



Implementación de SAP R/3 en empresa comercial


Alumno: Jordi Egea Frías

Tutor: Carles Juanola





Índice

- 
- **Introducción**
 - Enfoque de la solución
 - Alcance de los servicios propuestos
 - Equipo de proyecto y planificación
 - Factores clave
 - Valoración económica
 - Conclusiones





Introducción

- El propósito del siguiente proyecto es la implantación de SAP R/3 en una empresa del sector comercial
- La empresa está dedicada a la venta de perfumes en todo el territorio nacional con un volumen de ventas anual de 9000K de euros.
- Con el objetivo de crecer y ser más competitiva, se plantea la opción de mejorar los procesos productivos implantando una solución ERP.
- Uno de los factores mas importantes es la creación de campañas de Marketing y el control del stock en sus tiendas y almacenes.
- Por otro lado se tiene como objetivo unificar precios y descuentos en tiendas y así poder ofrecer a los clientes el mismo servicio en todas las tiendas.

Nº de usuarios:


- Usuarios tiendas (800 aprox.).
- Usuarios Servicios Centrales (150 personas aproximadamente).



Perfiles afectados:

- Miembros del Equipo de Sistemas: perfil a reciclar por el conocimiento de la tecnología pero el desconocimiento de SAP. Equipo de Proyecto, programadores y administradores.
- Usuarios Clave y Finales: Gran desconocimiento de estos entornos, resistencia al cambio.

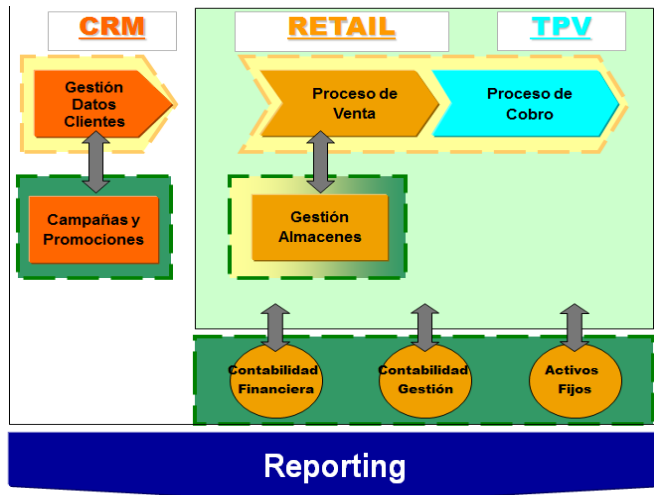


- 
- Introducción
 - **Enfoque de la solución**
 - Alcance de los servicios propuestos
 - Equipo de proyecto y planificación
 - Factores clave
 - Valoración económica
 - Conclusiones





Enfoque de la solución



- Una vez analizadas las necesidades de la empresa detectamos las necesidades que se muestran en el gráfico adjunto.
- La gestión de CRM para las futuras campañas y promociones será un punto diferenciador para llegar al cliente y mejorar resultados.
- Todos los procesos estarán integrados con total trazabilidad en ambos sentidos, desde TPV a los detalles de clientes almacenados en nuestro sistema.

