



**“mySAP CRM ha permitido unificar la información, organizar el trabajo y mejorar la calidad del servicio ofrecido por el departamento de Atención al Cliente”.**

Ángeles Nogueras, Directora del Dpto. de Proyectos de Tecnología de la Información, Azucarera Ebro

## DE UN VISTAZO

### Nombre de la empresa

Azucarera Ebro.

### Sector

Alimentación.

### Objetivos principales

- Mejorar el conocimiento de los clientes.
- Mejorar el proceso de venta y la comunicación con el cliente.
- Integrar el Centro de Atención al Cliente con el resto de departamentos.
- Disponer de una herramienta para analizar la labor del departamento de Atención al Cliente.

### Partner de implantación

Realtech.

### Solución y servicios

mySAP CRM 4.0.

### Entorno existente

- Gestión de pedidos y reclamaciones: mySAP ERP.
- Gestión de emails: MS Outlook.
- Gestión de llamadas y faxes: sin soporte informático.

### Beneficios principales

- Mayor conocimiento de los clientes.
- Integración de datos y procesos.
- Mejor seguimiento de todos los procesos.
- Mejor servicio al cliente.

### Hardware

- HP.

### Bases de Datos

Oracle.

### Sistema operativo

- Linux RED HAT.

## AZUCARERA EBRO

**Mejora de la calidad del servicio ofrecido al cliente a través de mySAP CRM.**

Azucarera Ebro es el principal productor de azúcar en España, con una ventas de azúcar de más de 800.000 Tm. Nacida mediante la unión en los últimos años de varias compañías (Sociedad General Azucarera de España, Compañía de Industrias Agrícolas y Ebro Compañía de Azúcares y Alimentación) cuyos orígenes respectivos se remontan a principios de siglo.

En 2001, la compañía dio un paso histórico al fusionarse con Puleva S.A para constituir Grupo Ebro Puleva S.A.

Ebro Puleva es el primer Grupo del sector de la alimentación en España por facturación, beneficios, capitalización bursátil y presencia internacional. Ebro Puleva es líder mundial en el sector del arroz, es el primer grupo azucarero de España, la primera compañía en comercialización de productos lácteos de valor añadido en España, y el segundo grupo europeo del sector de la pasta. También es líder en los sectores de galletas y zumos en Centroamérica.

Ebro Puleva cuenta con marcas líderes en cada uno de estos sectores, entre ellas: Puleva®, Ram® y El Castillo® en el sector lácteo; Azucarera® y Sucran® en el sector del azúcar; Brillante®, Nomen®, La Cigala®, La Fallera®, Oryza®, Bosto®, Reis-Fit®, Riceland®, Danrice®, Risella®, Mahatma®, Success®, Carolina®, Lustucru® y Taureau Ailé® en el sector arrocero; Pozuelo®, Kern® y Ducal® en galletas, salsas y zumos de fruta; y Panzani® en pasta.

Azucarera Ebro aglutina todos los negocios del grupo ligados directamente a la actividad azucarera, como son la fabricación y

comercialización de azúcar, alcohol y derivados de estos productos. En sus fábricas, distribuidas por toda España, trabajan más de 2.000 personas y el azúcar que se fabrica en ellas procede de las cosechas de 23.000 cultivadores.

### **Situación anterior**

Con anterioridad a la implantación de la solución de SAP para la gestión de las relaciones con los clientes (mySAP CRM), el departamento comercial no registraba bajo ningún soporte las actividades llevadas a cabo con los clientes, a excepción de los pedidos.

Los correos electrónicos residían en el buzón de cada uno de los gestores (gestionados con Microsoft Outlook) y los faxes eran recogidos manualmente. La situación mejoró con la implantación del módulo de calidad de SAP, que permitía a los gestores comerciales registrar las reclamaciones y las soluciones aplicadas, pero era preciso aunar en un entorno único todos los datos y procesos llevados a cabo con los clientes.



SAP es la herramienta de gestión sobre la que Azucarera Ebro soporta su negocio. La necesidad de integración entre todos los módulos es vital para la empresa, por ello la solución elegida fue mySAP CRM.

### **El proyecto**

El proyecto de implementación fue realizado por Realtech, Special Expertise Partner en mySAP CRM y SAP NetWeaver y tuvo lugar entre noviembre de 2004 y abril de 2005, fecha de la puesta en productivo con 15 usuarios.

Dicho proyecto incluyó, entre otras, las siguientes tareas:

- Análisis de los procesos de negocio.
- Diseño funcional.
- Redistribución de los clientes entre los gestores comerciales.
- Tipificación de los contactos.
- Configuración de la solución.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades como la bandeja del gestor.
- Volcado de datos desde mySAP ERP.
- Pruebas de comunicaciones.
- Pruebas de integración.
- Formación a los futuros usuarios.

