Picture Credit | Customer Name, City, State/Country, Used with permission

Una empresa que ‘informa’ con rigurosidad

INFORMA

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Organización

INFORMA D&B

Sector

Servicios de información de empresas

Productos y Servicios

Informes de empresas, bases de datos de marketing e información de empresas para empresas en todos su ámbitos

Web

www.informa.es

Soluciones y Servicios SAP

SAP ERP, SAP NetWeaver Business Warehouse, SAP CRM y SAP NetWeaver Portal

Para la empresa INFORMA, especializada en servicios de información empresarial, era crucial integrar sus sistemas de gestión, tener una visión lo más completa posible de sus clientes para poder ofrecer un servicio de máxima calidad y disponer de una información rigurosa para que éstos puedan tomar decisiones de negocio bien fundamentadas. Con esta finalidad, han confiado en diferentes soluciones de SAP que les han permitido hacer realidad estos objetivos.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Información de empresas para empresas

Fundada en 1992, INFORMA D&B pertenece al Grupo CESCE y se dedica al suministro de información comercial, financiera y de marketing de empresas y empresarios, para que puedan aumentar el conocimiento de clientes y proveedores y minimizar el riesgo comercial. Una actividad en la que es líder de mercado.

La compañía nace con la misión de facilitar la toma de decisión de sus clientes, por ello adopta los siguientes valores:

- Orientación a la calidad e innovación en productos y servicios mediante el tratamiento sistematizado y exhaustivo de las fuentes de información disponibles.
- Orientación a la satisfacción de sus clientes, como empresa de servicios de información que facilita la toma de decisiones, con productos de calidad y en condiciones competitivas.
- Transparencia y respeto escrupuloso de la legalidad, respeto por el medio ambiente y compromiso con la prevención de la contaminación.
- Mantener la eficiencia en sus procesos para maximizar la rentabilidad de la compañía.
- Construir una empresa donde las personas deseen trabajar.

INFORMA cuenta actualmente con 338 empleados, repartidos entre las oficinas centrales de Madrid, y las 20 delegaciones que tiene la organización en toda la geografía española, además de diversas filiales en el extranjero.

Hoy en día, factura más de 56,1 millones de euros anuales a nivel individual y 85,6 millones de euros a nivel consolidado, y cuenta con más de 130.000 clientes y tres millones de usuarios a través de sus dos marcas, Informa y eInforma.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Innovación al servicio del cliente

La oferta de servicios de INFORMA es muy variada, desde facilitar informes de empresas y autónomos tanto nacionales como internacionales; soluciones financieras como SABI, Portfolio Manager y Servicios del Registro, hasta soluciones de marketing como Consultoría, Prospecta o Bases de Datos internacionales y otros servicios como la valoración de empresas, información sectorial, etc.

Este tipo de servicios, en muchos casos, son vitales para que las organizaciones puedan tomar decisiones más eficientes. De ahí que para INFORMA la información que maneja y gestiona sea clave para ofrecer un excelente servicio a sus clientes.

Para mantener su liderazgo en el mercado y su evolución positiva, además de una adecuada gestión interna, la compañía es consciente de la importancia de trabajar en tres áreas: la capacidad de capturar información desde todo tipo de fuentes, como registros oficiales, depósitos de cuentas, prensa, redes sociales…; la innovación aplicada al análisis de la información para conseguir una constante mejora de la información sectorial y de la cartera de clientes, y mejoras en el ámbito de las plataformas de difusión de sus productos, tanto de las ya existentes como las de nuevo desarrollo.

Precisamente, la empresa ha presentado en 2012 dos nuevas webs para cada una de sus marcas: www.informa.es y www.einforma.com. En el caso del portal de INFORMA, ha trabajado en que el acceso a los informes sea lo más sencillo posible y que los usuarios puedan escoger cómo visualizarlos y organizarlos a través de su sistema de navegación. Para eInforma, además de una renovación total del portal, el objetivo ha sido mejorar al máximo su usabilidad y dejar preparada la web para incorporar los nuevos productos que se están desarrollando.

Además, ha realizado importantes esfuerzos en el desarrollo de aplicaciones gratuitas para plataformas Apple iOS y Android, y para que la información sea accesible para sus clientes de forma óptima a través de tablets y en smartphones.

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Garantía de integración de los sistemas

En el pasado, INFORMA disponía de sistemas de gestión heterogéneos y utilizaba múltiples aplicaciones independientes por áreas, lo que dificultaba la obtención de información conjunta en tiempo real. Para resolver esta limitación, la organización se planteó llevar a cabo una renovación de sus sistemas de gestión para integrar las aplicaciones que utilizaban los departamentos de contabilidad, marketing y comercial.

Fue entonces cuando realizó una prospección de mercado. En este proceso de selección primaba encontrar un proveedor que pudiese garantizar una integración completa entre el sistema de gestión, la solución de gestión de relaciones con los clientes (CRM) y el software de analítica. La tecnología de SAP fue la elegida por su funcionalidad y porque era la que mejor se adaptaba a este requerimiento de la compañía.

