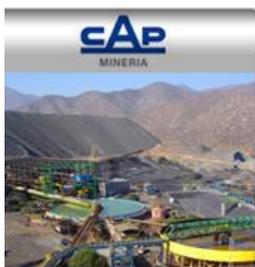


# CAP LOGRA GOBIERNO SAP Y MEJORA SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON SERVICIO SAP AMS DE NOVIS



CAP S.A. es la principal industria de la minería del hierro, siderúrgica y procesadora de acero en Chile. Está distribuida geográficamente en varias regiones y tiene tres negocios con características muy distintas: el minero, el siderúrgico y el de procesamiento de acero.

CAP incorporó SAP ERP como una de sus herramientas de gestión en 2008. Actualmente usan el ERP mil quinientos usuarios en nueve filiales y empresas relacionadas: CAP S.A, CAP Minería, CAP Acero, CleanAirTech, Minera Hierro Atacama, Imopac, Petropac, Puerto Las Losas y Compañía Minera La Jaula.

**Andrés Del Sante**, Gerente de Control Interno, recuerda que el primer periodo fue una época muy compleja, en el cual se llevaron a cabo muchas mantenciones en forma desordenada. *“Algunos cambios resolvían el problema de unos usuarios, pero tenían efectos laterales no previstos que ocasionaban nuevos problemas a otros usuarios. Había un gran descontento con SAP.”*

Desde su implementación SAP, en el año 2007, CAP trabaja con Novis para los servicios de hosting y operación SAP, y consultoría. En julio de 2010 CAP incorporó el servicio SAP AM de Novis, el cual incluye soporte funcional y mejoras. Gracias a la gestión estructurada de estos servicios, se ha logrado un mejor gobierno de la operación SAP, mejorando el nivel de satisfacción de los usuarios.

Novis comenzó su servicio haciendo un **diagnóstico** de la situación, levantando los reparos que tanto los usuarios como la gente de TI tenía respecto del sistema. El resultado fue una extensa lista de problemas. Se configuró un calendario de resolución de los temas según su impacto y se fue trabajando en cada uno de los puntos. Del Sante comenta que este proceso resultó exitoso. *“Se resolvió el 94% de los temas y esperamos que el 6% restante se solucione con la reimplantación de HCM que comenzó en marzo.”*

**Laura Grimau**, Jefe de Tecnologías SAP, estima que en este proceso, fortalecer la confianza del usuario ha sido fundamental.

*“La compañía está más madura y comprometida con el buen funcionamiento de SAP. Este apoyo ha sido fundamental en los resultados que hemos logrado”,* agrega Laura.

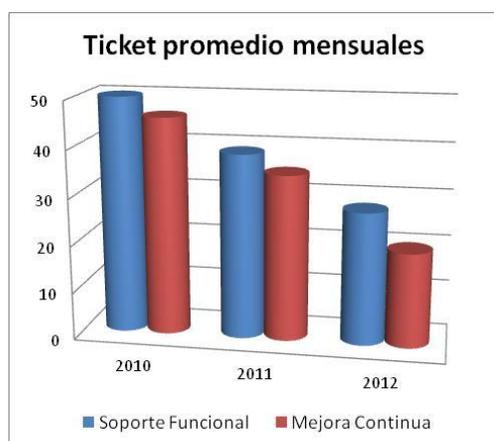
Asegura que si bien aún hay personas que utilizan Excel y otras herramientas, cada vez son más los que usan el sistema. *“Es importante que la gente se dé cuenta y confíe que el sistema es una herramienta con la cual puede trabajar y que tiene una enorme potencialidad”.*

Durante el año 2012 se realizó el upgrade de SAP de la versión 6.00 al EHP5, lo que permitirá implementar la localización de la nómina chilena para todo el Holding CAP.

