

Caso de Éxito

Bodegas Torres. Automatización de la Fuerza Comercial integrada con SAP

Fundada en 1870, Bodegas Miguel Torres es una empresa familiar elaboradora y exportadora de vino, líder en el sector de vinos y brandies, con presencia en 140 países a través de filiales y oficinas comerciales. Actualmente, la empresa cuenta con 800 empleados, y para la elaboración de sus productos cuenta con más de 1.700 hectáreas y con bodegas en España, Chile y California.

TORRES®



1870

Consultia *it*
Real business solutions

Desde el año 1997, la fuerza comercial de TORRES en la península (100 comerciales distribuidos en 9 delegaciones) disponía de una herramienta portátil para llevar a cabo su tarea diaria. Toda la información acumulada durante su jornada laboral, era transmitida, al final del día, a su central en Vilafranca.

Dicha herramienta, se ejecutaba sobre ordenadores portátiles, lo que dificultaba su utilización durante la actividad diaria, especialmente en presencia del cliente. Por ello, al terminar la jornada laboral, la práctica habitual de los gestores/as consistía en capturar la información de pedidos, bonificaciones, etc... recopilados a lo largo del día.

Adicionalmente, desde enero de 2006, con la implantación de plataforma mySAP esta herramienta se integró con SAP R/3 y SAP BW. Como resumen indicar que dicha solución estaba basada en una arquitectura clásica de movilidad, que gestiona el intercambio de información mediante ficheros y sistemas de buzones.

Objetivos del proyecto

El objetivo general del proyecto era la sustitución del anterior sistema de gestión comercial utilizado por la fuerza de ventas de TORRES, por una nueva solución de movilidad completamente integrada con SAP R/3. El nuevo sistema debía garantizar la consecución de los siguientes objetivos:

- Ser una herramienta de trabajo útil para el gestor/a comercial, que permita realizar las tareas una sola vez, y le proporcione la información necesaria cuando la requiera (durante la actividad comercial con el cliente).
- Ejecutarse en dispositivos móviles PDA, que permitan la consulta y captura de información en el momento de la gestión.
- Estar totalmente integrado con SAP R/3 y SAP BW y permitir futuras integraciones con otros componentes de mySAP Business Suite.
- Optimizar el flujo de la cadena de suministro, mediante el registro de los pedidos en el sistema inmediatamente a su captura en el dispositivo.
- Ser plataforma sólida, segura y robusta, que garantice los procedimientos de comunicación y sincronización entre los dispositivos móviles y la central, la confidencialidad de los mismos y ofrezca mecanismos de recuperación ante posibles errores o averías.
- Ir más allá de la entrada de pedidos e importación de acuerdos comerciales.

Enfoque de solución

De acuerdo con las directrices y requerimientos establecidos por TORRES, Consultia IT ha enfocado el proyecto con una doble vertiente:

- Aplicación de Movilidad integrada con SAP R/3 en un dispositivo PDA para la actividad de la fuerza comercial (consulta de datos maestros, captura de pedidos, cobros,...).
- Portal de Delegaciones, que consiste en una aplicación Web totalmente integrada con su sis-

tema SAP R/3 en online, con funcionalidad para los administrativos/as de las delegaciones.

Cuando los equipos comerciales sincronizan sus PDAs, o los gestores, desde las delegaciones, acceden al Portal Web de Torres, lo hacen directamente contra SAP R/3, y no contra un sistema intermedio. Todos los usuarios (Comerciales, Jefes de Venta, Administrativos,...), por tanto, acceden al mismo dato (a la misma base de datos) independiente del canal de acceso (PDA, Portal Web o SAP GUI).

De esta manera se consigue un doble objetivo:

- Por un lado, con el portal web se simplifica la complejidad de las transacciones de SAP y se potencia su usabilidad.
- Y por otro, se automatiza la fuerza comercial con una solución que permite trabajar con la aplicación in situ con el cliente, siendo por tanto una herramienta de soporte a la gestión comercial, y optimizadora del flujo de la cadena de suministro.

La solución: el nuevo Sistema de Preventa

El nuevo Sistema de Preventa está compuesto por los siguientes sistemas: SAP R/3, como sistema "backend" sobre el que se gestionan todos los procesos comerciales, logísticos, financieros, etc.; la Plataforma de Movilidad con la que trabajan los comerciales para la captura de pedidos, cobros, audit del punto de venta, etc.; y el Portal Web, sobre el que trabajan los gestores comerciales en las delegaciones.

