

TRABAJO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

EL LIDERAZGO DE SAP

INTRODUCCION

Qué es SAP?

La moda de los sistemas integrados basados en diseños modulares apareció en los años 80, aunque con desilusionantes resultados: Gran cantidad de interfaces, información restringida, falta de integración real.

La búsqueda de la integración, no mejoró con la introducción masiva de redes, PC y bases de datos relacionales al principio de la década de los noventa. La cantidad de datos generados por cientos de aplicaciones aisladas o con interfaces mutuas no garantizaba que en el proceso de toma de decisiones se estuviera utilizando la información correcta.

En las organizaciones tradicionales de TI, dentro de las empresas, el equipo operacional descubría o necesitaba el desarrollo de nuevas aplicaciones para satisfacer sus necesidades. En ocasiones, esta situación era el desencadenante de un análisis funcional o de un diseño conceptual que con frecuencia tardaba demasiado, dando tiempo necesario para que los requisitos cambiaran de manera drástica. La gran conclusión fue que las tecnologías subyacentes a las aplicaciones empresariales deben seguir la dirección marcada por las empresas, deben alinearse a sus objetivos estratégicos, deben apoyar el desarrollo del negocio y deben reaccionar a los cambios que demandan los mercados con la misma velocidad con que éstos se producen.

Por ello es que en el mundo de las aplicaciones empresariales se ha producido un fuerte movimiento hacia las estrategias de comprar antes que desarrollar, pues las continuas transformaciones empresariales pueden tener una correspondencia más rápida y sencilla si se utilizan aplicaciones estándares y flexibles en lugar de aplicaciones personalizadas.

Los sistemas ERP (Enterprise Resource Planning o Planificación de Recursos Empresariales), han propiciado un cambio trascendental en la forma tradicional en que se afrontan proyectos de TI, suponiendo además un cambio fundamental en los actuales proyectos empresariales. Esta familia de sistemas se ha presentado en el mercado como la respuesta al desafío de aplicaciones adaptables, integrables, flexibles e integradas.

Dos son las principales razones que justifican este cambio: Los proyectos ERP están dirigidos por los usuarios y gestores apoyados en una sólida integración de procesos empresariales, traspasando los tradicionales límites departamentales y funcionales de las empresas.

SAP es la empresa que ha liderado el mercado de los sistemas de información gerencial, especialmente el nicho de los ERP. Las múltiples soluciones que esta empresa ha desarrollado le han permitido ser el símbolo de las nuevas aplicaciones empresariales por lo que su caso se hace digno de estudio.

El objetivo de este trabajo es describir la realidad de SAP en el mundo, sus distintas líneas de negocios y productos, su metodología de implantación y sus resultados, con el fin de caracterizar y justificar el por qué de su éxito y contribución al desarrollo de las estrategias de negocio de las empresas en el mundo.

En una primera parte se describirá la empresa SAP AG y sus distintos productos, con una breve caracterización de los mercados objetivo y de las aplicaciones y estrategias que comercializa.

En una segunda parte se describirá la solución R/3 de SAP, el ERP que comercializa la empresa, además de

un breve análisis de sus estrategias de implantación.

Finalmente se presentarán algunos casos de implantación de SAP en empresas chilenas para así describir la realidad de la empresa nacional en el área de Sistemas de Información Gerencial.

En el año 1972, cuatro empleados de IBM se unieron para crear la empresa que hoy en día es una multinacional llamada SAP AG.

Desde su fundación, SAP (Sistemas, Aplicaciones y Productos en procesos de datos), ha ido introduciéndose en el mercado dando diferentes tipos de soluciones en lo que a gestión se refiere. Uno de sus primeros sistemas, el llamado R/2 fue creado para aplicaciones de gestión en mainframes, y a partir de 1992 SAP R/3 se ha convertido en el líder mundial en el desarrollo de aplicaciones estándares de gestión.

