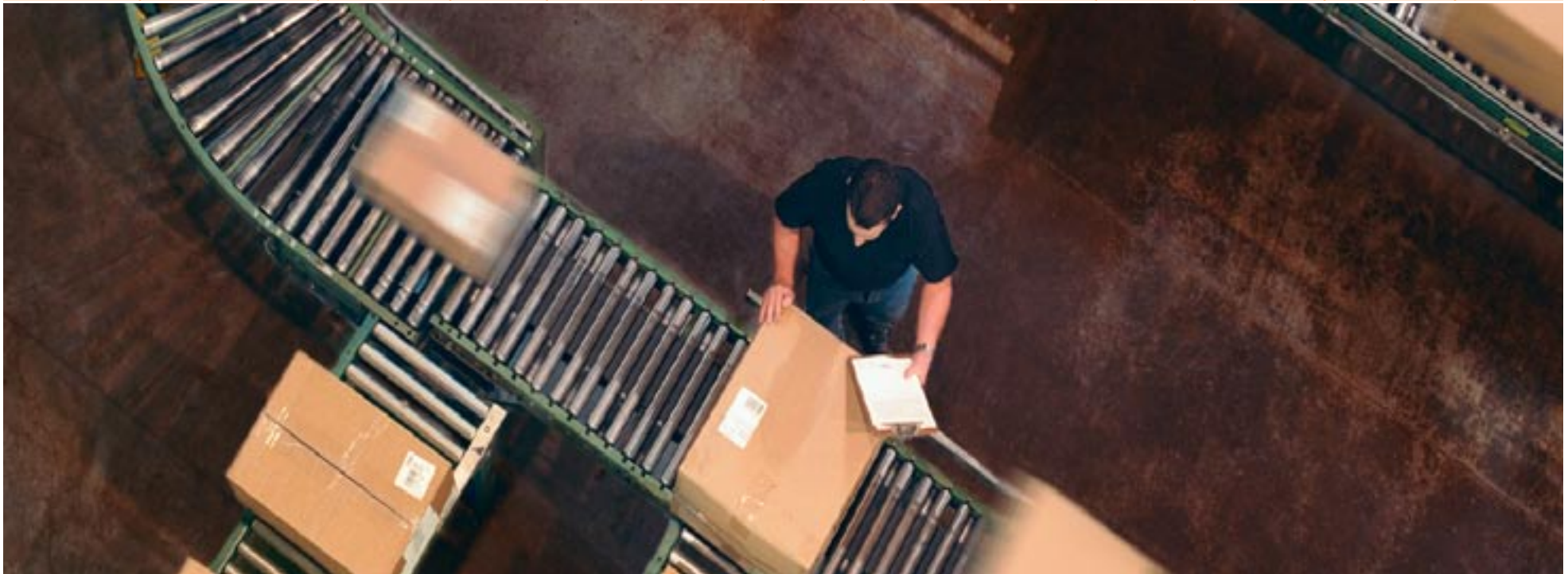


# Boletín Advisory\*

Septiembre 2006

mySAP Business Suite - Optimizando los procesos de negocios

Introducción	Componentes MySAP Business Suite	MySAP PLM	MySAP CRM	MySAP SRM	MySAP Financials	MySAP HR	MySAP Operations	MySAP SCM	MySAP BI	Estrategia de Servicio	Conclusión	Créditos
--------------	----------------------------------	-----------	-----------	-----------	------------------	----------	------------------	-----------	----------	------------------------	------------	----------



*ESPIÑEIRA, SHELDON Y ASOCIADOS*

Firma miembro de

*PRICEWATERHOUSECOOPERS* 



Introducción	Componentes MySAP Business Suite	MySAP PLM	MySAP CRM	MySAP SRM	MySAP Financials	MySAP HR	MySAP Operations	MySAP SCM	MySAP BI	Estrategia de Servicio	Conclusión	Créditos
--------------	----------------------------------	-----------	-----------	-----------	------------------	----------	------------------	-----------	----------	------------------------	------------	----------

## Introducción

El mundo empresarial actual se enfrenta a un cambio de paradigma: ahora, los clientes son cada vez más exigentes, los procesos de negocios más dinámicos, la competencia es cada vez más ágil, los tiempos de innovación menores y las presiones y riesgos sobre los resultados son mayores. Hoy en día, las compañías están en una constante búsqueda de herramientas automatizadas e integradas, que les permitan optimizar sus procesos de negocios bajo un marco de control, reduciendo sus costos y maximizando sus ganancias.

