



Flecha Bus: versatilidad y adaptación ante el crecimiento con SAP ERP®

Foto: Flecha Bus, Buenos Aires, Argentina. Autorizada su utilización.

Resumen ejecutivo

Situación previa

Objetivos

Implementación

Beneficios

Compañía

Derudder Hnos. S.R.L. (Flecha Bus)

Industria

Transporte

Productos y servicios

Transporte de pasajeros y turismo

Websitewww.flechabus.com.ar**Soluciones SAP®**

SAP ERP ECC 6.0

Partner

Process Technologies S.A.



Flecha Bus es una empresa argentina que opera en el mercado de transporte de pasajeros desde 1959. Con el compromiso y la responsabilidad de brindar los más altos estándares en su servicio, aspira a convertirse en una compañía líder en la región del Mercosur. Uno de los pilares de su desarrollo es la búsqueda constante de mejoras tecnológicas en su gestión. Por ello, la innovación de un sistema interno en sus procesos financieros, a través de SAP ERP, fue un salto clave para la **consolidación de su sector administrativo**.

Resumen ejecutivo

Situación previa

Objetivos

Implementación

Beneficios

La ruta hacia el cambio y la innovación constante

Desde hace más de 50 años, la empresa de transportes y turismo Flecha Bus tiene como misión brindar a sus pasajeros un servicio de calidad que logre satisfacer todas sus necesidades. Sus objetivos principales implican la dedicación diaria a lograr una gestión de calidad que apunte a la distinción y seguridad de sus clientes. La eficacia en la prestación del servicio es un requerimiento imprescindible para respaldar su crecimiento.

Para eso se encuentra en constante innovación, apuntando a nuevas alternativas tecnológicas que permitan incrementar la calidad en la gestión de los procesos internos y externos de la firma. Su meta es encabezar el mercado de transporte de pasajeros en toda la Argentina y proyectarse hacia el Mercosur como una empresa líder en la región.

A partir de 2006, Flecha Bus fue aumentando su staff de 400 empleados hasta conformar el equipo de 2.300 colaboradores con que cuenta en la actualidad. A eso se suma la incorporación, en 2009, de otras compañías de transportes locales como San José y Chevallier, y dispone actualmente de dos mil puntos de venta en todo el país. Tal desarrollo, disparado en los últimos años, hizo impres-



2.300
empleados
se desempeñan
en Flecha Bus

cindible una renovación en su sistema interno de gestión financiera.

Pero el cambio estaba acompañado de una necesidad específica: no perder las particularidades del sistema de venta, propio de la industria de transporte de pasajeros. Adicionalmente, era necesario contar con una herramienta de back office para administrar los fondos.

El desafío, entonces, consistió en hallar un sistema ERP capaz de respaldar el crecimiento de Flecha Bus, de adaptarse a su industria y de permitir un desarrollo constante.



Resumen ejecutivo

Situación previa

Objetivos

Implementación

Beneficios

Una herramienta que se adapte al éxito

Así, el enorme crecimiento de Flecha Bus generó la necesidad de cambiar su herramienta de gestión financiera. Hasta el momento de optar por el cambio contaban con un desarrollo realizado por la propia compañía. Sin embargo, la incorporación de otras firmas y la cantidad de puntos de venta puso en jaque su capacidad de operación.

El principal problema era todo el movimiento financiero de las 2.000 bocas de expendio, que incluye las cuentas a cobrar, cuentas a pagar, tesorería y los procesos de backoffice común a las empresas. El volumen de operaciones era de tal magnitud que la empresa ya no podía asegurar la consistencia de los datos de cada agencia de ventas sobre el ingreso de fondos y rutas de facturación.

A la hora de elegir un socio tecnológico, se evaluaron varios sistemas ERP nacionales, pero ninguno de ellos podía soportar el crecimiento de la compañía, y además no permitían la integración de otras herramientas. Finalmente, SAP ERP se presentó como la plataforma que mejor se adaptaba a las particularidades de Flecha Bus. La flexibilidad de la solución le permitió integrar otras aplicaciones como la de gestión de materiales e inventarios.



