



PLUMROSE LATINOAMERICANA C.A. SOMOS UNA IMPLANTACIÓN CENTRADA EN SAP

“Elegir a SAP fue una gran decisión”.

Virgilio Vivas,
Director de Tecnología de Información

Máximo Covault,
Gerente de Sistemas

FICHA TÉCNICA

Compañía

- Plumrose Latinoamericana C.A.
- Industria: Alimentos
- Productos: cárnicos: jamones, mortade las, salchichas, jamón endiablado y cortes para restaurantes.
- Número de empleados: Más de 2.500
- Facturación en 2006: US\$ 340 MM
- Página web: www.plumrose.com

Desafíos claves

- Mejorar los procesos de negocios
- Integrar todas las unidades de la compañía en un mismo sistema
- Información en línea y en tiempo real
- Información clave accesible a la alta gerencia y gerencia media
- Cumplir con los nuevos requisitos legales
- Adaptación a los cambios del entorno

Objetivos del proyecto

- Estandarizar los procesos bajo SAP
- Sistema que sirva para toma de decisiones y objetivos estratégicos
- Reducir tiempos de procesos administrativos
- Visión 360° de marcas, líneas de negocio y productos comparada con la competencia y tendencias del sector.

Aplicaciones y servicios

- SAP ERP, SAP CRM, SAP BW, PORTALES

Highlights de la implementación

- Mantener la continuidad operativa del negocio
- Cumplir con los tiempos requeridos
- Adaptación del personal al nuevo sistema

Por qué la aplicación SAP

- Liderazgo de SAP en la región
- ERP de acuerdo a las necesidades de la empresa
- Conocimiento de la industria

Beneficios

- Reducción de tiempos en procesos administrativos, como el cierre contable que pasó de 20 días a 48 horas.
- Integración de los procesos de toda empresa
- Inventario al día y en línea
- Información en tiempo real
- Crecimiento mantenido de la empresa en todas sus marcas
- SAP BW ha permitido una interfaz más amigable a la gerencia media, facilitando se la toma de decisiones tácticas y estratégicas
- Nueva metodología de trabajo donde SAP es una herramienta que acompaña a la empresa a alcanzar sus objetivos estratégicos.
- Sistema flexible, que permite la conexión de información con sistemas no SAP que apoyan el negocio.
- Cambio de visión estratégica de la gerencia de la empresa

- Plataforma hardware: IBM
- Sistema operativo: AIX
- Base de Datos: Oracle



PLUMROSE LATINOAMERICANA C.A.

SOMOS UNA IMPLANTACIÓN CENTRADA EN SAP

El pensamiento estratégico es la clave del crecimiento que Plumrose Latinoamericana ha vivido en la última década. En ese tiempo, la empresa ha diversificado sus líneas de negocio y productos, colocándose como líder indiscutible en ventas de jamones, salchichas, carne enlatada, fiambres, mortadelas, bolognas, espaldas y productos de pavo del mercado venezolano y desde hace unos meses se destaca en el mercado de jamón endiabado.

SAP ha sido un gran socio en este proceso. Desde 1998, la empresa líder de software ha acompañado a Plumrose Latinoamericana en todos sus procesos administrativos y productivos.

“Somos una implantación centrada en SAP. Decisión que nos ha traído muchos beneficios, especialmente con el tema de Reversión Monetaria. Ahora estamos llevando una voz importante entre los clientes SAP, y hemos compartido el avance con otros usuarios. Vamos muy bien”, expresa Virgilio Vivas, Director de Tecnología de Información. En marzo de 2007, el gobierno venezolano decretó el cambio del bolívar (moneda local) a través de un proceso de Reversión Monetaria que comenzaría el primer día del año siguiente. Desde el anuncio, SAP Andina y del Caribe inició las acciones correspondientes, basadas en su herramienta Conversion Tools. Plumrose Latinoamericana fue uno de los primeros clientes de SAP en Venezuela en emprender los procesos implícitos en el cambio de los sistemas consecuencia de la reversión monetaria.

Para ello, todo el equipo involucrado se inscribió en los cursos sobre el tema realizados por la empresa de origen alemán, que les permitió una visión más clara del proceso y los convirtió en el piloto venezolano del proyecto de Reversión Monetaria de SAP en el módulo de Recursos Humanos.