"La implantación del CRM permite al departamento comercial unificar toda la información de nuestros clientes para realizar una mejor gestión de los mismos desde las distintas áreas de la compañía. Todos podemos conocer lo que sucede en nuestra cartera de clientes y coordinar todos los contactos con los mismos. El siguiente paso será la puesta en real de los informes en BI que nos permitan la generación de informes de gestión para toda la Dirección Comercial"

Valentín Arce. Director Comercial de INFORMA

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Integración y visión 360º del cliente

Una vez que la tecnología de SAP resultó elegida para emprender el proyecto de homogeneización de sus sistemas de gestión y obtener una visión 360º grados del cliente, INFORMA emprendió el proceso de implementación de las plataformas de SAP, entrando en productivo en 2009. Durante el periodo de implantación, la compañía ha venido trabajando con diferentes partners en función de las áreas de negocio.

La iniciativa tecnológica dio sus primeros pasos con la implementación de SAP ERP, concretamente el módulo de finanzas y controlling para gestionar con él todo el área financiera de la compañía, y el módulo de recursos humanos, para resolver los temas relacionados con el capital humano.

Además, se implantó un sistema de suministro de información para el empleado en modalidad de autoservicio con SAP NetWeaver Portal.

En el área de gestión de clientes, la solución desplegada fue SAP CRM, para agilizar todas las operaciones relacionadas con éstos y mejorar la atención al cliente.

Para coronar este plan de integración, se instaló también la solución SAP NetWeaver Business Warehouse (BW), como plataforma de gestión de la información para los departamentos financiero y comercial.

"El módulo de finanzas ha generado dos grandes beneficios: mayor agilidad y optimización de procesos contables y una mejor gestión de las cuentas a cobrar. Adicionalmente, gracias a su integración con el sistema CRM nos ha permitido mayor visibilidad de la información desde las distintas direcciones de la compañía"

Javier Seisdedos. Director Financiero de INFORMA

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Excelencia en la gestión de la información

Las soluciones de SAP, albergadas en un servidor HP con sistema operativo Windows Enterprise Server y base de datos Oracle, son utilizadas por 146 profesionales de los departamentos de Finanzas, Recursos Humanos, Atención al Cliente, Marketing y Comercial. Adicionalmente todos los empleados tienen acceso al autoservicio del portal para la gestión de sus solicitudes y acceso a su información de Recursos Humanos.

En lo que se refiere al sistema de gestión, con el módulo de finanzas y controlling INFORMA ejecuta todas las tareas relacionadas con contabilidad financiera y analítica, impresión de facturas y gestión de cobros, gestión de inmovilizado y tesorería; mientras que con el de recursos humanos se gestionan los datos maestros de personal, cálculo de nómina, gestión de tiempos y evaluación del desempeño. El portal de autoservicio del empleado es soportado por SAP NetWeaver Portal.

Con el sistema SAP CRM se llevan a cabo todas las actividades relativas al tratamiento de campañas de marketing, registro de actividades y oportunidades de ventas y atención al cliente. Finalmente, con SAP NetWeaver BW se ha optimizado el acceso a la información y la generación de informes para los departamentos financiero y comercial.

"Desde la implantación de SAP para la gestión de personal, se ha conseguido que los trámites del departamento se simplifiquen y sean menos burocráticos"

Ana María García. Directora de Recursos Humanos de INFORMA

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Más eficiencia para las áreas de contabilidad, marketing y comercial

Sin duda, los objetivos prioritarios de este proyecto, conseguir la integración de los sistemas de las áreas de contabilidad, marketing y comercial, así como obtener una visión completa de los clientes, se han cumplido.

Sus procesos contables se han optimizado y, de esta forma, se ha acortado considerablemente el tiempo necesario para generar los reportes mensuales. Los beneficios del departamento financiero también se plasman en una mejora de la gestión de las cuentas a cobrar, lo que ha supuesto una importante reducción del plazo medio de cobro a sus clientes. La actividad de sus filiales en Portugal, Perú y Colombia está centralizada en Madrid.

Con SAP NetWeaver Portal, ahora los trabajadores tienen a su disposición muchos más datos laborales y personales, cuya consulta y gestión es rápida y sencilla. Además, el módulo de gestión de RR.HH. permite a los empleados de este departamento acceder de forma rápida, fiable y flexible a la información, y elaborar diversos informes para la gestión del talento en la empresa.

Por otro lado, la implantación de SAP CRM ha ayudado a INFORMA a conocer mejor al cliente, sus preferencias y necesidades. Actualmente el departamento comercial dispone de toda la información relativa a sus clientes y la empresa puede realizar una mejor gestión de los mismos desde las distintas áreas. El Servicio de Atención al Cliente también se beneficia de la solución y más del 95 por ciento de las cuestiones que recibe, se resuelven en la primera llamada.

"Con SAP CRM, nuestro servicio de Atención al Cliente accede a toda la información necesaria más rápidamente sin tener que consultar con otros departamentos, lo que nos ayuda a dar un mejor servicio"

Conrado Martínez. Director de Marketing de INFORMA

Resumen ejecutivo

Organización

Visión

Por qué SAP

Implementación

Solución

Beneficios

Futuro

Nuevos proyectos en marcha

Con la implantación de las soluciones de SAP, INFORMA ha logrado avanzar en la homogeneización de sus sistemas de gestión y ha conseguido que sus procesos de negocio clave sean más eficientes. Fruto de los resultados de estas iniciativas, la compañía ha encontrado en SAP un fiel aliado por lo que, en el caso de que la funcionalidad de su tecnología encaje en sus objetivos, seguirá confiando en el proveedor.

En sus planes, figura emprender nuevos proyectos relacionados con SAP NetWeaver BW, SAP CRM y SAP NetWeaver Portal para obtener aún más mejoras para su negocio en las áreas de Comercial, Marketing y RR.HH.