

"La capacidad de SAP para almacenar al momento cualquier información y documentación relacionada con expedientes y gestiones realizadas en el Despacho proporciona una gran agilidad y facilidad de respuesta ante cualquier consulta de un cliente".

**Ángel Incera**, Director del Departamento Laboral-RRHH.

## DE UN VISTAZO

## Organización

- Nombre: ASESORÍA GALES (Oficina Administrativa Gales, S.L.).
- Localización: Parla (Madrid), C/ San Antón, nº 13 (esq. C/ San Roque).
- Sector: Asesorías y Gestorías.
- Servicios: Asesoramiento Laboral-RRHH, Societario-Mercantil-Fiscal, Jurídico-Abogados, Protección de Datos, Escrituras-Contratos, Administración de Fincas-Comunidades, Gestiones Varias y Correduría de Seguros.
- Facturación anual: 1,6 millones de euros en 2009.
- Empleados: 38
- Web: www.oagales.com
- Partner: ECINSA

## Retos y Oportunidades

- Retos: mejora continua de la calidad de los servicios prestados a sus clientes, y unificación de procedimientos, por la gran diversidad de servicios prestados
- Oportunidades: Buena estructura de Recursos Humanos implantada y afianzada, buena aceptación de sus clientes del uso de nuevas tecnologías, y necesidad impetuosa de cambio de ERP.

#### **Objetivos**

- Unificación de procedimientos y criterios para los distintos departamentos de la empresa.
- Mejora en las relaciones/comunicaciones inter-departamentales para la prestación de servicios compartidos.
- Mejora de la gestión de bases de datos de clientes.
- Mejoras en la administración interna.

### Soluciones y Servicios SAP

SAP Business One.

#### Lo más destacado

- La modificación de los procedimientos internos, pasando a realizarlos de manera automatizada y al momento, en lugar de procedimientos manuales a posteriori.
- La gestión de documentación externa (clientes) dentro de las instalaciones y posibilidad de incorporación de anexos.
- Creación de listados y consultas personalizadas.

## Por qué SAP

- Solidez de una marca líder.
- Posibilidades que ofrece la aplicación.
- Deseo de diferenciación de su marca frente a otras empresas del sector.

### Beneficios principales

- Mejora de los procedimientos internos.
- Control individualizado de clientes: su riesgo aplicado, expedientes, datos, historial y documentación.
- Gestión y administración de clientes por grupos y sectores.
- Mayor integración y comunicación entre los diversos departamentos.

#### Entorno existente

CCS Profesionales.

Historia de Éxito de Clientes SAP SAP Business One







# **ASESORÍA GALES**

# CAMBIO RADICAL EN LOS PROCEDIMIENTOS PARA ASEGURAR LA EXCELENCIA DE SERVICIO

Con SAP Business One, esta asesoría con más de 30 años de experiencia en el mercado, ha automatizado e integrado su gestión y, en consecuencia, ha agilizado sus procedimientos para ser más eficiente. Un mayor control de los procesos clave para su negocio y la mejora de su comunicación inter-departamental le han permitido dar un paso más hacia la excelencia de servicio a sus clientes.

Desde su creación en 1975 en Parla, Asesoría Gales no ha dejado de demostrar su compromiso y experiencia a la hora de asesorar de forma integral tanto a empresas y autónomos como a particulares.

Bajo esta premisa de ofrecer un servicio de asesoramiento integral, la empresa desarrolla su actividad en las áreas de Laboral-RRHH, Societario-Mercantil-Fiscal, Jurídico-Abogados, Protección de Datos, Escrituras-Contratos, Administración de Fincas-Comunidades, Correduría de Seguros y Gestiones Varias, departamento este último que se ocupa de cualquier tipo de trámite con la Administración y organismos públicos de apoyo al resto de departamentos.

Valores como el trato personalizado y ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de cada cliente han sido los pilares que han facilitado su crecimiento y consolidación en el mercado. Actualmente es la asesoría con más experiencia y madurez de la localidad madrileña, cuenta con una plantilla de casi 40 empleados y unas instalaciones de 950 metros cuadrados dedicados íntegramente al asesoramiento. La facturación de su último ejercicio se elevó a 1,6 millones de euros.

Asesoría Gales siempre ha tenido como desafío la excelencia en la calidad de los servicios que presta. Éstos son muy diversos y llegó un momento en los que la compañía disponía de un entorno muy heterogéneo de software para cada departamento, por lo que se planteó la unificación de criterios y la introducción de una serie de mejoras en su gestión.

## Situación anterior

Antes de utilizar SAP Business One como herramienta de gestión, la organización disponía de una tecnología obsoleta que se utilizaba simplemente como base de datos general de clientes, gestión documental básica, facturación y gestión económica (a posteriori) de expedientes. Este sistema había provocado que el know-how de la compañía se sustentara en la experiencia de sus empleados y en procedimientos no plasmados.

En aquel entonces, la contabilidad interna se encontraba separada de la gestión económica, lo que motivaba que los datos económicos tenían que importarse para convertirlos en datos contables mientras que la gestión de expedientes era meramente

económica, incluyendo solamente líneas con pagos realizados u honorarios por servicios prestados. Éstas fueron las principales razones que impulsaron su apuesta por introducir un cambio radical en los procedimientos y procesos, con tres objetivos clave:

- Conseguir una gestión de expedientes más eficaz, que ofreciese más información al usuario que realizaba las consultas y que, además, se adaptase más a las necesidades de la empresa.
- Integrar la contabilidad dentro de los procesos económicos, e incluir la posibilidad de forzar contabilizaciones automáticas predefinidas desde Entregas de venta (caso especial en el sector de las asesorías y consultoras).
- 3.Unificar en una misma base de datos la gran diversidad de servicios prestados, totalmente independientes unos de otros.

