

## Historia de éxito de clientes de SAP mySAP Business Intelligence

mySAP Business Intelligence ofrece todas las funcionalidades que las empresas necesitan para obtener una perfecta integración de la información en toda la organización.



## **ALCATEL ESPAÑA: LA TOMA DE DECISIONES BASADA EN HECHOS REALES CON SAP SEM**

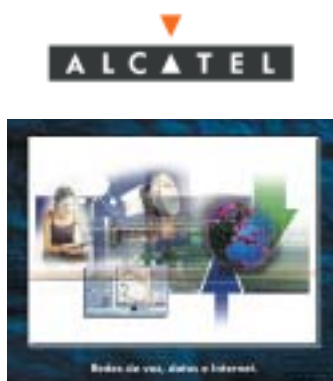
### **ALCATEL ESPAÑA**

La historia de Alcatel España está unida a un hombre, Pierre Azaria, quien en 1898 fundó en Francia la Compagnie Générale de Electricité (CGE), que años después se convertiría en Alcatel.

El origen de la compañía se remonta a 1922, con la creación de la Compañía de Teléfonos Bell, una empresa eléctrica dedicada a la fabricación de productos telefónicos, que cuatro años más tarde constituiría el punto de partida de Standard Electrica.

La historia de la Telecomunicaciones en España ha estado ligada a Standard Eléctrica, que ha ido liderando los cambios revolucionarios del sector. En 1987, la compañía francesa Alcatel compra Standard Eléctrica, lo que la convierte en el primer grupo europeo de Telecomunicaciones. En la última década Alcatel ha consolidado su presencia en España, siendo a día de hoy, una de las empresas privadas que más recursos destinan a I+D.

Alcatel dispone de toda una amplia gama de productos y servicios de telecomunicaciones para operadores, empresas y consumidores finales, cualquiera que sean sus necesidades: módems DSL, servicios para operadores, teléfonos, soluciones flexibles de telecomunicaciones para pymes y empresas, así como productos de empresas subsidiarias (convertidores, espacio, baterías).



## SITUACIÓN ANTERIOR

En otoño del 2001, el reto de negocio que tenía Alcatel España era implementar un Cuadro de Mandos Integral (Balanced Scorecard o BSC) que permitiera cuantificar y seguir la estrategia marcada, posibilitando el análisis detallado de resultados para la adecuada toma de decisiones. En ese momento la compañía consideró que debía ser la propia dirección general quién introdujera la filosofía del BSC e ir propagándose a lo largo y ancho de la organización.

Como consecuencia, el reto para el departamento de IT era encontrar un software que soportara funcionalmente un Cuadro de Mandos Integral, que estuviera integrado con una potente solución de datawarehouse, y que encajara todo ello en el mapa de aplicaciones de Alcatel, siendo coherente con la estrategia corporativa en plataformas técnicas. Por supuesto, que el software debía ser líder, capaz de garantizar la futura evolución tanto tecnológica como funcional, y estar respaldado por la solvencia de una gran empresa. Otro de los factores importantes que se tuvieron en cuenta en el proceso de selección fue que los costes, plazos de implementación y mantenimiento fueran razonables.

Ante esta situación, el departamento de IT realizó un análisis comparativo de las soluciones de mercado que podrían cubrir las necesidades expresadas, seleccionando junto con la dirección general de Alcatel, la solución de mySAP Business Intelligence y sus componentes SAP SEM (Strategic Enterprise Management) y SAP BW (Business Information Warehouse). La decisión a favor de la solución de SAP se basó en:

- La robustez de una solución completa, que soporta ampliamente la más genuina metodología BSC de Norton y Kaplan, y permite una implementación progresiva en funcionalidad y top-down a lo largo de la organización.
- La integración total entre SAP SEM y SAP BW, el datawarehouse que lo alimenta, así como la potencialidad y flexibilidad de esta última con un frontend en Excel muy familiar para los usuarios.
- Los procesos básicos de negocio dentro de la corporación Alcatel son soportados por el sistema ERP de SAP (SAP R/3).
- Alcatel España cuenta con un gran número de profesionales con profundos conocimientos en las soluciones de SAP, ya que en el pasado han formado parte de su red de Partners.
- Durante el proceso de selección, en el que se evaluaron diferentes soluciones existentes en el mercado, la solución de SAP ofrecía mejores costes que sus competidores, sobretudo en el mantenimiento de las licencias.
- El sector confía en la solvencia, evolución y liderazgo de la empresa SAP AG.

## EL PROYECTO

El proyecto se llevó a cabo en dos meses y medio, entrando en productivo a primeros de abril de 2002. El número de usuarios de la solución son un total de 35, que corresponde a la Presidencia y Alta Dirección de Alcatel España.

La definición del proyecto se realizó en 5 fases principales: que fueron desde el diseño, la construcción e Interfases, las pruebas del sistema, la formación de los usuarios, la carga de datos y arranque en productivo y el soporte final.