Este éxito obtenido lo otorga a SAP madurez y una sólida experiencia para resolver los problemas de gestión de la información de las empresas de todo el mundo. La principal razón de este resultado es que se trata de un paquete de software de aplicaciones estándar que puede configurarse en múltiples áreas de negocio y que se adapta a necesidades específicas de cada empresa. Con el fin de dar un soporte a estas necesidades, SAP incluye un gran número de procesos y funciones empresariales, pero también deja cabida a nuevas funcionalidades y mejoras a la vez que ofrece la necesaria flexibilidad para adaptarse a los cambios y evoluciones de las empresas.

En la actualidad SAP AG se encuentra en más de 50 países cuya sede central está ubicada en Walldorf, Alemania. En Chile empresas de diversos rubros como por ejemplo automotriz, construcción y metalurgia, electrónica, farmacéutica, medios, minería, papel y productos forestales, petróleo y gas, etc. han implantado SAP, obteniendo éxito en todos los niveles.

SAP AG valora de manera muy positiva los comentarios y peticiones de los clientes e intenta satisfacer los requisitos mejorando constantemente sus productos y ofreciendo unos servicios de alta calidad y extremadamente valioso, lo que combinado le convierte en la mejor solución integrada de aplicaciones empresariales.

Soluciones SAP

Workplace Bench

mySAP Workplace es un portal corporativo basado en la Web que permite al cliente acceder a las aplicaciones, la información y los servicios que necesita para realizar su trabajo.

El Workplace puede configurarse y personalizarse de acuerdo a las preferencias y roles corporativos de cada usuario. Al configurar el workplace en todos los niveles – particular, por roles, por empresa o por industria – solamente se brinda la información, los servicios y la funcionalidad necesaria para llevar a cabo las tareas en cuestión. Los roles son la base para la personalización de acuerdo a la empresa y funcionan como plantillas para la creación de nuevos roles.

A través de un browser de Web, desde cualquier lugar del mundo, los Workplaces crean interfaces basadas en roles altamente personalizables, las cuales ayudan a incrementar la productividad del empleado. Son la herramienta perfecta para administrar las relaciones externas y facilitan la administración, la seguridad y el mantenimiento.

Soluciones de Explotación de Información

Las aplicaciones SAP incluyen contenidos y servicios para realizar negocios colaborativos y procesos de

negocios integrados a través de los componentes que subyacen o integran sus aplicaciones de e-business.

Entre estas aplicaciones integradoras tenemos:

- SAP Advanced Planner and Optimizer
- SAP Business Connector
- SAP Business-to-Business Procurement
- SAP Business Information Warehouse
- SAP Gestión de Finanzas Corporativas
- SAP Customer Relationship Management
- SAP Internet Sales
- SAP Complementary Software SAP Knowledge Warehouse
- SAP Logistics Execution System
- SAP Online Store
- SAP R/3 Enterprise Resource Planning
- SAP R/3 Finanzas
- SAP R/3 Recursos Humanos (castellano)
- SAP R/3 Recursos Humanos (inglés)
- SAP R/3 Logística
- SAP Real Estate Management
- SAP Strategic Enterprise Management

E- Commerce Pack

El e - Commerce Starter Pack de SAP es una combinación de software y servicios pre-configurados que permiten a los clientes de SAP R/3 explotar todas las posibilidades y el poder de Internet en cuestión de días.

En términos concretos permite:

- Habilita el pedido por Internet de productos y servicios no productivos (MRO)- con SAP Business-to-Business Procurement
- Abre un canal de ventas basado en la Web- con SAP Online Store, una solución que encaja perfectamente para aquellas organizaciones que ya operan con SAP R/3 3.1H o superior en conjunto con el componente de Ventas y Distribución(SD)
- Logra fuerte integración con Sistemas de Back-office
- Se integra con el Workplace para utilizar SAP Business-to-Business Procurement y otros escenarios de negocios.

Otras soluciones e- commerce de SAP:

- CRM: Customer Relationship Management
- BI: Business Intelligence
- SEM: Strategic Enterprise Management
- KM: Knowledge Management
- PLM: Product Lifecycle Management
- RH: Recursos Humanos
- FI: Finanzas
- SCM: Supply Chain Management

SAP CRM

El principio fundamental de la filosofía CRM es: El cliente debe ser el centro de su estrategia.