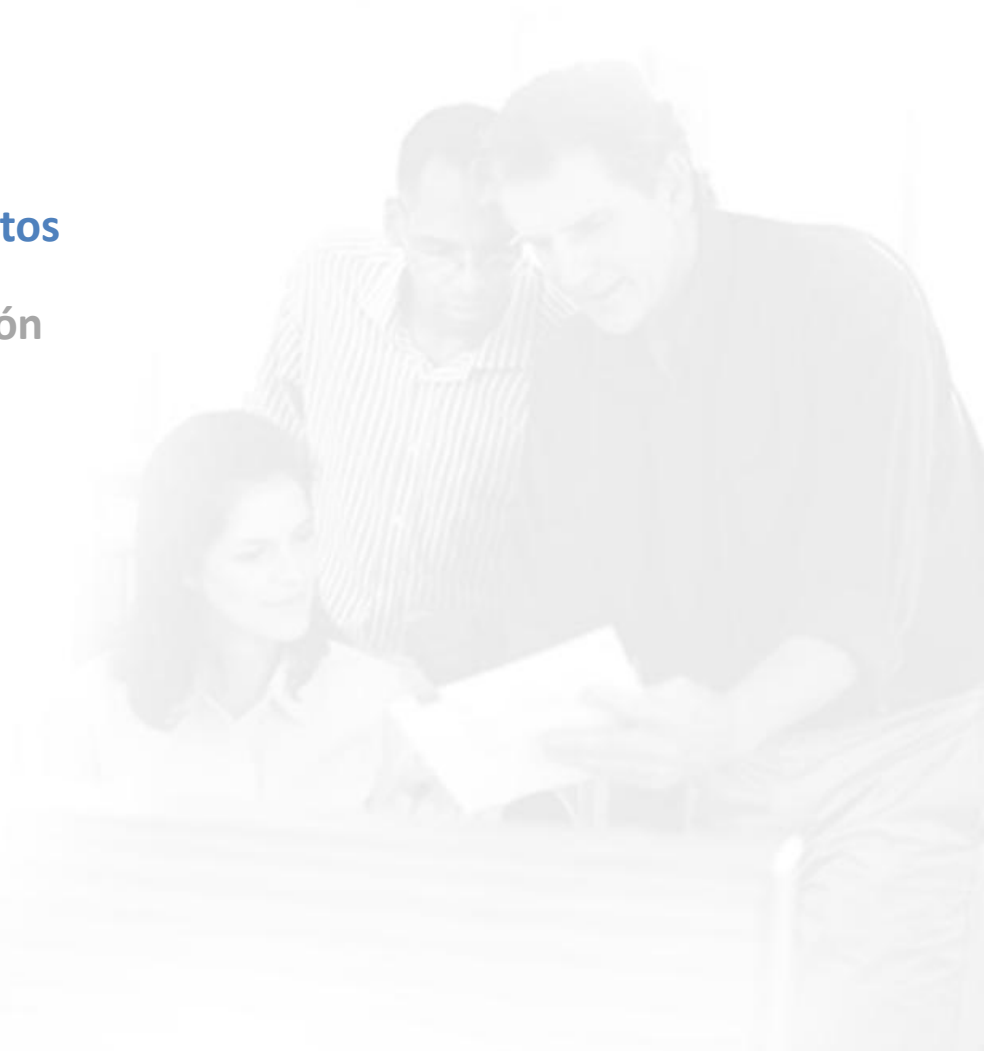
A continuación se detallan el enfoque inicial de la implantación:

Si tenemos en cuenta los diferentes procesos que tendremos que atender y los diferentes módulos que nos ofrece SAP podemos ya detectar las siguientes necesidades para la implantación:

- ✓ CRM: Para la correcta gestión de clientes, altas, campañas, promociones, etc. Utilizaremos SAP CRM.
- ✓ Retail: Gestionará por completo la gestión de productos entre almacenes. Con toda la trazabilidad y el cálculo de planificación, control y seguimiento en la cadena de suministros.
- ✓ TPV: Enlazando con retail, los terminales punto de venta estarán enlazados con el sistema central R/3.



- Introducción
- Enfoque de la solución
- **Alcance de los servicios propuestos**
- Equipo de proyecto y planificación
- Factores clave
- Valoración económica
- Conclusiones





Alcance de los servicios propuestos

Para afrontar el proyecto con éxito no solo pretendemos implantar un sistema ERP sino que tendremos en cuenta otra serie de dimensiones:

- Una solución, como la que se va a proponer en el presente documento, se centra en el eje operativo mediante:
 - Una serie de procesos ya definidos que pueden ser parametrizados a medida.
 - Con una estructura tecnológica dada que será integrada en la plataforma tecnológica de Comercial Perfumería.
- Pero además **provoca impactos sobre el eje cultural en la estructura organizacional y en las personas**, siendo necesario abordar acciones de gestión del cambio que garantice el éxito de la implantación.

