

CASOS DE ÉXITO CON ASP

En la edición anterior de Estr@tegia Magazine habíamos desarrollado el tema de los proveedores servicios, en especial de los ASP o Proveedores de Aplicaciones. Hemos buscado en Internet algunos casos que pudieran demostrar que esta tendencia de la industria de la información ya está siendo aprovechada en el mundo y especialmente en los países de habla hispana. En esta edición presentamos un resumen de 4 casos reales de empresas que han adoptado y están utilizando con éxito este tipo de servicios.

El primero es un caso de una operadora de cable de España, presentado en la página de la empresa Microsoft. En este caso la visión está del lado del prestador del servicio y cómo este nuevo esquema ha ayudado a fortalecer su estrategia de general de negocio. Los tres casos siguientes presentan soluciones que el Grupo Assa ha implementado con éxito en tres de sus clientes, la Petrolera Texaco para su filial en Argentina, Donnelley Cochrane una empresa que está en el negocio de la gráfica y Southwire Americana, fabricante de cables eléctricos para sus plantas en México.

CASO 1: OPERADOR DE CABLE R

R es el primer operador de cable de España que firmó un acuerdo con Microsoft para ofrecer las aplicaciones informáticas de la multinacional de software en modalidad ASP, es decir, mediante la provisión de las aplicaciones vía Internet y en modalidad de alquiler. Esta alianza forma parte de la estrategia de R para ofrecer los más avanzados servicios interactivos en comunicación, información y entretenimiento, tanto a las grandes, medianas y pequeñas empresas como a los profesionales independientes y los hogares particulares.

La estrategia comercial de R para ser el socio tecnológico de las empresas y profesionales de Galicia que quieran hacer algo en Internet se enmarca en el desarrollo de e.mundo-R.com, su plataforma de comercio electrónico y aplicaciones interactivas sobre red de banda ancha. Esta plataforma cuenta con un gran abanico de servicios agrupados en cuatro grandes áreas de actividad: hospedaje Web avanzado, servicios B2C (*Business to Consumer*), servicios B2B (*Business to Business*) y alquiler de aplicaciones en modalidad ASP (Proveedor de Servicios de Aplicaciones). La principal novedad de este último servicio radica en que los clientes de R tienen acceso a las aplicaciones de Microsoft sin necesidad de adquirirlas, por medio de cuotas mensuales, lo que les permite disponer en todo momento de la última tecnología, ya que el servicio incluye la actualización periódica de las versiones de los programas de Microsoft.

En opinión del gerente de Desarrollo de Negocio de R, Antonio Rodríguez del Corral, la oferta de la compañía goza de una enorme ventaja: *"No sólo estamos en condiciones de ofrecer completos servicios a nuestros clientes, sino que además lo hacemos de la mejor forma posible: aprovechando la gran capacidad de nuestro acceso de banda ancha que nos permite llegar a velocidades muy altas y con un coste muy bajo para el cliente"*.

R ofrece en modalidad ASP las aplicaciones Microsoft Office XP, la consola de administración Microsoft SQL Server, así como programas de teleformación, ERP y otros pertenecientes a pequeños productores gallegos. El usuario que contrata los servicios de R se conecta a una página Web totalmente personalizada desde donde accede a todas las aplicaciones contratadas. Para Antonio Rodríguez del Corral, las posibilidades que ofrece la modalidad ASP son innumerables: *"Para realizar un proyecto determinado, una empresa puede necesitar un programa de diseño en 3D, y gracias a este servicio sólo tiene que alquilarlo durante el tiempo que lo necesite y lo puede utilizar cualquiera de sus empleados, independientemente del lugar donde se encuentren"*, explica.

Un aspecto innovador del servicio que ofrece R es que la mayor parte de las funciones están delegadas a cada cliente, de tal forma que, por ejemplo, vía Internet puede configurar la base de datos a su medida o gestionar los usuarios que ha dado de alta en cada aplicación alquilada. *"El cliente también puede alquilar la consola de*

aplicaciones de Microsoft SQL Server, lo que significa que si antes era necesario enviar un correo electrónico al administrador para que cambiase los diferentes parámetros de una base de datos, ahora es el propio cliente el que administra y configura a través de Internet su propia base de datos. Un proceso que es posible gracias a la capacidad de nuestra red de banda ancha”, explica Antonio Rodríguez del Corral.

Pero R no sólo ofrece programas de Microsoft: sobre su plataforma se puede instalar cualquier aplicación que funcione sobre entornos Microsoft Windows NT y Microsoft Windows 2000 para ser realquilada. Así, por ejemplo, los fabricantes gallegos de software pueden emplear la plataforma de R como vehículo para comercializar sus productos a través de Internet. *“Es lo que llamamos línea de oportunidad, ya que permite a los pequeños productores disponer de una superficie de venta privilegiada sobre la que instalar sus productos y ampliar de este modo sus capacidades comerciales y de distribución”,* apunta Antonio Rodríguez del Corral. El operador gallego les cobra en función a sus ventas y al uso que hacen de la plataforma, así las inversiones iniciales son mínimas y pueden calibrar su producto en el mercado.