CRM (Customer Relationship Management) está obligando a las compañías a dejar de focalizarse en los segmentos de mercado, para pasar a explorar las necesidades individuales de cada uno de sus clientes, acarreando importantes beneficios en la gestión del servicio que se entrega a los clientes.

Las principales soluciones CRM de SAP son las siguientes:

- Internet: brinda atención y soporte al cliente, ofreciendo sus productos y servicios las 24 hs, los 365 días del año.
- Call Center: administra las llamadas entrantes y salientes con un centro de atención totalmente integrado al software de gestión del cliente.
- CRI – Inteligencia en la Gestión de la Relación con el Cliente: permite analizar la marcha de los negocios y evaluar la satisfacción de los clientes a través de otras aplicaciones SAP (SAP SEM y SAP BW).

Soluciones SAP para Pymes

Para permitir que las pequeñas y medianas empresas, cualquiera que sea su tamaño y sector de actividad, puedan explotar herramientas tecnológicas adecuadas para gestionar la organización interna, optimizar los procesos y planificar la actividad, SAP ofrece al mercado un paquete preconfigurado R/3 que rebaja de manera importante los costos de implantación.

A través de una arquitectura estratégica que, con la integración de todos los procesos y las funciones, define también la estructura organizativa ideal para crecer y afianzarse en los mercados del nuevo milenio, SAP implementa una solución que cubre las aplicaciones de negocios centrales (Ej: Finanzas, Control de Gestión, Manejo de Materiales y Ventas) y una nueva dimensión de aplicaciones para dar soporte en el proceso de la toma de decisiones, la gestión de la cadena de suministro y la relación con los clientes.

SAP, en conjunto con sus socios de negocios, ofrece hoy tres paquetes con el Sistema R/3 preconfigurado:

- BDO Integral: La alianza formada por SAP, BDO, Microsoft y Compaq ofrece esta solución económica para el mercado de las Pymes: BDO Integral, un sistema de Hardware, Software de Base y Sistema SAP R/3

listo para usar.

- IBM.SAP.Pack: IBM y SAP se unieron para ofrecer una solución de bajo costo para Pymes. SAP aporta las licencias e IBM es quien implanta la solución, aportando el servidor y los servicios de implementación.
- KPMG Jet: SAP, KPMG, Microsoft y Compaq se han unido para ofrecer una nueva solución de negocios: hardware configurado según las necesidades de industria, con el Sistema R/3 cargado y listo para iniciar el proyecto de implementación, más opciones de financiamiento de la solución completa a través de empresas subsidiarias (Compaq Credit).

Soluciones de Industria – Soluciones Verticales

SAP AG ofrece módulos con diferentes funcionalidades para cada área específica de la compañía y además diferenciados por industria, gracias a grupos de expertos de SAP que trabajan organizados en unidades de

negocio por industria.

Los mapas de soluciones otorgan a cada segmento una herramienta de planeamiento para obtener el mayor potencial de las funcionalidades que le ofrecen los productos de SAP y sus socios de negocios. Los mapas le permiten visualizar, planear e implementar de una manera integrada y coherente una solución tecnológica para la gestión de su negocio y la obtención de la mejor información gerencial en la empresa.

Soluciones Verticales

SAP Automotriz

SAP Banca y Servicios Financieros

SAP Farmacéutica

SAP Ingeniería y Construcción

SAP Manufactura

SAP Medios de difusión

SAP Papel y Productos Forestales

SAP Petróleo y Gas

SAP Productos de Consumo Masivo

SAP Química

SAP Retail

SAP Salud

SAP Sector Público

SAP Seguros

SAP Telecomunicaciones

SAP Service Provider

SAP Servicios Públicos

SAP Universidades

SAP R/3

La tecnología SAP R/3 es la evolución lógica del sistema SAP R/2 y es el producto que ha impulsado realmente la expansión de SAP desde su aparición en 1992, estableciéndose como el líder de las aplicaciones estándares en la industria. R/3 se ha convertido en el sistema que eligen aquellas empresas ancladas en aplicaciones antiguas, que desean disminuir el tamaño de su sistema informático basado en un mainframe centralizado y utilizar una nueva tecnología cliente/servidor novedosa y más económica.

