

Módulos SAP

MÓDULOS SAP

La implantación estándar de SAP consiste en implantar aquellos módulos que se necesiten para llevar a cabo los procesos de nuestra empresa. Es posible configurarlos todos o parte de ellos, según nuestras necesidades.

Los módulos y sus descripciones los presenta Cardona (2013) en las páginas de la 13 a la 18:

1.1 Módulos estándar

FI	CONTABILIDAD FINANCIERA	MM	GESTION DE MATERIALES
FI-GL	Cuentas de Mayor	MM - MRP	Planificación Necesidades Materiales
FI-LC	Consolidación Sociedades	MM-PUR	Gestión de Compras
FI-AR	Cuentas a Cobrar	MM-IM	Gestión de Inventarios
FI-AP	Cuentas a Pagar	MM-WM	Gestión de Almacenes
FI-AA	Gestión de Activos	MM-IV	Verificación de Facturas
FI-SL	Special Ledger	MM-IS	Sistema de Información
	Cierres	MM-EDI	Intercambio Electrónico de Datos
			Sistema Clasificación
			Gestión de Lotes
IM	INVERSIONES	QM	CALIDAD
	Gestión de Inversiones	QM-PT	Herramientas de planificación
TR	TESORERIA	QM-IM	Proceso de Inspección
	Programa Conciliación	QM-QC	Control de Calidad
	Provisiones Posicionamientos	QM-CA	Certificados de Calidad
	Control de Fondos	QM-QN	Notificaciones de Calidad
CO	CONTROLLING	PP	PRODUCCION
CO-CCA	Contabilidad por Centros Coste	PP-BD	Datos Básicos
	Contabilidad Presupuestaria	PP-SOP	Gestión de la Demanda
CO-PC	Control de Costes del Producto	PP-MP	Plan Maestro
CO-PA	Análisis de Rentabilidad	PP-CRP	Plan de Capacidades
CO-OPA	Ordenes Internas	PP-MRP	Plan de Materiales
CO-ABC	Costes Basados en Actividades	PP-SFC	Ordenes de Fabricación
LO	GESTION DATOS GENERALES DE LOGISTICA	PP-PC	Costes de producto
LO-MD	Datos Básicos	PP-IS	Sistema de Información
LO-VC	Gestión Variantes de Productos	PP-PI	Industria de procesos
LO-PR	Modelos Previsión y Comportamientos	PP-CFG	Configuración de Producto
LO-ECH	Cambios Ingeniería Objetos SAP		

Módulos SAP

SM	GESTION DEL MANTENIMIENTO	HR	GESTION DEL PERSONAL
EC	ENTERPRISE CONTROLLING	HR-PA-EMP	Datos Maestros de Personal
EC-PCA	Contabilidad Centros Beneficio	HR-PA-PAY	Nómina
EC-BP	Planificación del Negocio	HR-PA-TRV	Gastos de Viaje
EC-MC	Consolidación a Nivel Directivo	HR-PD-OM	Organización y Planificación
EC-EIS	Executive Information System	HR-PD-PD	Desarrollo de Personal
SD	VENTAS Y DISTRIBUCION	HR-PD-SCM	Gestión de la Formación
SD - MD	Datos maestros	HR-PA-APP	Selección de Personal
SD-SLS	Gestión de Ventas	HR-PA-TIM	Gestión de Tiempos
SD-GF	Gestión Tarifas y Condiciones de Precio	IS-R	INDUSTRY SOLUTION RETAIL
SD-SHP	Gestión de Expediciones	IS-R	Planificación de Surtidos
SD-BIL	Facturación	IS-R	Reaprovisionamiento
SD-IS I	Sistemas de Información	IS-R	Formatos de presentación
SD-EDI	Intercambio Electrónico de Datos	IS-R	Sales Retail
PS	GESTION DE PROYECTOS	CP	Inventario de proveedores
PS-BD	Datos Básicos	MM	Compras Retail
PS-OS	Planificación del proyecto	SD	Transporte
PS-PLN	Plan de Costes	RIS	Sistema de Información Retail
PS-APM	Proceso de Aprobación	PM	GESTION DEL MANTENIMIENTO
PS-EXE	Seguimiento y Progreso del Proyecto	PM-EQM	Identificación Descripción
PS-IS	Sistema de Información	PM-PRM	Mantenimiento Preventivo
		PM-WOC	Ordenes de Mantenimiento
		PM-PRO	Proyectos de Mantenimiento
		PM-SM	Gestión del Servicio

Figura 3. Módulos SAP (Cardona, 2013)

El sistema es escalable, lo que quiere decir que nosotros podemos implantar un módulo de ventas por ejemplo y más adelante implantar el de recursos humanos.

1.2 Customer Relationship Management (CRM)

En la situación económica actual, que plantea más retos que nunca, las empresas mejor gestionadas se están centrado en sus activos más valiosos: sus clientes. Las empresas buscan retener a sus mejores clientes y maximizar la efectividad de cada interacción con el cliente, tanto si se trata de ventas, servicios o marketing. La aplicación CRM, no solo ayuda a afrontar imperativos a corto plazo, como reducir costes y mejorar la toma de decisiones,

Módulos SAP

sino que también ayuda a la empresa a adquirir capacidades diferenciadas con el fin de ser competitivas a largo plazo. La vanguardia empresarial se caracteriza por un compromiso completamente centrado en proporcionar un excelente servicio centrado en las necesidades del cliente.

El CRM es la solución de servicio al cliente que proporciona la mayor flexibilidad de la gestión de clientes.

