



GRUPO PROYECCIÓN

GP Productos Digitales



SAP Business One, powered by HANA

“Logramos mejorar nuestros procesos de trabajo desde la previsión de ventas hasta la facturación, mejorando nuestros controles internos y la medición de indicadores claves de desempeño.

Ing. Luis Santos MBA
Director General



Industria: Impresión y Productos Publicitarios, Guatemala **Empleados:** 20 empleados y 15 usuarios de SAP® Business One on Hana

Razón por la que eligió SAP: Permite visualizar de una manera gráfica e inmediata los indicadores clave de desempeño de nuestra empresa

Beneficios Clave

Con la capacidad de SAP Business one on Hana tenemos la oportunidad de unificar inteligencia de negocios y transacciones en tiempo real obteniendo las siguientes ventajas:

- Procesos de compra eficientes a través de un asistente de planificación para satisfacer la demanda de productos que enfrenta la empresa (MRP).
- En una orden de venta nuestros vendedores pueden incorporar inteligencia de negocios visualizando gráficamente el comportamiento de las comisiones a generar según los artículos consumidos por el cliente en dicha transacción.
- Con SAP Business One on Hana la fuerza de ventas tiene la facilidad de visualizar en tiempo real y de manera constante el crédito disponible con el que cuentan los clientes en función de lo autorizado, así como saldos pendientes de pago y moras. Tienen visualización a nivel de transacción y servicios para hacer mas eficientes durante el proceso de ventas.
- Desarrollo de Dashboards y KPI'S que permiten a gerencia y al personal de ventas tomar decisiones y tener información en tiempo real. Además de ser una herramienta fácil de personalizar por el usuario sin requerir mayor programación.

- Podemos visualizar de forma independiente el comportamiento en las ventas de nuestras tres líneas de productos detectando cual es el que nos da un mejor margen de ganancia a la hora de negociar con el cliente. Obtenemos la información actualizada por cada transacción además de tener reportes mensuales en tiempo real tanto para el nivel gerencial como para los usuarios operativos.
- Según el principio de Pareto, podemos detectar en forma gráfica y en tiempo real el 80-20 de la cantidad de llamadas de servicio abiertas, identificando cual es el problema más frecuente por el cual el consumidor final solicita asistencia de un técnico, esto nos ayuda a tomar decisiones a nivel gerencial para implementar estrategias de mejora.
- Podemos llevar el control de los resultados sobre los servicios encuestados y el nivel de satisfacción de nuestros clientes en tiempo real.

PARTNER IMPLEMENTADOR:



SAP® Recognized Expertise
in SAP Business One

INTEGRA

www.integrasap.com



El objetivo de estos dashboards, es poder visualizar independientemente el comportamiento en las ventas de sus dos líneas de productos principales, están conformados por la venta como tal, el costo de venta de los artículos y son presentados en función del tiempo en meses y las cantidades en valores monetarios.

Con estos Dashboards como herramienta podemos detectar que producto nos está dejando un mejor margen de ganancia y el comportamiento en sus ventas, esto con el objetivo de negociar de mejor manera con el cliente, debido a que un producto depende del otro para elaborar el resultado final, y si las gráficas se comportaran de distinta manera, se podría asumir que se están adquiriendo los productos complementarios de uno o de otro en la competencia.

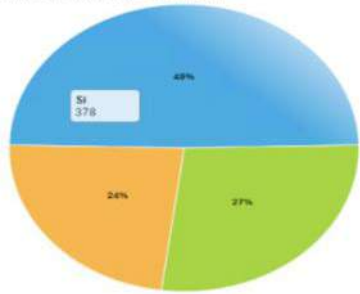


En los siguientes dashboards podemos encontrar prácticamente la misma estructura que los dashboards anteriores, pero lo que se persigue en este caso es poder visualizar el comportamiento de la tercera línea de productos que comercializa GP Productos Digitales, que son los equipo de impresión para formato gigante, el objetivo de tenerlos independientemente de las ventas globales es porque la venta es sumamente mínima en cantidades pero muy abultada en valores monetarios, por lo cual si son analizadas en conjuntos puede distorsionar la percepción de las ventas mensuales ya que la venta de un solo equipo puede disparar los valores monetarios. Lo cuales no aplicarían para las metas en comercialización de otros productos.

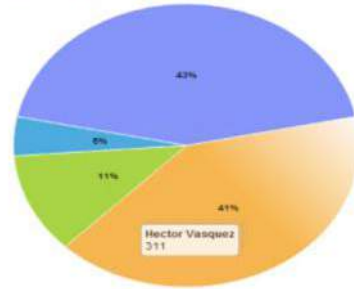
Podemos observar que en una gráfica analizamos los ingresos percibidos por el servicio de mantenimiento brindado a los equipos que actualmente tienen un contrato de mantenimiento, y en la otra grafica la venta de los equipos de impresión de gran formato en comparación de su costo de venta lo cual nos permite tener una idea del margen de utilidad.



