



“Cada vez más, las empresas necesitan trabajar con partners que les garanticen la continuidad de su negocio y en Daikin creemos que SAP es nuestro mejor aliado”.

Gloria Nuño. Directora de Sistemas, Daikin AC Spain S.A.

DE UN VISTAZO

Nombre de la empresa

Daikin AC Spain.

Sector

Fabricación y comercialización de sistemas de climatización.

Objetivos principales

- Aunar la información en un solo sistema.
- Estar preparados para afrontar el crecimiento de la empresa.
- Mejorar la calidad del servicio al cliente.

Partner de implantación

Siemens Business Services (SBS).

Solución y servicios

mySAP CRM 4.0.

Otras soluciones SAP implantadas:

- Finanzas y Contabilidad.
- Gestión y Cálculo de Costes.
- Gestión y Cálculo de Rentabilidades y Márgenes.

- Ventas y Distribución.
- Gestión de Materiales y Compras.
- Gestión de Proyectos.
- Business Intelligence.

Entorno existente

Programa de Gestión COMET-TOP.

Beneficios principales

- Uniformidad en la información.
- Mayor interacción con los clientes.
- Optimización de los recursos internos.
- Reducción de costes.

Hardware

- Fujitsu Siemens Prime Power 650.

Bases de Datos

Oracle.

Sistema operativo

- Solaris.

DAIKIN AC SPAIN

Mejora de la calidad del servicio técnico y la satisfacción del cliente gracias a mySAP CRM

Daikin es un grupo multinacional japonés dedicado a la fabricación y comercialización de sistemas de climatización. Fundada en 1924 por Akira Yamada, en la actualidad es el primer fabricante de Japón, y uno de los mayores en el mundo. Su portafolio de productos se divide entre un 65% de productos domésticos y un 35% dedicado a sistemas industriales.

En España, la compañía cuenta con siete oficinas situadas en Madrid, Barcelona, Sevilla, Vitoria, Valencia, Palma de Mallorca y Málaga, y con seis delegaciones ubicadas en Vigo, Tenerife, Badajoz, Valladolid, Granada y Jaén, que cubren la práctica totalidad del territorio nacional, con una plantilla de 250 empleados.

Daikin se ha caracterizado desde el principio por la alta calidad de sus equipos y por la constante innovación y desarrollo de nuevas tecnologías en el sector del aire acondicionado. Todos sus productos están diseñados para obtener un mayor ahorro energético y preservar el medio ambiente. Por ejemplo, los climatizadores Daikin son los únicos del mercado que cuentan con sensor inteligente que detecta la ausencia de personas en el ambiente. Además, Daikin ha sido el primer fabricante en obtener la certificación 14001 que acredita que todos sus productos son fabricados respetando las normativas medioambientales.



Situación anterior

Con anterioridad a la utilización de las soluciones de SAP, Daikin utilizaba como programa de gestión COMET-TOP para las áreas de ventas, almacenaje y compras. COMET-TOP se implantó en Enero de 1993 y en aquellos momentos cubría las necesidades de la compañía, pero en los años siguientes Daikin creció vertiginosamente y el sistema comenzó a quedarse pequeño. Estaba basado en una arquitectura de ficheros bastante obsoleta y no existía posibilidad de actualización, ya que su desarrollo había sido abandonado por el fabricante. A esto se unía que cada vez era más difícil encontrar consultores que pudieran dar soporte al sistema.

Por ello, en la primavera de 1999, el departamento de IT decidió modificar el programa COMET-TOP y cambiar a otro sistema informático. Tras analizar las propuestas de diferentes proveedores, SAP se perfiló como el partner idóneo para afrontar el crecimiento de la empresa, cuya facturación ya se elevaba a 60 millones de euros, con ambiciosas previsiones para los siguientes años.

Las principales razones por las que Daikin optó por SAP fueron:

- Integración entre todas sus áreas.
- Fiabilidad de los datos.
- Seguridad de la información.
- Continuidad en el producto.

“Nuestro modelo de negocio varía constantemente ya que, al ser una compañía comercial con un crecimiento exponencial, necesitamos adaptarnos al mercado de forma rápida. SAP es la herramienta que nos ayuda a cumplir nuestros objetivos”.

