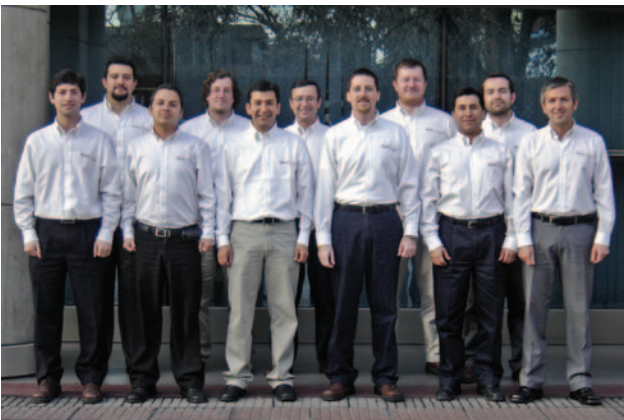


Historia de éxito: Orión 2000

“Usamos SAP Business One como sistema de gestión y aprendizaje, para pronosticar futuros negocios”.

George Cargill,
Ingeniero de
Planificación y Gestión.



Staff de ejecutivos de Orión 2000.



ESTRATEGIA DE NEGOCIO SEGURA

Orión 2000 necesitaba una solución que ordenara y comunicara todas sus áreas, así como también requería de un mejor control de la gestión interna y de los clientes.

Orión 2000 es la compañía líder en seguridad de la información en Latinoamérica, certificada BS 7799-2:2002 e ISO 9001:2000.

Desde su nacimiento, su actividad se ha centrado en la gestión de riesgos de seguridad de la información, brindando una completa gama de soluciones especializadas, a través de sus cuatro unidades de negocios: Servicios Profesionales, Educación, Servicios Gestionados de Seguridad (SGS) e Integración de Tecnologías de Seguridad.

Tiene oficinas propias en Chile y Perú, con presencia en varios países de Latinoamérica. Sus soluciones satisfacen las necesidades de empresas de diferentes sectores, especialmente de la Banca y afines, Minería, Telecomunicaciones, Gobierno, Fuerzas Armadas y Retail, entre otros.

HERRAMIENTA DE CRM

Fundamentalmente, Orión 2000 buscaba un sistema de información de CRM para gestionar la relación con los clientes y el modelo comercial que usaban. Para ello, y después de analizar la oferta, decidieron que SAP Business One era lo adecuado. La implementación de la solución se realizó entre mayo y septiembre de 2004 y el partner fue VisualK.

“Necesitábamos un sistema que unificara nuestras áreas y que, fundamentalmente, tuviera un CRM. Esto es básico para nuestro manejo del forecast del negocio: que las oportunidades se transformaran en ventas y que hubiese un registro de los pasos que se siguieron en cada proceso. Con esta información podríamos hacer nuevos negocios y optimizar procesos”, señala George Cargill, Ingeniero de Planificación y Gestión.

Hoy existe un seguimiento acucioso del proceso de negocio. SAP Business One permite que Orión 2000 pueda saber qué probabilidades hay de cerrar un negocio, cuál ha sido el desempeño del área comercial y de venta, si hay ineficiencias, si se están realizando actividades con clientes que no generan mucho retorno o, en caso contrario, si no se están realizando actividades con clientes que se deberían llevar a cabo.

“Con SAP Business One los procesos son más rápidos. Podemos medir cuánto nos demoramos desde que se originó una venta hasta que se le provee la solución o el producto al cliente. Esto nos genera una eficiencia en el tiempo de respuesta. Apuntamos a que si se vende, lo que se necesite se compre en menos de 24 horas”, agrega Cargill.

La información en línea que hoy obtienen gracias a la nueva solución implementada les permite saber cuánto están vendiendo de un determinado producto a un determinado cliente; pueden realizar reportes con información real y filtrar por tipo de clientes dichos reportes y desarrollar planes de marketing.

“En la actualidad tenemos un conocimiento histórico de los clientes, lo cual nos permite realizar las acciones necesarias para cumplir nuestra propuesta de valor: intimidad con el cliente”, señala Cargill.

Además, es posible medir la eficiencia del tiempo en el área de soporte técnico, lo cual mejora el SLA (Service Level Agreement), es decir, les permite cumplir realmente con lo que se ofrece a los clientes y ver en qué se está fallando para mejorarlo.

INFORMACIÓN ÚNICA

La difícil comunicación entre el área comercial y el área operativa del negocio no era acorde al crecimiento de la compañía. “Somos una empresa que entrega servicios, tecnología y capacitación, y gran parte de nuestras ventas requieren instalaciones e implementación de soluciones amplias. El problema que teníamos era que cuando se generaba una venta, esta no se comunicaba bien al área de operaciones, que es la que coordina la logística y hace las compras en el extranjero de software o hardware, licencias, etc., y se perjudicaba el proceso”, dice George Cargill.

La empresa maneja cerca de cinco mil códigos distintos, que son claves en el negocio. La dispar interpretación que podía existir en este contexto de comunicación, generaba una confusión y un registro no siempre exacto de los datos.

Con SAP Business One, el área de operaciones tiene realmente los ítems que se vendieron y que ya han sido aprobados por la gerencia comercial y de ventas. “Antes se llenaba una ficha a mano que estaba expuesta a

errores. Hoy, con SAP Business One existe un filtro organizado y autorizado por las personas a las que le compete la responsabilidad. Es una sola información”, expresa Cargill. Además, se generaba un problema de control de stock, ya que no había una cuantificación exacta.

GESTIÓN INTERNA

Además de gestión de negocios y de relación con los clientes, en términos de los usuarios internos de la empresa también se ha generado un avance.

El área comercial y de ventas, administración y finanzas, operaciones y servicios profesionales, cuentan con información exacta diariamente, lo que les permite saber si la gestión ha sido eficiente y, por ende hacer informes específicos si se requiere. “Esto nos ayuda mucho en el área de planificación y gestión. Cuando una venta es facturada, esta ya está en línea y sabemos cuánto tenemos de cada producto”, finaliza Cargill.

FICHA TÉCNICA:

Nombre empresa:

Orión 2000 S.A.

Número de empleados:

55

Industria:

Soluciones en seguridad de la información

Facturación año 2003:

US\$ 5 millones

Página web:

www.orion.cl

Componente de hardware

Procesador Pentium IV 2.8 Ghz

Sistema operativo:

Microsoft Window 2000 Server, Service Pack 4

Base de datos:

Microsoft SQLS Server 2000

Plazo implementación:

Cinco meses (5)

Partner implementador:

Visual K

Desafío:

Un sistema único y centralizado que permitiera gestionar todos los procesos en forma eficiente

Beneficio:

Mejor gestión interna y con clientes. Capacidad de respuestas eficientes. Conocimiento histórico de los clientes para permitir cumplir nuestra propuesta de valor: intimidad con el cliente