



**Escuela Superior
de Ingeniería y Tecnología**
Universidad de La Laguna

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LAS ORGANIZACIONES:

Práctica 5. Análisis de soluciones ERP y CRM

José Javier Díaz González
(alu0101128894@ull.edu.es)



Índice:

1. Introducción	2
2. Descripción de la solución	2
3. Plantilla de evaluación	5
4. Conclusiones	6
5. Bibliografía	7



1. Introducción.

Uno de los eslabones más importantes dentro de una empresa corresponde a la gestión eficiente de su información. Hoy con el gran auge de las tecnologías de comunicación y la globalización, las compañías se están dando cuenta que es indispensable contar con un buen sistema que permita gestionar la información de sus procesos empresariales.

Actualmente se cuentan con muchas tecnologías que brindan solución a diversos aspectos o procesos empresariales que se tienen en una compañía; una de las más utilizadas a nivel mundial es SAP ERP, una plataforma que contiene soluciones estándar para los diferentes áreas de la empresa, permitiendo la gestión integral y centralizada de la información en tiempo real. Además de tener soluciones estándar, SAP ERP cuenta con un conjunto de herramientas que permiten extender y modificar las aplicaciones existentes, e incluso desarrollar e implementar sobre su plataforma, funcionalidades completamente nuevas basadas en las necesidades del cliente.

En este informe pretende describir la metodología usada para la creación de una nueva funcionalidad para el ERP SAP solicitada por un operador de telefonía móvil en la que requiere para su departamento de ventas.

2. Descripción de la solución.

Un objetivo claro es desarrollar una nueva funcionalidad en el módulo de ventas y distribución (SD) del sistema ERP SAP, en su lenguaje de programación nativo **ABAP**, que permita a un operador de telefonía móvil la generación de un reporte con las ventas de equipos, durante un periodo de tiempo determinado.

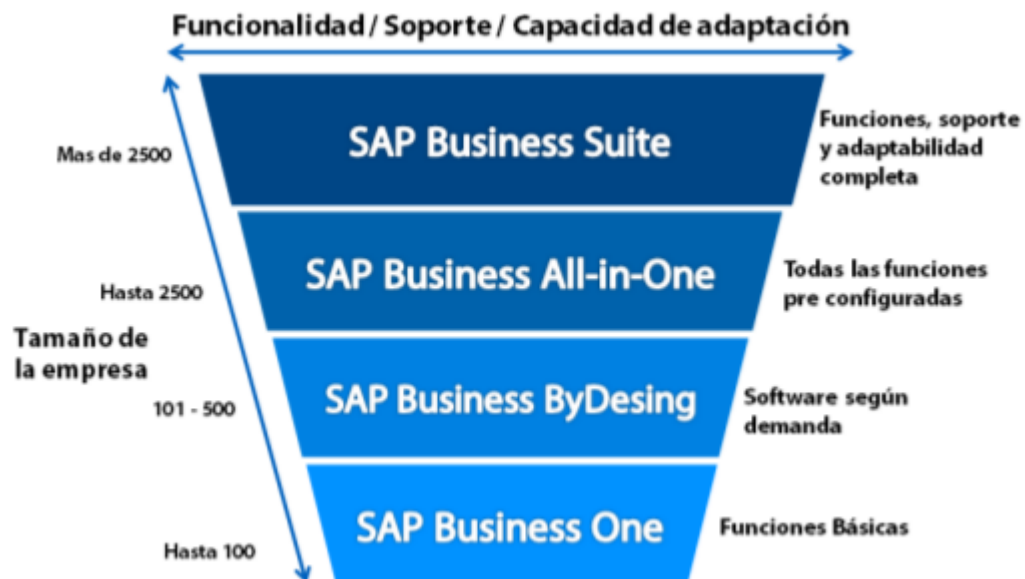
Tata Consultancy Services

Tata Consultancy Services (TCS) es una empresa que presta servicios de consultoría a diferentes compañías en tecnologías como SAP. Durante el proceso de prácticas empresariales en TCS se ha dado apoyo en el proyecto de implementación y soporte del ERP SAP para una empresa telefonía celular.



Productos SAP

SAP ofrece un amplio abanico de productos para empresas de todos los tamaños. Cuenta con productos ampliables, lo que garantiza que se pueden ajustar a cualquier tamaño, y que pueden adaptarse a los continuos procesos de cambio de una empresa



Tipos de consultores SAP

Administrar, configurar o dar soporte al robusto y completo software de SAP son tareas que requieren personal capacitado en la arquitectura, lógica del negocio y configuración de trabajo de SAP.

Para dividir estas tareas asignamos una clasificación a los consultores que realizan estas actividades, existen 3 tipos:

- **Consultor Basic:** Son aquellos encargados de la instalación, configuración y gestión del sistema SAP y las bases de datos.



- **Consultor Funcional:** Son consultores que se especializan en los procesos y funcionalidades de uno o más módulos SAP, estos se encargan de tomar las necesidades del cliente y plantear una solución 17 utilizando el estándar de SAP, o solicitando la creación de una nueva funcionalidad que permita dar solución a los requerimientos del cliente. Son los responsables de realizar el levantamiento de requisitos y especificaciones funcionales en la que se basan los consultores ABAP para crear o modificar los programas que demanda el cliente.