Servicio 3 Distribución 3 Evaluadas



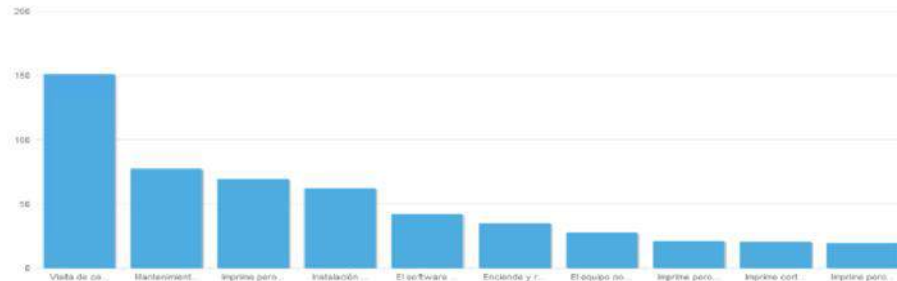
Servicio 3 Distribución 4 por técnico



En los siguientes dashboards se persigue, el poder visualizar la distribución de la carga de trabajo y la atención percibida por el cliente en cada llamada de servicio, para poder capturar esta información, se necesitó desarrollar un grupo de campos de usuario, que permita la captura de información, solicitada por personal de telemarketing, sobre una encuesta realizada al consumidor final de la atención brindada por los técnicos que atendieron la llamada de servicio, podemos observar en la gráfica superior izquierda el porcentaje de llamadas de servicio que has sido evaluadas, como lo presenta la gráfica en la sección celeste, indica que 378 llamadas de servicio han sido encuestadas y estas representan un 49% de la totalidad de llamadas de servicio que se han atendido en lo que va del año.

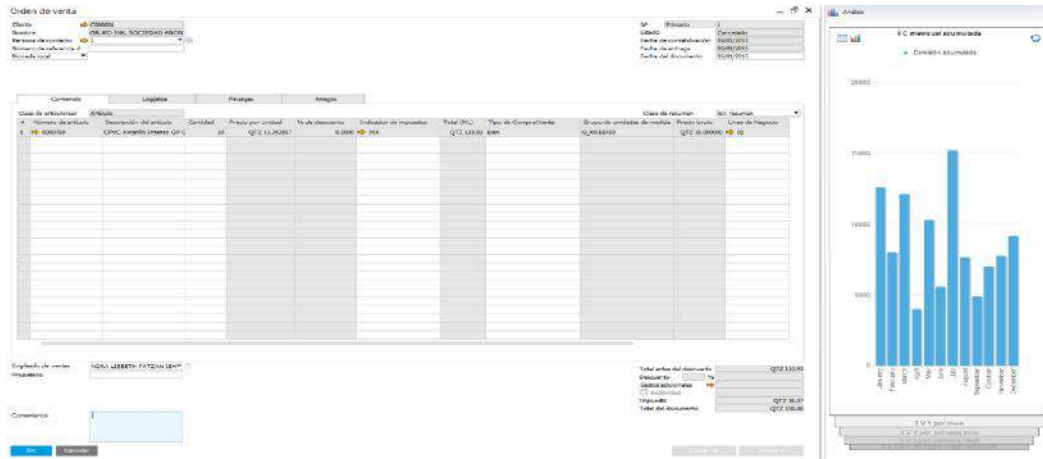
En la siguiente grafica está compuesta por la cantidad de llamadas de servicio cerradas en función del técnico que la atención, en el ejemplo vemos que Hector Vásquez, tiene 311 llamadas de servicio cerradas y estas representan un 41% en su desempeño, en función de la totalidad de llamadas de servicio cerradas.

Servicio 2 Pareto 1 Problemas



La siguiente grafica nos ayuda a detectar según el principio de Pareto, el 80-20, de la cantidad de llamadas de servicio abiertas y puntualmente cual es el problema más frecuente por el que el consumidor final solicita asistencia de un técnico, un ves identificado el 20% de los problemas que generan el 80% de carga laboral a los técnicos de la empresa, se pueden tomar decisiones a nivel gerencial que permitan mejorar cualquier de los aspectos en el servicio y atención al cliente.





El siguiente Dashboard está destinado a incentivar la labor del vendedor, con esta grafica el vendedor puede identificar el comportamiento de las comisiones de ventas obtenidas por el cierre de negocios con un cliente en específico, la gráfica se compone de las comisiones generadas en la venta para un cliente en específico, citado en la orden de venta, en función del tiempo y valores monetarios.

En el dashboard presentado, encontraremos una herramienta eficiente para la fuerza de ventas, la gráfica permite evaluar cuales son los productos por grupo de articulo consumidos por este cliente en específico, para el giro de negocio de GP Productos Digitales, es importante corroborar que el cliente consume todos los productos que se comercializan, ya cada producto que se vende es dependiente de otro para obtener el resultado final en una impresión.

De esta manera se percibe si el cliente consume productos complementarios con la competencia u otra razón, lo que nos permite tomar estrategias de negociación inmediatas por cliente.