“Los cursos estuvieron a la altura de las expectativas, nos dieron un claro conocimiento de la herramienta de Reversión y de la experiencia vivida por SAP en Europa que fue muy exitosa. Estamos siguiendo la metodología SAP porque sabemos que está diseñada para este tipo de procesos”.

Plumrose Latinoamericana también contó con la asistencia de consultores que los acompañara en cada una de las tres etapas del proyecto. Lo primero que se hizo fue un diagnóstico del sistema para saber cuál era la dimensión del impacto y qué era necesario para adaptar a la empresa y comenzar a trabajar en enero de 2008 con la nueva moneda. En noviembre de 2007, ya estaban realizando las pruebas piloto.

Cambio de paradigma

Con más de cincuenta años en Venezuela, Plumrose ha logrado liderar el mercado de embutidos venezolano con marcas económicas, estándar y premium como son: Plumrose, Plumrose Deli, Oscar Mayer, Lois Rich, Fiesta y Don Diego.

La empresa pertenece al grupo The East Asiatic Company Ltd A/S (EAC), ubicado en Copenhague que cuenta con una historia de más de 100 años de negocios en todo el mundo.

En la actualidad, Plumrose Latinoamericana abarca todos los puntos de la cadena de la carne, desde la producción del alimento balanceado para la cría y engorde de cerdos, pasando por el beneficio, el procesamiento y el transporte, hasta llegar a la mesa del consumidor. El grupo Plumrose controla la calidad y el coste de los productos de la tierra a la mesa.

Además, posee uno de los mejores sistemas de distribución del país con sucursales en Valencia, Caracas, Puerto la Cruz, Maracaibo, Ciudad Bolívar y Barquisimeto.

A finales de la década de 1990, Plumrose Latinoamericana decidió darle un giro al negocio. Para ello resolvió contar con las ventajas que ofrecen las aplicaciones SAP para la industria de alimentos.



“La empresa se manejaba con distintos sistemas aislados que dependían específicamente de cada unidad de negocio. Esta situación retrasaba los procesos y estábamos limitados en cuanto a la información, pues la obteníamos con retraso”

Máximo Covault, gerente de Sistemas.

Como solución la compañía se decidió por SAP Business Suite. “Fue la mejor selección que pudimos realizar. Nuestra preferencia por SAP incidió notablemente en que casa matriz también lo adquiriera, así como sus principales filiales”, indica Covault.

La implantación realizada entre 1998 y 1999, experimentó una fuerte resistencia al cambio por parte del personal que sumado a la decisión de realizar la transferencia del sistema en todas las unidades de negocio simultáneamente provocó inmovilidad de la mercancía durante dos semanas.

Pasada esa transición, los resultados obtenidos a partir de SAP fueron notables. La integración de todos los procesos empresariales y la obtención de información en línea y en tiempo real, tales como estatus de los clientes, tiempo de despacho o demanda no satisfecha, incidió notablemente en las decisiones gerenciales de la empresa.

“Los números que hallamos en ese momento fueron increíbles, nos ayudaron a visualizar el negocio y a tomar importantes decisiones gerenciales. Se incrementó sustancialmente la producción de jamones, gracias a la información que nos generó el sistema, pues teníamos una demanda no satisfecha que no habíamos detectado. Así alcanzamos incrementos importantes en nuestros ingresos conociendo y gestionando dicha demanda del mercado”, indicó Covault.

La llegada de SAP a Plumrose Latinoamericana permitió decisiones más exactas para el negocio. “En ese momento teníamos presentaciones de productos que no eran rentables, y no estábamos al tanto porque no teníamos la información respectiva de producción, costos, créditos y precios que desconocíamos”, expresó Vivas.

En el 2001, decidieron diseñar un mapa tecnológico con la implantación de mySAP para soportar la estrategia de la empresa, proyecto que duró 3 años. “En la implantación participó la Junta Directiva y la alta gerencia, porque decidimos establecer en primer lugar los objetivos estratégicos de la compañía en el mediano y largo plazo y a partir de ellos determinar cómo SAP nos iba a ayudar a alcanzarlos. La metodología fue establecer objetivos y actividades por proceso que se tradujeron en ‘implantación de’ o ‘mejora a’, con un esquema de prelación y tiempos”, explica Vivas.

