

# **INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MORELIA**

**DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**

**DEPARTAMENTO DE SISTEMAS  
COMPUTACIONALES**

**INVESTIGACIÓN**

**Tecnologías para Sistemas de Negocios**

**"Caso de Éxito de BI"**

**PRESENTA(n):**

**Díaz Paniagua Jorge Alberto**

**No. Control: 20120099**

**ASESOR:**

**Florián Arenas Claudio Ernesto**

**MORELIA, MICHOACÁN**

**FEBRERO, 2024**

# Coca Cola

## Modelo.

La compañía adoptó un modelo de negocio multiproducto, permitiéndoles vender su emblemática bebida en diversas partes del mundo, adaptando precios, formatos y, en ocasiones, ingredientes para atender a las necesidades y preferencias locales.

Coca Cola Femsa utiliza SAP ERP desde 1996 y recurre a la consultoría QA en las implementaciones y los procesos de cambio, como en el caso del go-live de los módulos y soluciones Advanced Planner Optimizer (APO), Business Intelligence (BI), Customer Relationship Management (CRM) y Supply Relationship Management (SRM).

## Sistemas.

*Business Intelligence (BI)*

*Advanced Planner Optimizer (APO)*

*Customer Relationship Manager (CRM)*

*Supply Relationship Management (SRM)*

## Características

Advanced Planner Optimizer (APO):

APO es un sistema de planificación avanzada que ayuda a optimizar la cadena de suministro y la planificación de la demanda.

Características:

- Optimización de la planificación de la producción y distribución.
- Pronóstico de la demanda utilizando modelos avanzados.
- Gestión de inventario para garantizar la disponibilidad de productos en la cadena de suministro.
- Planificación colaborativa con socios de la cadena de suministro.
- Capacidades de simulación y escenarios para evaluar diferentes estrategias de planificación.

Business Intelligence (BI):

El BI es un sistema integral que recopila, analiza y presenta datos para respaldar la toma de decisiones empresariales.

Características:

- Integración de datos de múltiples fuentes, incluidos sistemas internos y externos.
- Creación de informes y paneles personalizados para visualizar datos clave.
- Análisis de tendencias y patrones utilizando herramientas de minería de datos y análisis predictivo.

- Acceso móvil y en tiempo real a los datos para usuarios autorizados.
- Análisis de rentabilidad y rendimiento empresarial.
- Capacidades de análisis de big data para procesar grandes volúmenes de información.
- Seguridad y cumplimiento de normativas para proteger la confidencialidad de los datos.
- Integración con otras herramientas de planificación y gestión, como CRM y SRM, para una visión holística de la empresa.

#### Customer Relationship Manager (CRM):

El CRM se utiliza para gestionar las interacciones con los clientes, mejorar las relaciones y aumentar las ventas.

##### Características:

- Gestión centralizada de la información del cliente, incluidos datos de contacto, historial de compras y preferencias.
- Automatización de procesos de ventas y marketing.
- Segmentación de clientes para campañas personalizadas.
- Análisis de datos para comprender el comportamiento del cliente y las tendencias del mercado.
- Integración con otros sistemas de la empresa, como sistemas de gestión de pedidos y de soporte al cliente.

#### Supply Relationship Management (SRM):

SRM se centra en la gestión de relaciones con proveedores para mejorar la eficiencia y la colaboración en la cadena de suministro.

##### Características:

- Gestión centralizada de la información de los proveedores, incluidas condiciones contractuales, historial de transacciones y rendimiento.
- Colaboración en la planificación de la producción y la gestión de inventario con proveedores.
- Evaluación del rendimiento del proveedor y análisis de costos.
- Automatización de procesos de compra y gestión de órdenes de compra.
- Integración con sistemas de gestión de inventario y sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP).

### Herramientas

Coca Cola Femsa, uno de los mayores usuarios de SAP en Latinoamérica, completó sin incidentes la migración a la versión 6.0 del SAP ERP y, de manera simultánea, realizó la convergencia tecnológica de su división Argentina y Mexico. Para dar certeza a esta compleja operación, en la que participaron decenas de ingenieros de Coca Cola FEMSA y de SAP, la firma regiomontana utilizó el servicio SAP Quality Assurance (QA), contratado desde hace ocho años y factor decisivo para alcanzar los mejores resultados.

QA es un servicio de consultoría de alto nivel que utiliza modelos de trabajo muy precisos, sesiones de control (QA Sessions) y experiencias similares en empresas globales para revisar y supervisar los proyectos críticos y las migraciones. De esta manera, da certeza, documenta sus avances, anticipa y disemina los posibles riesgos.

#### SAP Enterprise Resource Planning (ERP)

Un ERP es un sistema informático que facilita la gestión de una empresa en todos sus ámbitos (recursos humanos, compras, ventas, etc).

La utilidad básica de un software de estas características, es la de ayudar a administrar empresas de cualquier tipo, automatizando todos sus procesos. También ayuda a controlar lo que una organización tiene (stock e inventario) o hace (flujos de trabajo).

La naturaleza de un sistema de gestión empresarial es modular (dividido en partes independientes), pues intenta organizar y vertebrar a todos los departamentos de una compañía. Al igual que una empresa se organiza en departamentos, los ERP se organizan en módulos (que aproximadamente se corresponden con los departamentos de las compañías).

## Bibliografía

Oyarzún, G., & Oyarzún, G. (2024, 2 enero). Modelo de negocio de Coca Cola: la fórmula para perdurar en el tiempo. *espacioempresa.com*.

<https://espacioempresa.com/lideres/modelo-negocio-coca-cola/#:~:text=El%20modelo%20multiproducto%20y%20el%20modelo%20multimarca&text=La%20compa%C3%B1a%20adopt%C3%B3%20un%20modelo,las%20necesidades%20y%20preferencias%20locales.>

Oyarzún, G., & Oyarzún, G. (2024, 2 enero). Modelo de negocio de Coca Cola: la fórmula para perdurar en el tiempo. *espacioempresa.com*.

<https://espacioempresa.com/lideres/modelo-negocio-coca-cola/#:~:text=El%20modelo%20multiproducto%20y%20el%20modelo%20multimarca&text=La%20compa%C3%B1a%20adopt%C3%B3%20un%20modelo,las%20necesidades%20y%20preferencias%20locales.>