Características

- Da soporte a los procesos relacionados con el cliente de principio a fin: orquesta todas las tareas relacionadas con el servicio al cliente más allá de las fronteras que imponen los departamentos, incorporando a la perfección actividades como el suministro, la facturación y la contabilidad de deudores.
- Proporciona conocimiento sobre los clientes a toda la empresa: reúne todas las fuentes relevantes de datos de los clientes en toda la empresa para acelerar y mejorar la toma de decisiones.
- Proporciona valor de forma inmediata: permite hacer frente a las prioridades estratégicas en primer lugar, cumpliendo rápidamente objetivos empresariales, y ampliar la solución de servicio al cliente CRM gradualmente, proporcionando un retorno de la inversión tangible en cada paso.

Módulos SAP

Funcionalidades

El CRM ofrece funcionalidades clave en las siguientes áreas:

- **Marketing:** mejora la eficacia de las actividades de marketing con funciones para la planificación del marketing, gestión de campañas, gestión de leads, análisis de marketing, segmentación de clientes, personalización y gestión de promociones comerciales.
- **Ventas:** optimiza todos los canales de ventas mediante funciones que permiten la planificación y previsión de ventas, gestión organizacional y de territorios, gestión de cuentas y contactos, gestión de actividades, gestión de oportunidades, gestión de ofertas y pedidos, gestión de contratos y gestión de incentivos y comisiones.
- **Servicio:** aprovecha el potencial de rentabilidad de su organización de servicios con funciones para el servicio multi-canal, la planificación y optimización de recursos, la gestión de operaciones de servicio, la planificación y previsión de servicios, el soporte al cliente y los servicios profesionales.
- **Aplicaciones analíticas:** evalúa el rendimiento de la empresa con una amplia gama de funciones analíticas que cubren la gestión de clientes, el marketing, las ventas, el servicio y los canales de interacción.
- **Soporte de aplicaciones a domicilio:** amplía el alcance de SAP CRM con funciones móviles para dar soporte a los servicios y ventas a domicilio.
- **E-commerce:** convierte Internet en un canal de ventas rentable con las funciones para e-marketing, e-selling, e-service y e-analytics.
- **Operaciones y gestión de centros de atención al cliente:** potencia el rendimiento de su centro de atención al cliente con funciones que le permitan gestionar el telemarketing, las televentas y el servicio del centro de atención al cliente, además de funcionalidades para un centro de atención al cliente orientado a los empleados.
- **Gestión de canales:** optimiza sus canales indirectos con funciones para la gestión y el análisis de partners así como ventas, servicios y comercio a través de canal.

Módulos SAP

1.3 Business Intelligence (BI)

El BI permite a las empresas sondear las numerosas fuentes de información disponibles rápidamente en conocimientos reales para tomar decisiones y emprender las acciones necesarias.

Características

El programa ofrece la gestión estratégica integrada en la industria, rico en contenido y basado totalmente en Internet, que permite a las empresas:

- Representar de forma visual la estrategia y transformarla en acción.
- Comunicar los objetivos a todos los equipos virtuales e interempresariales.
- Ajustar la estrategia con rapidez para dar respuesta a los cambios del mercado.
- Controlar el rendimiento de los principales factores de éxito utilizando benchmarks internos y externos.
- Analizar y optimizar el rendimiento basándose en un modelo de negocio unificado.

Funcionalidades

El BI ofrece funcionalidades para la gestión del conocimiento que ayudan a las empresas a poner en contacto a "aquellos que saben" con "aquellos que necesitan saber". La piedra angular de estas funcionalidades es un almacén de información activo diseñado para albergar una gran cantidad de información, que incluye documentación, grabaciones de sonido y video, así como redes internas y externas. SAP Business Intelligence incluye los siguientes componentes:

Módulos SAP

- SAP Business Information Warehouse (SAP BW).
- SAP Knowledge Management (SAP KM).
- SAP Strategic Enterprise Management (SAP SEM).

Las funcionalidades clave incluyen:

- Data Warehousing: facilita el acceso e impulsa la integración de las fuentes de información en toda la empresa.
- Notificación y análisis: soporte y toma colaborativa de decisiones por medio de informes accesibles desde Internet.
- Difusión de la información: hace posible la difusión de información a través de múltiples canales, por medio de SAP Enterprise Portals.
- Gestión del conocimiento: maneja información sin estructurar, en una amplia gama de formatos, incluyendo documentos y grabaciones de audio y video.
- Planificación y simulación: permite unir la estrategia con los escenarios operativos del público objetivo y simular el impacto financiero y operacional de los cambios propuestos.
- Gestión de contenido de la web: la opción de publicación permite a los expertos y gestores de conocimientos enviar información a determinados usuarios. La opción de suscripción permite a los usuarios suscribirse a áreas de interés y recibir, de forma automática, el contenido pertinente.
- Centros de información en web: proporciona información accesible vía web, de acuerdo con las necesidades de cada usuario.
- Gestión del rendimiento del negocio: proporciona herramientas de análisis y modelado de datos para ayudar a representar visualmente los objetivos, controlar el progreso y diseñar escenarios.

Módulos SAP

- Aplicaciones analíticas: integra los procesos de negocio y proporciona medidas y escenarios de negocio predefinidos. Las aplicaciones incluyen:
 - Analítica de las relaciones con el cliente: valora y optimiza las relaciones con los clientes.
 - Analítica de empresa: evalúa el rendimiento financiero y proporciona un apoyo para la gestión del mismo en todos los procesos de back-office.
 - Analítica de la cadena de suministro: valora y optimiza las cadenas de suministro.
 - Analítica de e-commerce y Marketplace: analiza la experiencia online del cliente.

Referencia:

Enrich Cardona, R. (2013). *Implantación de un sistema ERP SAP en una empresa* (Bachelor's thesis, Universitat Politècnica de Catalunya).