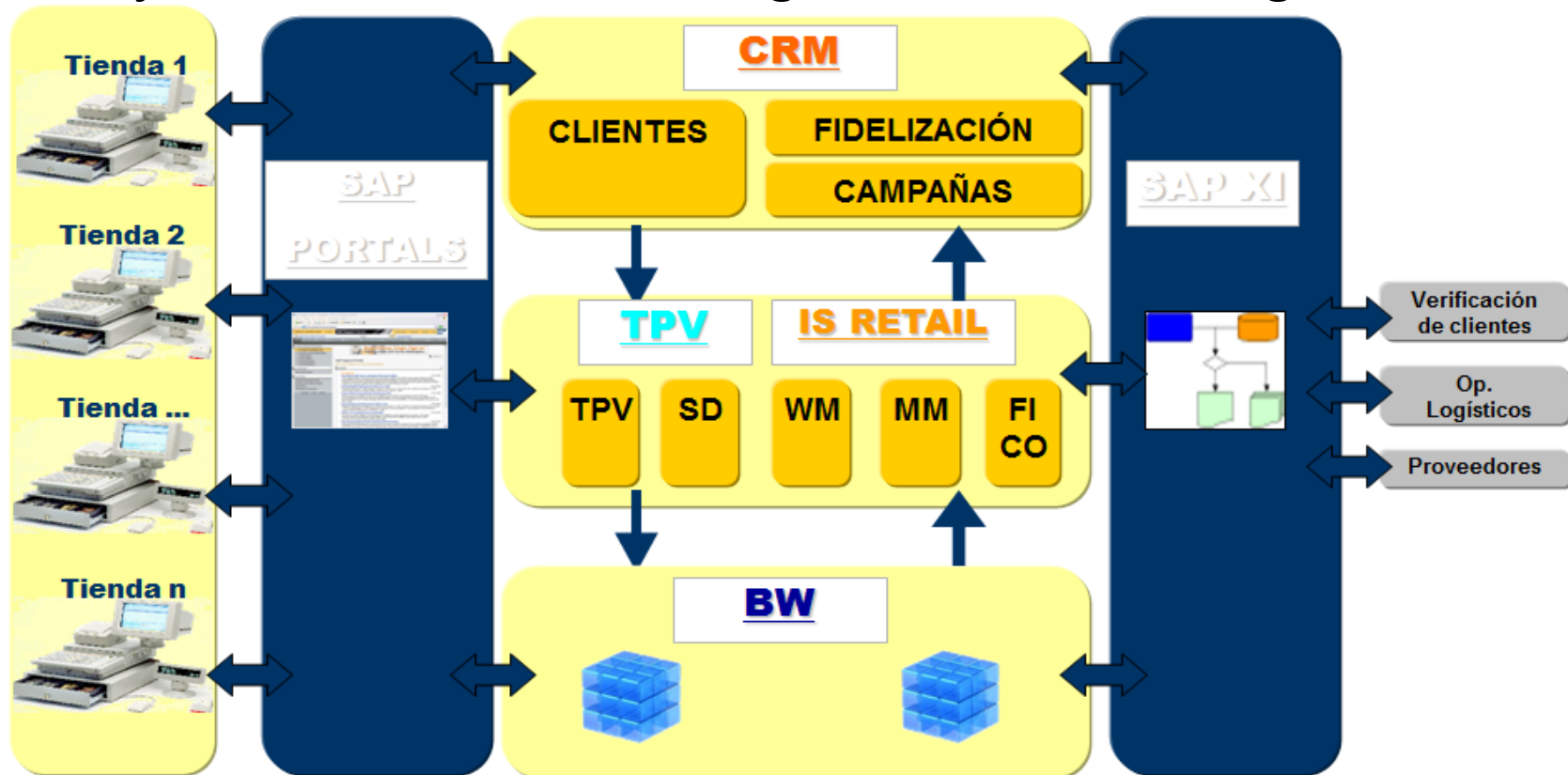


- **Personas:** Actividades de gestión del cambio, comunicación, formación y soporte a la implantación
- **Organización:** Diagnóstico del impacto de la implantación
- **Procesos:** Gestión de clientes, campañas y promociones, flujo de ventas, compras y aprovisionamiento, contabilidad financiera, de gestión y por último información de gestión.
- **Tecnología:** Mediante el estándar que nos ofrece SAP se implantarán SAP CRM, SAP RETAIL, TPV y SAP BW.