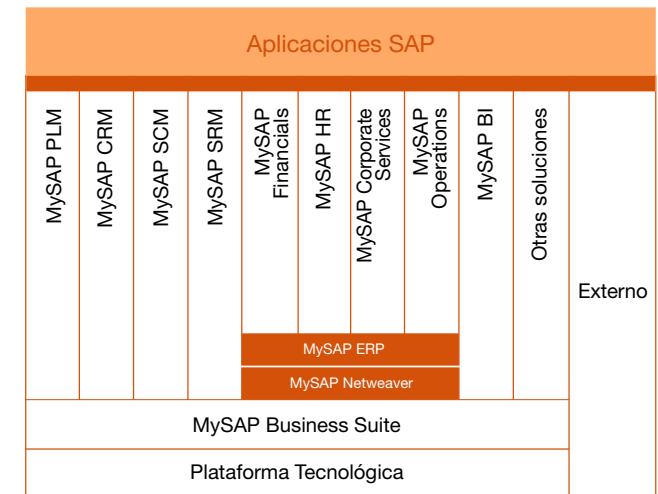
Las empresas han redefinido sus estrategias de negocio en función de lograr sus objetivos, y han considerado ser más eficiente, mitigar riesgos y proveer un mejor servicio que la competencia. La identificación y evaluación de riesgos en los procesos de negocio y la plataforma tecnológica son elementos esenciales para mantener un marco de control en las operaciones y continuar en la búsqueda de lograr los objetivos estratégicos. La utilización de medios de comunicación eficaces como la Internet y la integración de los procesos de negocios se hacen cada vez más relevantes.

En función de cumplir con estas necesidades de negocio, surge mySAP Business Suite, el cual pertenece a la nueva generación de productos mySAP.

Es un software completo para el uso electrónico de los procesos de negocio más críticos de las compañías, el cual provee diversos elementos de seguridad para minimizar riesgos y monitorear su utilización. Se centra en utilidades de e-business (comercio electrónico), enlazando y coordinando procesos de negocios, logrando la máxima optimización. Cubre funciones como CRM (Gestión de Relaciones con Clientes), SCM (Gestión de la Cadena de Suministros), PLM (Gestión del Ciclo de Vida de Productos), SRM (Gestión de Relaciones con Proveedores) y muchos otros componentes que permiten optimizar e integrar los procesos de negocios, en búsqueda de mantener un mejor rendimiento, control e integridad de la información.

En la figura N° 1 se muestran los componentes de mySAP Business Suite.

## Componentes de mySAP Business Suite



[Retorno](#)

Figura N° 1. Componentes de mySAP Business Suite





Introducción	Componentes MySAP Business Suite	MySAP PLM	MySAP CRM	MySAP SRM	MySAP Financials	MySAP HR	MySAP Operations	MySAP SCM	MySAP BI	Estrategia de Servicio	Conclusión	Créditos
--------------	----------------------------------	-----------	-----------	-----------	------------------	----------	------------------	-----------	----------	------------------------	------------	----------

## mySAP PLM – Product Lifecycle Management (Gestión del Ciclo de Vida de Productos)

mySAP PLM provee soluciones empresariales que hace posible la creación, gestión, difusión y uso de definiciones de productos en todo el ámbito de la empresa y sus colaboradores, desde la fase de diseño hasta su culminación, integrando personas, procesos e información. Permite a los fabricantes crear mejores productos en menor tiempo, con mayor satisfacción del cliente, costos más bajos y minimizando el riesgo de defectos.

Beneficios de mySAP PLM:

- Lanzamientos más rápidos de productos: A través del intercambio en línea de información de productos, permite tomar mejores decisiones y en menor tiempo, así como, un mejor control sobre el desarrollo y producción del producto.
- Incremento de ventas: A través del desarrollo rápido de productos innovadores, y una mejor utilización de las oportunidades del mercado.
- Reducción de costos: A través de la mejora de la gestión de la cadena de producción y la gestión de proyectos; así como, la cercana integración de mySAP PLM con aplicaciones de relaciones con los clientes (CRM), sistemas integrados (ERP), diseños asistidos por el computador (CAD) y la gestión de la cadena de suministros (SRM).

