

Proyecto Soporte Plataforma SAP

Luz Dary Guarín López

John Jairo Lancheros Baique

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN

Escuela de Ciencias Administrativas

Administración de Empresas

Técnica Profesional en Procesos Administrativos

Bogotá D.C., 2018

## TABLA DE CONTENIDO

Presentación.....	3
Justificación.....	4
Necesidades.....	6
Beneficiarios.....	7
Soluciones actuales .....	8
Limitaciones Incorformidades.....	10
Mercado.....	11
Identidad del Negocio.....	12
Misión.....	12
Visión.....	12
Objetivo General .....	13
Objetivos Específicos .....	13
Análisis Pestel .....	14
Ambiental .....	14
Económico .....	14
Legal.....	14
Tecnológico.....	14
Socio-cultural.....	14
Marco Legal .....	15
Conclusiones .....	16

## PRESENTACION

SAP es un programa informático de gestión empresarial que nació en Alemania en los años 70's, en la actualidad es uno de los principales softwares utilizado a nivel mundial, permitiendo recopilar todo tipo de datos de las empresas y procesarlos para proporcionar a las diferentes áreas de la organización, información útil para tomar decisiones.

Su fácil manejo permite planificar, gestionar y compartir los recursos de todas las áreas de la empresa, por lo tanto, sirve para obtener información de la manera más eficiente posible; su gran poder e importancia lo hace uno de los proveedores de software más importantes del mundo.

Entre sus beneficios, SAP ayuda a transformar los datos en información y la información en conocimiento, además, permite tener la información en tiempo real por lo que sus usuarios pueden usar dicha información para toma de decisiones estratégicas a tiempo o, incluso, anticipándose a los cambios, lo cual siempre reporta ventajas competitivas en el mercado.

El proyecto presenta gran importancia ya que cada día son mas las organizaciones que manejan el sistema SAP y al momento de implementar nuestra idea puede generar un gran número de clientes a futuro, permitiendo nuestro desarrollo como organización y nuestro crecimiento económico.

Queremos desarrollar la idea de negocio por medio de una capacitación constante, aprender otros idiomas, especializarnos en diferentes campos, enfocarnos directamente en servir al cliente de una manera oportuna, ya que en esa oportunidad se va a enfocar el éxito de la idea proyectada.

## JUSTIFICACION

Nuestra idea de negocio se plantea partiendo de la necesidad encontrada en las organizaciones donde laboramos que tienen como software principal SAP. Este sistema es una de las herramientas a nivel mundial ya que hace que los procesos de planeación, manejo de recursos, inventarios, nómina, contabilidad, logística y demás áreas se puedan organizar de una forma sistemática enfocada en el control y manejo de la información. Cuando el aplicativo presenta actualizaciones, algunos módulos se desconfiguran y la parametrización presenta novedad. El inconveniente radica que, a la hora de solicitar soporte técnico, este no es inmediato, se debe solicitar por medio de línea de atención, pero el acompañamiento y el soporte para la solución de las novedades se realiza varios días después, lo cual hace que las organizaciones pierdan tiempo afectando sus procesos internos como en el pago de nómina, contabilizaciones, procesos de tesorería, entre otros. La idea de negocio está enfocada a brindar soporte por medio de diferentes canales como telefónico, remoto y presencial a las organizaciones que manejen el sistema SAP y que requieren atención de una manera ágil y casi inmediata a un costo muy bajo, permitiendo a las organizaciones mantener sus procesos continuos y funcionales en todo momento.

Inicialmente nos enfocaremos en el módulo de nómina ya que por la experiencia que tenemos del mismo es el que más requiere soporte, este nicho de mercado nos brinda la capacidad de ser más competitivos e incursionar en el mercado.

A nivel social pretendemos realizar un gran impacto ya que ofreceremos un servicio de calidad, garantizándole a las organizaciones un bienestar a sus empleados como producto de un soporte ágil, a tiempo y eficaz; adicionalmente brindaremos capacitaciones a los mismo con el fin

de que realicen un trabajo mas eficiente y profesional contribuyendo a los objetivos de las empresas.

Teniendo en cuenta que SAP constantemente actualiza sus módulos se pretende diseñar una página WEB con cursos virtuales donde podrán acceder nuestros clientes mejorando el desempeño al interior de sus compañías y siendo más competitivos a nivel laboral.

Finalmente, la viabilidad del proyecto radica en el crecimiento y participación de SAP en el mercado nacional, cada vez son más las empresas que se adquieren este software, lo cual hace que nuestro servicio se expanda a esa misma velocidad. Nuestro primer enfoque será las empresas pequeñas y medianas que no pueden pagar soporte premium directo a SAP, pero que igual lo requieren.