*“El upgrade que se hizo en Enero cerró una etapa. Hoy no solo tenemos un sistema estable y usuarios capacitados para usar SAP, sino que los costos de mantención han disminuido. Es un buen momento para ampliar el alcance de SAP”*

**Andrés Del Sante**,  
Gerente de Control Interno

## ¿CÓMO SE LOGRÓ EL GOBIERNO DE SAP?



El **servicio SAP AMS (Application Management Service)** de Novis, está certificado por **SAP** y gestiona el ciclo de vida de estas soluciones para que las aplicaciones operen de forma óptima.

**SAP AMS** de Novis se hace cargo del hosting, administración, soporte y mantenimiento de SAP, aportando procedimientos y prácticas con niveles de servicio conocidos por toda la organización. De esta forma, se asegura a CAP la gobernabilidad del ambiente SAP, es decir:

- La continuidad de los procesos de negocio.
- El alineamiento de SAP con la estrategia de negocio.
- Control de los cambios en SAP.
- Documentación completa y estandarizada.

Para una adecuada **Gestión de Cambios**, Novis sigue procedimientos alineados con las mejores prácticas de ITIL, que controlan el ciclo de vida de las modificaciones que se realizan en el ambiente SAP.

Entre otras medidas se implementó un **Consejo Asesor de Cambios** (Change Advisory Board o CAB), un concepto definido en ITIL V2. Este equipo se encarga de hacer seguimiento periódico del gobierno de SAP en CAP.

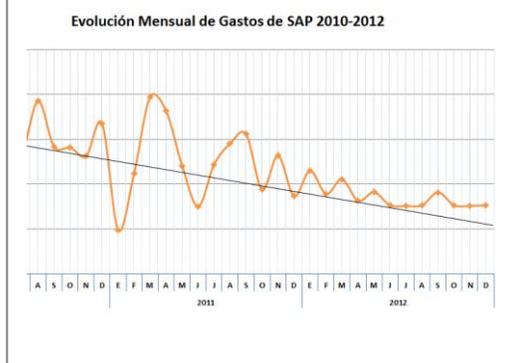
*“Uno de los elementos clave para el fortalecimiento de la relación ha sido la creación de un CAB que sesiona todas las semanas con los responsables del servicio por parte de CAP y Novis, además de un comité de informática SAP una vez al mes, reunión que nunca ha sido cancelada. En esta instancia están presentes todas las empresas de la compañía que funcionan dentro del ámbito SAP y es el momento para que sus representantes conozcan los avances y puedan opinar y dar cuenta de sus prioridades. Otra de las ventajas es que el equipo que conforma el comité puede recibir retroalimentación de los usuarios.*

*Laura Grimau viaja permanentemente a lo largo del país para acompañar a usuarios y a los key user que lo necesitan. Novis ha sido un gran apoyo en términos de capacitación, las que si bien aún son insuficientes, es claro que se avanza en dirección de la mejora de muchas áreas.*

*Este ha sido un proceso muy satisfactorio, hemos logrado estabilizar el sistema y contar con un equipo cada vez más educado y disciplinado”,* concluye Andrés Del Sante.

Otro de los aspectos clave del proceso fue hacer que los propios usuarios se empoderaran de la herramienta. Para esto se implementó una metodología para resolver problemas basada en tickets a su mesa de servicios. Gracias a la colaboración de los usuarios clave, que dan soporte previo al ticket, dicha metodología ha sido exitosa.

### Costos de Administración SAP



*“Tuvimos un proceso de ajuste con Novis. Hablábamos en dos idiomas distintos, pero lo importante es que pudimos avanzar y trabajar coordinadamente. Si bien la metodología para reportar problemas mediante tickets fue resistida inicialmente, hoy valoramos que nos haya dado un mejor control de todo el proceso.”*

Laura Grimau  
Jefe de Tecnologías SAP

## LA VISIÓN DE USUARIOS EXITOSOS



**Marcela Fuentealba, Jefe de Remuneraciones CAP Acero**, cuenta que en Huachipato trabaja con 1.700 trabajadores que tienen distintos tipos de turnos, ya que los procesos son continuos. La gestión de remuneraciones es compleja debido a la existencia de un amplio convenio de beneficios, muchos y distintos haberes que se anticipan y luego se liquidan. Existen varios tipos de retenciones judiciales y sumado a lo anterior son factores que hay que tener en cuenta a la hora de hacer la liquidación final.