- Mejora la calidad de productos: A través de la gestión de calidad integrada en todas las fases del ciclo de vida del producto.
- Mejora la satisfacción del cliente: A través de la elaboración de productos específicos para los clientes y una mejor relación con los mismos.

mySAP PLM automatiza las actividades necesarias para permitirle implementar los procesos de negocio de manera segura, eficaz y en conformidad con las leyes y reglamentos.

El resultado son costos reducidos y riesgos minimizados, así como un fortalecimiento del control interno, una imagen mejorada y mayores oportunidades de mercado.

En la figura N° 2 se describe el componente mySAP PLM:

Detalles de mySAP PLM

**Data de Productos y Documentos Gerenciales:** Producto integrado y funciones de procesamiento para la gestión de especificaciones, listas de materiales, rutas, recursos, recibos, modelos y documentación técnica.

**Colaboración del Ciclo de Vida:** Socios internos y externos pueden acceder en tiempo real a un ambiente virtual para planificar proyectos, visualizar documentos, servicios de notificaciones e información adicional.

**Gestión de Proyectos:** Funciones para la planificación, gerencia y control de portafolios de productos y para el desarrollo completo del producto. Estructura de proyectos, costos y monitoreo de procesos.

**Gestión de Calidad:** Aplicaciones integradas para la gestión de calidad. Elementos de auditoría y aseguramiento de calidad, APQP (Advanced Product Quality Planning).

**Gestión de Activos Técnicos:** Funciones para el mantenimiento de servicios de productos, gestión de plantas y activos y la optimización de la operación y disponibilidad de plantas y activos técnicos.

**Ambiente, Salud y Seguridad:** Ayuda a compañías a cumplir con las regulaciones legales en materia de ambiente, salud y seguridad.

Retorno

Figura N° 2. Descripción de mySAP PLM



Introducción	Componentes MySAP Business Suite	MySAP PLM	MySAP CRM	MySAP SRM	MySAP Financials	MySAP HR	MySAP Operations	MySAP SCM	MySAP BI	Estrategia de Servicio	Conclusión	Créditos
--------------	----------------------------------	-----------	-----------	-----------	------------------	----------	------------------	-----------	----------	------------------------	------------	----------

## mySAP CRM – Customer Relationship Management (Gestión de Relaciones con Clientes)

Con mySAP CRM, se puede analizar y automatizar los procesos de servicios, ventas y mercadeo de las Compañías, mitigando los riesgos asociados a los mismos. Esta solución integra los procesos de negocios, conectando a los integrantes de la cadena productiva (empleados, socios, procesos y tecnología) en un ciclo cerrado alrededor del cliente. Permite identificar los clientes más valiosos, comprender las necesidades y los hábitos de compra de sus clientes, personalizar la interacción de su organización con ellos y crear campañas de mercadeo dirigidas a un sector específico.

Adicionalmente, permite medir y administrar la rentabilidad de las campañas de mercadeo, mejorar los procesos de proyección y venta, incrementar la productividad de las interacciones de los centros de atención telefónica y ofrecer a socios y clientes autoservicios de crucial importancia.

mySAP CRM proporciona conocimientos sobre los clientes a toda la Compañía, manejando todas las fuentes relevantes de datos para acelerar y mejorar la toma de decisiones. Proporciona valor de forma inmediata permitiendo hacer frente a las prioridades estratégicas en primer lugar, cumpliendo rápidamente objetivos empresariales, y ampliar la solución gradualmente,

proporcionando un retorno de la inversión tangible en cada paso. Mantiene la consistencia e integridad de datos para ser visualizada por los diferentes departamentos de la organización, minimizando el riesgo de toma de decisiones con información faltante o inadecuada.

Funciones de mySAP CRM:

- **Mercadeo:** Permite realizar funciones de planificación y análisis de mercadeo, gestión de campañas y de liderazgo, segmentación de clientes, así como, personalización y gestión de promociones comerciales.
- **Ventas:** Permite llevar a cabo las distintas funciones de planificación y previsión de ventas,

