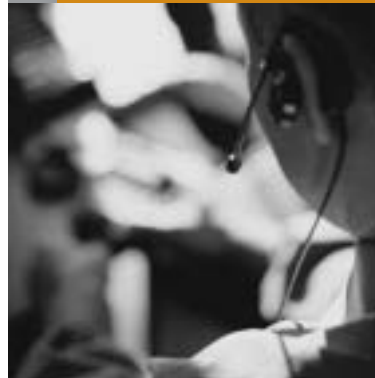


Historia de éxito de clientes de SAP mySAP Business Intelligence



Una herramienta corporativa a tal nivel debería ser capaz de poder gestionar datos de ámbito operativo y estratégico, integrarse fácilmente con sistemas de control de operadores, tiempos y recursos y sustentar el modelo de planificación de la organización. La herramienta que cumplía con estos requerimientos era la plataforma e-Business mySAP.com.



mySAP BUSINESS INTELLIGENCE COMO SOPORTE FUNDAMENTAL EN LA ORGANIZACIÓN DE CATSA

En 1990 CATSA (Centro de Asistencia Telefónica, S.A.) nace con capital suscrito en su totalidad por Sogecable S.A. 25 personas empiezan a dar sentido a la apuesta más decidida de CATSA: profesionalizar los servicios de gestión de relaciones con clientes.

Su creación coincide con la necesidad de dar servicio a los abonados de Canal Plus. Además de diseñar y mantener las aplicaciones informáticas necesarias, la gestión integral de clientes de Canal + conllevaba servicios como: información general, alta de clientes, gestión de cobro, envío mensual de la revista, resolución de consultas técnicas, etc. CATSA divide su actividad en dos líneas de negocio:

- Marketing Directo
- Sistemas de Información

El Telemarketing Avanzado requiere de una flexibilidad total, en el marco de una sólida cultura orientada al CRM, que ofrezca una solución específica a cualquier tipo de campaña de marketing que los clientes quieran llevar a cabo: identificación de prospectos, captación, up-selling, cross-selling, fidelización, programas anti-bajas, etc... Los servicios de CATSA están contruidos teniendo en cuenta el Ciclo de Vida de un Cliente y el obje-

tivo de establecer una relación en el tiempo con la Marca. Para ello era necesario la utilización de tecnología punta y adaptable a las necesidades de los clientes. La tecnología de CATSA se basa en:

- La atención al cliente a través de plataformas multi-mediáticas.
- La gestión global de bases de datos.
- El hosting de webs.
- El servicio de desarrollo de aplicaciones.
- La seguridad integral.

Más de 1.300 personas hacen que CATSA lidere la gestión integral de Relaciones con Clientes gracias a una trayectoria siempre cercana a la filosofía CRM. Las necesidades de crecimiento de la organización han llevado a abrir nuevas oficinas en Málaga, aunque la sede central se encuentre en Madrid. Se trata, por tanto de una compañía de ámbito nacional en fase de expansión geográfica.

SITUACIÓN ANTERIOR

La pertenencia al Grupo Sogecable ha marcado claramente la evolución tecnológica de CATSA. El Grupo Sogecable, a pesar de comenzar inicialmente con Oracle Financials decidió implantar la plataforma e-Business mySAP.com a nivel corporativo. Esta solución se fundamentaba, principalmente, en el soporte de las funcionalidades financieras y de gestión de compras requeridas en aquellos momentos. CATSA se incorporó a la tecnología de SAP al mismo tiempo que el resto del Grupo.

Aunque la decisión inicial de utilizar la solución de SAP como herramienta de Back-Office dependió del Grupo, la idea de desarrollar un sistema tecnológicamente más avanzado era uno de los objetivos del equipo directivo de CATSA. Esta solución tecnológica debería ser el soporte fundamental de la organización a varios niveles:

- Soporte de la facturación a clientes.
- Soporte del modelo de costes ABC.
- Soporte del sistema de control de la producción.
- Soporte del sistema de información de gestión.

Una herramienta corporativa a tal nivel debería ser capaz de poder gestionar datos de ámbito operativo y estratégico, integrarse fácilmente con sistemas de control de operadores, tiempos y recursos y sustentar el modelo de planificación de la organización. La herramienta que cumplía con estos requerimientos era la

plataforma e-Business mySAP.com, tanto por la potencial mejora de SAP R/3 ya implantado, como por la incorporación de nuevas soluciones y componentes en la plataforma, entre ellos SAP SEM (Strategy Enterprise Management) y SAP BW (Business Information Warehouse).

