

Historia de éxito

El tercer mayor distribuidor GLP de Brasil introduce SAP

Supergasbras utiliza en todo el país SAP SDM para la previsión, distribución y automatización de los procesos

Supergasbras lo ha logrado: el distribuidor brasileño de GLP ha cambiado en todo el país su TI de logística, pasando de soluciones aisladas anticuadas a un moderno entorno de SAP con procesos automatizados. La implementación se realizó incluso durante el funcionamiento y se consiguió sin obstaculizar las actividades cotidianas. Con SAP SDM (Secondary Distribution Management), esta empresa de downstream optimiza sus procesos de logística y obtiene pronósticos precisos sobre los consumos futuros.

Supergasbras vende al año 1,5 millones de toneladas de GLP, situándose de este modo entre los líderes del mercado nacional brasileño. La empresa lleva bombonas de gas de diferente tamaño a más de diez millones de hogares del país y rellena depósitos estacionarios de más de 40 000 clientes comerciales e industriales. Para el suministro de los depósitos y los distribuidores, Supergasbras utiliza su propia flota de camiones cisterna para gas formada por 680 unidades; el suministro de los hogares se realiza a través de distribuidores con más de 2 500 vehículos.

Desde que Supergasbras introdujera a finales de los años 90 su primer sistema ERP, el volumen de negocio de la empresa se ha duplicado, entre otras cosas debido a la adquisición de la empresa de la competencia Minasgás y a la creación de un departamento de logística central. Ello hizo que los componentes del software conectados por interfaces llegaran a sus límites: en los últimos tiempos solo cubrían el 50 % de los procesos; la otra mitad se realizaba de forma manual o semiautomática. “Decidimos buscar una nueva solución homogénea y, con ello, sentar una base sólida para futuros desarrollos”, explica Marcus Falcão, CIO de Supergasbras. La solución debía ofrecer, entre otras cosas, herramientas de análisis completas, una automatización total de los procesos y la posibilidad del uso móvil. Además, la tecnología debía estar disponible en la nube.

SAP: una solución estándar con el mínimo trabajo de adaptación

Historia de éxito

Marcus Falcão y su equipo de proyecto examinaron con lupa varios sistemas. Su objetivo era introducir un software estándar consolidado con una amplia gama de soluciones de procesos que funcionara totalmente sin desarrollos individuales. Además, el sistema debía poder cubrir las particularidades del sistema fiscal brasileño, por ejemplo la Nota Fiscal. Optaron por la solución completa SAP de SAP ERP y el sistema de logística downstream SAP SDM.

SAP SDM ofrece una administración y una automatización eficientes de toda la cadena de procesos, desde la recepción del pedido, pasando por la planificación del transporte, hasta la facturación, incluido el desarrollo automático de todos los procesos en el sistema SAP a partir de los datos de comunicación de los camiones. De modo que el sistema contabiliza, por ejemplo, movimientos de material automáticamente, crea pedidos o modifica los existentes. El proceso de previsión CPR (Continuous Product Replenishment) garantiza un suministro fiable de los clientes. Dependiendo de los requisitos, los consumos de los clientes se calculan tomando como base el historial de suministro hasta el momento, basándose en parámetros tales como el tiempo atmosférico, o con cualquier otro método que se desee, se predicen y se generan los pedidos correspondientes. Asimismo es posible un suministro en intervalos de tiempo fijos, al igual que la generación automática de mailings a todos los clientes o a un determinado grupo de clientes.

El gran proyecto SAP de Supergasbras comenzó en el año 2014 con el análisis de todos los procesos de negocio. Para la introducción posterior del sistema SAP, Supergasbras contrató a una empresa informática brasileña; los especialistas de Implico Group ayudaron a introducir el sistema SAP SDM.

Implementación en 67 sucursales

En el transcurso de unos pocos meses, las 67 sucursales de Supergasbras fueron dotadas del nuevo sistema. Debido al enorme tamaño de la empresa, la implementación se desarrolló en diferentes fases: en agosto hicieron el cambio una instalación de llenado de gas y dos almacenes de São Paulo, así como la oficina principal y el Shared Service Center, ambos en Río de Janeiro. En octubre les siguieron otras cuatro instalaciones de llenado y 15 almacenes del sureste del país. En noviembre les tocó el turno a siete instalaciones de

Historia de éxito

llenado y 12 almacenes la implementación de SAP SDM, las otras nueve instalaciones de llenado y 15 almacenes, en diciembre.

“La implementación tuvo lugar en cuatro fases para que la formación y la asistencia posterior de los empleados se pudiera ampliar un poco”, apunta Marcus Falcão. Porque: la solución cómoda para el usuario permite dar formación en el plazo de tan solo cuatro meses a 2 000 usuarios de 67 sucursales.