SAP versión 3.0

Con la versión 3.0 de R/3, SAP concentró sus esfuerzos y direcciones estratégicos en los siguientes puntos:

- Tecnología ALE (Application Link Enabled). Con esta tecnología de mensajes entre sistemas distribuidos y con los diferentes escenarios empresariales disponibles para enlazar diferentes sistemas de SAP y aplicaciones externas. Se superó con el problema de contar con un único servidor de bases de datos centralizado y permitió que grandes compañías pudieran distribuir sus procesos de negocio sin perder un ápice de integración.
- Interacción e integración con aplicaciones estándares para PC, principalmente con la suite Microsoft Office. Aunque versiones previas existían opciones para conectar R/3 con aplicaciones para PC, en la versión 3.0 de SAP se incluían enlaces estándares para interactuar con las aplicaciones MS– Excel, MS– Word, MS– Access y otras, utilizando tecnología OLE.
- Una interfaz gráfica de usuario mejorada (SAPGUI) que incorporaba multitud de nuevas opciones, botones, imágenes, etc. También existía un conjunto de utilidad para interactuar con SAP, tal como SAP autoanimation, interfaces RFC, etc. incluidos desktop SDK estándar.
- Mejoras técnicas en la arquitectura del sistema, como nuevas funciones de gestión de memoria, una instalación y procedimientos de actualización más sencillos, user exit, posibilidad de cargar parches en línea etc.
- Nuevas API y llamadas estándares dirigidas a desarrolladores de software, que sirvieron como apertura tecnológica del sistema y ampliaron la funcionalidad de las aplicaciones, con funciones complementarias tales como archivo óptico, EDI, gestión de formularios, workflow externo, dispositivos de control de plantas, soluciones de correo y fax, etc.
- Primeros pasos hacia un sistema empresarial orientado a objetos con un workflow empresarial mejorada y la aparición de los objetos de negocio.
- Introducción de la arquitectura Business Framework con el objetivo de facilitar y hacer más rápida de la introducción de nuevas funciones en el sistema, así como la de aumentar su flexibilidad y hacerlo más abierto.

En la figura de arriba, se muestran los diferentes niveles o componentes de R/3, desde el punto de vista de la función para la que han sido diseñados. Globalmente, el sistema de SAP R/3 está representado por todo lo que está incluido dentro de la elipse.

El nivel inferior, está formado por el sistema operativo, el sistema de gestión de la base de datos (que suele estar incluido en el kit de R/3) y la red. Por encima de este nivel se encuentra la capa denominada middleware, que tiene la función de interfaz con el nivel inferior e integra las aplicaciones R/3 que se encuentran por encima. Esta capa intermedia recibe en ocasiones el nombre del núcleo de R/3, kernel o sistema básico, e incluye componentes tales como el entorno de desarrollo ABAP, las utilidades de administración del sistema, el sistema batch, el sistema de autorizaciones y muchos de los módulos de aplicación válidos para todos los componentes,

Normalmente, middleware es un término informático utilizado para aquellos componentes de software que facilitan el desarrollo de aplicaciones cliente/servidor que se pueden utilizar en plataformas de distintos fabricantes. El sistema básico de R/3 es su middleware.

El nivel superior o nivel funcional es donde se localizan muchas aplicaciones: contabilidad general (módulo

FI), contabilidad de costes (módulo CO), recursos humanos (módulo HR), aplicaciones logísticas tales como ventas y distribución (módulo SD), gestión de materiales (módulo MM), planificación de la producción (módulo PP), etc.

