

## Historia de Exito SAP Sector Consumo Masivo



**Ron Santa Teresa, una empresa familiar de origen venezolano con más de 200 años de operaciones, implementó exitosamente la plataforma SAP para operar sus áreas de finanzas, materiales, ventas y distribución. Entre los principales ventajas percibidas con el uso de SAP en Ron Santa Teresa destacan mayor confiabilidad en la información que fluye entre los departamentos y una integración real entre todos los procesos de la empresa.**

**Ron  
Santa Teresa**  
Hecho en Venezuela desde 1796



## PROYECTO ESPIGA: UN CAMBIO INNOVADOR

Ron Santa Teresa, una empresa familiar de gran tradición en Venezuela y líder en su ramo, ha desarrollado exitosamente la implantación de la plataforma SAP en distintas áreas del negocio: Finanzas, Materiales, Ventas y Distribución. Está en proyecto, además, implantar otras áreas funcionales de la solución de gestión empresarial de SAP, tales como Planificación de Producción y Recursos Humanos, así como incluir las soluciones de SAP en las áreas de Manejo de Relaciones con el Cliente y Automatización de la Fuerza de Ventas, estas dos últimas con el fin de operar estos procesos de modo integrado con el "back-office" de la compañía, para maximizar la atención al cliente final y agilizar la toma de decisiones de acuerdo a los requerimientos del mercado.

En palabras de Alberto Vollmer, presidente de esta empresa licorera, la selección de una plataforma tecnológica era una decisión evidente debido a la necesidad de actualización de Ron Santa Teresa. "Hacía falta en la compañía un sistema de gestión empresarial, un sistema de información. Era evidente, porque estamos apostando a una visión de largo plazo, con la idea de ser una empresa de calidad mundial y, para lograr esto, uno debe poder asegurar servicios y calidad para cumplir con los estándares internacionales. Se necesita toda una infraestructura que te asegure esos estándares, y se empieza por todo lo que es tecnología de información, servicio".

Esta visión de negocios está en sintonía con uno de los objetivos de la empresa: mantenerse a la vanguardia en sistemas de información y tecnología, para fortalecer continuamente los altos estándares de calidad que ofrece en sus productos y servicios. Con esta idea en mente, Ron Santa Teresa se enfrentó al reto de transformar su plataforma tecnológica para mejorar la ejecución de los procesos e impactar favorablemente los resultados de negocio. “Cuando me incorporo a la empresa, ya entonces se estaba evaluando la necesidad de efectuar un cambio. No era difícil saber que hacía falta - con urgencia -: Era cambiar los sistemas de tecnología, porque cada área de la compañía estaba aislada, operando los procesos bajo su propia óptica con sus propios sistemas”, señala Marco Andrade, Gerente de Finanzas de Ron Santa Teresa.

Partiendo de esta necesidad de actualización e integración de sistemas de información, comenzó entonces el proceso de selección de la opción que más se adaptara a Ron Santa Teresa en función de sus requerimientos y posibilidades. Andrade señala que, en principio, “se evaluó SAP pero no fue seleccionado, porque consideramos que era un sistema que podría ser de muy amplio alcance para la empresa. Pero decidimos evaluar bien las opciones, e hicimos análisis en función de los costos, alcance de la solución, crecimiento a futuro, impacto en la organización, sacamos los números, y entonces nos dimos cuenta de que sí podíamos seleccionar SAP: Que nuestra empresa sí podía contar con una solución de clase mundial que se adaptara a sus requerimientos, con la ventaja que ya incluía las prácticas de negocios más probadas y utilizadas a nivel global”.

**"Si te quedas atrás en lo tecnológico, te quedas atrás como empresa".**

*Alberto Vollmer, presidente de Ron Santa Teresa.*

De la mano de SofOS, prestigiosa empresa consultora de origen venezolano que prestó soporte y asesoría en este proyecto a Ron Santa Teresa, el 1 de noviembre de 2001 se dio inicio a ESPIGA, un proyecto que duró 7 meses y contó con la participación de unas 14 personas. Luego de un exitoso trabajo en equipo y el esfuerzo mancomunado de todos los participantes, Ron Santa Teresa salió en vivo con SAP el 3 de junio de 2002.

