



## RALOE

### AVANZANDO EN LA MEJORA CONTINUA CON SAP BUSINESS SUITE

#### DE UN VISTAZO

“Hemos dotado a nuestros usuarios internos de la información que necesitan para el correcto desempeño de su trabajo, mejorando la organización y aumentando la eficacia y eficiencia de los procesos. Con la gestión por procesos, en Raloe damos un paso más en nuestro camino a la mejora continua, enfocado a un mejor servicio al cliente”.

Alberto García, Gerente de Raloe.

#### Organización

- Nombre: Raloe
- Localización: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Lisboa
- Sector: Distribución
- Productos y Servicios: Componentes y equipos completos para ascensores y elevadores
- Facturación: 37 millones de euros en 2009
- Empleados: 100 empleados
- Web site: [www.raloe.com](http://www.raloe.com)
- Partner de implantación: Seidor

#### Retos y Oportunidades

- Desde su fundación hace 25 años, Raloe ha establecido delegaciones en España y Portugal, y se ha consolidado como la compañía líder en la comercialización de componentes para ascensores. En la actualidad, ha dado un paso adelante impulsando un proceso de internacionalización hacia países europeos. Ha desarrollado dos grandes líneas de trabajo: la comercialización de componentes y la de ascensores completos y, además, cuenta con un listado de referencias de más de 15.000 componentes y ofrece un servicio de entrega en un plazo de 24 horas. Otro de sus puntos fuertes es la especialización, que le permite realizar proyectos a medida para cubrir las necesidades de los clientes.

#### Objetivos

- Desde el punto de vista de negocio:
  - Mejora continua y el crecimiento de la empresa.
  - Raloe realiza una intensa labor de I+D tecnológico en el campo de equipos e instalaciones de elevación, para obtener

soluciones técnicas que mejoren las existentes en el mercado, ofreciendo innovación, diversidad y soluciones de amplio valor añadido.

- Los objetivos comerciales a corto plazo pasan por la consolidación del mercado nacional y el desarrollo de una red de distribución a nivel internacional.
- Desde el punto de vista de gestión:
  - Dotar a los puestos comerciales de una herramienta de configuración versátil y robusta, que pudiera evolucionar y cuyo mantenimiento fuera sostenible.
  - Soportar la potencial expansión internacional y, por tanto, permitir configuraciones en múltiples idiomas.
  - Integrar la gestión todas las áreas de la compañía.

#### Soluciones y Servicios SAP

- SAP Business Suite.

#### Por qué SAP

- Elevadas prestaciones y disponibilidad de los sistemas de configuración de producto.

#### Beneficios principales

- Reducción y simplificación de las infraestructuras.
- Desarrollo de un nuevo configurador de producto más fiable con menos recursos.
- Acceso a mercados internacionales al disponer de soporte multi-idioma.
- Aumento del número de centros de trabajo sin necesidad de nuevas infraestructuras.
- Mejora de la gestión de almacenes mediante inventario permanente.
- Mejora de los procesos internos de la organización.

Historia de Éxito de Clientes SAP  
SAP Business Suite

## AVANZANDO EN LA MEJORA CONTINUA CON SAP BUSINESS SUITE

Al integrar en una única solución la gestión de todos sus procesos y áreas de negocio, Raloe ha dado un paso más en su estrategia de mejora continua, lo que redundará en la satisfacción de sus clientes. Esta empresa, líder en el diseño de ascensores y en la comercialización de componentes de ascensores y elevadores, ha logrado mejoras en su organización mediante una reingeniería de sus procesos, con la implantación de SAP Business Suite. Esto le permite afianzar su liderazgo en España y sentar las bases de su internacionalización.

Con una trayectoria de 25 años en el mercado, Raloe es una multinacional plenamente consolidada en España y Portugal como líder en la distribución y comercialización de componentes para ascensores y elevadores al por mayor y también en el diseño de ascensores completos.

A través de estas dos líneas de negocio, la empresa española genera una facturación de alrededor de 37 millones de euros, cifra que alcanzó en el ejercicio de 2009. Un crecimiento constante que se basa en la especialización que le capacita para desarrollar proyectos a medida de las necesidades del cliente y en una apuesta por la mejora continua. Esta evolución le ha permitido afrontar un proceso de internacionalización para extender su oferta a otros mercados europeos, un proceso en el que se encuentra inmersa y que es uno de sus principales objetivos de cara al futuro.

Desde hace varios años, Raloe realiza también una intensa labor de

investigación y desarrollo tecnológico en el campo de los equipos e instalaciones de elevación, con el propósito fundamental de obtener soluciones técnicas que aporten una mejora sustancial a las soluciones ya existentes en el mercado y ofrecer a sus clientes innovación, diversidad y soluciones tecnológicas de amplio valor añadido.

### Situación anterior

Desde el punto de vista de gestión, la empresa empleaba un ERP (sistema de planificación de recursos empresariales) como núcleo central y una serie de aplicaciones satélites distribuidas por sus delegaciones, que había sido desarrollado sobre Oracle Developer y VisualBasic. Este modelo distribuido conllevaba la necesidad de mantener infraestructuras replicadas (SAI, servidor, unidad de cinta) y sistemas replicados (base de datos, copia de seguridad), así como la instalación de líneas de datos de altas prestaciones.

Además, desde el punto de vista funcional, tenía una serie de carencias al no disponer de funcionalidades como inventario permanente, no soportar múltiples idiomas o no permitir la gestión de modificaciones en el sistema de configuración de productos. A esto se sumaba también la integración de las distintas áreas era muy básica y limitada, que el usuario tenía que emplear múltiples aplicaciones y no se cumplía la máxima de "dato único".