El sistema SAP R/3 soporta las siguientes funcionalidades: maestro de clientes, productos y condiciones comerciales (precios, promociones, impuestos,...); gestión de visitas de preventa; gestión de objetivos de los comerciales; procesamiento automático en SAP R/3 de los ciclos comerciales (pedido/devolución/entrega/factura) originados desde los dispositivos móviles y el Portal Web; gestión del intercambio de datos entre SAP R/3 y los dispositivos móviles, identificando cargas iniciales o sincronizaciones delta de datos; monitorización y log de los procesos de sincronización e intercambio de datos; gestión de versiones y de distribución del software; gestión de usuarios móviles y autorizaciones.

La Plataforma de Movilidad, está compuesta por las aplicaciones móviles de Preventa y Gestión del Punto de Venta, los dispositivos móviles (PDAs) en los que se ejecutan dichas aplicaciones y el middleware de movilidad, que permite la sincronización información entre los dispositivos móviles y SAP R/3.

Las aplicaciones de movilidad trabajan en el dispositivo en modo off-line. Esto es, trabajan



con la información que reside en la base de datos local del dispositivo. Cada dispositivo contiene la información de negocio relevante para el/la comercial (rutas, clientes,, etc.). Cuando un gestor/a sincroniza su dispositivo (vía GPRS, GSM, WIFI, WLAN,...) nivela su base de datos local con la de SAP R/3, intercambiando las diferencias de información entre ambas bases de datos (sincronización delta). La sincronización se realiza directamente contra SAP R/3, de manera que los pedidos sincronizados pueden comenzar a tratarse inmediatamente. Se evita por tanto, la utilización de bases de datos intermedias e interfases en fondo (comunes en los sistemas de movilidad que utilizan sistemas buzones para el intercambio de ficheros), que retrasan la llegada del pedido a SAP R/3 y pueden ocasionar pérdida de información ante la caída de cualquier sistema intermedio.

Además, la aplicación es capaz de replicar en los dispositivos la determinación de precios (esquema de cálculo) que realiza SAP R/3 en la captura de un pedido, aplicando para cada combinación cliente/producto los precios, descuentos e impuestos correspondientes. Para ello, mediante algoritmos de clusterización se ha conseguido gestionar volúmenes de datos superiores a dos millones de registros en el dispositivo con un rendimiento eficiente.

Ambas aplicaciones están basadas en Microsoft .Net Compact Framework, lo cual garantiza la compatibilidad con versiones futuras de Windows Mobile. Adicionalmente, disponen de capacidades de regeneración automática de la aplicación en casos de descarga de la batería, rotura del dispositivo, etc.

Por último, el Portal es utilizado por los gestores y administrativos en las delegaciones que, a tra-

vés de él, trabajan directamente contra SAP R/3. Cada usuario tiene asociado un perfil, por lo que solamente accede a las transacciones y datos habilitados para él. El portal ha sido desarrollado en un servidor de aplicaciones java con tecnología J2EE.

Beneficios

La implantación del nuevo Sistema Comercial de Preventa ha supuesto para Torres los siguientes beneficios:

- Optimizar el flujo de la cadena de suministro, reduciendo en hasta 24 horas el tiempo de recepción de los pedidos y aumentando la agilidad en la gestión del mismo.

- Realizar una gestión comercial más eficiente, al permitir el acceso a información antes o durante la visita al cliente.
- Disponer de un único sistema que centraliza la información comercial, SAP R/3 integrado en tiempo real con el Portal Web y la Plataforma de Movilidad (se evitan los sistemas intermedios). Todos los actores del proceso comercial acceden a la misma información, 'dato único'.
- Disminuir costes relacionados con el hardware (servidores en delegaciones) y licencias (solución de movilidad).
- Disponer de una plataforma tecnológica no propietaria y renovada. ■

Resumen de funcionalidades

Aplicación de Preventa:

- Gestión de datos Maestros (clientes, productos y condiciones comerciales).
- Gestión de Visitas.
- Captura y Seguimiento de Pedidos de Preventa.
- Gestión de Promociones.
- Gestión de Referenciación por punto de venta.
- Consulta de Objetivos.
- Hojas de Gastos.
- Interconexión directa con SAP R/3.

Aplicación de Gestión del Punto de Venta:

- Maestro de Clientes.
- Gestión de Productos Torres.
- Gestión de Productos Competencia.
- Gestión de Productos PLV.

- Gestión de Acuerdos.
- Audit. del Lineal.
- Interconexión directa con SAP R/3.

Portal Web

- Gestión de datos Maestros (clientes, productos y condiciones comerciales).
- Gestión de Visitas.
- Gestión de Pedidos y Devoluciones.
- Revisión de los datos transmitidos por los Dispositivos.
- Gestión de Promociones Comerciales.
- Gestión de Objetivos de los Comerciales
- Hojas de Gastos
- Gestión del Punto de Venta.
- Administración de Dispositivos
- Consulta de Informes.
- Gestión de Usuarios y Autorizaciones.

