

GARCÍA CARRIÓN transforma la experiencia de sus clientes y proveedores a través de la digitalización

POR CÉSAR GARCÍA NAVARRO
Senior Manager en Minsait

Hace un año y medio, la empresa familiar líder del sector bodeguero y de zumos en Europa anunció la puesta en marcha de su nueva plataforma digital basada en SAP S/4HANA. Culminaba así con éxito el primer paso de una estrategia de transformación digital que ahora se extiende al ámbito de sus clientes, consumidores y proveedores, siendo nuevamente Minsait, una empresa de Indra, su socio colaborador

GARCÍA CARRIÓN decidió apostar por transformar digitalmente su empresa, algo que actualmente se ha vuelto crítico para la supervivencia de las organizaciones, con la implantación de una nueva plataforma digital de SAP. La estrategia requería, por un lado, conservar diecisiete años de historial de operaciones y, por otro, implementar mejoras en procesos como tesorería, planificación presupuestaria del área comercial y financiera, planificación de la producción y tecnología de integración.

Para ello, renovó completamente tanto sus sistemas basados en SAP (ERP, PI, APO, BW) como otros existentes en la compañía y los migró a una tecnología mucho más potente: SAP S/4HANA, BW/4HANA, BPC11, Process Orchestration y SAP Integrated Business Planning (IBP). La experiencia fue un éxito, lo que ha permitido a GARCÍA CARRIÓN centrarse en los nuevos retos consecuencia del fuerte crecimiento de la demanda de comercio online y de las tensiones, en aumento, de la cadena de suministro.

Como paso previo, se revisaron en profundidad dos áreas vitales para la empresa de consumo:

- ▶ **La experiencia de clientes y consumidores**, que incluye los procesos de comercio B2B2C, venta, atención al cliente, marketing y la gestión unificada y segura de los datos.
- ▶ La relación con los proveedores, aprovisionamiento estratégico y acceso a las redes de suministro.

HACIA UNA NUEVA EXPERIENCIA DE CLIENTE

El fuerte crecimiento del comercio online ha abierto una etapa donde es fundamental que las empresas de consumo conecten eficazmente con los clientes, las tiendas, el canal HORECA, Amazon y AECOC (Asociación de Fabricantes y Distribuidores), entre otros.

GARCÍA CARRIÓN, después de realizar una comparativa de productos líderes del mercado, seleccionó la Suite de **SAP Customer**

Ha permitido a GARCÍA CARRIÓN centrarse en los nuevos retos consecuencia del fuerte crecimiento de la demanda de comercio online

Experience, opción preferida por parte de los usuarios clave del departamento de ventas y administración comercial, frente a otras conocidas alternativas. Los evaluadores consideraron que era la que ofrecía mayores prestaciones y que se integraba de forma más eficaz con su plataforma digital basada en SAP S/4HANA. Minsait fue la compañía elegida para la implementación de la Suite completa, que incluía Ventas, Atención al cliente, Marketing, Customer Data Cloud y Commerce Cloud.

El proyecto incluía aspectos clave como la definición de un **catálogo único de productos** en SAP Commerce Cloud para todos los canales, actualizado en tiempo real y accesible desde los Marketplace de Amazon y AECOC.

Además, con SAP S/4HANA y mediante SAP Cloud Integration, se accedía directamente a los procesos comerciales, de clientes y producto terminado, que se integraban en una única plataforma.

El proyecto se desarrolló siguiendo la metodología Agile, que permitió que los usuarios pudieran **disponer de nuevos módulos y funcionalidades de forma progresiva**. Se inició con la homogeneización del dato maestro, simplificando y centralizando el proceso de alta de clientes y producto terminado. A continuación, se implementó el módulo de Sales, con la gestión de visitas, clientes y contactos; posteriormente, oportunidades y contratos; después, el alta de pedidos integrado con el sistema S/4HANA y; finalmente, la gestión del punto de venta.

En paralelo se implementaron otros módulos de la suite SAP CX, como Service y Marketing tanto del canal B2B como B2C.