Durante toda la ejecución del proyecto ha sido objetivo primordial la formación y entrenamiento del personal de Alcatel España que ha participado en el mismo, de tal forma que al finalizar la implantación del sistema estas personas han estado calificadas para ampliar la funcionalidad contemplada inicialmente.

Además en proyectos de estas características, cortos en tiempo pero intensos en contenido, la compañía consideró que era necesaria la participación directa y continuada de los usuarios clave, así como una dirección de proyecto con capacidad de resolver cuestiones organizativas y funcionales relativas al mismo, con rapidez y efectividad.

Otro aspecto determinante en el éxito del proyecto ha sido la profesionalidad y experiencia de los componentes del equipo de

trabajo, tanto en la parte funcional como en la tecnológica. Dentro del Balanced ScoreCard de Alcatel España se han implementado inicialmente dos líneas estratégicas con catorce objetivos y cuarenta y tres indicadores de negocio. La solución SAP BW ( Business Información Warehouse) se utilizó como base para crear los objetos de negocio propios de Alcatel España disminuyendo así el tiempo de implantación del sistema.

Debido a la diversidad de sistemas de gestión de que dispone Alcatel España se tomó la decisión de realizar las cargas de datos necesarias desde las mismas hojas Excel que se habían utilizado hasta ese momento para confeccionar los informes de seguimiento estratégico. A partir de ahí, se comenzó la extracción de datos directamente de los sistemas transaccionales, de forma paulatina, asegurando la fiabilidad de la información, que por su diversidad y dispersidad requiere de un tratamiento cuidadoso.

Alcatel España confió en Offilog Consulting y en su equipo de profesionales para llevar a cabo su proyecto de implantación. Uno de los factores que llevaron a la compañía a tomar esta decisión fue la amplia experiencia de esta firma de consultoría en el entorno SAP.

## **BENEFICIOS**

Los beneficios derivados de la utilización de mySAP Business Intelligence son:

- Minimizar los tiempos de reacción
- Reducir los costes de operación
- Mejorar la calidad de los servicios
- Administrar y controlar mejor los proyectos, y
- Poder realizar una toma de decisiones de gestión, basada en hechos reales.

Gracias a la implementación de la solución SAP SEM y SAP BW la dirección de Alcatel puede ver, seguir y compartir día a día la

estrategia corporativa: perspectivas, objetivos, KPIs, facilitando la toma de decisiones, acciones correctoras y/o los ajustes de estrategia.

A partir de ahora el seguimiento de la actividad comercial y sus resultados mensuales puede realizarse a través de Cockpits que representan gráficamente los KPI's más significativos.

El Cuadro de Mando Integral, los cockpits y los reports de SAP BW se van convirtiendo en la información oficial de gestión, sustituyendo y eliminando la generación tradicional de informes.

Por último resaltar que una nueva cultura de gestión debe ir introduciéndose en los niveles altos de la organización. Se debe iniciar con ello el aprendizaje en la 'forma de hacer', así como la maduración en la definición de estrategias.

## **PLANES DE FUTURO**

Dado que las estrategias de negocio de Alcatel España se circunscriben y evolucionan con el grupo Alcatel, al hablar de la presencia de SAP dentro de dichas estrategias, debemos entender estas en el marco de la corporación. En este sentido, SAP se está consolidando como el paquete de software que soporta los procesos básicos del negocio:

Procesos de optimización de la Cadena de Suministro (SCM) a través de un sistema corporativo llamado Blue Planet que se está desarrollando, y que tiene previsto comenzar su implantación a finales de año en Alemania e Italia. España entrará en enero del próximo año y el roll out a resto de países de EMAI se realizará durante el 2003.

También se están evaluando diferentes iniciativas locales en España y Portugal en el ámbito del Business Intelligence, y su integración en el proyecto de SCM a nivel corporativo.

**“En Alcatel España necesitábamos hacer fluir ágilmente la información de gestión de nuestra compañía para tomar mejores y más rápidas decisiones”**

Manolo Ortiz

Director de Tecnologías de la Información

Alcatel España y Portugal



**SAP ESPAÑA**

Edificio Torre Picasso, Planta 4ª  
 Pza. Pablo Ruiz Picasso, s/n  
 E-28020 Madrid  
 Tel.: 34 - 91 - 456 72 00  
 Fax: 34 - 91 - 456 72 01  
[www.sap.com/spain](http://www.sap.com/spain)

**DE UN VISTAZO**

<b>Solución SAP:</b>	mySAP Business Intelligence
<b>Componentes:</b>	SAP SEM (Strategic Enterprise Management) SAP BW (Business Information Warehouse)
<b>Plataforma</b>	
<b>Hardware:</b>	Compaq
<b>Sistema</b>	
<b>Operativo:</b>	NT Intel
<b>Base de Datos:</b>	Oracle
<b>Número de Usuarios:</b>	35
<b>Partner de</b>	
<b>Implementación:</b>	Offilog Consulting