“Cada compañía puede trabajar teniendo a su servicio la última tecnología y recursos humanos especializados mediante una tarifa mensual, lo que permite a cada cliente contar con un esquema de gastos definido, que se establece en función de las características del servicio que contrata”, indica Isidro Fernández de la Calle, del área de Marketing de Empresas de R. *“En términos de reducción de costes, simplicidad de gestión, disponibilidad inmediata del servicio, simplificación de las actualizaciones y aumento de accesibilidad a grandes paquetes informáticos y últimas tecnologías presenta grandes ventajas”,* explica.

CASO 2: TEXACO PETROLERA ARGENTINA

Texaco, es una compañía que opera en Argentina hace más de diez años. Reporta regionalmente a Río de Janeiro, Brasil y a la casa matriz ubicada en los Estados Unidos. Su actividad principal en la Argentina es la fabricación y venta de lubricantes en todas sus variedades y la comercialización mayorista de combustibles, como así también a importantes empresas locales y a los mercados de exportación de Uruguay, Paraguay y Bolivia entre otros.

La empresa se encontraba en la búsqueda de una solución integral que abarcara la mayoría de los aspectos de su actividad en Argentina. *“Necesitábamos integrar nuestros procesos a nivel local en una misma herramienta, que permitiera la obtención de información con el nivel de detalle requerido por la corporación a nivel mundial. Un sistema que nos permitiera contar con datos en forma estandarizada, pero que al mismo tiempo se adaptara a los estrictos requerimientos corporativos”.* Alejandro Auditore, Chief Accountant de Texaco Petrolera Argentina.

Durante el período de evaluación del proyecto, la petrolera analizó tres alternativas diferentes. La primera fue continuar con el software que tenían instalado anteriormente, actualizándolo en su nueva versión. Esta idea fue descartada ya que el servicio y soporte recibidos, no se consideraron adecuados a los requerimientos de Texaco. Otra de las opciones analizadas era la de cambiar a otro software local, lo que planteaba la disyuntiva respecto si no se presentasen similares problemas que con el software anterior. Y por último, se analizó la utilización de un *“Software World Class”.*

Esta alternativa tenía como punto negativo el elevado costo de estos productos, y como punto positivo la adaptabilidad y la tranquilidad de implementar un software probado, explicó Auditore.

“Finalmente nos decidimos por la propuesta de Grupo ASSA bajo la modalidad ASP. De esta forma pudimos acceder a un producto de clase mundial que no ponía techo a nuestro crecimiento, permitiéndonos integrar el fulfillment y la cadena de abastecimiento en forma remota, abonando una renta fija mensual por usuario”, comenta Auditore.

La solución ASP fue una buena elección para la empresa, ya que permite concentrar sus recursos en la actividad principal de la misma, derivando muchas de las tareas del área de sistemas a aquellos que son

especialistas en su administración. Permitió mejorar las condiciones de seguridad y finalmente también permite el acceso a un software "World Class" con un nivel de inversión adecuado para las necesidades actuales de la compañía, que al mismo tiempo permite poder adaptarlo al crecimiento previsto en Texaco, explicó Auditore.

El proyecto de implementación se efectuó en 90 días, alcanzando los módulos de inventario, manufactura, compras, cuentas a Pagar, ventas, cuentas a cobrar y contabilidad para 23 usuarios distribuidos entre las oficinas administrativas y la planta, ambas ubicadas en el Gran Buenos Aires.

A mediano plazo la empresa planifica extender el alcance del proyecto al interior del país, donde opera a través de representantes de ventas. De esta forma, toda la cadena de producción y distribución puede obtener los datos en forma certera y on line.

"A nivel mundial, la corporación no determina centralizadamente que sistema utilizar. Cada filial elige la herramienta que más se adecua a las necesidades y realidades locales. Al momento de la selección de la solución, este tipo de terciarización de los sistemas no ha sido utilizada dentro de la corporación por ninguna otra subsidiaria. Sin embargo este modelo ASP, puede considerarse como una prueba piloto, que en las condiciones adecuadas, sería replicable en otras filiales", comentó Auditore.

CASO 3: DONNELLEY COCHRANE

Donnelley Cochrane, que actúa en el negocio de gráfica, es un buen ejemplo de una empresa que aceptó el desafío de cambiar su estrategia en relación a la tecnología de la información para mejorar en eficiencia y costos.

El caso de Donnelley Cochrane demuestra que en un cambio crítico para la empresa, las cuestiones referentes a la estrategia de negocios, tecnología de la información, análisis de inversión y cambio cultural necesitan ser tratadas en forma integrada.

