



## SPACENET SAP: SU “BMW” A MEDIDA

CASI COMO SALIR POR UN AUTO NUEVO, LA EMPRESA SPACENET BUSCÓ UN NUEVO SISTEMA QUE LE AYUDARA A TENER SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, E INFORMACIÓN FINANCIERA COMPLETA Y AL DÍA. LA ELECCIÓN FUE SAP BUSINESS ONE.

**“Estamos contentos. Le teníamos pavor a la idea de esta implementación, pero al final salió muy bien, y la empresa ya opera completamente bajo SAP.”**

**Joaquín Patrón Zubiaur,**  
director general de Spacenet.

Spacenet Communications Services de México es una empresa mexicana que presta avanzados servicios de telecomunicaciones y datos satelitales para corporaciones y clientes gubernamentales de Estados Unidos, México y Sudamérica. Sin embargo, aunque contaban con una avanzada infraestructura tecnológica para sus servicios, no sucedía lo mismo en sus operaciones internas.

“Antes de tener SAP, la atención al cliente era fragmentada y el sistema de información financiera era incompleto. Además, teníamos una enorme demora entre [el momento en que se generaban] los estados financieros y el tiempo en que se tomaban las decisiones”, recuerda Joaquín Patrón Zubiaur, director general de Spacenet.

Por eso, siguiendo con la filosofía de la empresa de ser siempre vanguardistas, buscaron hacer más eficientes sus operaciones y modernizar sus procesos.

### COMO ELEGIR UN AUTO

Seleccionar el sistema que les ayudara a cumplir los objetivos marcados por la dirección fue un proceso parecido a elegir un auto nuevo. Lo que necesitaban era una “máquina” con el tamaño idóneo para sus necesidades, pero con el respaldo de una compañía prestigiosa que les asegurara un buen trato y un excelente soporte como garantía. Así fue que llegaron a SAP Business One.

“No fuimos con los grandes porque estaban muy caros, y su propuesta de implementación era muy ambigua en costo y tiempo. BLUE SOLUTIONS (Partner Certificado de SAP) nos dijo: ‘Se implementa en tanto tiempo y cuesta esto’. Y cumplieron”, refiere Joaquín Patrón.

Sin embargo, SAP no fue el único sistema que evaluaron. “Existían otros productos, pero al probarlos nos dimos cuenta de que no tenían una plataforma bastante sólida, y que solo nos traerían gastos adicionales de soporte técnico por los problemas de base que tenían en su diseño”, indica C.P. Hugo Aguilar Frago, del área de Administración de Spacenet.

Sí, los otros productos funcionalmente prometían ventajas, pero al entrar en comparaciones de costo-beneficio, SAP los superó. “Existe la conciencia de que te metes a un sistema caro, pero cuando entras a la implementación es un proceso completo, no hay sorpresas ni parches, y el costo que dijeron que iba a ser es el que fue”, afirma el director general de Spacenet.

Mucho fue gracias al socio de negocio con el que trabajaron, Blue Solutions, que colaboró a inclinar la balanza. “Elegimos ese partner porque era de los más chicos, y para ellos íbamos a ser un cliente muy importante. Y fue cierto.

## SAP México y Centroamérica

Prol. Paseo de la Reforma No. 600  
Santa Fe, 01210, México, D.F.  
Tel. +52 55 5257-7500  
Fax +52 55 5257-7501  
Av. Vasconcelos 101,  
Esquina Río Nazas  
Edificio BBV, piso 4  
Garza García, Nuevo León  
Tel. +52 81 8152-1700  
Fax +52 81 8152-1701  
[www.sap.com/mexico](http://www.sap.com/mexico)

**“Para nosotros, el SAP Business One ha sido como un BMW: tienes el prestigio de la marca, sin tantos cilindros.”**

Joaquín Patrón Zubiaur, director general de Spacenet.

Es importante que haya una mancuerna de valor muy clara: SAP hace un muy buen software, y el partner le agrega valor por una implantación metodológica. Es la diferencia entre el éxito y el fracaso. Nadie duda que el software funciona, pero el reto de la implantación, y del partner, está en hacer que la organización conozca y adopte la solución de SAP y la haga suya, y eso lo hicieron muy bien”, reconoce Joaquín Patrón.

“El plan de trabajo incluía no solo el lado técnico, sino el lado humano de entrenar a la gente, darles la oportunidad de que jugaran con la herramienta y tuvieran un sentimiento de confianza muy alto a la hora de hacer operaciones reales. Esto redujo las barreras de implantación dentro de la empresa y fue determinante, porque no estás comprando software, sino una implementación y una transformación integral de la empresa. El gran trabajo es hacer que la empresa funcione en esa plataforma”, subraya el director general de Spacenet.

### GRANDES CAMBIOS

Con la llegada de SAP Business One a Spacenet, la empresa decidió aprovechar el momento para transformar sus procesos y adoptar una serie de mejores prácticas, tomando como base la metodología que SAP establece para las diferentes gestiones corporativas.

“Al principio muchos se quejaron, porque te aferras a lo conocido, pero una

vez que, a través de entrenamiento, los líderes de las diferentes áreas vieron las ventajas, lo hicieron suyo. El reto no está en el software, está en la gente”, dice Joaquín Patrón.

Ahora, la siguiente etapa será terminar la implantación de la facturación electrónica en el segundo semestre del 2008, para así agilizar la entrega y cobranza de facturas de forma electrónica. Luego, Spacenet extenderá la solución de SAP a sus servicios web, de manera que sus clientes puedan hacer consultas en línea sobre sus servicios, facturación y datos relevantes. Todo con el fin de mejorar su contacto con sus clientes y proveedores.

“Para nosotros, el SAP Business One ha sido como un BMW: tienes el prestigio de la marca, sin tantos cilindros. La mecánica de venta en que el software se ha diseñado, en base a licencias por asiento, permite ir creciendo de manera ordenada, sin hacer cambios muy radicales. Simplemente agregas más licencias a la misma solución, de acuerdo a como te lo demande el negocio”, declara Patrón.

Finalmente, el ejecutivo concluye diciendo: “Estamos contentos. Le teníamos pavor a la idea de esta implementación, pero al final salió muy bien, y la empresa ya opera completamente bajo SAP. Incluso estamos delineando la estrategia para las siguientes etapas.”



Copyright © 2007 SAP AG  
SAP, mySAP, mySAP.com, y otros productos y servicios ofrecidos por SAP que aparecen aquí mencionados son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de SAP AG, tanto en Alemania como en otros países. MarketSet y Enterprise Buyer son marcas comerciales de propiedad adjunta de SAPMarkets and Commerce One. Otros nombres de productos o servicios aquí mencionados son las marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP