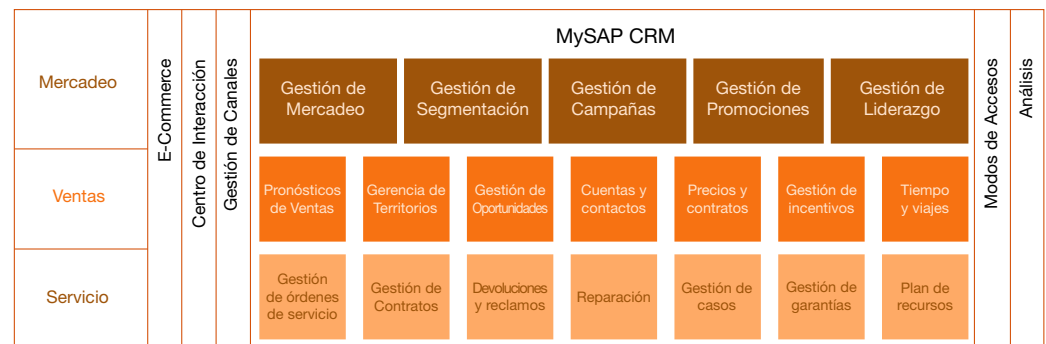
gestión organizacional, de territorios, cuentas y contactos. Adicionalmente, apoya la gestión de actividades y de oportunidades, ofertas y pedidos, así como la gestión de contratos, incentivos y comisiones.

- **Servicio:** Apoya las funciones para el servicio multi-canal, la planificación y optimización de recursos para mejorar la prestación de servicios al cliente. Adicionalmente, maneja la gestión de operaciones de servicio, la planificación y previsión de los mismos, así como, el soporte y servicio al cliente.

En la figura N° 3 se muestran las funciones principales del componente mySAP CRM.

Figura N° 3. Funciones de mySAP CRM

↪ Retorno





Introducción	Componentes MySAP Business Suite	MySAP PLM	MySAP CRM	MySAP SRM	MySAP Financials	MySAP HR	MySAP Operations	MySAP SCM	MySAP BI	Estrategia de Servicio	Conclusión	Créditos
--------------	----------------------------------	-----------	-----------	-----------	------------------	----------	------------------	-----------	----------	------------------------	------------	----------

## mySAP SRM – Supplier Relationship Management (Gestión de Relaciones con Proveedores)

La mayoría de las relaciones con los proveedores se encuentran carentes de una administración adecuada. El consecuente descenso en el nivel de cumplimiento se traduce en un aumento de los riesgos en aprovisionamiento, una elevada rotación de proveedores y una reducción en la eficiencia de la selección de los mismos.

Actualmente, las relaciones con los proveedores tienen mayor importancia debido a que los gastos de adquisición de materiales y servicios son un factor clave que afecta al valor agregado de una empresa. La reducción de gastos en los procesos de negocios conduce a un aumento sustancial de los beneficios. Está demostrado que la gestión profesional con proveedores es un instrumento de apoyo para incrementar las ganancias.

mySAP SRM permite mejorar la selección de los proveedores a largo plazo, firmar contratos a escala mundial, consolidar y mantener la integridad de datos maestros relevantes y coordinar de forma centralizada todas las compras reduciendo los tiempos de los procesos. Adicionalmente, apoya durante el análisis y el diseño de sus procesos de negocio en un paisaje integrado minimizando los riesgos.

### Beneficios de mySAP SRM

- Mejora el acceso a la data de rendimiento de proveedores.
- Mejora calidad de suministros y reduce riesgos.
- Automatiza los ciclos de cotizaciones y solicitudes.
- Agiliza la realización de compras a través de aprobaciones en línea.
- Reduce integración y costos de conectividad.
- Mejora los precios a través de ofertas competitivas.

## mySAP Financials (Finanzas)

Hoy en día, los profesionales financieros afrontan una presión sin precedentes. Las empresas están sometidas a exámenes, revisiones y auditorías continuas para mantener un adecuado ambiente de control y certificar las cifras emitidas en sus estados financieros. El rastreo de cada transacción financiera, dentro de su empresa no es una opción, es un asunto de supervivencia para minimizar los riesgos de cifras incorrectas. Por tal motivo, mySAP Financials, permite obtener al momento, cualquier tipo de información financiera que necesite apoyando la administración y el control financiero, minimizando sus riesgos y ayudando a su organización para alcanzar un crecimiento sostenible y rentable.

### Beneficios de mySAP Financials:

- Mejora la planificación financiera y la estimación de ventas.
- Optimiza la planificación y el grado de cumplimiento del ciclo de dirección.
- Reduce el coste financiero.
- Dinamiza la cadena de suministro financiera.

mySAP Financials permite aumentar la eficacia de su departamento financiero, accediendo a la información que requiera, cuando la necesite.