La integración de todas estas aplicaciones funcionales está basada tanto en el modelo de referencia de R/3, que describe los procesos de negocio y sus interrelaciones, así como en la tecnología que aporta el sistema básico.

SAP también tiene el concepto cliente/servidor desde el punto de vista empresarial: es un concepto tecnológico que eleva la potencia informática para integrar el proceso clave de negocio de las empresas con el software, obteniéndose una fuerte relación entre las diferentes áreas de negocio tales como finanzas, logística y recursos humanos.

Es importante señalar que para comunicarse con el sistema operativo y con el sistema de gestión de la base de datos, el núcleo R/3 utiliza interfaces estándar de programación de aplicaciones (API) y protocolos de comunicaciones estándares. Como se indicó anteriormente, la capa del núcleo se encuentra localizado bajo el nivel de la lógica de aplicación y de los datos del sistema, y funciona exactamente de la misma manera con independencia de las aplicaciones. Este tipo de arquitectura permita una rápida modificación de la configuración del sistema, así como la instalación de nuevos sistemas, sin alterar o interrumpir ninguna de las aplicaciones existentes.

De igual forma SAP R/3 incorpora una nueva versión utilizando Internet para hacer negocios mientras que se conservaba la funcionalidad y el soporte de las aplicaciones R/3 básicas. Los usuarios serían capaces de realizar transacciones directamente en el sistema utilizando exploradores de Internet. Esta versión permitía una comunicación eficiente en el mundo empresarial entre empresas, clientes y proveedores.

La versión 3.1 fue la primera en ampliar la típica arquitectura cliente/servidor de tres niveles a una arquitectura multinivel introduciendo una nueva capa, denominada capa Internet, localizada entre las capas de presentación y aplicación.

En materia de ofertas, esta versión entrega las mismas funciones que la versión 3.0, pero permite realizar procesos de negocios utilizando tanto la Internet como Internet. Algunas de estas características son:

- Inclusión de Java, con la posibilidad de eliminar el código del servidor en los clientes y facilitar la distribución del software de presentación.
- Compatibilidad con nuevas plataformas de presentación.
- Introducción de BAPI (Business Application Program Interface) y se puede utilizar como un mecanismo para comunicar R/3 con aplicaciones externas o utilizando Internet.
- Explorador web. Un explorador Internet que incluye componentes Java se convierte en la nueva interfaz de usuario.

SAP y el Comercio Electrónico

Uno de los mayores y más importantes desafíos de Internet es la oportunidad que presenta para ampliar la disponibilidad de los sistemas de información de las empresas más allá de sus fronteras internas, para que puedan acceder a ellos las 24 horas del día clientes, desde consumidores a socios empresariales.

Con la aparición de las soluciones R/3 para dar soporte a los procesos de negocios a través de Internet, las empresas pudieron ampliar sus negocios proporcionando un nuevo canal de comunicación entre compañías y entre ellas y sus clientes.

De manera estándar la versión 3.1 permitía el empleo de tres tipos diferentes de escenarios Internet e Intranet

para dar soporte al comercio electrónico.

- Aplicaciones corporativas Intranet.
- Aplicaciones empresariales, ampliando las posibilidades de la gestión de la cadena de aprovisionamientos.
- Aplicaciones de consumidor a empresas, lo que permite que los consumidores finales que dispongan de un simple explorador Internet se puedan comunicar y realizar transacciones con un sistema R/3.

El definitivo espaldarazo de SAP en su visión del comercio electrónico y los negocios en Internet aparece en 1999 con la introducción de su nuevo sistema mySAP.com.

La versión 4.0

Con la aparición de esta versión y en el contexto de la arquitectura Business Framework, la estrategia de SAP para la informática de empresa fue desarrollar R/3 en una familia de componentes integrados que se pudieran actualizar de manera independiente.