Andrade destaca que “entre los logros alcanzados con la puesta en marcha de la solución SAP en nuestra compañía están: Maximización de la eficiencia, mayor confiabilidad de la información que fluye entre los departamentos de la compañía, y una integración efectiva entre todos los procesos de la empresa lo cual se traduce en un mayor control del negocio”.

## **DEL CIELO A LA TIERRA**

Desde ese momento hasta el día de hoy, la experiencia de los trabajadores de Ron Santa Teresa en distintas áreas de la empresa demuestra que la disposición al cambio y a las innovaciones, componente clave de su cultura corporativa, ha rendido sus frutos. Alberto Vollmer, presidente de Ron Santa Teresa, señala que la implantación de SAP ha generado un cambio de cultura importante. “Lo que haces con el cambio es aplicar mejores prácticas en una organización que, probablemente, anteriormente no tenías. Esto canaliza procesos y te obliga a respetarlos y a cumplirlos. O te adaptas o sales”, enfatiza Vollmer.

Desde el principio, fue relativamente fácil romper y cambiar hábitos, y el trabajo en equipo ayudó a que la transición hacia el uso de la plataforma tecnológica SAP fuese lo menos complicado posible. Es más, actualmente el personal aprecia el valor agregado que recibe en su trabajo diario, gracias a la información oportuna y actualizada que obtiene del sistema.

“En el caso de Ron Santa Teresa la experiencia con SAP ha sido muy sorprendente, pues entramos a manejar un sistema nuevo sin necesidad de usar otro en paralelo y, prácticamente, la transición fue en cuestión de semanas. En ese período ya había un dominio total de la herramienta, o de gran parte de lo que más se necesitaba, en áreas claves como distribución y facturación, por ejemplo” señala Ricardo Luis Fernández, Gerente de Trade Marketing de Ron Santa Teresa.

**"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".**

Marco Andrade, Gerente de Finanzas de Ron Santa Teresa.

Los resultados se hicieron palpables desde el principio. En palabras de Henry Vargas, Jefe del Departamento de Distribución, hay mejoras significativas: “Por una parte, se optimizaron los controles de inventario y, por otra, se

agilizaron los procesos. En términos generales es un avance bien significativo, porque nos dio una seguridad total en el flujo del proceso de distribución, por la disponibilidad inmediata de información confiable y certera. Pasar de lo que teníamos a lo que tenemos ahora con SAP, era una necesidad imperiosa de todos en la compañía y eso fue algo que nos ayudó mucho. En la gente había mucha expectativa, ganas de hacer las cosas y de trabajar”, puntualiza.

Además del área de Distribución, también se implantaron las áreas funcionales de la solución SAP en Finanzas y Costos. Esto significó que se ahorrara un esfuerzo importante pues, antes de contar con SAP, era necesario “cargar” varias veces y en distintos sistemas la misma información. “Nosotros entregábamos el balance financiero en 15 o 20 días y ahora podemos hacerlo en 5 días hábiles. Nuestra meta es llegar a 3 días hábiles cuando tengamos integrada toda la parte productiva con la funcionalidad Planificación de Producción de SAP”, expresa Norelys Romero, Contador General de la compañía.

Otros empleados de Ron Santa Teresa, como Elizabeth Monagas, Jefe de Tesorería, señalan que la implementación de SAP permitió la integración de las áreas de Contabilidad y Tesorería de la compañía, favoreciendo el trabajo en equipo y contar con información oportuna y en tiempo real. “La integración es lo más importante de la solución de SAP”. Y, José Wilfredo Aguilar, Jefe de Administración de Ventas, comenta enfáticamente, “antes, prácticamente nos dedicamos a transcribir datos; ahora, analizamos la información y nuestro rol como empleado se ha transformado para mejor.”