## PENTÁGONO DE PERFILACIÓN DE CLIENTES

### NECESIDADES:

Somos conscientes que las empresas necesitan respuestas efectivas y eficientes a la hora que se presentan novedades en las organizaciones, en este caso somos testigos de las pérdidas de tiempo que generan las respuestas no efectivas dentro de una empresa y al final el costo económico que representa. El software SAP, que es implementado por las más grandes organizaciones a nivel nacional e internacional, en algunas oportunidades a raíz de las actualizaciones hace que los módulos y las parametrizaciones realizadas inicialmente se desconfiguren lo cual genera que los procesos de nómina que es donde queremos enfocarnos no se ejecuten correctamente generando retrasos en los pagos o que se realicen pagos de forma incorrecta. Por consiguiente, la idea de negocio esta enfocada en brindar un servicio de soporte técnico que solucione las fallas generadas en las empresas. Este servicio a diferencia de las líneas actuales que ofrece SAP, se realizará a un menor costo, en donde las empresas que no pueden pagar soporte VIP tengan la oportunidad de recibir un buen servicio acorde a sus necesidades y de forma inmediata.

## BENEFICIARIOS / EXPECTATIVAS:

La consultoría va dirigida a todas las empresas que manejen el programa SAP, por su elevado precio son grandes empresas quienes implementan este software el cual es muy demandado por su gran tecnología.

Los beneficios para la empresa es que en el menor tiempo posible se le brinde respuesta rápida y oportuna y no como actualmente sucede en que el proveedor puede demorar hasta 3 días para solucionar algún problema en el sistema.

Económicamente es un negocio en donde el pago es casi de inmediato por lo que es importante que el consultor de SAP domine los aspectos fundamentales de la parametrización y configuración del sistema.

Esperamos enfocarnos en las pequeñas y mediana empresas brindando soporte a nivel nacional, enfocándonos en la atención al cliente de forma oportuna, al momento que el cliente lo solicite. Para estas empresas el poder contar con esta clase de soporte es un gran beneficio ya que el costo de la inversión será menor que un soporte premium o VIP de la marca directa de SAP.

## SOLUCIONES ACTUALES:

Las organizaciones actualmente cuando necesitan algún tipo de soporte relacionado con el software SAP, acuden al soporte adquirido al momento de comprar las licencias en la organización, según nuestra investigación encontramos que los soportes están ligados a al tipo de servicio contratado, en este caso una organización que grande puede adquirir soporte VIP el cual incluye apoyo en todo momento, pero esto implica un gran costo para cualquier organización, hay otros tipos de soporte, pero no acompañamiento soporte todo el tiempo, como se indica depende de la capacidad de pago de la empresa. Es por eso por lo que las empresas en su gran mayoría cuando presentan novedades en el aplicativo la respuesta no es inmediata si están fuera de un rango de horario y si es un soporte personalizado es demorado ya que depende de la disponibilidad del consultor.

Dentro de nuestro estudio de servicio podríamos determinar la forma de trabajo según las necesidades de las empresas que soliciten nuestra consultoría:

1. Soporte telefónico, dar una solución inmediata a los requerimientos que las empresas necesitan, para ello se tiene contemplado que una vez los usuarios generen un ticket sea por el medio telefónico, vía web o a través de una APP, se atiende en un lapso no mayor a 30 minutos, actualmente las compañías toman de 2 a 4 horas para estas atenciones, lo cual puede ser demasiado tiempo para algunos clientes o los obligan a adquirir unos planes de soporte excesivamente costosos que rara vez son adquiridos por el cliente.

2. Soporte remoto, para este propósito se va a contar con un pool de expertos que puedan atender tanto horario extendido, hasta la posibilidad de tener expertos que laboren en horarios 7x24, este nicho de mercado no está cubierto por las actuales empresas que prestan el soporte.

3. La demanda actual de mercado exige soluciones prácticas ágiles y cuantificables, esto nos permite como organización y empresa brindar a través de diferentes herramientas un soporte más eficiente por esta razón se consideró una tercera opción de soporte llamada on site, esta se diseñó considerando los horarios de las empresas y la posibilidad de atenderlos tanto en horario hábil (8 a 6), incluso proyectado a horarios extensivos como puede ser de las (18:00 a las 23:00) .

## LIMITACIONES INCONFORMIDADES / FRUSTRACIONES

De acuerdo con la investigación se puede deducir que la mayor inconformidad de la empresa se da en especial por el tiempo de espera al que debe someterse cuando se requiere de un asesor SAP, esto trae grandes inconvenientes ya que en casos tan importantes como es el pago de la nómina, un empleado no va a entender que no va a recibir su salario solo porque el sistema tiene una mala parametrización.