*“En el 2009, cuando comenzamos a pagar por SAP, teníamos del orden de 10 incidencias por semana, ahora y desde hace tiempo **el sistema está muy estable y robusto**. Hay meses en que no tenemos ni una sola incidencia. Le hemos puesto harto empeño para depurar los problemas del sistema”. Asegura que el modelo de Novis ha sido muy ordenando y positivo en términos de la resolución de problemas. En esto ha sido fundamental el conocimiento que sus propios usuarios tienen del sistema y su capacidad de reportar los problemas con gran detalle, coordinándose con Novis para facilitar la solución a tiempo” indica Marcela.*



**Leopoldo Vallejos, Jefe de Remuneraciones de CAP Minería**, tiene un equipo de 12 personas y da servicio a cuatro sociedades en ocho convenios y a unos 3.000 trabajadores en cuatro roles. La información sobre el control del tiempo se ingresa en un sistema Legacy, el cual carga los datos en SAP, herramienta donde se procesa.

Nos cuenta: *“Inicialmente teníamos entre 30 a 40 incidencias al mes, hoy el sistema se ha estabilizado y tenemos solo unas 5 o 6 mensuales.”*  
*¿Cuál ha sido la clave? “El conocimiento, tanto de SAP como del proceso de nómina. Esto nos permite anticiparnos y levantar los temas lo antes posible y entregar la información en detalle, con el fin de que quien deba resolver cuente con todos los antecedentes. Novis nos atiende oportunamente y su forma de trabajo, ordenada, se alinea con mi propio estilo: los pasos definidos permiten hacer un mejor seguimiento.”*

**“Creo que SAP es una herramienta espectacular, con reportes que son fáciles de preparar”**, estima Leopoldo.



**Sergio Sandoval, Encargado de Soporte Comercial** y key user del módulo SAP SD atiende a un equipo de 15 personas.

*“Fue complejo pasar de un sistema hecho a la medida a uno estándar de clase mundial como SAP.*

*Nuestro módulo de ventas tiene todo el modelo de negocio desde el contrato, el manual de precios y la facturación. Gracias a SAP hemos agilizado los pasos del proceso de cotización y venta, ahorrado tiempo y errores.*

*Nos costó reportar las necesidades sin tener una “cara visible”, pero el sistema de servicio de Novis ha sido muy eficiente. Aún no conozco personalmente a quienes me atienden, pero sé que puedo contar con ellos. En casos de emergencia, pongo el ticket y hablamos por teléfono para validar detalles. En este sentido, la atención ha sido oportuna. Puedo decir que hoy tenemos continuidad operacional.”* afirma Sergio.



**Alejandra Riquelme, Ingeniero de Proceso de Negocio, del área TI** atiende a un equipo de 30 usuarios de la Gerencia Comercial y a unos 15 de la Gerencia de Producción.

Está a cargo de las mejoras correctivas y evolutivas, así como de guiar a los usuarios.

*“Opero de acuerdo con la metodología de Novis, que nos permite hacer un buen seguimiento de los temas. Cuando hay una incidencia pongo el ticket y ellos me llaman para avisar que la recibieron y están trabajando en el tema. Actualmente no tenemos más de una o dos incidencias a la semana, SAP está muy estable.*

*A quienes tengan dudas, les recomiendo acercarse al ingeniero de proceso de negocio, quien es su asesor en tecnología y atenderá sus requerimientos”* concluye Alejandra.

*“Todos los proyectos requieren de esfuerzo y convicción, de objetivos claros y definidos para superar los desafíos que ellos conllevan. Hoy estamos en la dirección correcta, con una gran labor por delante que le entregará a CAP las herramientas fundamentales que se necesitan para este siglo XXI. Estamos seguros que lograremos esta meta con el apoyo de NOVIS. “*

Andrés Del Sante.  
Gerente de Control Interno