



CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE VALENCIA

VISIÓN ÚNICA Y CENTRALIZADA DE INTERLOCUTORES EN UNA SOLA PLATAFORMA

“La Cámara de Valencia es pionera, entre las Cámaras españolas, en la implantación y aplicación de un sistema de esas características. Gracias a ello vamos a disponer de una visión única y centralizada de los interlocutores que trabajan con nosotros. Asimismo, integraremos los principales procesos de negocio bajo una misma plataforma, de tal manera que se consiga garantizar las funciones esenciales de cada servicio, además de mejorar la calidad y obtener unas bases de datos corporativas integradas. Así se simplifica enormemente el actual conjunto de aplicaciones y bases de datos propias y duplicadas”.

Arturo Virosque, Presidente

DE UN VISTAZO

Organización

- Nombre: Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia.
- Sector: Empresarial.

Retos y Oportunidades

- La Cámara de Valencia diseñó un Plan de Sistemas de información capaz de proporcionar un análisis integral del cliente y el máximo aprovechamiento del conocimiento acumulado.
- Este objetivo implicaba integrar los diferentes Sistemas de información para facilitar la toma de decisiones de cara a la captación de nuevos clientes y fidelización de las empresas ya integradas en los servicios de la organización

Objetivos

- Integración de todos los sistemas de información bajo una misma plataforma mediante el uso de interfaces que permiten comunicar diferentes entornos tecnológicos como Microsoft Access, ASP y otros con SAP CRM.
- Disponer de un sistema que permita el óptimo aprovechamiento de la información disponible en la Cámara.
- Lanzar campañas de marketing especializadas para cada área de actuación.
- Aportar información centralizada.
- Mejorar la calidad de la información.

Soluciones y Servicios SAP

- SAP Business Suite:
 - SAP CRM
 - SAP NetWeaver Business Intelligence

Lo más destacado

- La Cámara de Valencia es pionera, entre las Cámaras españolas en la implantación y aplicación de un sistema de esas características.
- El proyecto supuso la implicación de la totalidad de los empleados de la Cámara de Valencia, ya que se ha convertido en la plataforma de gestión global. La gestión del cambio ha sido esencial en el proyecto, que ha transformado los procesos de trabajo en la Cámara.

Porqué SAP

- Se decidió que la vía óptima era acudir a una solución estándar de mercado que se completaría con desarrollos específicos, garantizando una cobertura funcional completa a todas las unidades de negocio y servicios.
- La decisión final fue implementar SAP porque proporcionaba mayor integración y, además, suponía la continuidad del sistema tecnológico empleado.

Beneficios principales

- Eficiencia en el seguimiento presupuestario.
- Mejora en la calidad de las herramientas de gestión financiera y analítica.
- Plataforma para el desarrollo de otras necesidades vinculadas a la información corporativa.

Entorno existente

- SAP ERP.

Historia de Éxito de Clientes SAP

CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE VALENCIA

VISIÓN ÚNICA Y CENTRALIZADA DE INTERLOCUTORES EN UNA SOLA PLATAFORMA

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia proporciona formación y servicios a las empresas de la provincia de Valencia desde su sede central, su red de Antenas Locales y Viveros de Empresas (despachos destinados a nuevos emprendedores con el fin de facilitar el inicio de la actividad empresarial) y su Escuela de Negocios Lluís Vives.

La provincia de Valencia representa más del 50% de la economía de la Comunidad Valenciana. Durante más de una década la economía regional valenciana ha crecido a un ritmo medio del 3.9%, ligeramente por encima de la media española. Dinamismo que ha permitido converger con la media europea. Los motores del crecimiento han sido la construcción, el sector servicios, y en menor medida la industria.

En este entorno económico la Cámara de Valencia centra su actividad en potenciar la formación empresarial, impulsar la creación de nuevas empresas en sectores emergentes, incrementar la actividad exportadora de todos los sectores económicos y estimular la integración de los agentes económicos valencianos en la Sociedad de la Información.

Así, la Ventanilla Única Empresarial de la Cámara de Valencia desde su puesta en marcha ha contribuido a la creación de 5.000 empresas. Más de 4.000 alumnos pasan anualmente por las aulas de la Escuela de Negocios Lluís Vives.