### **Objetivos**

Con el objetivo final de mejorar la calidad del servicio ofrecida a los clientes, Azucarera Ebro estableció los siguientes objetivos para el proyecto:

- Mejorar el conocimiento sobre los clientes.
- Facilitar el acceso del gestor comercial a toda la información relativa a un cliente durante la interacción con él: contactos previos, pedidos, reclamaciones, cobros, etc.
- Mejorar el proceso de venta y la comunicación con el cliente, generando avisos y alarmas que permitan mejorar la calidad del servicio.
- Gestionar todos los canales de comunicación con el cliente, incluyendo fax y e-mail.
- Facilitar a los supervisores el acceso a toda la información, tanto contactos con clientes como tareas pendientes.
- Facilitar la gestión de ausencias y suplencias.
- Integrar el Centro de Atención al Cliente con el resto de departamentos.
- Permitir el análisis del trabajo realizado por el Centro de Atención al Cliente.

### **Cobertura funcional**

La implementación de mySAP CRM ha permitido a Azucarera Ebro gestionar las siguientes tareas del departamento de Atención al Cliente:

#### **Gestión de Actividades**

Se han tipificado las diversas actividades que se llevan a cabo con un cliente así como la comunicación interna existente entre diferentes departamentos. Al registrarse cada una de las actividades como un Contacto, en el sistema es posible conocer las gestiones en curso y la naturaleza de estas.

#### **Gestión de Canales**

La integración de los canales mail y fax en el sistema CRM permite registrar bajo un mismo soporte dichos documentos permitiendo así aplicar reglas de asignaciones y criterios de visibilidad, así como gestión de suplencias.

#### **Gestión de Pedidos**

El gestor comercial crea el pedido en mySAP ERP a partir del contacto CRM registrado. De esta forma, sobre un mismo documento podrá consultarse el mail / fax origen, el estatus de la operación y el pedido creado permitiendo la navegabilidad en un entorno integrado entre mySAP ERP y mySAP CRM.

#### **Gestión de Reclamaciones**

Azucarera Ebro ya hacía uso de los avisos del módulo de calidad de SAP para la gestión de las reclamaciones. Con la gestión de actividades implementada, se ofrece la posibilidad a los gestores comerciales de crear un aviso de calidad en mySAP ERP a partir del contacto CRM. Además, el mail / fax origen de la reclamación y el de respuesta se almacenan asociados al aviso de calidad en mySAP ERP.

#### **Avisos y Alarmas**

Se han implantado una serie de avisos con el fin de permitir a los gestores comerciales reaccionar y mejorar así el servicio a los clientes.

#### **Bandeja del Gestor**

La bandeja del gestor es un desarrollo propio del partner de la implementación, Realtech, que permite al gestor comercial visualizar sus tareas pendientes. La bandeja del gestor hace uso



de la gestión de suplencias de SAP. Los supervisores disponen de un rol que les permite analizar las tareas en curso de sus gestores comerciales.

#### **Reporting**

SAP Business Information Warehouse (SAP BW) permite la definición de los informes de seguimiento para el responsable de administración comercial.

**“Gracias a mySAP CRM tenemos información sobre acciones y tareas que antes no quedaban reflejadas. Actualmente, gestiona más de 5.500 contactos con clientes al mes, realizados por diez gestores comerciales. Además, la gestión de suplencias ha mejorado de forma sustancial”.**

Ángeles Nogueras  
Directora del Dpto. de Proyectos de Tecnología de la Información  
Azucarera Ebro.

## Beneficios

Para Azucarera Ebro, los resultados obtenidos tras la implantación de mySAP CRM son muy satisfactorios, aunque no es posible compararlos con la situación anterior, pues ahora disponen de información sobre acciones y tareas que antes no quedaban reflejadas; en total 5.500 contactos comerciales llevados a cabo por 10 gestores.

En concreto, los beneficios obtenidos gracias a la solución mySAP CRM son:

- Acceso a más y mejor información sobre los clientes.
- Mejor organización del trabajo de los gestores comerciales a través de su agenda, que les informa de las tareas pendientes. Además disponen de un entorno único desde el que acceden a toda la información necesaria cuando interactúan con un cliente.
- Facilitación de la labor del supervisor. Antes, si quería consultar las tareas pendientes de los gestores asignados, debía preguntar. Ahora, sólo con consultar el sistema, puede conocer la carga de trabajo de cada gestor.
- Los faxes y correos entrantes son almacenados en un entorno único. La visibilidad de estos responde a unas reglas de asignación independientemente del destinatario indicado por el emisor.
- Las tareas manuales han sido automatizadas.

**“SAP es nuestra herramienta de gestión corporativa y en ella soportamos nuestros negocios. Para nuestra empresa, la integración entre todos los módulos es vital”.**

Ángeles Nogueras

Directora del Dpto. de Proyectos de Tecnología de la Información  
Azucarera Ebro.

- Se ha mejorado la gestión de suplencias, que cubre tanto la gestión de tareas pendientes como de faxes y correos entrantes.
- La generación de avisos permite a los gestores comerciales reaccionar y ofrecer un mejor servicio a los clientes.
- Se dispone de un medio para conocer y cuantificar las gestiones realizadas con los clientes. Además, existen indicadores para el control de resultados (KPIs), definidos por la dirección comercial.

## Proyectos futuros

SAP es la herramienta de gestión sobre la que Azucarera Ebro soporta su negocio. A corto plazo, está previsto implementar la solución CRM para la fuerza de ventas y la integración con telefonía.