Siguiendo un estudio muy conocido del Gartner Group, SAP siguió de cerca la estrategia definida para la supervivencia de empresas de software de gestión. Las cuatro indicaciones principales fueron:

- Fomentar la utilización de componentes, tanto en productos como en fuerza de ventas. Esta situación se puede comprobar con claridad con la aparición de R/3 versión 4.0.
- Añadir contenido de consultoría. Se trata de otro paso que SAP ha incluido en sus actividades globales, aunque de una forma más silenciosa para no provocar a su legión de socios de consultoría.
- Desarrollar plantillas o componentes específicos de la industria. No se trata de una nueva dirección estratégica para SAP, aunque es cierto que en algunos años ha habido más marketing que productos reales. En la versión 4.0, algunos sectores industriales, tales como Retail y el sector público, pueden encontrar algunos procesos de negocios adicionales.
- Centrarse en una implementación más rápida: metodologías y soluciones. ASAP y TeamSAP son excelentes ejemplos de la reacción de SAP a las críticas continuas de los tiempos de implementación y proyectos en los que se supera el presupuesto inicial.

SAP Versión 4.5

En el año 1998 se presentó la versión 4.5 y con ella SAP continuó el proceso de presentar nuevos componentes funcionales para los módulos logísticos, financieros y de recursos humanos, muchos de los cuales están basados en un nuevo estándar abierto que proporciona la arquitectura Business Framework.

Estratégicamente esta versión es la apuesta de SAP más importante para introducir y mejorar las soluciones planteadas para la industria. En esta versión es especialmente importante la solución para las industrias del automóvil, distribución y productos de consumo.

Se destaca de esta versión las nuevas extensiones para la administración centralizada de sistemas, nuevos componentes GUI para la integración con aplicaciones para PC, incluyendo nuevos controles Active X, más BAPI, notables mejoras y facilidad de empleo y de configuración del Business workflow, características mejoradas en la orientación a objetos ABAP, documentos archivados que podrá acceder desde Internet utilizando la interfaz mejorada de Web ArchiveLink.

También existen algunas modificaciones importantes en los programas y utilidades utilizados en la instalación del sistema, así como en los procesos de cambio de versión.

Productos complementarios de R/3

El propósito de este programa es garantizar que las soluciones y productos desarrollados para las aplicaciones SAP estén realmente probados y puedan ayudar realmente a los clientes mutuos. Todos los productos y programas desarrollados por terceras empresas deben ser certificados por SAP utilizando este programa, que cuenta ya con cientos de soluciones de terceros, por ejemplo, en las áreas de dispositivo de recogida de datos de planta, sistemas CAD, sistemas de información geográfica, LIMS, almacenamiento, administración de sistemas etc.

Solución para implementaciones rápidas: ASAP

Es la solución desarrollada por SAP para realizar implementaciones SAP rápidas y eficientes. Fue presentada por primera vez en los EE.UU en 1996 y posteriormente fue lanzada a nivel mundial. El objetivo es coordinar todos los elementos de implementación necesarios que garanticen el rápido desarrollo y el éxito de los proyectos de implementación SAP.

Está formado por tres elementos principales:

- ASAP Roadmap, que es el plan del proyecto que está constituido por cinco fases: desde la preparación del proyecto al inicio de la producción y soporte posterior.
- Herramientas ASAP, también conocidas como aceleradores que están en constante crecimiento; vienen incluidas en el CD – Rom de ASAP y están basadas en R/3 Business Engineer. Además, contienen modelos de cuestionarios (conocidos como base de datos de preguntas y respuestas) para una configuración semiautomática del sistema de herramientas para la gestión y el control del proyecto, documentación, guías, etc.
- El último componente son los servicios SAP, desde la formación de consultoría remota.

Servicios SAP

SAP ha presentado un amplio conjunto de servicios de calidad para ayudar a sus clientes en el proceso de implementar y dar soporte al sistema R/3. Entre estos servicios se incluyen información de producto, formación, instalación, migraciones, consultoría, etc. SAP ha basado sus servicios en conexiones remotas con clientes a través de redes internacional.

SAP ofrece un programa de certificación en las áreas técnica, funcional, y de desarrollo del sistema y un amplio programa de formación a nivel mundial.