Otra de las líneas fundamentales de actuación de la Cámara es el desarrollo

del Plan Cameral de Promoción de Exportaciones, a través de los diversos programas dirigidos a facilitar la implantación de las empresas valencianas en el exterior y dar respuesta a las necesidades que las empresas plantean en la actualidad. Formación y servicios para comercio interior, transporte, turismo, industria, medio ambiente, etc., complementa la cartera de servicios a las empresas de la cámara.

Situación anterior

Con anterioridad a la implementación de la plataforma de aplicaciones SAP Business Suite, la Cámara de Valencia era usuaria del sistema ERP de SAP desde el año 2000 para las áreas de Administración y Finanzas. Las funcionalidades soportadas eran Presupuestos, Contabilidad, Tesorería, Recaudación, Compras y Ventas.

Definición del Plan de Sistemas de Información

Posteriormente, abordó la necesidad de definir un plan de sistemas de información capaz de proporcionar un conocimiento integral del cliente así como el máximo aprovechamiento del conocimiento acumulado. Este objetivo precisaba la integración de los

diferentes sistemas de información y debía facilitar la toma de decisiones para la captación de nuevos clientes, sin olvidar la fidelización de las empresas integradas ya en la organización.

Tras un primer análisis de la situación se creó un grupo de trabajo formado por personal de las unidades de la cámara involucradas que fue coordinado por el Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Este grupo estableció los siguientes objetivos principales:

- Disponer de un sistema que permita el óptimo aprovechamiento de la información disponible en Cámara.
- Aportar información centralizada.
- Mejorar la calidad de la información.
- Facilitar interfaces para el intercambio de información con otros sistemas.

Asimismo, estableció los siguientes objetivos estratégicos:

- Conseguir un ajuste óptimo entre todas las áreas de la Organización.
- Generar conocimiento que simplifique y facilite la toma de decisiones y las actuaciones de la organización.
- Facilitar el lanzamiento y seguimiento de campañas comerciales que permitan aumentar la cantidad de clientes y la venta de productos de Cámara.
- Mejorar la imagen de la Cámara como directorio de empresas de la provincia de Valencia.
- Mejorar la comunicación con las empresas asociadas.

Establecimiento de procesos

Se identificaron los siguientes procesos en la Cámara de Valencia, cuyas



“La esencia de este proyecto radica en la gestión del cambio: de hecho, supone, una transformación importante de la forma de trabajar y, es por ello por lo que nuestra Institución ha puesto un especial énfasis en los procesos de formación y comunicación. Un personal formado e informado, y una dirección implicada, han de resultar determinantes a la hora de cosechar beneficios”.

Arturo Virosque, Presidente

necesidades debían ser satisfechas mediante el nuevo proyecto:

- Gestión del Censo de Cámara.
- Gestión de Fuentes de Información Externas.
- Gestión de Fuentes de Información Internas.
- Gestión de la Clasificación Empresarial.
- Gestión de la Demanda de Información Empresarial.
- Gestión de Envíos y Devoluciones.
- Gestión Institucional.
- Gestión de Eventos.
- Gestión de Clientes.
- Gestión de Servicios.
- Gestión de la Escuela de Negocios (Formación).
- Gestión del Repertorio por Servicios.
- Gestión de Campañas de Marketing.
- Explotación de la información en una visión horizontal y vertical del organigrama de la Cámara de Valencia.
- Gestión de Páginas Salmón (Directorio de empresas valencianas que proporcionan servicios y suministros a otras empresas).

Una vez identificadas las necesidades específicas de la Cámara de Valencia ésta decidió contar con una empresa consultora externa y neutral que actuará como apoyo en el proceso de toma de decisiones respecto a la tecnología idónea para desarrollar un proyecto de CRM. El análisis final dejó claro que todos los sistemas de información debían integrarse bajo una misma plataforma cuyos pilares básicos serían la Integración del conocimiento y la gestión de los servicios ofrecidos por la Cámara.

Del análisis se derivó que la vía óptima sería acudir a una solución estándar de

mercado que se debería completar con desarrollos específicos para la Cámara de Comercio de Valencia, garantizando así una cobertura funcional completa a todas las unidades de negocio y servicios, al tiempo que se estandarizaban los procesos comunes de CRM y Análisis. Así, la decisión final fue apostar por SAP Business Suite ya que proporcionaba mayor integración y suponía la continuidad del sistema tecnológico empleado.