Este valioso grupo de usuarios se dedicó al proyecto sin abandonar sus actividades cotidianas, lo que se tradujo en horas adicionales de trabajo; pero el equipo no pone en duda que el esfuerzo valió la pena porque los convirtió en profesionales más capaces y productivos.

### SAP Andina y del Caribe

Caribe: Tel: (787)775-3100 Fax: (787)775-3110  
 Colombia: Tel: (571)600-3000 Fax: (571)600-3001  
 Perú: Tel: (511)215-6900 Fax: (511)215-6901  
 Venezuela: Tel: (58212)276-5400 Fax: (58212)267-4327

[www.sap.com/andearcarib](http://www.sap.com/andearcarib)

De hecho, uno de los factores críticos de éxito fue la disponibilidad y disposición de los miembros del equipo, que apoyaron 100 % el proyecto, y confiaron en las bondades y beneficios que se lograrían con la implantación de la solución SAP en la empresa. Esta orientación del equipo facilitó la transición al uso del nuevo sistema y prácticamente el proceso de aprendizaje y adaptación al mismo se ejecutó en tiempo récord.

Para Alberto Vollmer, se trata de compromiso con el proyecto y con la gente. Incluso, va más allá y hace una recomendación a aquellas empresas que desean o piensan implementar SAP: “Si el líder no está comprometido y no envía ese mensaje al resto de la organización, las otras personas, el equipo, tienen la excusa, el derecho y el deber de no comprometerse. Una vez comprometido, el resto debe percibir que corre, se encarama o está fuera del equipo”.

### Y LA ESPIGA SEGUIRÁ CRECIENDO

Ahora, cuando los empleados de Ron Santa Teresa se han adaptado e involucrado más con el uso de la solución de SAP, han surgido nuevos proyectos y requerimientos que demuestran la flexibilidad e infinitas posibilidades de SAP para proveer soluciones que crecen al ritmo del cliente y se adapta a sus nuevos requerimientos, en un mundo dinámico de negocios.

Así, se inició operaciones con la funcionalidad de Activo Fijo de SAP en Abril de 2003, y se implementará Planificación de Producción del sistema SAP a partir de mayo del mismo año. También está en proyecto implementar SAP Recursos Humanos. Además, se tiene planificado activar un Programa de reentrenamiento para lograr que cada usuario de la solución en la empresa, obtenga el máximo provecho de la herramienta y se mantenga permanentemente actualizado con las nuevas funcionalidades que integre el sistema.

Los proyectos más ambiciosos son los de implementar las soluciones de Manejo de Relaciones con el Cliente (CRM o Customer Relationship Management, por su nombre en inglés), y la Automatización de la Fuerza de Ventas, ambos en plataforma SAP.

“Queremos seguir liderando el mercado, y adaptar nuestro crecimiento a las nuevas demandas del negocio. Y sabemos que SAP nos puede apoyar en este reto” finaliza Andrade.

### VISIÓN DE LIDERAZGO APOYADA EN TECNOLOGÍA

Alberto Vollmer, Presidente de Ron Santa Teresa, proyecta la empresa como emblemática por dos razones básicas: en primer lugar, una empresa familiar pero manejada de forma profesional; “cuando digo profesionalmente me refiero a una empresa de calidad mundial que pueda competir con multinacionales y, evidentemente, totalmente actualizada en tecnología”. En segundo lugar, considera relevante que se trata de una empresa con 200 años que preserva esa tradición histórica y cultural. Pero Ron Santa Teresa se proyecta también como una empresa globalizada, con la exportación como su principal negocio.

Mirando el futuro, Vollmer ve una plataforma tecnológica moderna que le permita a un vendedor en Tokio, por ejemplo, estar integrado con la empresa manejando sus pedidos. Sin duda, esta visión resume la importancia que para este ejecutivo y para Ron Santa Teresa tiene mantenerse a la vanguardia en el mundo de la tecnología. No es una opción quedarse atrás. “Si te quedas atrás en lo tecnológico te quedas atrás como empresa”, señala. “Si quieres competir con las industrias licoreras mundiales debes estar igual o mejor que ellas en tecnología, recursos humanos y procesos”.