- **Consultor ABAP:** Son los encargados de implementar los desarrollos especificados por los consultores funcionales, dichos desarrollos pueden ser modificaciones al código estándar SAP (ampliaciones) o funcionalidades completamente nuevas, esto con el fin de adecuar el software de SAP a las necesidades particulares del cliente. Se denominan así porque la codificación que deben realizar para crear modificar o crear los nuevos programas se realiza en el lenguaje de programación ABAP (Lenguaje nativo de SAP).

ABAP - Lenguaje de programación

SAP permite la ampliación de sus funcionalidades estándar, así como la creación de aplicaciones completamente nuevas, con el fin de adaptarse de la mejor manera a las necesidades particulares del cliente. En esta dinámica “SAP desarrolló un su propio lenguaje de programación denominado **ABAP** (*Advanced Business Application Programming*), este es un lenguaje de cuarta generación con el cual se pueden programar la mayoría de sus productos

Descripción fundamental

Dentro de la metodología utilizada en el desarrollo de requerimientos de software para el cliente (Operador Móvil) se realizan documentos para servir como guía o soporte para los programas creados, los documentos que se deben crear son impuestos por el cliente.

- **Arquitectura y Diseño:** Explica la funcionalidad, arquitectura y diseño del sistema el cual se pide desarrollar.

- **Manual Técnico:** Todo los contenidos de este corresponde a la descripción de cada uno de los objetos creados en el desarrollo del software.

- **Manual de Usuario:** Explica la funcionalidad de la aplicación creada y se especifica los pasos para que el usuario pueda ejecutar la función del programa

- **Documento de Pruebas:** Se realizan todas las pruebas para verificar la funcionalidad del programa correspondiente.



3. Plantilla de evaluación

CRITERIOS VALORACIÓN DE APLICACIONES ERP	PESO	PRODUCTOS			
	0-10	A	B	C	D
Que el producto seleccionado sea un paquete con soporte internacional a nivel de su posible implantación y mantenimiento	7	X			
Que el producto implantado permita funcionar con múltiples idiomas y soporte aspectos específicos de diversos países, en particular los aspecto contable-legales	5		X		
Gestión multi-empresa con posibilidad de acotar la información o integrarla en tiempo real	9		X		
Posibilidad de integración de procesos para el caso de cubrir varias actividades en una cadena de valor	4			X	
Adecuado soporte de las características del sector en cuestión	4			X	
Que el producto seleccionado nos cubra la totalidad de los procesos, evitando tener que integrar varios productos	7				X
Que el producto esté desarrollado en un entorno tecnológico avanzado y robusto	5	X			
La forma en que el producto gestiona la seguridad en los accesos y los niveles de filtraje de información	5			X	
La posibilidad que nos ofrece el producto para poder desarrollar nuevas funcionalidades "a medida"	7				X
El volumen de desarrollo a medida que es preciso realizar	9		X		
La documentación existente sobre las tablas "diccionario de los datos"	5	X			
La documentación existente sobre las posibilidades de parametrización	9			X	
La documentación de usuario final (ayudas en línea)	3				X
La calidad de la interfaz de usuario	7		X		
El soporte a movilidad	3	X			
La integración con Internet: interfaces Web, generación de correos, etc.	4				X
Los costes de licencias, de implantación y de mantenimiento	5			X	
La integrabilidad con herramientas que permitan el acceso a los datos	9			X	
El plan y el plazo de implantación	7			X	
Las referencias de la empresa implantadora	7		X		
El prestigio del producto y su solvencia de futuro	5	X			



4. Conclusión.

La gestión de los procesos empresariales por medio de un ERP le aporta a la empresa beneficios económicos, calidad, competitividad, eficiencia y eficacia. Establecer un lenguaje de negocio claro ayuda a la buena coordinación y gestión de las tareas en las distintas fases del desarrollo de software.

La implementación de buenas prácticas de programación, facilita las actividades de soporte y actualización de un aplicativo, así como su rendimiento y performance. SAP es un software de gestión empresarial con gran demanda y en el mercado, gracias a su sólida arquitectura, manejo y gestión de datos en tiempo real se ha consolidado como una excelente opción para el manejo de la información en las empresas.

Se recomienda, en la medida de lo posible, impartir contenidos que permita a los estudiantes tener un acercamiento sobre software de gestión empresarial (ERP), estos conocimientos les podrían ayudar a salir más preparados al mercado laboral

4. Bibliografía

https://es.wikipedia.org/wiki/SAP_ERP

<https://saps4hanainfo.com/consultor-sap/>

https://www.formazion.com/noticias_formacion/que-es-sap-y-que-modulos-tiene-org-5504.html#:~:text=SAP%20y%20el%20Business%20Intelligence,hora%20de%20tomar%20decisiones%20empresariales.

<https://www.cvsoft.com/glosario-sap/sap/repositorio-de-metadatos-1333.html>

Ehret, Stefan. (2012). Taw10_1 Fundamentos de Workbench Abap.
Walldorf: SAP AG. Ehret, Stefan. (2012). Taw12_1 Objetos Abap y áreas de aplicación. Walldorf: SAP AG.



SAP AG. (s.f.). A 42-year history of innovation –Recuperado de <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/history/index.html>

Tata Consultancy Services. (s.f.a). Colombia. Recuperado de <http://www.tcs.com/worldwide/es/es/colombia/Pages/default.aspx>

Tata Consultancy Services. (s.f.b). Corporate Facts. Recuperado de http://www.tcs.com/about/corp_facts/Pages/default.aspx