Esta transformación digital tiene además el mérito de haberse desarrollado en plena pandemia, por lo que se llevaron a cabo en remoto las reuniones de trabajo, la toma de requisitos, la parametrización y configuración de la solución y las pruebas de usuario. Todo ello fue posible gracias a la solución Cloud, que habilitó el trabajo a distancia y permitió una comunicación e interacción entre el cliente y Minsait ágil y eficiente.

En definitiva, GARCÍA CARRIÓN hoy ha conseguido aumentar sus capacidades en toda la cadena de valor que se traducen en beneficios significativos:

- ▶ **Eficacia en campañas de marketing**, gracias a la visión 360º de sus clientes.
- ▶ **Trazabilidad completa** del ciclo de venta comercial.
- ▶ **Cumplimiento de la normativa GDPR** de protección de datos, con un perfilado de clientes y consumidores adaptado a sus necesidades.
- ▶ **Automatización de ofertas** dentro de un proceso end-to-end.
- ▶ **Mejora del servicio** y aumento de la fidelización.
- ▶ **Catálogo de productos único y actualizado** para sus canales y Marketplace, que disponen de esta información en tiempo real.

TRANSFORMACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMPRA

La cadena de suministro se está viendo afectada por múltiples acontecimientos que forman parte de una profunda transformación que se está produciendo en la sociedad y que afecta de forma crítica al comercio global. Las empresas deben adaptarse al nuevo



Las empresas deben adaptarse al nuevo entorno y transformar sus procesos para hacerlos más ágiles facilitando el acceso a las redes de compradores

entorno y transformar sus procesos para hacerlos más ágiles, facilitando el acceso a las redes de compradores y proveedores que garanticen el suministro, siendo capaces de evaluar a sus proveedores y negociando eficazmente los contratos.

GARCÍA CARRIÓN se propuso mejorar sus procesos de aprovisionamiento y contratos para todo tipo de compras, tanto de materiales como de servicios. Con este fin se implementó **SAP Ariba Strategic Sourcing Suite**, que incluía los procesos de:

- ▶ Gestión de proveedores (SAP Ariba Supplier Lifecycle and Performance)
- ▶ Licitaciones (SAP Ariba Sourcing)
- ▶ Gestión y Negociación de Contratos (SAP Ariba Contracts), que optimiza el aprovisionamiento teniendo en cuenta especificidades de sus diferentes categorías: Zumos, Materiales Auxiliares, Vinos, Compras Generales.

Para tomar esta decisión, se evaluó como un aspecto clave la integración con SAP S/4HANA donde se completa la gestión de los procesos de compra y aprovisionamiento.

La integración se realizó con SAP S/4HANA y diferentes módulos que componen la Suite de SAP Ariba mediante SAP Cloud Integration Gateway, que centraliza y facilita todo el proceso.

La estandarización de SAP Ariba y su posibilidad de adaptación, permitió cubrir todos los procesos de compras ya existentes en García Carrión y, a su vez, mejorarlos para adecuarlos a las mejores prácticas del mercado.

El uso de SAP Ariba Network, como plataforma de intercambio y comunicación con los proveedores, simplificó y optimizó todos los procesos y facilitó la implementación.

Beneficios de disponer de esta nueva plataforma:

- ▶ **Garantía de suministro** gracias a la colaboración con los proveedores estratégicos
- ▶ **Optimización de los procesos de licitación** con una mayor productividad
- ▶ **Mejor negociación**, con foco en los proveedores homologados
- ▶ **Mayor visibilidad, trazabilidad** y control post-contratación

Con la implementación de los nuevos procesos de experiencia de clientes y proveedores, GARCÍA CARRIÓN ha dado un enorme impulso en sus objetivos de digitalización y ahora está plenamente preparada para afrontar los nuevos desafíos del comercio global y la optimización de sus procesos logísticos. Gracias a su espíritu innovador, la empresa da un paso más en su historia de 130 años, en estrecha colaboración con Minsait.