Alcance de los servicios propuestos

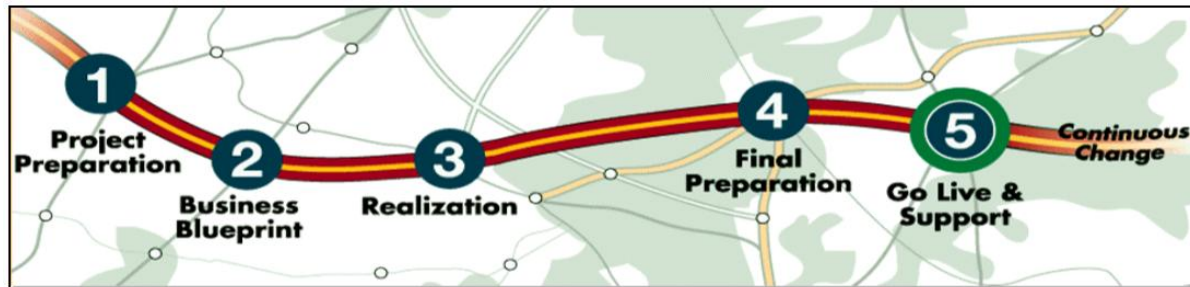
El objetivo será el alcanzar el siguiente nivel de integración:





Alcance de los servicios propuestos

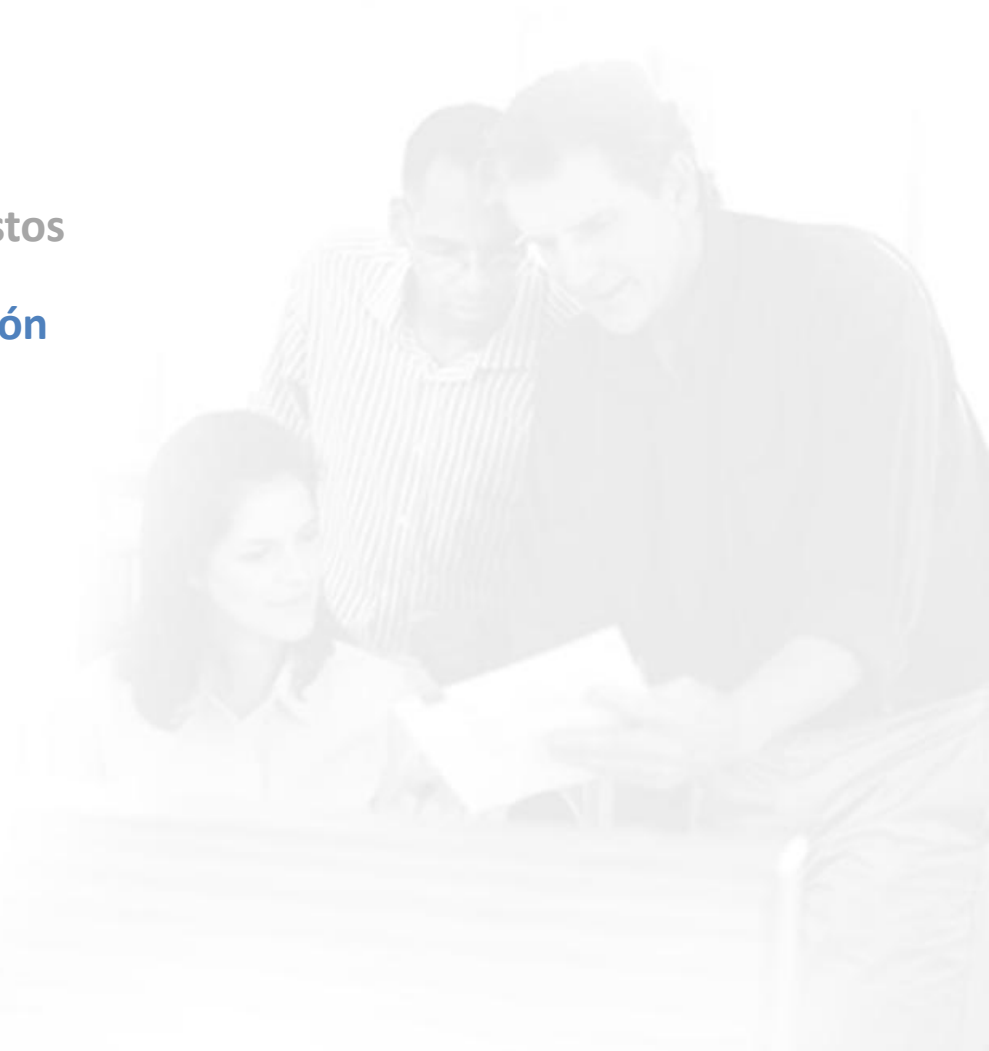
Con el fin de atender a una puesta en marcha dentro de los plazos definidos utilizaremos la metodología ASAP