Introducción	Componentes MySAP Business Suite	MySAP PLM	MySAP CRM	MySAP SRM	MySAP Financials	MySAP HR	MySAP Operations	MySAP SCM	MySAP BI	Estrategia de Servicio	Conclusión	Créditos
--------------	----------------------------------	-----------	-----------	-----------	------------------	----------	------------------	-----------	----------	------------------------	------------	----------

## mySAP HR (Recursos Humanos)

La administración del personal es un componente primordial en la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa. Para realizarlo de un modo eficaz, se debe coordinar todos los recursos de la empresa, incluidos los empleados, con los objetivos empresariales, transformando las funciones tradicionales de recursos humanos en un completo programa para la gestión del capital humano controlando sus funciones para maximizar el valor de los empleados integrándolos con los procesos y las estrategias de negocio basado en un ambiente de control que minimice los riesgos de las operaciones.

mySAP HR combina características de gestión del capital humano con análisis de la fuerza laboral para que la contribución de Recursos Humanos se demuestre claramente en los resultados.

La solución permite controlar y optimizar la contribución de cada empleado coordinando las aptitudes, las actividades y sus incentivos con los objetivos empresariales y las estrategias necesarias para alcanzarlos. También proporciona herramientas para gestionar, medir, monitorear y recompensar las contribuciones individuales y colectivas, además de permitir a los empleados actualizar información personal y controlar procesos administrativos.

## mySAP Operations (Operaciones)

mySAP Operations mejora la planificación y la gestión de procesos de negocios en toda la organización. Esta solución ofrece dos conjuntos de funcionalidades centrados en el soporte a las operaciones y la generación de valor.

Para el soporte a las operaciones, permite gestionar operaciones logísticas, satisfacer los requisitos de calidad y cumplir las normativas y estándares de control de procesos. También ofrece soporte para el desarrollo y la introducción de nuevos productos con cobertura para el ciclo de vida completo del producto, minimizando los riesgos desde el inicio del mismo.

Para generar valor, permite mejorar la totalidad de las operaciones logísticas. Añade valor proporcionando soporte para ciclos de los procesos de negocios completos, de manera de gestionar la logística de un modo integral.

mySAP ERP Operations proporciona funcionalidades que permiten:

- **Reducir costos:** Convierte los lentos pasos manuales en procesos online optimizados. Las herramientas de análisis y de gestión ayudan a equiparar la oferta con la demanda y mejorar la planificación empresarial en conjunto.

- **Optimizar los activos:** Permite planificar e implementar activos para liberar recursos y reducir la duración del ciclo de pedido. Mejora el uso de los recursos de fabricación, reduce los riesgos de excesos de stock y satisface las demandas cambiantes de los clientes.
- **Mejorar la productividad:** Proporciona interfaces personalizadas, portales y herramientas de autoservicio que permiten a los empleados realizar sus trabajos de modo más eficaz y bajo un esquema de control.
- **Mejorar la adaptabilidad:** Proporciona visibilidad, pronósticos y gestión del rendimiento para toda la empresa, reduciendo los ciclos de planificación, los tiempos de entrega y permitiendo incorporar mejoras continuas de los procesos de negocios y una respuesta más rápida a las nuevas oportunidades.
- **Aumentar los ingresos:** Permite prestar un mejor servicio al cliente, responder rápidamente a la demanda del cliente y llevar a cabo iniciativas orientadas al cliente monitoreando y controlando en línea dichas funciones.





Introducción	Componentes MySAP Business Suite	MySAP PLM	MySAP CRM	MySAP SRM	MySAP Financials	MySAP HR	MySAP Operations	MySAP SCM	MySAP BI	Estrategia de Servicio	Conclusión	Créditos
--------------	----------------------------------	-----------	-----------	-----------	------------------	----------	------------------	-----------	----------	------------------------	------------	----------

## mySAP SCM – Supply Chain Management (Gestión de la Cadena de Suministros)

mySAP SCM apoya todos los niveles de valor de la cadena de logística partiendo desde la compra de materia prima y finalizando con el despacho de productos terminados, incluyendo el análisis de información y la planificación de producción. El riesgo de no contar con una aplicación flexible e integrada en la gestión de suministros impacta fuertemente a muchos procesos dentro de la organización. Por tal motivo, las compañías requieren utilizar mySAP SCM para satisfacer necesidades como:

- Mantener niveles bajos de inventario.
- Trabajar con proveedores para modificar planes de producción por cambios de última hora.
- Acelerar la producción.
- Utilizar efectivamente los medios de transporte.
- Cumplir tiempos de distribución.

