

Visión General al Sistema SAP

SAP

En 1972, en Mannheim, en la todavía República Federal de Alemania, tres ingenieros tuvieron una idea: querían producir un software que marcara una tendencia acerca de cómo debían hacerse las cosas en el mercado para soluciones de negocios integradas y dieron inicio a una pequeña empresa llamada Systemanalyse and Programmentwicklung. Desde entonces, aquella compañía se llama SAP (Sistemas, Aplicaciones y Productos para Procesamiento de Datos).

Sin duda alguna vivimos en un mundo en donde la globalización provoca cambios constantes en la tecnología y la ciencia, por tanto, las organizaciones, así como los negocios deben de contar con un proceso formal para su administración, con el cual puedan poner como base y objetivo la innovación. Como respuesta a estos múltiples cambios, gran parte de las empresas y organizaciones se están orientando a confiar sus sistemas de información a paquetes estándar pre-configurados como son los ERP (Enterprise Resource Planning). Estas soluciones se basan en módulos de software de aplicación que ayudan a gestionar las partes importantes del negocio, como lo son Ventas, Producción, Gestión de Materiales, Mantenimiento y recientemente se observa como incluyen, dentro de su estándar, las más novedosas tecnologías; Internet, Workflow, Gestión Documental, etc.

Dentro de los ERP's se destaca el producto R/3 de SAP, que tanto por su tecnología como por su cuota de mercado está llamado a convertirse en el standard empresarial. Uno de los grandes retos del R/3 es precisamente lograr una exitosa implementación dentro de las organizaciones, esto es de vital importancia ya que de esto depende que se eviten situaciones que generen insatisfacción en la empresa cliente lo cual puede poner en peligro un proyecto extenso tanto en tiempo como en recursos humanos y monetarios; por ello es necesaria la elaboración de un proyecto inicial de Diseño Conceptual de SAP R/3.

Visión General al Sistema 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.

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 | | |

Visión General al Sistema SAP

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

Visión General al Sistema SAP

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 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, 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 le 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.

Visión General al Sistema SAP

Funcionalidades

El CRM ofrece funcionalidades clave en las siguientes áreas:

- **Marketing:** Mejora la eficacia de sus 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.

Visión General al Sistema 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 vídeo, así como redes internas y externas. SAP Business Intelligence incluye los siguientes componentes:

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

Visión General al Sistema SAP

Las funcionalidades clave incluyen:

- Data Warehousing: Facilita el acceso e impulsa la integración de las fuentes de información en toda su 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 vídeo.
- Planificación y simulación: Le 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.
- 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 de este 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.

Visión General al Sistema SAP

METODOLOGÍA ASAP

Para asegurar el éxito del cambio tecnológico, SAP propone su propia metodología de implementación llamada Accelerated SAP (ASAP), esto a razón de que una implementación de SAP está sujeta a múltiples factores, tanto tecnológicos como funcionales y organizativos (gestión de equipos, conocimiento del producto, reingeniería, dimensionamiento de máquinas, estructuras y análisis coste/beneficio). A modo de resumen, se puede decir que SAP ya tiene hecho de antemano parte del trabajo de implantación, y ha empaquetado sus soluciones en las siguientes herramientas:

a) Accelerated SAP. Solución completa para la introducción de SAP R/3 en la compañía. ASAP y sus herramientas se pueden utilizar de forma independiente. Las principales herramientas son las siguientes:

- Project Estimator. Herramienta interna de gestión de proyectos.
- Ruta ASAP o Roadmap. La hoja de ruta que contiene las cinco fases de la implantación, con sus tareas y actividades, junto con el Plan de Proyecto.
- Question and Answer Database (Q&Adb). Base de datos de preguntas y respuestas. Un cuestionario para realizar al cliente en la fase de toma de requisitos, a fin de que el documento de análisis Business Blueprint sea lo más completo posible.

b) R/3 Business Engineer. Las herramientas de implementación que lo componen, para obtener una configuración R/3 de máxima calidad, son:

- Modelo de referencia R/3. Un completo flujo de procesos donde se describen las funcionalidades de R/3 desde diversos puntos de vista. Existen varias transacciones dentro del sistema para acceder a él.
- Guía de implementación (IMG): Herramienta verdaderamente útil para configurar todos los parámetros del sistema de procesos de negocio R/3.

Visión General al Sistema SAP

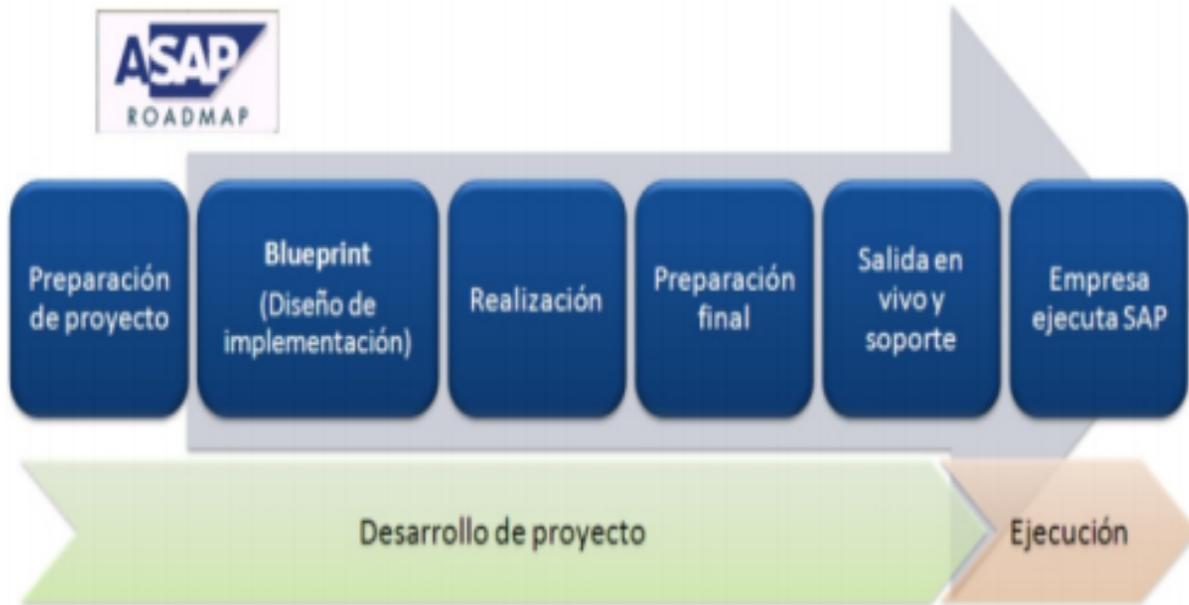


Figura 4. Roadmap (Cardona, 2013)

Para aprender más acerca del sistema SAP y sus herramientas descarga el siguiente PDF, en donde se muestra de manera desglosada cada fase de un proyecto.

PDF DESCARGABLE:

https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/18382/PFC_Implantaci%C3%B3n%20de%20un%20sistema%20ERP%20SAP%20en%20una%20empresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

REFERENCIA:

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