

história de sucesso

Otimização do contas a receber e gestão de cobranças através de uma única plataforma integradora

história de SUCESSO

sumário executivo

Empresa

SAICA

Setor

Papel

Produtos e Serviços

Fabricação, comercialização, distribuição e venda de papel reciclado.

Website

www.saica.com

Soluções e Serviços SAP

SAP ECC 6, SAP BI, SAP Portals, OpenText, SAP Collections & Dispute Management

O principal objetivo da Saica neste projeto era ter uma plataforma integrada para o controle e acompanhamento do contas a receber e as incidências relacionadas aos processos de cobranças na SAICA UK.

Para isto, SAICA contou com a colaboração da Stratesys (parceiro SAP escolhido para este projeto devido a sua experiência comprovada neste tipo de solução), para aproveitar as vantagens que aportam as soluções de SAP Collections & Dispute Management na gestão do contas a receber e incidências de cobrança.

SAICA, líder europeia de soluções sustentáveis para embalagens de papel e papelão ondulado

empresa

O grupo Saica começou a sua jornada em 1943 em Zaragoza (Espanha). Desde então, trabalha e investe tanto em capacidade de produção como na qualidade e tecnologia a serviço do cliente.

O Grupo Saica lidera a fabricação de papelão ondulado na Europa, sua capacidade é de quase 2,5 milhões de toneladas de papel. Com mais de 8300 funcionários, e delegações na Espanha, França, Itália, Portugal, Reino Unido, Irlanda e Turquia, o grupo conta com três linhas de negócios: fabricação de papel (Paper), recuperação de materiais recicláveis (Natur) e pacotes de papelão ondulado (Pack).

- **PAPER:** A divisão de papel está composta por 4 fábricas situadas na Espanha, França e Reino Unido e 7 máquinas de papel. Na atualidade, é líder na Europa na fabricação de papelão ondulado cuja capacidade de produção é de 2,4 milhões de toneladas/ ano.

- **NATUR:** Área de negócio dedicada à recuperação de materiais recicláveis com mais de 50 centros de recuperação de papel distribuídas pela Espanha, Portugal, França e Reino Unido. Sua grande capilaridade a converte em uma ferramenta indispensável para todos os tipos de empresas, incluindo aquelas que devido a sua alta cobertura geográfica, estão interessadas numa gestão profissionalizante e unificada dos seus resíduos em todos os seus centros de trabalho.
- **PACK:** A divisão de embalagens conta com 43 plantas de papelão ondulado distribuídas entre Espanha, França, Portugal, Itália, Irlanda, Reino Unido e Turquia. Como consequência da política de desenvolvimento das pessoas que trabalham em SAICA Pack e do investimento constante em novos meios produtivos, são capazes de desenhar, fabricar e entregar qualquer tipo de caixa ou pacote em papelão ondulado ou compactado.

Integração dos processos de contas a receber e gestão de cobranças em uma única plataforma

Antes ao projeto, Saica UK contava com uma ferramenta local para controle de cobranças que não estava integrada ao processo de contas a receber no SAP. Isto dava lugar a numerosos problemas: processos de desintegração de sistemas que desaceleravam a gestão da informação, falta de visibilidade pelos responsáveis do detalhe dos movimentos sobre os clientes em tempo real, incapacidade para introduzir incidências no ambiente web que estiveram disponíveis para toda a organização, falta de informação qualitativa relativa às incidências cadastradas...

Neste contexto, os objetivos do projeto foram os seguintes:

- Proporcionar aos usuários uma ferramenta integrada no ERP da SAP que permitisse dispor de toda a informação necessária para o controle e acompanhamento das cobranças.
- Dispor de uma informação exata e atualizada, com o suporte documental necessário que complementa a própria informação contábil.
- Disponibilizar a ferramenta em um ambiente web com o objetivo de poder gerenciar e monitorar as disputas em qualquer delegação de SAICA UK.
- Reduzir o DSO (days sales outstanding) dos clientes ao disponibilizar toda a informação necessária em um único ambiente.

“Com a implantação desta ferramenta, conseguimos os objetivos traçados. Graças a ela, conseguimos otimizar todo o fluxo de informação necessária para o controle e acompanhamento das cobranças, sendo isto, uma das alavancas críticas para reduzir o custo financeiro envolvido na gestão com os clientes”

Gloria Antorán - Corporate IS Director

Simplificação com uma única fonte de informação e gestão de dados

SAP Collections & Dispute Management está integrada dentro do ERP da SAP, que é o único sistema onde se encontram todos os processos financeiros de SAICA, permitindo assim, disponibilizar toda a informação necessária para a tomada de decisões na área de gestão de cobrança. Estas ferramentas se complementam e se integram com SAP Portals e OpenText, fechando assim, o círculo das necessidades tanto do ponto de vista de offshoring das funções desta área e acesso a informação, como do suporte documental necessário para toda a gestão das incidências.