La clave del éxito se encuentra en la integración de los proveedores, productores, distribuidores y clientes en una sola aplicación. En función de esto, las partes involucradas pueden coordinar su planificación y ejecutarla en tiempo real a través de los requerimientos y el diseño de la cadena de logística con proveedores, inventarios y ventas.

mySAP SCM permite incrementar la productividad y rentabilidad de sus sistemas, agilizar los tiempos de respuestas y mantener un mejor control de las actividades para incrementar la calidad de su servicio.

mySAP SCM contempla cuatro (4) componentes: Planificación de Suministros, Ejecución de Suministros, Interconexión de Suministros y Coordinación de Suministros, tal como se detalla en la figura N° 4.

Figura N° 4. Componentes y Ventajas de mySAP SCM

### MySAP SCM Planificación de Suministros

**Vendor-managed Inventory (VMI):** Planifica y optimiza el proceso de procura

**Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment (CPFR):** Apoya las actividades de planificación y toma de decisiones entre productores, mayoristas e intermediarios.

**Collaborative supply management:** Permite incorporar pronósticos de ventas y calcular los requerimientos de materia prima.

**Collaborative transportation management:** Permite mejorar la capacidad de carga de volúmenes de materiales.

**Direct Procurement:** Monitorea compras y simplifica el proceso de procura.

**Production Planning:** Considera los materiales, capacidades y restricciones de configuración del flujo de producción.

**Performance Management:** Utiliza modelos de análisis, facilita planificación de presupuestos.

### MySAP SCM Ejecución de Suministros

**Collaborative Manufacturing:** Balancea las ordenes con costos, materiales, recursos humanos y capacidades de almacenamiento.

**Collaborative Procurement:** Automatiza el proceso de ordenes, facturación y reposición de inventario.

**Collaborative Fulfillment:** Facilita el proceso de distribución y planificación de transporte.

### MySAP SCM Interconexión de Suministros

- Incremento de ventas, mayor eficiencia, producción y servicio confiable al cliente.
- Reducción de costos por recolección más rápida de ingresos y mejor uso de equipos.
- Incremento de ingresos dado el uso eficiente de equipos de producción y materiales.
- Visibilidad mejora la eficiencia.
- Impulsa competitividad.

### MySAP SM Coordinación de Suministros

- Anticipa incidentes; asiste a identificación y solución de problemas para mantener los tiempos de despacho.
- Mejora los tiempos de respuestas y notifica a tiempo los cuellos de botella y desviaciones de la planificación.
- Facilita mejoras constantes a través de análisis utilizando parámetros preconfigurados, reportes y aplicaciones analíticas.



Introducción	Componentes MySAP Business Suite	MySAP PLM	MySAP CRM	MySAP SRM	MySAP Financials	MySAP HR	MySAP Operations	MySAP SCM	MySAP BI	Estrategia de Servicio	Conclusión	Créditos
--------------	----------------------------------	-----------	-----------	-----------	------------------	----------	------------------	-----------	----------	------------------------	------------	----------

## mySAP BI – Business Intelligence (Inteligencia de Negocios)

mySAP Business Intelligence permite a las empresas sondear las numerosas fuentes de información disponibles en la Nueva Economía y convertirlas, rápidamente, en conocimientos reales para tomar decisiones y emprender las acciones necesarias. Ayuda a implementar las tecnologías de medición más importantes del sector, proporcionando un marco de trabajo para comprender las medidas clave de rendimiento y optimizar sus operaciones.

Las organizaciones invierten mucho tiempo y recursos en desarrollar aplicaciones y reportes para facilitarles la obtención de información de sus sistemas. Esto incrementa el riesgo de tomar decisiones inadecuadas, carentes de información y a destiempo. mySAP BI contempla una serie de reportes configurados utilizando una gran cantidad de información, que incluye documentación, grabaciones de sonido y video, así como redes internas y externas. Integra la información en toda la plataforma e-business mySAP Business Suite, incluyendo el análisis de la cadena de suministro, de las relaciones con los clientes y del e-commerce. Esto permite la toma de decisiones oportunas, con información relevante de todos los procesos de negocio involucrados.