Por estas razones, Raloe inició la búsqueda y evaluación de otros sistemas de gestión, en el que a la hora de tomar la decisión los factores de mayor peso fueron la disponibilidad y prestaciones de los sistemas de configuración de producto, área en la que no encontró ningún producto a la altura del sistema SAP ya que, según la empresa, la herramienta de configuración es extremadamente potente y el servicio de modificaciones permite la correcta gestión del control de cambios en el tiempo, lo que resulta indispensable en un entorno tan cambiante como el actual. El partner tecnológico elegido para llevar a cabo la implantación fue Seidor por su amplia experiencia en proyectos con configurador de variantes.

### El Proyecto

El proyecto, cuyo principal objetivo era la sustitución completa del sistema productivo, se llevó a cabo en las siguientes fases:

- Análisis: durante tres meses se realizó un estudio exhaustivo en el



“La implantación de SAP ha brindado la oportunidad de llevar a cabo una reingeniería de procesos mejorándolos. Se ha mejorado la gestión de almacenes y la trazabilidad del producto lo que ha supuesto una reducción de errores y un mejor servicio al cliente.”

**Emilio Álvarez Rivera**, Director de Informática de Raloe.

que participaron un total de seis usuarios clave de Raloe y seis consultores del partner, y a raíz de este trabajo se elaboró un documento con los requerimientos funcionales. En esta fase, también se rediseñaron el sistema de codificación de productos y el sistema de configuración.

- Implementación: Dos equipos de trabajo llevaron a cabo el proyecto en colaboración con Seidor. Uno de ellos se encargaba de cubrir los requerimientos funcionales mientras que el otro implementaba el sistema de configuración de variantes y todo lo relativo a producto.
- Arranque: La entrada en productivo se produjo el 1 de junio 2008 en las oficinas centrales de Raloe, con 50 usuarios, y posteriormente el sistema entró en servicio en el resto de centros de trabajo hasta alcanzar la totalidad: cinco centros y 100 usuarios.

El sistema implantado descansa sobre tres servidor Dell PowerEdge, con sistema operativo Microsoft Windows Server 2003 y bases de datos Oracle 10g. Raloe ha integrado la gestión de todas sus áreas core de negocio. Así, sus departamentos de compras y comercial disponen de funcionalidades como la emisión electrónica de pedidos de compra, recepción automatizada de confirmaciones y de certificados de seguridad por parte de los proveedores, a lo que se suma una elevada capacidad analítica que

ofrecen los módulos de compras y ventas.

La compañía ha logrado también incrementar su eficiencia al automatizar el flujo comercial de compras y ventas, así como la operativa de su departamento financiero, y ha incorporado los módulos de gestión de calidad y gestión documental.

### Beneficios

La implantación del sistema SAP ha cubierto la necesidad clave de la compañía de dotar a los puestos comerciales de una herramienta de configuración versátil y robusta, que pudiera evolucionar con la empresa y cuyo mantenimiento fuera sostenible. Asimismo, está soportando la expansión de Raloe a mercados internacionales, al permitir configuraciones en múltiples idiomas. Además, se ha integrado en un único sistema la gestión de áreas de la compañía como ventas, compras y finanzas, con el fin de disponer de inventario permanente.

La organización ha obtenido estos beneficios:

- Reducción y simplificación de las infraestructuras.
- Desarrollo de un nuevo configurador de producto más fiable con menos recursos.
- Acceso a mercados internacionales al disponer de funcionalidades en múltiples idiomas.
- Aumento del número de centros de trabajo sin necesidad de nuevas infraestructuras.
- Mejoras en la gestión de almacenes mediante inventario permanente.
- Mejoras en los procesos internos de la organización.
- Posibilidad de un mejor seguimiento de las incidencias con proveedores y clientes, reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando el flujo documental de los mismos.

Raloe ha visto en SAP un auténtico aliado tecnológico que apoya sus objetivos de crecimiento. En breve, la empresa abordará nuevos proyectos que le permitirán ofrecer diversas funcionalidades web a sus clientes como, por ejemplo, la configuración de ofertas, el seguimiento de sus pedidos o la apertura de su tienda virtual.

“SAP dispone de un sistema de configuración de variantes (LO-VC) extraordinario.

El configurador desarrollado por Raloe nos permite realizar ofertas de aparatos elevadores con rapidez y fiabilidad garantizando el cumplimiento de la normativa vigente. Con el configurador de producto se reduce la probabilidad de errores trasladando este beneficio a nuestros clientes.”

**Emilio Álvarez Rivera**, Director de Informática de Raloe.

(10/11)

© 2010 SAP AG. Reservados todos los derechos. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, Clear Enterprise, SAP BusinessObjects Explorer y otros productos y servicios de SAP mencionados, así como sus logotipos respectivos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP AG en Alemania y en otros países. Business Objects y el logotipo de Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius y otros productos y servicios de Business Objects mencionados, así como sus logotipos respectivos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP Francia en Estados Unidos y en otros países. Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas empresas. Los datos de este documento sólo tienen carácter informativo. Las especificaciones de productos en cada país pueden ser diferentes.

Estos materiales pueden modificarse sin previo aviso. Estos materiales los proporciona SAP AG y sus empresas afiliadas ("SAP Group") con carácter informativo, sin representación ni garantía de ningún tipo y SAP Group no se hace responsable de los errores u omisiones en dichos materiales. Las únicas garantías para los productos y servicios de SAP Group son aquellas especificadas en los productos y servicios, si las hubiera. Nada de lo que aparezca en este documento debe interpretarse como garantía adicional.