich Financial Services, uno de los cinco principales grupos del mundo en su industria. En la actualidad, estas tres empresas —La Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A., Zurich Boliviana Seguros Personales S.A. y AFP Futuro de Bolivia S.A.— son administradas con lineamientos internacionales de altos estándares de calidad, control y reporte.

Desde 1946, año en que se fundó la primera compañía del grupo, Zurich Bolivia contempla un seguro para cada momento de la vida. La Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A. permite asegurar los bienes adquiridos durante la juventud. Zurich Boliviana Seguros Personales S.A. contempla seguros de vida, accidentes, seguros educativos y diversos planes de ahorro para la etapa familiar. Finalmente, para la tercera edad, la AFP Futuro de Bolivia S.A. administra los fondos de jubilación ahorrados durante la vida del cliente.

### Solidez y aceptación

La necesidad de alinear su sistema contable con el del grupo hizo que Zurich Bolivia pensara en implementar un sistema de gestión integrado como SAP. Corporativamente, la compañía utiliza SAP por considerarlo uno de los sistemas más sólidos del mundo y porque posee alta aceptación en el mercado empresarial. La posibilidad de que todas las firmas del grupo utilizaran el mismo software de gestión permitiría estandarizar procesos, minimizar los riesgos y unificar criterios para la obtención de información.

Durante el proceso, la empresa implementó los principales módulos del sistema SAP: FI, relacionado al entorno contable financiero; CO, asociado al control de gestión y al proceso de planificación; y MM para gestionar la información de administración de materiales utilizados por las compañías.

En la puesta en marcha se contemplaron las siguientes etapas: el relevamiento de la información, la implementación inicial y la customización —que incluyó la parametrización, el ajuste de programas, la construcción de reportes, y la generación de interfases—, las pruebas y la salida en vivo. El proyecto cumplió su cronograma tal como había sido establecido en un primer momento; participaron 25 personas, y la consultora a cargo de la implementación fue PricewaterhouseCoopers.

### Cumplimiento de las metas

Hugo de Grandchant, Gerente de Operaciones de Zurich Bolivia, resalta que más allá del éxito de la implementación, el proceso contó con valores adicionales: la rapidez y la simultaneidad con las que fue ejecutado. “La importancia de la implementación de SAP sobresale por haber sido concretada en sólo cinco meses y aplicada a tres compañías en forma paralela. Además, es importante destacar que durante el proceso se logró incorporar las aplicaciones de planificación del módulo Controlling”, remarca.

Luego de la implementación los cambios no tardaron en hacerse notar. “En forma inmediata —advierte Grandchant—, las gerencias comenzaron a demandar mayor información y apertura ya que la nueva herramienta permite una participación activa de las distintas áreas en los procesos de planificación y control de ejecución. A partir de la implementación de SAP las gerencias a nivel nacional cuentan con información confiable y oportuna respecto de su gestión, lo que permitió mejorar el control y el cumplimiento de metas.”

La información de los sistemas de negocio se integró con SAP a través de interfases que transfirieron información en lote en ambos sentidos. “Con el fin de gestionar las interfases de las tres compañías del grupo en Bolivia se creó un sistema integrador —repositorio central— que, además de centralizar las interfases,

realiza tareas de validación, derivación de valores y formateo final de las interfases con SAP”, señala Grandchant.

Durante la implementación surgieron inquietudes sobre la necesidad de obtener un estado de resultados por ramo, tema que al principio resultaba difícil por el cruce de variables que el sistema debía hacer. Sin embargo, estas inquietudes se saldaron en forma inmediata. “Haciendo consultas con SAP Alemania obtuvimos una solución a medida, y actualmente contamos con un estado de resultados por ramo”, afirma el responsable de Operaciones.

### Análisis detallado y flexible

Hoy, la compañía cuenta con 385 usuarios a nivel regional y 41 usuarios en Bolivia. Para Grandchant los beneficios que la solución SAP ofreció al negocio están a la vista: “Internamente nos permitió un análisis más detallado y flexible de los gastos e ingresos de las tres compañías. SAP ofrece herramientas que permiten visualizar la información en distintas dimensiones y niveles de profundidad”.

### “La importancia de la implementación de SAP sobresale por haber sido concretada en sólo cinco meses y aplicada a tres compañías en forma paralela.”

Hugo de Grandchant, Gerente de Operaciones de Zurich Bolivia

Gracias al éxito del proceso, Zurich tiene prevista la implementación del módulo de Recursos Humanos; y el equipo local que participó en la implementación fue requerido por otras empresas del Grupo —en Brasil y Venezuela— para dar soporte en distintas áreas funcionales de SAP. “Actualmente, Zurich Bolivia está utilizando tecnología world-class en cuanto al manejo de información contable y de negocio, siendo incluso un ejemplo en el manejo del módulo CO a nivel regional”, finaliza el Gerente de Operaciones de la primera empresa de seguros y pensiones en Bolivia que comprobó que el software SAP resuelve los procesos de negocio del sistema financiero.