

mySAP ERP en Productivo en Ron Santa Teresa

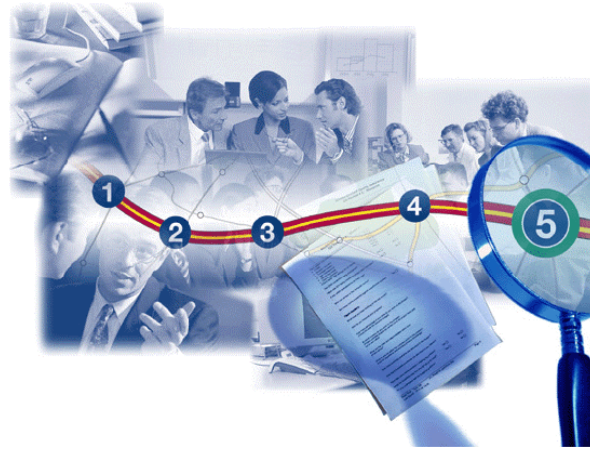
“Proyecto Espiga”

Ron Santa Teresa es una compañía familiar del ramo de consumo masivo y líder en ventas en su categoría, que lleva más de 200 años operando en Venezuela.

En el año 2002 se realizó la implementación de la solución mySAP en sus componentes de finanzas, materiales, ventas y distribución.

Las ventajas percibidas con la solución SAP es que existe una mayor confiabilidad en la información que relaciona a las distintas áreas del negocio y hay mayor integración en los procesos.

"Entre los logros alcanzados con la puesta en marcha de la solución SAP está la maximización de la eficiencia, mayor confiabilidad de la información que fluye entre los departamentos y una integración efectiva de todos los procesos de la empresa, lo que se traduce en un mayor control del negocio". Señaló Marco Andrade, Gerente de Finanzas de Ron Santa Teresa a la entrevista publicada en SAP Perspectiva año 2003.



SofOS[®]
organización de conocimiento

El Soporte al cliente

El Soporte para la atención de los requerimientos del Cliente, consiste en un Servicio de Outsourcing de Sistemas, el cual se implementó luego del Golive del proyecto.

En este soporte se atendieron requerimientos de:

- Reentrenamiento para que los usuarios adquieran mayor provecho del sistema y se mantenga actualizado con las nuevas funcionalidades que integre el sistema.
- Entonación de los roles y autorizaciones.
- Monitoreo de transacciones.
- Backup/Recovered
- Planificación de los requerimientos de estabilización del sistema.
- Planificación de los nuevos proyectos de la etapa 2.

Proyectos posteriores

Luego de que se iniciaron las Operaciones con la solución SAP, la directiva de la empresa manifestó la continuidad del proyecto Espiga en su Etapa 2, la cual consistía en implementar las funcionalidades de Activo Fijo de SAP y de Planificación de Producción, eso se llevó a cabo en el año 2003.

Queda pendiente la tercera etapa del proyecto, que es la Implementación de la funcionalidad de Recursos Humanos la cual está pautaada para este 2005.

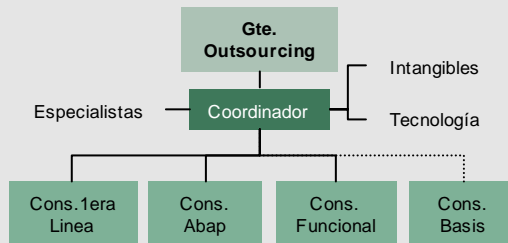


El Outsourcing

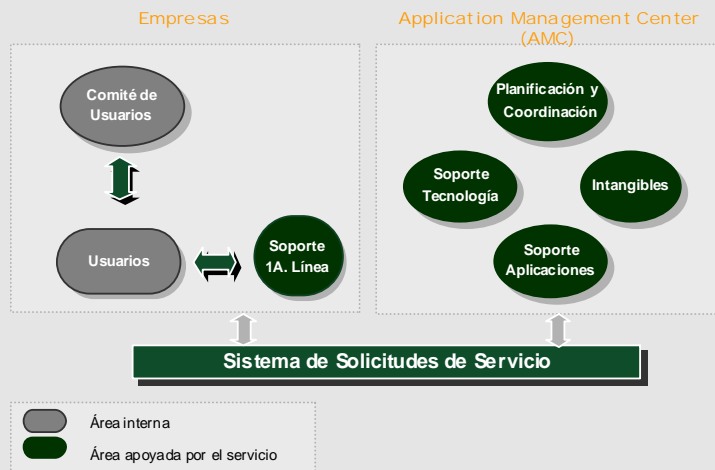
También fueron creados los mecanismos de enlace del servicio de Outsourcing:

- Sistema de Help Desk para registro de solicitudes diarias.
- Medición mensual de la gestión del outsourcing
- Creación de comité de usuarios para revisar mensualmente los indicadores del servicio.
- Aplicación de encuestas de satisfacción del servicio.
- Establecimiento del Centro de soporte de Aplicaciones, el cual está conformado por equipo de consultores funcionales, técnicos, tecnología e Intangibles.

• Organización para el Soporte



• Mecanismos de Enlace SofOS-Ron Santa Teresa



Centro de Soporte del Outsourcing



Parte del equipo del Proyecto por parte del Cliente-
Fuente: Revista SAP Perspectiva año 2003.