2.000

puntos de venta
acercan a Flecha Bus
a sus clientes

Esta última, acoplada al sistema de mantenimiento de los ómnibus, permite prever, en función de parámetros y recorridos, la necesidad de repuestos e ingresos al taller mecánico.

De este modo, SAP ERP fue la mejor opción por su capacidad de soportar el crecimiento de Flecha Bus con un sistema de gestión ilimitado y versátil.



Resumen ejecutivo

Situación previa

Objetivos

Implementación

Beneficios

La puesta en marcha de un proyecto con desafíos

Con el respaldo de partner Process Technologies, Flecha Bus comenzó a definir el modelo de gestión a fines de 2007. El proceso de implementación implicó un año y medio de trabajo. Tuvo una etapa crítica durante el desarrollo de la interfaz, que fue realizada a medida para integrar a SAP al modelo de ventas de la industria. Se trató de un procedimiento que requirió una adaptación constante para que Flecha Bus no perdiera la operatividad de su negocio hasta la salida en vivo.

Fue un trabajo complejo, pero básicamente ordenó bastante todas las gestiones. Los relevamientos llevaron su tiempo debido a que las unidades de gestión en todo el país estaban muy dispersas.

La incorporación de dos compañías nuevas era reciente y la unificación se estaba consolidando.

La fase más complicada fue la de conciliar el sistema de ventas con la interfaz porque el primero pertenecía a un proveedor externo. Finalmente, salió en productivo en julio de 2009.

Por parte de Flecha Bus participaron cinco personas y al menos 10 consultores por el lado del partner. Se definieron usuarios clave por cada área o módulo de cuentas a cobrar, a pagar y contabilidad y sobre esa segregación de funciones se realizó la capacitación, que fue directa.

“Gracias a la flexibilidad de SAP ERP podemos definir y redefinir nuestro modelo de gestión a la medida de las necesidades propias de la industria del transporte de pasajeros y el turismo”.

Marcos Anselmi, Gerente de Producto y Mejoras de Procesos de Derudder Hnos. S.R.L.



Resumen ejecutivo

Situación previa

Objetivos

Implementación

Beneficios

Un crecimiento en piloto automático

Desde la implementación de SAP ERP, los beneficios se han ido multiplicando. Hoy, por ejemplo, es mucho más sencillo cubrir un puesto vacante en la administración dado que al contar con un sistema de circuitos estandarizados es más fácil hallar un candidato capacitado que conozca el entorno SAP. Antes, al utilizar una herramienta propia, toda incorporación requería tiempo de capacitación y adaptación.

En cuanto a los beneficios de la gestión administrativa y financiera de la firma, con SAP ERP los 2.000 puntos de venta de Flecha Bus tienen ahora la posibilidad de registrar el movimiento de las cuentas y la liquidación de manera mucho más eficaz y simple. Antiguamente, el registro debía realizarse dos

veces, ya que cada una de las agencias es un cliente interno y debe rendir las ventas diariamente. La automatización de este proceso permitió una contabilidad instantánea con un margen de error mínimo.

También se redujeron tareas que se realizaban manualmente como el ingreso de todas las ventas al sistema. SAP ERP también permite obtener los extractos bancarios, verificar que las boletas de depósito realmente se hayan acreditado en la cuenta de la empresa y que la rendición de la agencia se baje sobre información cierta.

Así, SAP se ha convertido, para Flecha Bus, en el mejor copiloto en el camino hacia el éxito.

“SAP ERP no sólo permite consolidar y expandir el crecimiento, además brinda reducción en los márgenes de error, más seguridad en la información y nos permite tomar mejores decisiones estratégicas de negocio.”

Marcos Anselmi, Gerente de Producto y Mejoras de Procesos de Derudder Hnos. S.R.L.