SAP proporciona los siguientes tipos de servicios:

- Servicios de consultoría
- Servicios de mantenimiento
- Servicios de Información
- Servicios de mantenimiento preventivo

Casos de una empresa chilena que implantó SAP:

Durante unos 12 años, Empresas Torre operaba con un sistema desarrollado in house, sobre Cobol, con una plataforma AS/400. Este sistema antiguo no soportaba todo el cambio de estructura de la empresa, no estaba diseñado para abordar nuevas áreas de negocios, ni preparado para el año 2000. Además era más caro adaptarlo que implementar un sistema nuevo. Tenían un zoológico de especies variopintas y estaba resultando muy costoso, en resumen, este sistema computacional se convirtió en una camisa de fuerza:

Mientras la empresa necesitaba crecer y el sistema no la dejaba.

Por este motivo, Empresas Torre, decidió buscar un paquete de software world class. Evaluaron tanto productos nacionales como soluciones internacionales. Finalmente la alta administración de Torre descubrió que SAP podría ser el cerebro del nuevo centro de distribución con el que la empresa lograra colocarse a la vanguardia de la producción y comercialización de productos escolares y que además ofrecía un proyecto de costos muy convenientes, con un sólido equipo de Chile desde 1997. Estos factores resultaron decisivos para la incorporación de SAP /3.

Después de esa decisión Empresa Torre se convirtió en la primera empresa que implementó SAP R/3 versión 4.0 B con la metodología ASAP, con costo fijo y plazo fijo.

El proyecto fue iniciado en mayo de 1998 y de acuerdo a lo estipulado, entró en productivo en diciembre del mismo año con los módulos de Finanzas, Contabilidad y Control de Gestión, Ventas y Distribución, Gestión de Materiales y Planificación y Control de la Producción. Se realizó un cambio profundo en la plataforma computacional, pasando a una nueva red de servidores de alta disponibilidad con máquinas IBM, todo ello con sistema operativo Microsoft Windows NT.

En una segunda fase se abordó SAP Online Store, que convirtió a Torre en el primer usuario en Chile de mySAP.com. La decisión la tomaron en julio de 1999 para diferenciarse en el servicio a clientes y mantener una mayor cercanía con ellos en todo Chile, con una tecnología masiva y de bajo costo como es el Internet.

Conclusiones:

Recogiendo importantes opiniones de gerentes de diversas empresas, se puede decir que SAP es un producto sólido estable y al mismo tiempo flexible, también es configurable para cubrir nuestras necesidades. Pero el beneficio mayor se ve a nivel estratégico ya que SAP ayuda a ser otra empresa. Ayuda a medir los resultados de las distintas empresas del holding.

Ayuda también a medir todas las brechas de cumplimiento de satisfacción de clientes y eso si es información de gestión. El tener este tipo de información, permite planificar futuros cambios como bajar los stocks y acelerar los procesos de compra.

Además las empresas que instalan SAP tiene una carta de presentación importante y diferenciadora para ganar otros mercados y es que cuando un producto es bueno el poder adquirirlo y experimentarlo es estar a la vanguardia en lo que a sistemas de información se refiere y hoy en día ésta área está viajando a una velocidad casi imperceptible por el ojo humano.

INDICE:

- Introducción
- Objetivos
- Alcances
- Que es SAP?
- Implantación de SAP R/3
- SAP en Chile
- Conclusiones
- Bibliografía

BIBLIOGRAFIA:

- Guía de Implementación SAP R/3. José Antonio Hernández (Editor). Editorial McGraw–Hill. 1999.
- Sitio web SAP: <http://www.mysap.com>

- Material Comercial SAP Chile S.A.

Aplicaciones R/3 – Nivel Funcional

Sistema básico – Middleware – Nivel de infraestructura técnica

Sistema operativo – Base de datos – Red

SAP R/3

Finanzas, aprovisionamiento, ventas y distribución, recursos

Humanos, producción, activos fijos

Workbench ABAP CCMS, Administración, Interfaces,

SAPOficce, Autorizaciones, Jobs, Batch Input, Diccionario