- 1.- Implantación de los sistemas de desarrollo y planificación para la instalación de los entornos de integración y producción.
- 2.- Documentación de la instalación de sistemas, plantillas de creación de usuarios, guías maestras de interfaces y sizing del hardware.
- 3.- Documentación para la administración del sistema, para la operativa de producción, instalación de los sistemas de integración y producción.
- 4.- Planes de entrada en producción, de contingencia, resultados de los servicios GoLive y arranque en producción.
- 5.- Traspaso del sistema a Comercial Perfumería.



- Introducción
- Enfoque de la solución
- Alcance de los servicios propuestos
- **Equipo de proyecto y planificación**
- Factores clave
- Valoración económica
- Conclusiones





Equipo de proyecto y planificación

El Equipo de Proyecto: se agrupará entorno a cuatro áreas: funcional, técnica, desarrollo y formación con las dedicaciones que se detallan para cada fase:

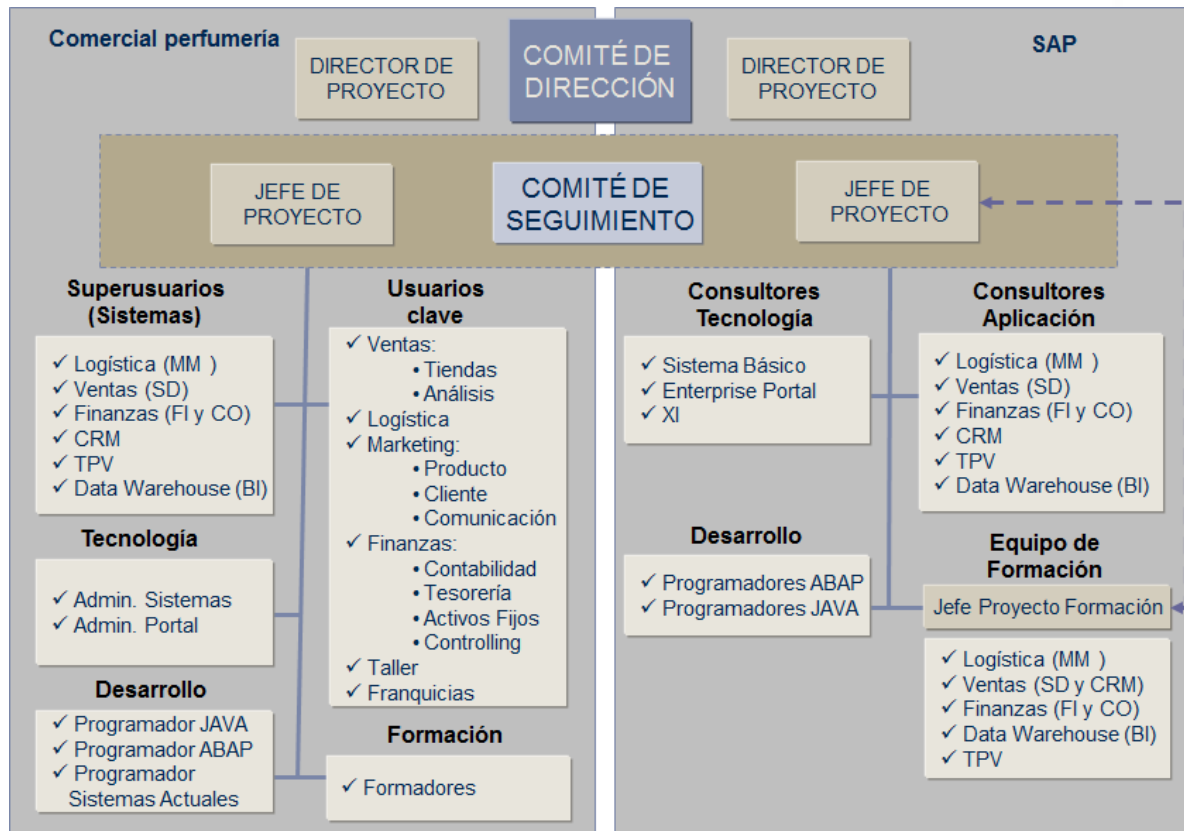
DEDICACIÓN COMERCIAL PERFUMERIA

	Preparación	Business BluePrint	Realización	Preparación Final	GoLive y Soporte	Roll Out
Jefe Proyecto						
Usuarios Clave						
Superusuarios						
Tecnología						
Desarrollo						
Formación						