Para nosotros como organización una de las principales frustraciones que podríamos encontrar en el camino es el costo de los cursos y capacitaciones certificables que brinda SAP, que son necesarios para poder iniciar nuestra idea de negocio.

## MERCADO:

Según estudio realizado, SAP tiene cerca de 320.000 clientes en 190 países, por lo que nos centraremos en las empresas colombianas.

**TAM:** No se tiene un estimado de las empresas colombianas, pero si se pudo identificar que actualmente está en auge las medianas empresas que están implementando el sistema.

A continuación, se relacionan las empresas más destacadas que cuentan con el software.



**SAM:** En principio la idea de negocio comienza en la empresa Thomas Greg, en el área de nómina que cuenta con un aproximado de 4.000 empleados a quienes se les realiza liquidación e ingresos de novedades por el sistema SAP.

**TM:** se estima que al terminar el primer año se pueda asesorar un total de 10 empresas.

## IDENTIDAD DEL NEGOCIO

### MISIÓN

Somos una empresa que conoce las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, ofreciendo asesorías con la más alta calidad y confiabilidad, apoyados de un personal idóneo y responsable.

### VISIÓN

Ser una empresa líder e innovadora en Consultorías y soporte en el sistema SAP, reconocida a nivel nacional por nuestro servicio eficiente y compromiso con el cliente.

## OBJETIVO GENERAL

Posicionar nuestra organización dentro del mercado empresarial como una opción ágil y efectiva a la hora de brindar soporte para el sistema SAP enfocado a las novedades de nómina y contabilidad, por medio de nuestros diferentes canales de atención, aportando a la productividad de las organizaciones que soliciten nuestros servicios a nivel nacional.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Realizar el análisis financiero para determinar los costos y verificar la viabilidad del plan de negocios, conociendo las condiciones de financiamiento y amortización pronosticando así su rentabilidad a futuro.
2. Realizar un estudio técnico para determinar el tamaño y el proceso de montaje, funcionamiento y nivel de tecnología que se necesita.
3. Identificar el trámite legal, los permisos necesarios y las entidades relacionadas con la creación de empresa.
4. Determinar la manera de prestación del servicio.
5. Encontrar los precios más adecuados al tipo de servicio y exigencia de los usuarios.
6. Aplicar las mejoras en las diversas áreas, utilizando un método de monitoreo para asegurar que estas se estén llevando a cabo de la forma correcta.

**AMBIENTAL:** Al ser un servicio de consultoria y soporte tecnico no se presenta ninguna novedad que afecte al medio ambiente

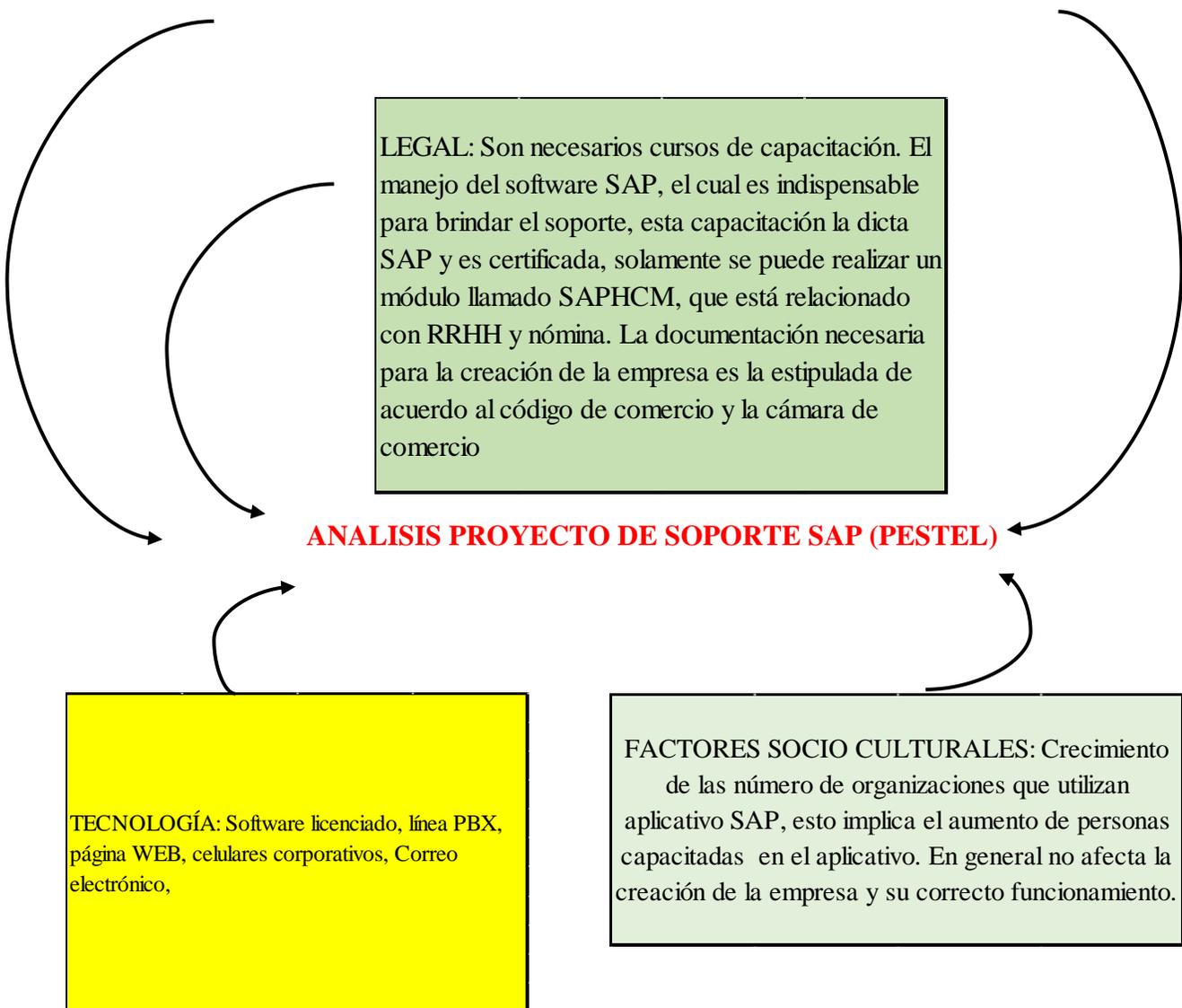
**ECONOMICAS:** Actualmente se esta enfrentando una caída del dólar, esto puede afectar los pagos de las empresas ya que SAP es una multinacional y normalmente se establecen los negocios en Dólares, se presenta un repunte en las tasas de interes que pueden afectar si en algun momento necesitamos prestamo bancario para el inicio de la empresa

