



## 3GH INFORMÁTICA INTEGRAL HACIA LA EXCELENCIA DE GESTIÓN

### DE UN VISTAZO

“Aparte de disponer de un sistema integrado, que destaca por su rápida implantación, hemos conseguido mayor control y trazabilidad de la información, una gestión optimizada y agilizar los procesos de toma de decisiones”.

**Juan Carlos Hernán,**

Responsable de compras y logística y director de desarrollo e implantación de SAP.

#### Organización

- Nombre: 3GH Informática Integral
- Localización: Avda. de los Rosales, 42. Nave 307-308 Edificio Novosur. 28021. Madrid.
- Sector: Tecnológico.
- Servicios: Mantenimiento integral de equipos informáticos.
- Facturación: 3,2 millones de euros en 2008.
- Empleados: 42.
- Web site: [www.3gh.es](http://www.3gh.es)
- Partner de implementación: ECINSA

#### Retos y Oportunidades

- En sus años de actividad, 3GH Informática Integral ha consolidado una trayectoria de crecimiento en el mercado. Para garantizar su eficiencia, la empresa necesitaba disponer de una herramienta de gestión única capaz de agilizar su operativa interna y conseguir una mejor visión global del negocio.

#### Objetivos

- Integrar todos los procesos de negocio bajo un único sistema de información para optimizar la gestión.

#### Soluciones y Servicios SAP

- SAP Business One 2007.

#### Lo más destacado

- Pese a que el proyecto incluía a todos los departamentos de la empresa, la implantación fue rápida y bastante sencilla a la hora de cambiar los viejos sistemas

#### Por qué SAP

- 3GH Informática Integral conocía la solución SAP y sus resultados, ya que varios de sus clientes empleaban su herramientas.
- Las posibilidades de escalar de la plataforma.
- SAP es un proveedor reconocido a nivel mundial.

#### Beneficios principales

- Integración de las operaciones en un único sistema de gestión.
- Trazabilidad y mayor control de la información.
- Automatización de procesos manuales.
- Agilidad en la toma de decisiones gracias a una mejora de la visión global de la empresa.

#### Entorno existente

- Soluciones hechas a medida y software estándar para facturación y contabilidad.

Historia de Éxito de Clientes SAP  
SAP Business One



# 3GH INFORMÁTICA INTEGRAL

## HACIA LA EXCELENCIA DE GESTIÓN

Consciente de la importancia de disponer de unos procesos ágiles, 3GH Informática Integral decidió integrar todos los procedimientos en una única aplicación que le aportase mayor control de la información y una visión global del negocio. La solución SAP Business One ha permitido a la compañía mejorar la comunicación entre los distintos departamentos, lo que redundará en una mejor gestión y eficiencia de cara al cliente.

En poco más de diez años en el mercado, 3GH Informática Integral ha sabido hacerse un hueco en su sector de actividad: el mantenimiento integral de equipos informáticos en las áreas de hardware y software. Actualmente, la compañía de capital cien por cien español cuenta con una plantilla de 42 trabajadores y una extensa red de colaboradores que les permiten dar servicio a todos sus clientes en España y Portugal.

Con clientes como Telefónica, TecnoCom, Mitsubishi, IBM o Fujitsu, entre otros, 3GH Informática Integral ha experimentado una trayectoria de crecimiento en el mercado hasta alcanzar en 2008 una facturación de 3,2 millones de euros. Una evolución positiva que no sólo se refleja en cifras, sino en la ampliación de su oferta de servicios que se ha visto aumentada con el paso de los años. Si en un principio la empresa nació fundamentada en los servicios de reparación de laboratorio, hoy cuenta con cuatro grandes divisiones: mantenimiento in situ, mantenimiento y reparaciones en laboratorio, mantenimiento remoto vía web y comercialización de hardware y software multimarca.

La base de este crecimiento ha sido su apuesta por la calidad de servicio al cliente, que se plasma en el logro de varias certificaciones de calidad como la UNE-EN ISO 9001 o la UNE-EN ISO 14001 de gestión ambiental. Esta vocación hacia la eficiencia de procesos motivó que la empresa se plantease la renovación de sus sistemas de gestión para dotar de agilidad a su operativa interna y, al mismo tiempo, mejorar la relación con sus clientes.

### Situación anterior

Hasta la implantación de SAP Business One, 3GH Informática Integral no disponía de una herramienta de gestión que le permitiera integrar los procesos de gestión en una única aplicación, por lo que no había conectividad entre los sistemas. En concreto, el área de administración, finanzas y contabilidad utilizaba dos paquetes de software estándar, FacturaPlus y ContaPlus de Sage, mientras que el laboratorio y la unidad de servicios contaban con sus propios programas hechos a medida.

Al no disponer de interconectividad y, por tanto, de integración de los sistemas, la empresa dependía en

exceso de procesos manuales, con personal dedicado a recavar la información de los diferentes sistemas y unirlos. Dado el nivel de crecimiento alcanzado por la empresa, ese sistema ya no era viable.

Así pues, el objetivo era disponer de una herramienta de gestión única que facilitase y permitiese la integración de todos los procesos –administración, laboratorio, comercial, servicio in situ, etc.–, de forma que se pudiese seguir cualquier proceso de la operativa diaria de la compañía. En definitiva, se trataba de dotar a la organización de una mayor eficiencia en la gestión de su actividad.