Equipo de proyecto y planificación

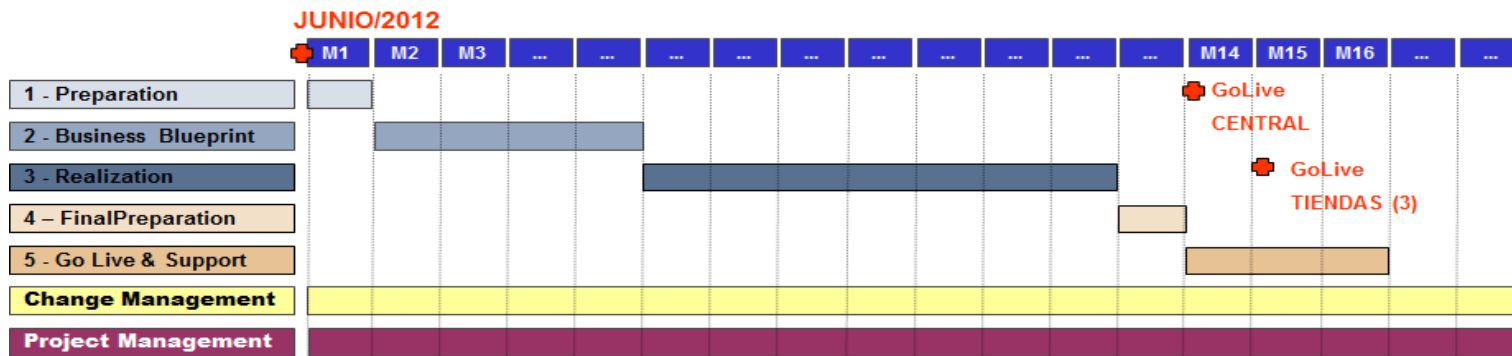
En el siguiente cuadro se muestra la relación de tareas por áreas con respecto a los diferentes integrantes del proyecto:





Equipo de proyecto y planificación

A continuación se describen las tareas a realizar en cada una de las fases de la metodología, las cuales serán realizadas según las etapas en las que se ha planificado el proyecto.



Se ha previsto como fecha de Comienzo de Proyecto **Junio del 2012**. La fecha Fin de proyecto dependerá de la Planificación Detallada del proyecto que se realizará en la Fase I de Preparación, que ya incluirá los periodos vacacionales, teniendo en cuenta que el tiempo total efectivo de proyecto será de 16 meses. El GoLive de Central será 3 meses antes de la fecha Fin de Proyecto y el GoLive de las 3 Tiendas será 2 meses antes de la fecha Fin de Proyecto.

Preparación	Business BluePrint	Realización	Preparación Final	Go Live y Soporte
<ul style="list-style-type: none"> Plan de Proyecto. Plan de Recursos. Plan de Formación. Plan de Gestión del Cambio. Plan de Comunicación. Procedimientos y estándares. 	<ul style="list-style-type: none"> Workshops de requisitos detallados Business BluePrint en función de los requerimientos identificados. Instalación de los sistemas de Desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> Parametrización de la configuración. Desarrollos adicionales necesarios. Pruebas unitarias e integradas. Planificación infraestructura necesaria para la formación del usuario final. 	<ul style="list-style-type: none"> Formación de usuarios finales. Test técnico del Sistema. Instalación puestos de trabajo del usuario final Central. Plan de entrada en Productivo. Plan de soporte al sistema Productivo. Procedimientos de Help Desk. Carga de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> Soporte al usuario final. Optimización del uso del Sistema. Arranque de las tres tiendas piloto.