El proceso fue un éxito y sirvió para establecer una metodología de trabajo donde el software de negocios se convierte en una herramienta indispensable para alcanzar las metas.

Lo cierto es que hoy SAP domina los procesos productivos de la empresa en todas sus fases, y gracias a su flexibilidad han podido incorporarse otros sistemas para aquellos procesos específicos de la industria como la medición de grasa del cerdo, control de piso y manejo de almacenes.

Además, hoy por hoy cuentan con la herramienta SAP Business Information Warehouse (SAP BW), la cual ayudó a mejorar los procesos de negocios. “Ocurría que los usuarios consultaban los resultados en SAP ERP. Esto hacía que se utilizaran muchos recursos del sistema para generar las estadísticas, por eso decidimos utilizar SAP BW que es la herramienta destinada para generar informes que se utilizan para decisiones tácticas y estratégicas del negocio”, explica Covault.

Ahora con SAP BW los gerentes cuentan con Indicadores Claves sobre los procesos de negocios. Adicionalmente verifican información sobre la industria, el mercado, por lo tanto pueden realizar reportes, gráficos y proyecciones donde la empresa compara su realidad con la del sector y por lo tanto “las decisiones son más eficientes”, agrega Covault.

Filosofía CRM

Ocho de cada diez salchichas que se consumen en Venezuela provienen de Plumrose Latinoamericana. Con este ritmo de ventas es necesario tener una filosofía CRM (Customer Relationship Management), estrategia que maneja la empresa, incluso en su software empresarial, pues cada día es mayor el uso que le dan a la herramienta SAP CRM.

“Esperamos en el año 2008 potenciar la herramienta. Pero hasta el momento ha sido de gran utilidad para Campañas Publicitarias y Manejo de Cuentas claves”, asegura Covault.

En Campañas Publicitarias, SAP CRM, les permite analizar la eficiencia de las actividades publicitarias realizadas según su costo, los volúmenes de ventas y medios de comunicación empleados. Mientras que, Manejo de cuentas claves, no sólo ha permitido un eficiente uso de la información de los clientes con mayor volumen de venta, sino que permite que toda la información esté en el sistema a la disposición de quien la necesite, cuando antes eran datos que sólo conocía quien trataba directamente con el cliente. Actualmente, Callcenter es soportado por SAP ERP, y próximamente migrará a SAP CRM, igualmente SAP ha sido un gran aliado para este proceso. Las líneas de atención al cliente más que un centro de recepción de sugerencias, reclamos o consultas, se ha convertido en un lugar propicio para la interacción entre la empresa y sus clientes.

“Somos mejores gerentes”

Luego de diez años de estrecha relación, donde SAP más que un software empresarial se ha convertido en un socio de negocios, los resultados obtenidos son muchos, pero los más significativos son:

- Reducción de tiempos en procesos administrativos, como el cierre contable que pasó de 20 días a 48 horas
- Inventario al día y en línea
- Información en tiempo real.
- Integración de los procesos de la empresa.
- Crecimiento mantenido de la empresa en todas sus marcas
- SAP BW ha permitido una interfaz más amigable a la gerencia media, permitiéndole comparar la información de la compañía con la del sector.
- Nueva metodología de trabajo donde SAP es una herramienta que acompaña a la empresa a alcanzar sus objetivos estratégicos.
- Sistema flexible, que permite la conexión de información con sistemas periféricos

Como metas futuras con el sistema, Plumrose Latinoamericana en el corto plazo espera ser promotor del Grupo de Usuarios SAP en Venezuela. También, esperan actualizarse a la versión SAP ERP 6.0, crear ecosistemas de negocios con proveedores y clientes y mejorar el control y flujo de procesos de la cadena de suministros.

“SAP nos ayudó a ser una empresa más estratégica. Ahora somos mejores gerentes, somos gestores de procesos eficientes y de decisiones más acertadas. Nosotros estimamos la influencia de SAP en la empresa con la siguiente pregunta: ¿Tú crees que podemos operar hoy la compañía sin SAP? Eso es un valor, es parte de la vida de la empresa”, indica Vivas.

50 087 691 (08/01)

©2008 by SAP AG. All rights reserved. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.