Una vez tomada esta decisión, la empresa confió en SAP como proveedor sin necesidad de abrir concurso, debido a que varios de sus clientes ya habían implantado la solución y conocía los resultados obtenidos. Ese punto de partida y el reconocimiento del proveedor a nivel mundial fueron las razones que propiciaron su elección.

### El Proyecto

La implantación del proyecto, dirigido por ECINSA, partner de negocio de SAP, tuvo lugar en tres fases:

- Análisis de los procesos y actividades de la compañía
- Implantación y formación
- Pruebas y puesta en producción

En la primera fase se realizó una evaluación de los procesos necesitados por la empresa en su operativa diaria y se verificó la



“Hemos conseguido tener una herramienta de gestión única y exclusiva para todos los procesos y departamentos de la empresa y esto nos permite tener una visión global del negocio”

**Juan Carlos Hernán,**

Responsable de compras y logística y director de desarrollo e implantación de SAP

adecuación del sistema SAP en cada uno de ellos. Tras este análisis, se detectó la necesidad de algunos add-ons hechos a medida motivado por la diversidad de clientes y sus exigencias con la empresa en temas como la facturación o los contratos de mantenimiento firmados con cada organización. Paralelamente, se llevó a cabo un estudio de los datos que se necesitaba migrar de las aplicaciones existentes a la solución SAP.

Tras la consecución de los add-ons, se inició la fase de implantación, un proceso sencillo y sin complicación alguna, que se completó con la formación a los usuarios del sistema. Un total de 25 personas que ahora lo utilizan y que lo consideran sencillo, ya que la herramienta cuenta con una interfaz agradable, intuitiva y visual.

SAP Business One entró en producción en 2008, una fase precedida por un periodo de prueba en la que no todos los usuarios trabajaban con la solución. Un proceso que la empresa califica como fácil.

A día de hoy, los procesos de negocio soportados por SAP Business One en 3GH Informática Integral son los siguientes:

- Administración
- Contabilidad Financiera
- Finanzas
- Mantenimiento in situ y Laboratorio
- Comercial
- Logística, y
- Recursos Humanos

En sus operaciones diarias, Contabilidad, Finanzas y Administración emplean los módulos

de contabilidad financiera, gestión de bancos, gestión de presupuestos, ventas y todo tipo de informes financieros. En el caso de los departamentos de Mantenimiento in situ y Laboratorio, utilizan el módulo de servicios, CRM, así como los de interlocutores comerciales, inventarios e informes.

Por último, el área de Logística gestiona su actividad usando los módulos de compras, ventas, inventarios, interlocutores comerciales, oportunidades e informes. Por su parte, el staff comercial soporta su trabajo diario en los de interlocutores ventas, oportunidades e informes, mientras que el departamento de personal emplea en su trabajo con el módulo de recursos humanos y todo tipo de informes.

### Beneficios

Estos son los beneficios que SAP Business One ha aportado a 3GH Informática Integral:

- Integración de las operaciones en un sistema único de gestión que ofrece una visión global de la empresa.
- Automatización de procesos que antes se hacían manualmente.
- Homogeneización de procesos.

“La automatización de algunos procesos manuales y la trazabilidad de la información nos han ayudado a conseguir una mejora de la gestión. Además, la adaptación al nuevo sistema fue sencilla y ahora disponemos de una interfaz agradable, intuitiva y visual”

**Juan Carlos Hernán,**

Responsable de compras y logística y director de desarrollo e implantación de SAP

- Mejora de la organización y manejo de la información entre los distintos departamentos.
- Mayor control de los datos.
- Trazabilidad de la información.
- Optimización de las relaciones externas de la empresa con los diversos interlocutores comerciales.

### Continuidad de la relación

Dados los resultados obtenidos con la solución y de la mano de ECINSA, 3GH Informática Integral ha puesto en marcha otras iniciativas destinadas a mejorar la eficiencia empresarial.

Por una parte, la empresa trabaja junto con el partner de SAP y un proveedor de servicios en el desarrollo de un nuevo add-on que le permita que los técnicos de campo que desempeñan su labor en casa del cliente, incorporar los datos de su trabajo directamente en el nuevo sistema de gestión. Hasta ahora, dicha actualización se realiza a partir del parte que diariamente facilitan o vía telefónica.

Por otra, se encuentra en fase de estudio un proyecto que permita la intercomunicación directa de la compañía con aquellos clientes que emplean SAP mediante un módulo de interconexión que facilite el envío y recepción de información entre ambas partes.

(09/05)

© 2009 by SAP AG. Todos los derechos reservados. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge y otros productos y servicios de SAP citados en este documento, así como sus respectivos logos son marcas registradas de SAP AG en Alemania y en otros países del mundo. Todos los demás productos o servicios que se mencionan son marcas registradas de sus respectivas empresas. Los datos que contiene este documento tienen un propósito meramente informativo. Las especificaciones nacionales de producto pueden variar.

Estos materiales están sujetos a modificaciones sin previo aviso. SAP AG y sus empresas afiliadas ("Grupo SAP") suministran estos materiales con fines informativos exclusivamente, sin manifestación ni garantía de ningún tipo, y el Grupo SAP no se hace responsable de los errores u omisiones relacionados con estos materiales. Las únicas garantías de los productos y servicios del Grupo SAP son las que se especifican en las declaraciones de garantía que acompañan a dichos productos y servicios, en el caso de que existan. Ninguna información contenida en este documento debe considerarse una garantía adicional.