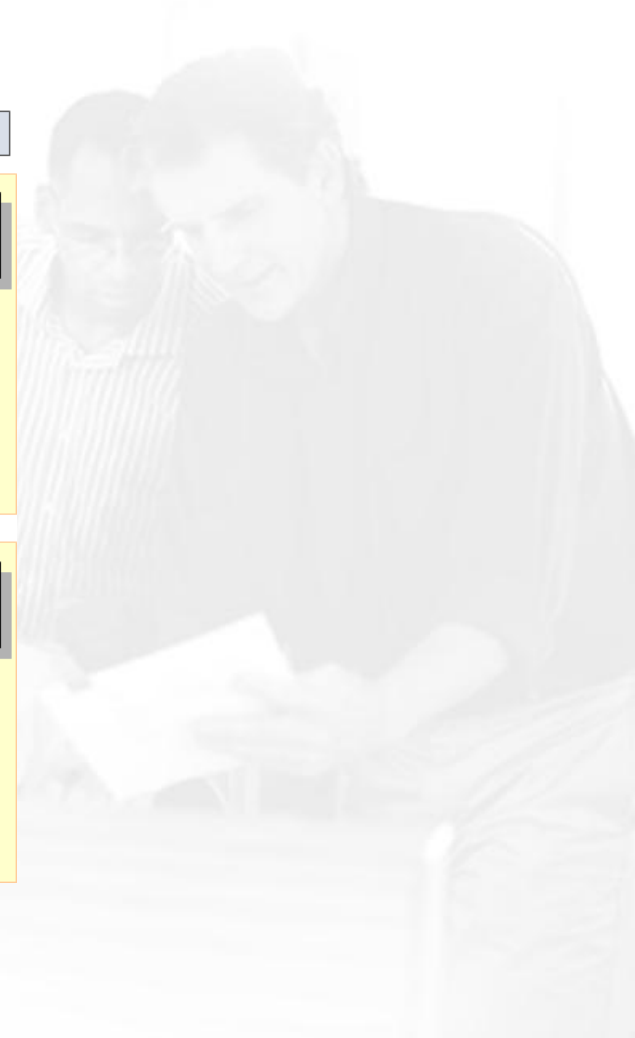
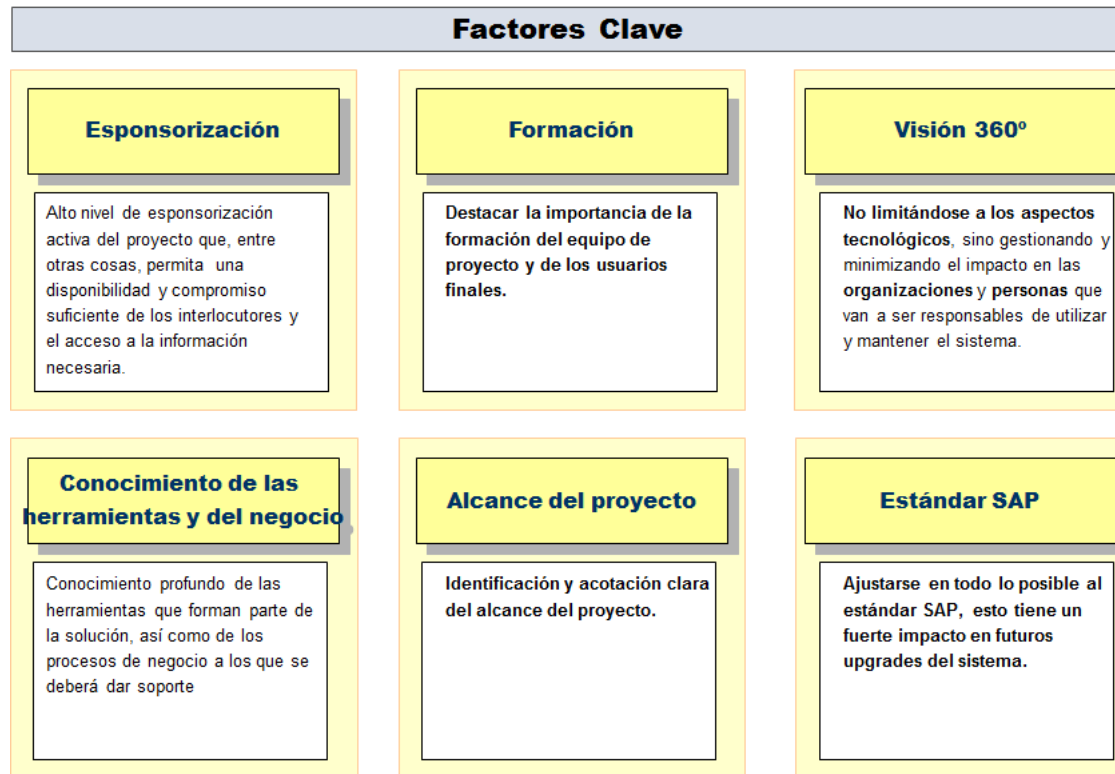
- Introducción
- Enfoque de la solución
- Alcance de los servicios propuestos
- Equipo de proyecto y planificación
- **Factores clave**
- Valoración económica
- Conclusiones