El Proyecto

Una vez tomada la decisión de seguir en el entorno de SAP, el siguiente paso fue la implantación de la aplicación de SAP para la Gestión de las Relaciones con los Clientes (SAP CRM) y SAP NetWeaver Business Intelligence (SAP NetWeaver BI) como aplicación para la explotación de datos, análisis y obtención de información empresarial.

La nueva plataforma de negocio permitiría enlazar eficazmente sistemas front-end y back-office permitiendo la incorporación de mejoras y nuevas funcionalidades. Para la realización del proyecto se seleccionó a Capgemini, cuya propuesta tecnológica consistía en implantar las funcionalidades base de SAP CRM para que constituyera el Repositorio Central de Interlocutores de la Cámara de Valencia. Así, SAP CRM y SAP ERP configurarían la Plataforma Operativa del Modelo de Gestión Integrada.

Este proyecto supuso la implicación de la totalidad de los empleados de la Cámara de Valencia ya que se ha convertido en la plataforma de gestión global.

Se realizó la integración de SAP CRM y SAP ERP a nivel de datos y transacciones y se desarrollaron las siguientes funcionalidades en SAP CRM:

- Gestión centralizada el Censo: Mantenimiento de Datos, Consulta de Históricos, Informes básicos de explotación de datos básica, Encuestas y Procesos de calidad.
- Gestión de Eventos.
- Gestión de la Escuela de Negocios
- Gestión de Clasificación de la Información Empresarial.
- Gestión y Envíos y Devoluciones en SAP CRM.

Ahora, SAP CRM actúa como Repositorio Operativo Central y Maestro de los interlocutores de la Cámara (clientes, empresas del censo, personas de contacto, clientes potenciales, profesores y alumnos, entre otros). SAP CRM contiene, además, la visión global de estos interlocutores así como el histórico de las interacciones.

Por su parte, tras la implantación de SAP NetWeaver BI, éste se ha convertido en el Repositorio Analítico Central para el Censo e Interlocutores de la Cámara, la explotación de datos, análisis y obtención de información empresarial, entre otras tareas. En él se realiza la explotación analítica operativa de la Cámara y las consultas y segmentaciones para la venta de información a empresas.

Esta fase implicó el desarrollo de las siguientes funcionalidades en SAP SAP NetWeaver BI:

- Gestión de Clientes. Explotación Analítica de Datos y Obtención de conocimientos históricos.

- Gestión de la Demanda de Información Empresarial.

Beneficios y planes de futuro

El impacto del nuevo sistema influye en la totalidad de las empresas valencianas integradas en la Cámara de Valencia ya que la nueva herramienta de gestión interna hace posible cumplir los cometidos de la organización con la máxima eficiencia.

Actualmente la Cámara cuenta con una visión única y centralizada de los interlocutores que trabajan con ella y los principales procesos de negocio han sido integrados en una única plataforma, lo que garantiza las funcionalidades esenciales de cada servicio. Además, se ha mejorado la calidad y se han integrado las diversas bases de datos corporativas, simplificando el conjunto de las aplicaciones y las bases de datos propias y duplicadas.

De esta forma se ha conseguido tener un acceso a un interfaz de intercambio de información para la realización de informes, consultas, estadísticas, etc.

Como resultado de aplicar dicha centralización al Sistema de Información se obtuvieron los siguientes objetivos:

- Integración de todas las áreas de la organización.
 - Generación de conocimiento que facilite la toma de decisiones.
 - Facilitar el lanzamiento y seguimiento de campañas comerciales.
- Mejorar la imagen de la Cámara como directorio de empresas.
 - Agilizar la comunicación con los asociados (empresas).

Como consecuencia a estos cambios en la estructura de la información se deriva:

- Conseguir una visión única e integrada de la relación de la Cámara con los asociados.
- Mejorar la gestión de campañas de comunicación:
- Selección y extracción de la información.
- Definición y lanzamiento de campañas.
- Estimación de costes.
- Registro y análisis de los resultados.
- Mejorar el conocimiento del cliente.
- Disponer de una herramienta lo suficientemente flexible que nos permita un crecimiento evolutivo.

Por último, también son aspectos destacables una más alta calidad de la información y la fidelización de los clientes.

(08/10)

©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 are 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 informational 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 or 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.