Os processos fundamentais integrados nesta plataforma foram:

- Gestão e controle do contas a receber por cada um dos responsáveis de SAICA UK, com capacidade de obter qualquer informação financeira.
- Gestão das datas de vencimento, pendências por faturar, contatos e ações com os clientes necessárias para reduzir o DSO de clientes.
- Cadastro de incidências em qualquer ponto da cadeia de contas a receber, controle e monitoramento até o fim das mesmas, integrando tudo sob uma mesma plataforma.
- Disponibilidade web da ferramenta, facilitando a sua utilização desde qualquer delegação de SAICA em UK.
- Suporte Documental digitalizado e integrado nas incidências permitindo disponibilizar em todo o momento a documentação necessária para as distintas ações.

Chaves para o Sucesso: conhecimento da solução e atitude favorável às mudanças

O projeto foi dividido em 4 fases:

- 1. Análise e Desenho:** Revisão da situação atual no antigo sistema, de maneira a adequá-lo aos requerimentos próprios da nova plataforma aproveitando assim, todas as vantagens da integração e do novo modelo.
- 2. Construção e provas:** Implementação padrão SAP. A utilização do SAP Portals supôs uma inovação tecnológica muito valorizada para a gestão das cobranças a partir de qualquer lugar com acesso web.
- 3. Preparação para o início da produção:** Cargas integradas e automatizadas próprias do ERP, os usuários só validam dados. Otimização do processo ao não se ter que realizar nenhuma interface de carga do sistema antigo.
- 4. Go Live e suporte ao projeto.**

As principais razões para o sucesso da implementação foram:

- Implementação utilizando 100% do standard. Procurou-se buscar em todo momento, utilizar toda a funcionalidade do próprio ERP, que superou as expectativas iniciais do projeto.
- Participação ativa dos usuários em todas as fases do projeto e atitude muito favorável às mudanças. Especial atenção na realização dos testes de integração, o qual favoreceu a colocação em prática do produto, assegurando a qualidade do projeto e garantindo o cumprimento dos requisitos funcionais.

“Conseguimos os objetivos que havíamos marcado inicialmente. O projeto se desenvolveu e implementou num prazo recorde, com o rigor e qualidade esperados.”

David Arbues
Responsável de Projeto SAICA UK



SAP Collections & Dispute Management

A nova solução tem as seguintes características:

- **Gestão das contas a receber.** Permite dar continuidade aos clientes pelos Agentes Comerciais (delegados) e realiza o controle e acompanhamento da data de vencimento. Facilita a gestão integrada dos contatos e ações com os clientes por parte dos agentes. Os relatórios permitem gestão e análise pela Diretoria Financeira.
- **Cadastro, controle e acompanhamento das incidências:** permite inserir no sistema qualquer incidência da base de clientes, desde uma nota relativa a uma queixa até o controle e acompanhamento do processo de gestão de um cliente inadimplente. Esta parte é integrada com o Portal Web, que disponibiliza todas as informações necessárias.
- **Suporte Documental.** A integração de ambas ferramentas de SAP com o gestor documental permite a disponibilização em todo momento de qualquer documento necessário para ser consultado rapidamente a um melhor controle das incidências e processos judiciais.
- **Relatórios.** Os relatórios próprios de BI permitem não só a obtenção do DSO, mas também, da própria gestão interna necessária ao controle de toda a informação global e centralizada de todas as ações dos agentes nas suas delegações.

Por outra parte, a solução **foi construída respeitando os padrões de SAP**, com o fim de facilitar a manutenção da aplicação e redução dos custos que pudessem derivar-se de futuras atualizações ou mudanças de versão.

Controle e seguimento integrado da pendência

Da implementação de SAP Collections & Dispute Management SAICA UK obtiveram os seguintes resultados:

- **Plataforma única para a gestão da dívida de clientes:** repositório único para o controle e monitoramento da dívida e possíveis incidentes, com capacidade para gerenciar todos os processos próprios das reclamações com os clientes.
- **Fácil de manusear e rápida absorção dos processos** pela equipe de SAICA UK. Ao tratar-se da mesma filosofia do ERP, os processos training e de provas foram muito eficientes e com pouca complexidade.
- **Disponibilidade da informação:** a plataforma web permite o acesso a informação desde qualquer lugar, sem a necessidade de estar no próprio lugar de trabalho.
- **Acesso rápido a Relatórios para a tomada de decisões,** eliminando a necessidade da criação de relatórios pelo usuário e consequentemente da sua perda de produtividade.

Avançando com soluções SAP

A partir da implementação de SAP Collections & Dispute Management, em SAICA UK construiu-se uma base robusta para a incorporação ao departamento de controle de gestão e financeiro, um sistema de controle da inadimplência dos seus clientes que permitisse tomar as melhores decisões no menor prazo de tempo possível e com todas as características de análises disponíveis.

O compromisso da SAP com os seus produtos é uma garantia de retorno do investimento e durabilidade das suas soluções.

futuro

