

Optimización del control y seguimiento del cobro mediante la integración en una única plataforma

Picture Credit | Customer Name, City, State/Country. Used with permission.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Organización

SAICA

Sector

Papelero

Productos y Servicios

Fabricación, comercialización, distribución y venta de papel reciclado

Webwww.saica.com**Soluciones y Servicios SAP**

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



El principal objetivo que ha perseguido Saica con este proyecto es disponer de una plataforma integrada para el control y seguimiento de los cobros y de las incidencias relativas a los procesos de cuentas a cobrar en SAICA UK.

Para ello, Saica ha contado con la colaboración de Stratesys (el partner seleccionado para este proyecto por su experiencia acreditada en este tipo de soluciones), para aprovechar las novedosas ventajas que aportan las soluciones de SAP Collections & Dispute Management para la gestión del cobro y de las incidencias.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

SAICA, líder europeo de soluciones sostenibles para el embalaje de papel y cartón ondulado

Grupo Saica comienza su andadura en 1943 en Zaragoza (España). Desde entonces, trabaja e invierte tanto en capacidad de producción como en calidad y tecnología al servicio del cliente.

Grupo Saica es la empresa líder en Europa en la fabricación de papel para cartón ondulado, con una capacidad de casi 2,5 millones de toneladas de papel. Con más de 8.300 empleados y presencia en España, Francia, Italia, Portugal, Reino Unido, Irlanda, y Turquía, el grupo cuenta con tres líneas de negocio: fabricación de papel (Paper), recuperación de materiales reciclables (Natur) y envases de cartón ondulado (Pack).

- **PAPER:** La división de papel dispone de 4 fábricas en España, Francia y Reino Unido y 7 máquinas de papel. En la actualidad, es líder europeo en la fabricación de papel para cartón ondulado con una capacidad de producción de 2,4 millones de toneladas/año.

- **NATUR:** El área de negocio dedicada a la recuperación de materiales reciclables tiene más de 50 centros de recuperación de papel en España, Portugal, Francia y Reino Unido. Su gran capilaridad la convierte en una herramienta imprescindible para todo tipo de empresas, incluidas aquellas por cuya alta cobertura geográfica, están interesadas en una gestión profesionalizada y unificada de sus residuos en todos sus centros de trabajo.

- **PACK:** La división de embalaje tiene 43 plantas de cartón ondulado en España, Francia, Portugal, Italia, Irlanda, Reino Unido y Turquía. Como consecuencia de la política de desarrollo de las personas que trabajan en SAICA Pack y de la inversión constante en nuevos medios productivos, pueden diseñar, fabricar y entregar cualquier tipo de envase o embalaje en cartón ondulado o compacto.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Integración de los procesos de gestión del cobro e incidencias en una plataforma

Anteriormente al proyecto, SAICA UK contaba con una herramienta local de control del cobro que no estaba integrada con el resto de procesos de cuentas a cobrar dentro del ERP de SAP. Esto daba lugar a numerosos problemas: procesos de desintegración de sistemas que ralentizaban la gestión de la información, falta de visión de los delegados del detalle de los movimientos sobre los clientes en tiempo real, incapacidad para dar de alta incidencias en entorno web que estuvieran disponibles a toda la organización, falta de información cualitativa relativa a las incidencias dadas de alta....

En este contexto, los objetivos del proyecto han sido los siguientes:

- Proporcionar a los usuarios una herramienta integrada en el ERP de SAP que les permitiera disponer de toda la información necesaria para el control y seguimiento del cobro y de sus incidencias.
- Disponer de una información exacta y actualizada, con el soporte documental necesario que complementa a la propia información contable.
- Facilitar la herramienta en un entorno web con el objetivo de poder gestionar y dar seguimiento a las disputas en cualquier delegación de SAICA UK.
- Reducir el DSO (periodo medio de cobro) de clientes al disponer de toda la información necesaria en un solo entorno.

“Con la implantación de esta herramienta se han conseguido los objetivos marcados. Gracias a ella, hemos conseguido optimizar todo el flujo de información necesaria para el control y seguimiento de los cobros, siendo esto una de las palancas críticas para reducir el coste financiero derivado de la gestión con los clientes.”

Gloria Antorán - Corporate IS Director

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Simplificación gracias a una única fuente de información y gestión de los datos

SAP Collections & Dispute Management está integrada dentro del ERP de SAP, que es el único sistema donde residen todos los procesos financieros de SAICA, permitiendo disponer en todo momento de toda la información necesaria y suficiente para la toma de decisiones en el área de gestión del cobro. Estas herramientas se complementan y se integran con SAP Portals y OpenText, cerrando el círculo de necesidades tanto desde el punto de vista de la deslocalización de las funciones de esta área y accesibilidad de la información, como del soporte documental necesario para toda la gestión de las incidencias.