El nuevo modelo de gestión en SAP ha cambiado la forma de hacer muchas cosas en CATSA. Se pretende implantar una visión por procesos y no departamental que acerque los procesos operativos a los procesos de negocio y a los valores estratégicos y culturales de CATSA.

M^a. Luz Pradillo Sierra (Directora Financiera)

Las mejoras realizadas en el sistema de control de la producción, gestión comercial y control de gestión, unidas a la implantación del cuadro de mando integral de CATSA y del sistema de planificación y presupuestación, se funden en un solo modelo de información sustentado en SAP BW (Business Information Warehouse).

EL PROYECTO:

El proyecto de implantación tuvo una duración de 5 meses.

Las fases del proyecto fueron las normales en un proyecto de esta índole, incorporando una importante ventana de tiempo para la definición de indicadores del cuadro de mando y las fuentes de datos de dichos indicadores. Una vez definido el cuadro de mando integral, era imprescindible identificar claramente qué sistemas serían las fuentes de datos del mismo y si existían limitaciones de información. El resto de las fases se basaron en el modelo ASAP de implantación de proyectos de este entorno.

Por lo que se refiere a las necesidades de información en CATSA, radicaban en los siguientes parámetros:

- Acceso inmediato a la información relevante.
- Acceso a la información procedente de diferentes fuentes, desde un punto único.
- Alta calidad de la información.
- Soporte sofisticado de decisiones.
- En línea con todos los procesos de negocio.

Para dar respuesta a estas necesidades, las soluciones de SAP que han sido implantadas son las siguientes:

A nivel del Back-Office (SAP R/3):

- Implantación del módulo de Controlling con la utilización de dos modelos de costes paralelos e integrados: Control de costes por Proyecto y Control de Costes por Proceso (CO-ABC). Este modelo queda integrado con Centros de Beneficio y Cuenta de Resultados Analítica.

- Implantación del módulo de Ventas (SD), con la incorporación de la gestión de clientes y la facturación en un solo sistema de gestión.
- Implantación del módulo de Proyectos (PS) para el control de las operaciones.

A nivel del área de Business Intelligence:

- Implantación de SAP SEM y sus tres módulos operativos hasta el momento: Cuadro de Mando Integral (CPM), Planificación y Simulación Estratégica (BPS) y el Colector de Información (BIC).
- Implantación de SAP Business Information Warehouse como sistema de gestión de la información y como soporte necesario para la Planificación y Simulación Estratégica y el Cuadro de Mando Integral, determinando el origen de los indicadores del cuadro de mando, así como la estructura necesaria para el sistema de planificación.

Los procesos de negocio soportados por la plataforma mySAP.com son los siguientes:

- Proceso comercial y facturación, gestionado desde el módulo de Ventas y Distribución: gestión de clientes, ofertas, contratos y facturas.
- Proceso de preparación y control de operaciones, gestionado desde el área de Gestión de Proyectos para la preparación y planificación de operaciones, control de actividad y recursos, y gestión de la producción.
- Procesos de soporte como:
 - Proceso de aprovisionamientos, se realiza a través del módulo de Gestión de Materiales.
 - Proceso de gestión de recursos económicos, cubierto con la Gestión Presupuestaria y la Planificación y Simulación Estratégica integrado todo con el área de Controlling y Administración de Personal.
 - Proceso de definición de planes estratégicos, cubierto con el Cuadro de Mando Integral.
 - Proceso de gestión de la calidad, cubierto con los indicadores de producción y calidad.
 - Proceso de facturación y cobro a clientes, cubierto con los módulos de Ventas y Distribución, y Finanzas.

Por lo que se refiere a los departamentos que utilizan la información de gestión proporcionada por mySAP.com, son todos los departamentos de la empresa:

- Comercial: información de gestión de clientes, ofertas, contratos y facturación.
- Recursos Humanos: información de actividad e inactividad de los recursos, horas invertidas, rotación, formación, selección, planificación de recursos, nóminas, etc.
- Planificación: control y gestión de las operaciones, planificación de recursos y campañas y gestión de la producción y facturación.
- Marketing Telefónico y Electrónico: Gestión de campañas, control de asignaciones y costes.
- Desarrollo Informático: Gestión de proyectos, recursos, tiempos de ejecución, costes e ingresos y unidades de producción.
- Producción Informática: Gestión de proyectos, recursos, tiempos de ejecución, costes e ingresos y unidades de producción.
- Tecnología y Aplicaciones: Gestión de proyectos, recursos, tiempos de ejecución, costes e ingresos y unidades de producción.
- Seguridad: Gestión de recursos, tiempos de ejecución, costes e ingresos
- Desarrollo Empresarial: Control de las operaciones y de la producción, gestión de indicadores de calidad de procesos, estandarización y homogeneización de la información, gestión de la estrategia.
- Financiera y Administración: Control de costes e ingresos, cuentas de resultados, integración de las áreas de gestión con la presupuestación y planificación, gestión de los objetivos estratégicos y RPO, gestión de gastos de viaje, anticipos, etc.