Asesoría Gales eligió a SAP por su solidez como compañía líder, las posibilidades que ofrecía la solución SAP Business One si se compara con otros ERPs específicos para el mercado de asesorías y el deseo de diferenciación de su marca frente a otras empresas de su sector.

## **El Proyecto**

ECINSA, business partner de SAP especializado en servicios de desarrollo e implantación de software de gestión empresarial para pymes, fue





"SAP ha supuesto un importante avance en dos campos: ahorro de tiempo y facilidad de consulta gracias a la Gestión Documental asociada a Expedientes y al conocimiento en todo momento del trámite de Expedientes, mejorando la comunicación entre Departamentos".

Luis S. Navas, Director del Departamento Administración de Fincas.

la empresa que llevó a cabo la iniciativa siguiendo las etapas tradicionales de una implantación de este tipo: análisis funcional, definición del proyecto con el diseño de los circuitos funcionales, instalación e inicialización del sistema con formación a los usuarios y entrega del entorno productivo con inicio del soporte.

Con este proyecto, Asesoría Gales se ha convertido en la primera empresa de su sector en implantar y usar SAP Business One, y ha sabido modificar satisfactoriamente sus procedimientos para adecuarlos a la operatividad de SAP. Al integrar la funcionalidad que aporta el estándar de SAP y la específica en la que Gales desarrolla su negocio, Ecinsa ha desarrollado una solución vertical basada en SAP Business One para el sector de asesorías y gestorías.

La implantación del sistema de gestión SAP, que se ejecuta actualmente sobre sistema operativo Microsoft Windows Server 2008 y base de datos Microsoft SQL, ha introducido un cambio radical en los procedimientos y la forma de gestionar la documentación de todos los departamentos a excepción del de Correduría de Seguros, que utiliza una base de datos y un software propio de seguros por la complejidad y especialidad del servicio prestado.

La empresa ha pasado de una gestión documental física a una gestión documental totalmente automatizada, reduciendo considerablemente el espacio utilizado para el almacenamiento de documentación, y ha conseguido un mayor control de la documentación interna, un proceso clave ya que maneja gran cantidad de información y documentos de sus clientes, que tiene que devolver y conocer su ubicación en todo momento.

Sin duda, un proceso clave para el sector de asesorías es la gestión de expedientes. Con su automatización, el personal de Asesoría Gales conoce en todo momento el estado en el que se encuentra cada uno, ya sean referidos a la Seguridad Social, Hacienda o jurídicos, lo que evita desplazamientos y agiliza y mejora la gestión y control. Además, disponen de acceso tanto a todos los documentos relativos a un expediente como a los gastos que se han generado en el mismo.

La empresa ha mejorado también el control de clientes con la creación de Contrato de Servicios desde SAP, que le permiten conocer exactamente el número de clientes, qué servicios tiene contratados, desde cuándo, y los expedientes tramitados englobados en los servicios que mantiene.

"Se ha simplificado el control y la facturación mediante la creación de Contratos de Servicio desde SAP, y gracias a la gestión de cobro es posible realizar el seguimiento de los cobros y devoluciones de efectos, algo a tener muy en cuenta debido a la gran atomización de nuestra cartera de clientes".

Alberto Sánchez, Coordinador ínter-departamental y Director Financiero.

Además, ha mejorado los procesos de compras, que ahora son automáticos frente a un procedimiento que antes era totalmente manual, y controla las comunicaciones con los clientes a través del módulo CRM que incluye la solución.

#### **Beneficios**

La empresa ahora dispone de un sistema más estable, mayor rapidez y control de las búsquedas de documentos de clientes, y la posibilidad de generar nuevos procedimientos internos sin alteración de los ya implantados.

Con esta iniciativa, ha mejorado la gestión de sus procesos clave y agilizado la comunicación interdepartamental.

También ha experimentado mejoras en áreas como:

- Gestión de bases de datos de clientes:
  - Gestión, tramitación y control de expedientes de clientes.
  - Administración de clientes y su diferenciación por categorías distintas, en función de las necesidades, a fin de poder generar procedimientos de comunicación unilaterales.
  - Control del riesgo aplicado a determinados clientes y expedientes.
  - Gestión documental rápida, segura y funcional de documentos de clientes.

## www.sap.com/spain/contactsap

- Administración interna:
  - Control de Contratos de Outsourcing de cliente, y su facturación (debido a la gran atomización de clientes).
  - Gestión de Cobro automatizada y funcional.
  - Control de Caja diario.
  - Control de RRHH.
  - Seguridad y fiabilidad de las bases de datos.
  - Integración de las compras dentro del sistema de gestión automatizado.

Todo ello repercute en una mayor calidad de servicio a los clientes y la disminución de los errores internos cometidos en la gestión de contratos y expedientes.

#### (10/11)

° 2009 by SAP AG. Todos los derechos reservados. SAP, R/3, mySAP, mySAP, com, xApps, xApp, SAP NettWeaver, 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 específican 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.