Los procesos fundamentales que se han integrado en esta plataforma son:

- Gestión y control de las carteras de cobro por cada uno de los delegados de SAICA UK, con la capacidad de disposición de cualquier información financiera.
- Gestión de las fechas de vencimientos, promesas de cobro, contactos y acciones con los clientes, necesarios para reducir el DSO de clientes.
- Alta de incidencias en cualquier punto de la cadena de cuentas a cobrar y control y seguimiento hasta el cierre de las mismas, integrado todo bajo una misma plataforma.
- Disponibilidad web de la herramienta, facilitando su uso desde cualquier delegación de SAICA en UK.
- Soporte Documental digitalizado e integrado en las incidencias permitiendo disponer en todo momento de la documentación necesaria para las distintas acciones con las mismas.

“Hemos conseguido los objetivos que nos habíamos marcado inicialmente. El proyecto se ha desarrollado e implementado en un plazo récord y con el rigor y calidad esperados.”

David Arbues - Responsable de Proyecto SAICA UK

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Claves del éxito: conocimiento de la solución y actitud favorable al cambio

El proyecto se organizó en cuatro fases:

- 1. Análisis y diseño:** Revisión de la situación actual en el antiguo sistema, de cara a adecuarlo a los requerimientos propios de la nueva plataforma y aprovechar todas las ventajas propias de la integración y del nuevo modelo.
- 2. Construcción y pruebas:** Implantación estándar SAP. La utilización de SAP Portals ha supuesto una innovación tecnológica muy valorada para la gestión del cobro desde cualquier lugar con accesibilidad web.
- 3. Preparación para la puesta en producción:** Cargas integradas y automáticas propias del ERP, los usuarios solo han validado datos. Optimización del proceso al no tener que realizar ninguna interface de carga del sistema antiguo.
- 4. Arranque y soporte al proyecto.**

Las principales razones para el éxito de la implantación han sido:

- Desarrollo de una implantación estándar. Se ha buscado en todo momento utilizar toda la funcionalidad propia del ERP, que ha superado las expectativas iniciales del proyecto.
- Elevada participación del usuario en todas las fases y una actitud muy favorable al cambio. Especial atención en la realización de los test de integración, lo cual favoreció la puesta en marcha del producto, aseguró la calidad del proyecto y garantizó el cumplimiento de los requisitos funcionales.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

SAP Collections & Dispute Management

La nueva solución tiene las siguientes señas de identidad:

- **Gestión de las carteras de cobros.** Permite segmentar a los clientes por Agentes Comerciales (delegados) y realizar el control y seguimiento de la fecha de vencimiento. Facilita la gestión integrada de los contactos y acciones con los clientes por parte de los agentes. Los informes permiten gestionar y analizar desde la Dirección Financiera.
- **Alta, control y seguimiento de las incidencias.** Permite dar de alta en el sistema cualquier incidencia de la cadena de clientes, desde una nota relativa a una queja hasta el control y seguimiento del proceso de gestión de la mora de un cliente. Esta parte está integrada con el Portal Web, lo que permite disponer de toda la información en cualquier entorno de trabajo y, por tanto, disponer en todo momento de la información necesaria.

- **Soporte documental.** La integración de ambas herramientas de SAP con el gestor documental permite disponer en todo momento de cualquier documento necesario para ser consultado de cara a un mejor control de las incidencias y procesos judiciales.

- **Informes.** La capa de informes propios de BI permiten no solo la obtención del DSO, sino de la propia gestión interna necesaria para el control de toda la información global y centralizada de todas las acciones de los agentes en sus delegaciones.

Por otra parte, la solución **se ha construido respetando los estándares de SAP**, con el fin de facilitar el mantenimiento de la aplicación y reducir los costes que pudieran derivarse de futuras actualizaciones o cambios de versión.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Control y seguimiento integrado de la deuda

A partir de la implantación de SAP Collections & Dispute Management SAICA UK ha obtenido los siguientes beneficios:

- **Plataforma única para la gestión de la deuda de clientes:** único repositorio para el control y seguimiento de la deuda y posibles incidencias, con capacidad para gestionar todos los procesos propios de las reclamaciones con los clientes.
- **Fácil manejo y rápida absorción de los procesos** por el equipo de SAICA UK. Al tratarse de la misma filosofía del ERP, los procesos de training y de pruebas han sido muy eficientes y con poca complejidad.
- **Disponibilidad de la información:** la plataforma web permite disponer de la información en cualquier localización, sin necesidad de estar en el propio puesto de trabajo.
- **Acceso rápido a informes para la toma de las decisiones,** eliminando la necesidad al usuario de la creación de informes y consecuente pérdida de productividad.

“La solución de SAP FSCM permite disponer de una auditoria “full”, que traza el proceso de cobro y mejora los ratios de eficiencia financiera de nuestras plantas. La mejora en la gestión del cobro nos ha permitido centrarnos en los asuntos de mayor relevancia y tomar acciones correctivas que han mejorado nuestras relaciones con los clientes.”

Steven Petty - ACMA Finance Service Centre Manager. SAICA UK & Ireland

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Avanzando con las soluciones SAP

A partir de la implantación de SAP Collections & Dispute Management, en SAICA UK se han puesto unos cimientos muy robustos para incorporar al departamento de control de gestión y finanzas un sistema de control de la deuda de sus clientes que permita tomar las mejores decisiones en el menor tiempo posible y con todas las características de análisis disponibles.

El compromiso de SAP con sus productos es una garantía de retorno de la inversión y durabilidad de sus soluciones.



Salir