Los usuarios de la compañía que operan diariamente con las soluciones de SAP son entorno a 100.



El Consulting Partner de SAP que ha llevado a cabo la implantación en el área de Business Intelligence en CATSA ha sido DMR Consulting, por medio de un equipo de 7 consultores funcionales y 2 analistas programadores expertos en el Sistema R/3, SAP SEM y SAP BW.

Las áreas de Finanzas y Compras fueron implantadas por el Consulting Partner Andersen.

BENEFICIOS:

Los beneficios a corto plazo son claros, aunque la importancia de este proyecto radica en los beneficios futuros. Beneficios a corto plazo son:

- Mejorar la gestión de la información y homogeneizar las bases y fuentes de datos.
- Evitar el proceso manual de los datos.
- Integrar a toda la Organización en los procesos clave de negocio.
- Mejorar la calidad y disponibilidad de la información disponible.
- Integrar las operaciones en un sistema único de gestión, tanto a nivel de control de operaciones como a nivel de control de gestión.
- Obtener los primeros análisis del cuadro de mando integral
- Integrar a los distintos elementos operativos dentro de la realización y gestión de la planificación y presupuestación de la organización.

Los beneficios a largo plazo son menos medibles, pero si aún cabe más interesantes:

- Alinear a toda la organización en torno a los objetivos estratégicos de CATSA.
- Homogeneizar criterios y procesos.
- Reducir los costes de manipulación de la información.
- Generar un almacén de datos único donde se gestionan todas las necesidades de información internas y externas (benchmarking) de la organización.
- Alinear el cuadro de mando con el sistema de retribución por objetivos.
- Comunicar los objetivos estratégicos a toda la organización de forma eficiente.
- Provocar el cambio cultural

NUEVO MODELO DE NEGOCIO

El nuevo modelo de gestión en SAP ha cambiado la forma de hacer muchas cosas en CATSA. Se pretende implantar una visión por procesos y no departamental que acerque los procesos operativos a los procesos de negocio y a los valores estratégi-

cos y culturales de CATSA. Se ha intentado unir la gestión comercial con la gestión de las operaciones, agrupándose en una gestión conjunta del cliente y del proceso.

Por otra parte se tiende a un modelo de información compartida, en la que las barreras de conocimiento desaparecen y todos se gestionan en base a los mismos criterios y objetivos. Un único modelo de información compartido permite una gestión de la información más racional y evita luchas de poder.

La gestión estratégica de la Organización debe ser parte de toda la organización y el cambio cultural debe estar enfocado hacia el alineamiento de procesos, personas y tecnología.

PLANES DE FUTURO

Las estrategias de negocio de CATSA a largo plazo son :

- Una garantía de excelencia de sus servicios.
- Liderazgo en capacidad tecnológica y humana.
- Profesionalidad, Credibilidad, Experiencia al servicio del negocio de creación de relaciones a distancia en el marco de una cultura orientada al CRM.
- Máxima transparencia con el cliente, con el negocio y con las personas.
- Apuesta total por el desarrollo personal y profesional de los recursos humanos.
- Una firme voluntad de crecimiento y evolución que consolide su liderazgo y aumente progresivamente el valor de la acción de la empresa

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

DE UN VISTAZO**Solución SAP:**

- mySAP Business Intelligence, SAP SEM y SAP BW
- SAP SEM (Strategy Enterprise Management): Cuadro de Mando Integral (CPM), Planificación y Simulación Estratégica (BPS) y el Colector de Información (BIC)
- SAP BW: Como sistema de gestión de la información.
- Gestión Presupuestaria (FM): Gestión de recursos económicos.
- Controlling (CO): Control de costes por Proyecto y Control de Costes por Proceso (CO-ABC).
- Ventas (SD): Proceso comercial y facturación, gestión de clientes, ofertas, contratos y facturas.
- Gestión de Proyectos (PS): Planificación, preparación y control de operaciones. Control de actividad y recursos y gestión de la producción.
- Gestión de Materiales (MM): Proceso de aprovisionamientos.
- Administración de Personal (PA)

Plataforma

de Hardware: Compaq

Sistema

Operativo: Unix

Base de Datos: Oracle

Número

de Usuarios: 100

Partner de

Implementación: DMR Consulting