Factores clave

Como aspectos claves para el éxito del proyecto hemos realizado una separación de factores según el siguiente cuadro:





- Introducción
- Enfoque de la solución
- Alcance de los servicios propuestos
- Equipo de proyecto y planificación
- Factores clave
- **Valoración económica**
- Conclusiones





Valoración económica

- En cuanto a la valoración económica hemos podido obtener las siguientes cifras que nos dan un muy buen resultado a nivel de ROI:

Ingresos previstos por la implantación		875.000 €
		46%
Ingresos por Clientes no fidelización		
Clientes	95.000	
Facturación media	95 €	
Beneficio por operación	25%	
Aportación al negocio por operación	30%	675.000 €
Ingresos por Clientes no fidelización		
Previsión Clientes		
Fidelización	5.000	
Facturación media	200 €	
Beneficio por operación	20%	
Aportación al negocio	100%	200.000 €

Si tenemos en cuenta el coste proyecto, se puede apreciar un retorno de la inversión de 46% el primer año cifra muy positiva.

Por otro lado se han podido detectar otros beneficios que se potenciarán gracias a este proyecto:

- ✓ Aumentar la eficacia de los procesos de negocio en tienda, simplificándolos, reduciendo la complejidad, tiempo y errores, y optimizando los costes.
- ✓ Evolucionar hacia una plataforma integrada de sistemas que dé cobertura a todos los procesos críticos de la empresa.
- ✓ Facilitar el acceso a la información y a los aplicativos que la proveen.
- ✓ Construir una base de conocimiento flexible, escalable y abierto, proporcionando acceso a información relevante y actualizada.
- ✓ Obtener información relevante de gestión en tiempo y forma de cara a facilitar la adecuada toma de decisiones.



- Introducción
- Enfoque de la solución
- Alcance de los servicios propuestos
- Equipo de proyecto y planificación
- Factores clave
- Valoración económica
- Conclusiones





Conclusiones

- La implantación de SAP R/3 encaja a la perfección en una empresa de tipo comercial con una distribución importante de comercios departidos por una gran extensión del territorio nacional, gracias a la seguridad y la consistencia de un sistema como SAP R/3 que nos ofrece gran disponibilidad de los datos en tiempo real, con un acceso centralizado, inmediato y seguro, incrementando así la productividad y dándonos mucha más flexibilidad en los procesos de la empresa, de los clientes, proveedores, etc.
- Creemos que con el estudio realizado en este documento se han alcanzado por lo tanto los objetivos iniciales y se ha creado una solución que se ha basado en todo momento en los estándares de SAP y que se va a generar con un mínimo de desarrollo sobre el sistema estándar. De este modo nos aseguramos de la consistencia del sistema y la usabilidad a nivel de usuario así como la eficiencia a nivel de procesos.
- Por otro lado creemos que sería muy interesante de cara al futuro que se implementará en una segunda fase un sistema de extracción de datos, esencial en la implementación de un sistema ERP como el que es objeto de este estudio con el fin de poder así obtener un cuadro de mando que sirviera a la dirección para la toma de decisiones.
- Como conclusión final decir que se ha planteado un proyecto no solamente a nivel tecnológico, sino que lo que aquí se ha planteado ha sido un proyecto basado en las personas, el conocimiento y en éxito del mismo teniendo en cuenta tanto los procesos empresariales como la base del conocimiento, de los usuarios finales y de los recursos externos, que al final van a ser los que van a tener en su poder que el proyecto se convierta en un éxito o no.