

Historia de éxito: Teka

“Nuestro desafío como empresa era tener más flexibilidad, y mejores herramientas para la toma de decisiones y a su vez responder mejor a nuestros clientes”.

David Zubizarreta,
Gerente de Logística & TI
de Teka Chile.



TEKA CHILE

ALTA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

Para Teka Chile, existía una gran problemática: tener exacto control de inventarios y que el servicio técnico tuviera acceso a información del resto de la empresa. Además, que la compañía pudiera obtener información de la operativa que estaba implementando dicha área. De este dilema se desprendía la necesidad de tener un sistema de información que integrara el área contable con el comercial y post-venta.

Teka es líder en Chile y una de las principales marcas del mundo en productos electrodomésticos empotrados para la cocina y está presente en el país desde hace más de 24 años. Comenzó a divisar la necesidad de un ERP mundial, ya que la compañía estaba creciendo a tasas muy altas y los planes de mejorar la eficiencia eran claros. Un World Class como SAP Business One, perteneciente a una multinacional al igual que Teka, calzaba perfecto para ser la solución adoptada del proyecto en Chile. Para la implementación eligieron a VisualK como partner.

“En Chile necesitábamos tener la flexibilidad para otorgar respuestas más rápidas y eficientes a nuestros clientes, tanto en sus pedidos como en los servicios que estamos otorgando. Hoy manejamos más información que antes: históricos de ventas, comportamiento de clientes y tendencias de productos, CRM, entre otros, lo que nos entrega una mayor potencia de análisis y más tiempo para pensar en los procesos importantes de nuestro negocio”, señala David Zubizarreta, Gerente de Logística & TI de Teka Chile.

Av. El Bosque Sur #130, piso 11
 Las Condes, Santiago
 Tel.:(562) 440 3500
 Fax:(562) 440 3501
 info.chile@sap.com
 www.sap.com/chile

SAP BUSINESS ONE SOLUTION

El hecho de tener dos áreas tan importantes como la administración financiera y el área comercial separados en sistemas diferentes limitaba el crecimiento de la empresa. “Quisimos un ERP que cubriera todo el negocio. Tuvimos diferencias entre estas dos áreas, como toda empresa, lo cual supone entre los problemas más triviales, problemas de integridad de datos y pérdida de información. Y para superar esos problemas debíamos invertir muchas horas hombre. Con SAP Business One tenemos hoy toda la información en un solo lugar y en tiempo real”, señala Zubizarreta.

Teka posee tres showrooms en Chile, uno en Santiago, otro en Viña del Mar y el último en Antofagasta, instancias que también se vieron favorecidas con la implementación de SAP Business One. En ellos se exhiben los productos más exclusivos de Teka, dirigidos a un cliente muy exigente que requiere siempre una respuesta rápida y precisa. Cada vez más, los clientes de Teka están demandando una mayor flexibilidad y mayor rapidez, desde que se realiza una orden de compra hasta la entrega del producto. Esto requiere de muchas etapas.

“Para una orden de compra, que antes nos demorábamos entre 48 a 72 horas hasta la entrega en el cliente, debido a procesos internos bastante laboriosos, hoy nos demoramos entre 12 y 36 horas. Esto gracias a que la información está centralizada, es más exacta y está en tiempo real. Si por ejemplo, una persona compra un producto en Antofagasta el cliente o el vendedor puede saber en línea si existe una oferta específica sobre ese producto, la duración, el precio y la cantidad. Incluso se pueden realizar compras al resto de las fábricas del grupo en el extranjero”, señala Zubizarreta.

SAP: MÓDULO DE SERVICIO TÉCNICO INTEGRADO

Uno de los puntos importantes dentro de la implementación de SAP Business One en Teka Chile fue la implementación en el Servicio Técnico (S.A.T.). Anteriormente, esta área estaba aislada del resto de la compañía. La información a la cual hoy tiene acceso (datos de clientes, productos facturados o vendidos a los clientes, histórico de reclamaciones) les permite adelantarse y llevar un mejor control de las necesidades del cliente. Asimismo, si un cliente pide un servicio técnico, todos esos procesos quedan registrados en el CRM, lo que se traduce en la capacidad de analizar estrategias de gestión comercial y reducir los costos operativos que pueden penalizar el desarrollo de la empresa.

En otra área, siendo Teka una empresa importadora, también era relevante contar con un sistema de información eficiente que asegurara que los procesos de importación se estuvieran llevando a cabo de la manera más rápida y confiable. “Compramos en nuestras fábricas, traemos productos de ocho países, con la complejidad inherente a cada país. Una vez que el producto llega, realizamos el costo real del producto, incluyendo los gastos asociados a la operación. Todo esto se refleja automáticamente en nuestra carpeta de importación de Business One, lo que permite tener los márgenes por producto en tiempo real. Para nosotros era fundamental un sistema que se pudiera adaptar a nuestro modelo de negocio y crecer en áreas tan esenciales como Servicio al Cliente. Invertimos en desarrollo porque queremos que la empresa crezca y los clientes con nosotros”, finaliza el ejecutivo.

FICHA TÉCNICA:

Nombre empresa:

Teka Chile S.A.

Número de empleados:

56

Industria:

Importación y exportación de electrodomésticos

Facturación anual 2004:

\$ 10 mil millones

Página Web:

www.teka.com

Componentes de hardware:

Servidor, Compaq G4, 2 discos útiles, 2 discos de respaldo

Sistema operativo:

Microsoft Windows XP, Microsoft Windows 2003 Server

Base de datos:

Microsoft SQL Server

Módulos instalados:

Finanzas, Ventas, Logística, Servicios, CRM

Plazo de implementación:

Cuatro meses (4)