**LEGAL:** Son necesarios cursos de capacitación. El manejo del software SAP, el cual es indispensable para brindar el soporte, esta capacitación la dicta SAP y es certificada, solamente se puede realizar un módulo llamado SAPHCM, que está relacionado con RRHH y nómina. La documentación necesaria para la creación de la empresa es la estipulada de acuerdo al código de comercio y la cámara de comercio

### **ANALISIS PROYECTO DE SOPORTE SAP (PESTEL)**

**TECNOLOGÍA:** Software licenciado, línea PBX, página WEB, celulares corporativos, Correo electrónico,

**FACTORES SOCIO CULTURALES:** Crecimiento de las número de organizaciones que utilizan aplicativo SAP, esto implica el aumento de personas capacitadas en el aplicativo. En general no afecta la creación de la empresa y su correcto funcionamiento.



## MARCO LEGAL

Para la constitución de nuestra Consultoría nos regiremos por la normatividad Colombiana basados en la Constitución Nacional y sus diferentes instituciones:

- Disponibilidad del nombre para ser registrada
- Estatutos de la Compañía previa reunión con los socios.
- Firma escritura pública de constitución de la sociedad
- Registro en la Cámara de Comercio
- Obtener copia del certificado de existencia y representación legal en la Cámara de Comercio.
- Obtener número de identificación tributaria NIT, para impuestos del orden nacional
- Apertura de una cuenta bancaria con el nombre de la compañía
- Inscribir libros de negocios ante la cámara de comercio
- Tramite en la DIAN del RUT
- Solicitud de resolución de facturación ante de la DIAN

Teniendo en cuenta que SAP es una empresa multinacional y que los vamos a representar, se tomaran los cursos necesarios e indispensables para la debida certificación que nos garantizará dar el soporte a nuestros clientes sin infringir las normas legales.

## CONCLUSIONES:

Dentro de las organizaciones se hace cada vez mas importante contar con soporte para cada una de las necesidades que se presentan en la organización, no es diferente para las organizaciones que manejan el software SAP, que es de gran ayuda ya que organiza la información de la empresa, permite crear informes y estadísticas con base a la información que almacenemos hay, por otra parte, permite llevar nominas grandes y maneja la contabilidad de una empresa sin inconvenientes. Sin embargo, como todo sistema, se actualiza, presenta errores y genera novedades, que deben ser solucionadas por un experto. Nuestra idea de negocio quiere hacer parte de esas soluciones buscadas por las empresas, prestar un buen servicio, hacer lo rápido, evitando que las empresas caigan en demoras y perdida sería nuestra razón de ser.

Podríamos encaminar nuestro servicio como la forma más económica y eficiente de conseguir soporte en SAP y capacitación en el sistema, con tendencia al crecimiento ya que el aplicativo es utilizado cada día mas por organizaciones a nivel nacional.