Gloria Nuño
Directora de Sistemas, Daikin AC Spain S.A.

El proyecto

Primera fase: Integración de la información.

El objetivo principal de la compañía en esta fase fue aunar la información en un solo sistema que permitiera afrontar el crecimiento de la compañía de forma holgada.

En 2001 se inició el proyecto abarcando las áreas de finanzas, controlling, compras, ventas y logística. El proyecto duró cinco meses y fue llevado a cabo por un equipo de diez personas internas y once consultores externos. El partner elegido fue SBS (Siemens Business Services).

Segunda fase: Implantación de mySAP CRM

Uno de los objetivos prioritarios de Daikin es la satisfacción del cliente y para alcanzarlo, decidió apostar de nuevo por SAP con la implementación de mySAP CRM. Esta comenzó en junio de 2004 y la puesta en marcha tuvo lugar en enero de 2005. El equipo estuvo compuesto por cuatro personas de la organización interna y cuatro consultores del partner, que de nuevo fue Siemens. La integración de ambos equipos fue una de las claves del éxito del proyecto.

La implantación de mySAP CRM se ha centrado en la gestión del Servicio Técnico (post-venta), aunque ya está prevista su ampliación al área de Consultoría Técnica (pre-venta). Los servicios que se gestionan en la actualidad son:

- **Gestión de averías:** todas las averías recibidas a través de cualquier canal de comunicación son recibidas e integradas en mySAP CRM, desde donde son atendidas por personal propio del servicio técnico de Daikin. De esta manera, se mejora el control y el servicio a los clientes.

- **Gestión y tratamiento de repuestos:** mySAP CRM permite acceder a cualquier tipo de información sobre repuestos, incluida la realización de pedidos y el seguimiento de entregas. De esta forma, los clientes de Daikin trabajan online, al igual que ellos. También ofrecen servicios de información comercial y técnica, de forma que cualquier cliente puede acceder a la información que necesite.

Beneficios obtenidos

Los requerimientos del negocio de Daikin varían constantemente ya que, al tratarse de una empresa comercial en fase de fuerte crecimiento, precisa adaptarse rápidamente a los cambios que el mercado demanda. En ese sentido, SAP es la herramienta que ayuda a cumplir sus objetivos. Entre todos los beneficios de las soluciones SAP, Daikin destaca su potencia para la integración y que, al utilizar el mismo entorno, la implementación de nuevos módulos no resulta traumática para el usuario final.

En concreto, la implementación de mySAP CRM ha supuesto para Daikin los siguientes beneficios:

- Uniformidad en la información.
- Mayor interacción con los clientes.
- Se ha reducido el tiempo de respuesta y por tanto la satisfacción de los clientes
- Mejor optimización de los recursos internos.
- Una importante reducción de costes.

“La principal ventaja de SAP es su potencia para la integración, de forma que el seguimiento de cualquier ciclo de negocio no resulta costoso. Además, al utilizar el mismo entorno, la incorporación de nuevos módulos es sencilla y no resulta traumática para el usuario. Apostamos plenamente por SAP e implementaremos todas las soluciones que consideremos pueden ser beneficiosas para nuestro negocio”.

Gloria Nuño
Directora de Sistemas, Daikin AC Spain S.A.

Proyectos de futuro

Daikin apuesta plenamente por SAP y tiene planificado incorporarse al nuevo entorno SAP NetWeaver en el año 2006, además de colaborar en el proyecto ESA de SAP (Enterprise Services Architecture).

Ya está proyectada la implementación de nuevas herramientas de SAP como SAP XI (Exchange Infrastructure), Solutions Manager y BPS (Planificación Operativa y Presupuestación) así como la ampliación del ámbito de CRM implementando CRM-preventa, para maximizar el aprovechamiento de las oportunidades de negocio.

En palabras de Gloria Nuño, Directora de Sistemas de Daikin AC Spain, *“Cada vez más, las empresas necesitan trabajar con partners que les garanticen la continuidad de su negocio y en Daikin creemos que SAP es nuestro mejor aliado”.*



www.sap.com/spain