Miles de pedidos, cero errores

Con SAP SDM, Supergasbras ha automatizado todo el desarrollo de sus pedidos. Antes, los empleados debían registrar manualmente miles de pedidos: un método que requería muchísimo tiempo. Actualmente, los procesos se desarrollan solos en segundo plano. Con diferentes métodos, la funcionalidad de previsión CPR calcula cuándo necesita un cliente una recarga, y con los datos de la dirección del sistema SAP ERP genera automáticamente el pedido para el suministro. SAP SDM también realiza automáticamente todos los procesos posteriores, por ejemplo el desarrollo de la Nota Fiscal. En Brasil, un camión cargado de gas puede salir del almacén cuando las autoridades permiten el suministro con la Nota Fiscal. El sistema de planificación de rutas de Supergasbras recibe de SAP SDM todos los datos sobre los pedidos. En el envío se planifican las rutas y se envían a los sistemas telemáticos de los camiones. Cuando un conductor ha finalizado su ruta, los datos se transmiten automáticamente al SAP SDM. Especialmente en el negocio a granel, las cantidades o materiales suministrados pueden variar de las cantidades y materiales planificados, por eso es necesaria una corrección de los datos en el sistema SAP. Con ayuda del software de automatización del proceso SAP SDM PAT ahora se contabilizan automáticamente todos los cambios y complementos necesarios de los objetos en el sistema SAP, por ejemplo movimientos de material, pedidos y costes. Adicionalmente, SAP SDM también controla los procesos del negocio de gas en bombonas de Supergasbras: partiendo de los datos de comunicación, la devolución de bombonas vacías o defectuosas se procesa también de forma automatizada teniendo en cuenta los requisitos fiscales o legales, sin que sea necesaria una intervención manual.

Historia de éxito

De este modo, SAP SDM automatiza toda la cadena de logística: el software realiza todas las tareas rutinarias posibles, los empleados solo deben intervenir cuando se produce un error. Solo de este modo se pueden administrar y supervisar de forma eficiente las enormes cantidades de datos y los numerosos pedidos; al mismo tiempo desciende drásticamente la cuota de errores en comparación con el procesamiento manual. Porque el sistema reconoce datos erróneos y los marca en la transacción de supervisión con banderas rojas o amarillas. Así se pueden corregir los datos erróneos de forma eficiente y rápida. Aquí una ventaja especial es que toda información sobre los flujos de datos se agrupan claramente reconocibles con solo echar una mirada.

Marcus Falcão aprecia mucho, sobre todo, las ventajas de los procesos de previsión: “CPR es una herramienta de previsión extremadamente eficiente y eficaz con diferentes algoritmos. Se trata de una mejora enorme en comparación con antes. De este modo podemos mejorar notablemente nuestro servicio al cliente”. En el pasado, Supergasbras ha utilizado las previsiones exclusivamente para el llenado de los depósitos estacionarios: ahora la empresa quiere introducir el uso también para el negocio de las bombonas.

Cumplidos todos los requisitos

Supergasbras ha alcanzado el objetivo de cubrir todos los procesos con una solución estándar de los sistemas SAP ERP y SAP SDM. Los desarrollos especiales se han limitado a casos excepcionales como requisitos legales o fiscales especiales; su porcentaje se situó en tan solo un 2 %. A Marcus Falcão le ha gustado especialmente la colaboración con los especialistas de downstream de Implico: “Hemos tenido una experiencia muy buena con Implico. Una empresa profesional con un elevado grado de flexibilidad: justo el socio adecuado para un proyecto de estas características”.

Supergasbras pertenece al grupo empresarial SHV Energy, el líder del mercado mundial en la distribución de GLP. SHV Energy tiene 29 empresas filiales en 28 países, principalmente en Europa. Con la introducción de SAP SDM, Supergasbras es pionera en el grupo empresarial, el resto de empresas filiales observan con mucha atención qué ventajas tiene este nuevo sistema para la empresa brasileña. Algunas filiales europeas ya han optado por el sistema SAP, al igual que lo ha hecho Supergasbras.

Historia de éxito

Al poco tiempo de la implementación, Supergasbras ya se estaba beneficiando en muchas áreas de la nueva solución: por ejemplo en muy poco tiempo se han reducido los costes en el Shared Service Center un 10 %. En otras áreas sigue habiendo mucho potencial para aumentar la eficiencia, algo que se percibirá en los próximos meses. “Con el paso del tiempo, Supergasbras irá descubriendo cada vez más posibilidades nuevas para que los procesos de negocio sean aún más eficientes y ahorrar mucho trabajo y tiempo”, afirma Torsten Peter, Managing Partner de Implico. “También las múltiples posibilidades para generar informes con el sistema SAP ofrecen información útil para una optimización dirigida de los procesos”.

Marcus Falcão realiza un balance positivo: “Ha supuesto un gran cambio para nosotros. Hemos rediseñado casi todos nuestros procesos de negocio, y lo hemos conseguido sin tener que interrumpir ni un solo día nuestro negocio”. El CIO está entusiasmado con el proyecto y con las ventajas de la solución integrada. Y añade: “Aún tenemos mucho potencial por delante”.

Acerca de Supergasbras

Supergasbras es la mayor empresa filial de SHV Energy, un líder del mercado mundial en la distribución de GLP. Supergasbras suministra cerca de 1.5 millones de toneladas de gas a unos diez millones de hogares, así como a más de 40,000 clientes comerciales e industriales en Brasil.

La empresa se fundó en 1946 y después de una inversión inicial en el año 1995, actualmente pertenece al 100% al Grupo SHV. Actualmente, Supergasbras tiene más de 4,000 empleados y gestiona 19 instalaciones de llenado y 48 oficinas en Brasil.

Acerca de Implico

El Implico Group optimiza los procesos de logística y comercial es para las empresas petroleras y del gas en el área downstream. La empresa internacional de consultoría y software, con sede en Hamburgo (Alemania), tiene sucursales en Malasia, Rumanía y EE. UU. Actualmente, la empresa fundada en 1983, tiene una plantilla de alrededor de 200 personas.

Implico ofrece servicios de consultoría, servicios de datos y sistemas de software para toda la cadena de suministro: desde la previsión y la gestión de pedidos, pasando por los envíos y la optimización de las rutas, hasta la recopilación de datos y la facturación. Empresas líderes del petróleo y del gas de todo el mundo confían en los conocimientos del sector y las eficientes soluciones TI de Implico.