## Estrategias de servicio de mySAP Business Suite

Los componentes de mySAP Business deben ser apoyados por estrategias de servicios tecnológicos que permitan la continuidad de la operatividad de los procesos de negocio y permitan mitigar los riesgos que puedan afectarlos. En este sentido, mySAP provee estrategias de servicios que interrelacionan los procesos de negocios y la tecnología, de manera que permitan generar un esquema para resolver los problemas técnicos y operacionales que enfrentan las Compañías con su utilización. En la figura N° 5 se muestran las estrategias de servicio de mySAP.

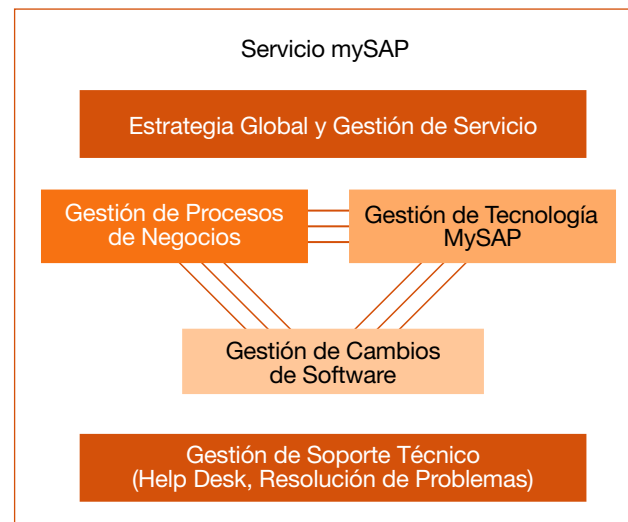


Figura N° 5. Servicio mySAP

## Conclusión

Con mySAP Business Suite, las empresas mejoran sus relaciones con clientes y socios, integrando sus actividades y logrando importantes niveles de rendimiento en toda su cadena de suministro. Una vez implementada esta solución, es importante verificar la configuración de los parámetros de seguridad y del funcionamiento de los distintos módulos, de manera que permita mejorar los procesos de negocios reduciendo los riesgos en los mismos bajo un ambiente de control, monitoreado en línea. Es necesario realizar revisiones periódicas y mantener un monitoreo constante de la aplicación, en función de identificar y evaluar los riesgos derivados de la utilización inadecuada del mismo y mantener la integridad de la información.

Para lograr esto, la solución provee gran cantidad de herramientas de reportes que permiten obtener amplia información de sus procesos de negocio, logrando mantener un control constante de las actividades realizadas y los usuarios que las realizan.

La solución mySAP Business Suite incorpora nuevas funcionalidades en los procesos de negocios para proveer información que permite analizar las estrategias de las organizaciones y mejorar la toma de decisiones.



Introducción	Componentes MySAP Business Suite	MySAP PLM	MySAP CRM	MySAP SRM	MySAP Financials	MySAP HR	MySAP Operations	MySAP SCM	MySAP BI	Estrategia de Servicio	Conclusión	Créditos
--------------	----------------------------------	-----------	-----------	-----------	------------------	----------	------------------	-----------	----------	------------------------	------------	----------

## Boletín Advisory

El Boletín Advisory es publicado mensualmente por la Línea de Servicios Advisory de Espiñeira, Sheldon y Asociados, Firma miembro de PricewaterhouseCoopers.

El presente boletín es de carácter informativo y no expresa opinión de la Firma. Si bien se han tomado todas las precauciones del caso en la preparación de este material, Espiñeira, Sheldon y Asociados no asume ninguna responsabilidad por errores u omisiones; tampoco asume ninguna responsabilidad por daños y perjuicios resultantes del uso de la información contenida en el presente documento. \*connectedthinking es una marca registrada de PricewaterhouseCoopers. Todas las otras marcas mencionadas son propiedad de sus respectivos dueños. PricewaterhouseCoopers niega cualquier derecho sobre estas marcas

Editado por Espiñeira, Sheldon y Asociados  
Depósito Legal pp 1999-03CS141  
Teléfono master: (58-212) 700 6666

Si está interesado en recibir en su correo electrónico este Boletín, por favor envíenos su dirección de e-mail a:  
[advisory.venezuela@ve.pwc.com](mailto:advisory.venezuela@ve.pwc.com)



© 2006. Espiñeira, Sheldon y Asociados. Todos los derechos reservados. "PricewaterhouseCoopers" se refiere a la firma venezolana Espiñeira, Sheldon y Asociados, o según el contexto, a la red de firmas miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. RIF: J-00029997-3