Los ejecutivos de Donnelley Cochrane tenían un difícil desafío por delante: escoger un nuevo software de gestión, determinar cual sería la infraestructura de la información, re-diseñar los procesos de negocios, y capacitar al equipo de usuarios del nuevo sistema.

La utilización de un servicio de Application Service Provider, (ASP) era una opción atractiva. *"Análisis financieros demostraron que la alternativa de recurrir a los servicios de un ASP era bastante atractiva para la empresa; una vez que los costos son predeterminados y que no hay necesidad alguna de que la empresa tenga que mantener una pesada infraestructura de tecnología de la información, pudiendo así concentrar sus esfuerzos en su negocio central",* explica Ricardo Cernic, Director de Tecnología de la Información de Donnelley Cochrane para América Latina.

Uno de los principales puntos que pesaban en contra de esta opción era la seguridad y el hecho de que los datos no serían alojados en el edificio de la empresa, sino en el Data Center de Diveo en San Pablo. Este punto fue evaluado teniendo en cuenta los métodos y herramientas de seguridad que la empresa podía adquirir y mantener, contra los que sería capaz de brindar el proveedor. La diferencia en cuanto a la calidad de la seguridad ofrecida por el proveedor era ampliamente mayor: Seguridad física y lógica de los datos, las comunicaciones y el acceso. Además de la seguridad externa, este sistema de trabajo permitiría acrecentar la seguridad interna de los datos de la empresa porque permitiría imponer condiciones de acceso y medir las actividades de los trabajadores.

Todas estas decisiones fueron fundamentadas en análisis financieros, en especial el periodo de payback de la inversión. De acuerdo con Cernic *"el análisis de payback mostró que tendríamos un potencial de ganancia muy interesante en la reducción de stock, cuentas a cobrar y un aumento de productividad gracias a la integración*

de procesos”.

CASO 4: SOUTHWIRE AMERICANA DE MÉXICO

Southwire Americana, es una empresa dedicada a la fabricación de cables eléctricos que cubren las aplicaciones de transmisión y distribución de energía eléctrica. La empresa, con más de 50 años de presencia en el mercado mundial, vende actualmente sus productos en más de 25 países. En 1998 abrió una planta en México. Con su casa matriz en Carrollton - Georgia, para Southwire las oficinas en México, Hong Kong y París, son puntos clave para el comercio en el Pacífico, América Latina y Europa.

Southwire Americana de México tenía como objetivo primordial consolidar toda la información financiera y corporativa de la empresa para lograr una mejor calidad de datos, que le permitiera agilizar y hacer más eficiente la toma de decisiones.

La empresa necesitaba alcanzar una estandarización de todos los procesos para lograr así un mayor control de la empresa. De esta manera, Southwire Americana de México comenzó la búsqueda de un software integral que cubriera las áreas de Manufactura, Finanzas y Distribución.

Southwire Americana de México buscaba una solución integral, para ello se evaluaron todas las alternativas presentadas, tales como Baan, QID y J.D. Edwards. Luego de un largo proceso de selección, la empresa se inclinó por la solución ofrecida por Grupo ASSA bajo la modalidad ASP (Application Service Provider) para la implementación de J.D. Edwards.

La solución ASP ofrece a la empresa un importante beneficio económico ya que no es necesario contar con un gran equipo de soporte interno de sistemas y por otro lado brinda un mantenimiento seguro y confiable. *“Elegimos Grupo ASSA porque nos ofreció un diferenciador que nadie nos otorgaba: J.D. Edwards en la modalidad de ASP, es decir rentar la solución en base a una cuota fija mensual. Además los tiempos de implementación ofrecidos, fueron menores a los de la competencia”*, comentó Cynthia Araujo, Controller de Southwire.

Para Southwire Americana de México los accesos remotos para la operación total del sistema, residiendo el software y los datos en el Site de Buenos Aires, era uno de los principales requerimientos de la empresa.

Por otro lado el cumplimiento de los tiempos y el presupuesto planteados también era otro de los puntos a cumplir. Logrando que ambos aspectos se lograran con gran satisfacción.

“Nuestra cultura de trabajo esta cambiando para bien, hoy en día se está logrando una estandarización en todos nuestros procesos y un flujo de información confiable y certera. Todo esto nos permite lograr una mejor toma de decisiones. Esta modalidad ASP nos permite apoyarnos en Grupo ASSA en lo referente a la seguridad, respaldos, actualización de datos y soporte técnico experto requerido en forma permanente” concluyó Juan José Hernández Oneto, Gerente de Planta de Southwire Americana de México

“La ventaja de contar con un ERP de clase mundial, ya no implica el hacer grandes esfuerzos económicos, ni contar con un staff interno de sistemas, estos son los beneficios que nos brinda Grupo ASSA con la renta de soluciones” comento el Ing. Juan José Hernández Oneto

La tecnología que utiliza Southwire Americana de México es ASP, residiendo los servidores NT en Buenos Aires. OneWorld de J.D. Edwards es utilizado por 17 usuarios.