



CATIVEN responde oportunamente a sus proveedores

Resumen

País: Venezuela

Industria: Consumo Masivo

Cliente: Cadena de Tiendas Venezolana S.A (CATIVEN)

Situación de Negocio

Cativen manejaba su proceso de selección de pagos de proveedores completamente manual. Bajo este esquema se asignaban facturas en 53 áreas de mercancía y 15 áreas no comerciales, luego de enviarlo a los encargados para subir data al sistema transaccional se percataban que no coincidían los totales, y otras fallas, entre otras cosas se desaprovechaba la disponibilidad de efectivo en tesorería; se ocasionaba molestia al proveedor y se perdía una labor importante de análisis de indicadores en horas-hombre hábiles destinadas sólo a lo operativo.

Solución

- Visual Studio 2008 Professional Edition
- Windows Server 2003
- SQL Server 2005 Enterprise Edition
- Integration Services
- Analysis & Reporting Services

Beneficios

- El sistema llevó el proceso de pago de 26 horas hábiles por semana a un proceso de casi 8 horas, en el caso de proveedores no comerciales y en el caso de proveedores de mercancía el proceso se realiza en un mínimo de 20 minutos a dedicación exclusiva y un máximo de 4 horas a dedicación parcial.
- El sistema realiza por si mismo el trabajo de selección que anteriormente era realizado por el personal.
- Se logra tener un vencimiento de facturas correcto y se paga en función a un vencido bien calculado.
- El sistema logra administrar de manera centralizada a todas las áreas responsables de pago distribuidas a nivel nacional.

Una aplicación basada en tecnología Microsoft con capacidades para operar en forma segura, escalable y flexible en diversos ambientes con requerimientos operacionales distintos, es la responsable de la optimización del proceso de pago de proveedores en CATIVEN.

Se trata de un sistema robusto y adaptable que permite la configuración en diversos escenarios de distribución, carga transaccional, volúmenes de información, requerimientos de seguridad, con la capacidad suficiente de incorporar nuevas funcionalidades, modelos de negocio y mecanismos de acceso de manera uniforme.

Cadena de Tiendas Venezolana (CATIVEN) es una empresa venezolana dedicada al comercio al detal (*Retail*), filial de Groupe Casino de Francia (*Top 10 Retailers en el mundo*), que ha logrado aportar técnicas de vanguardia en la comercialización de productos de consumo masivo a través de sus novedosos formatos: Supermercados Cada, para la venta de víveres y alimentos principalmente, e Hipermercados EXITO orientado a la atención de mayoristas o grandes consumidores. Cativen genera en Venezuela más de 5.000 empleos directos y más de 10.000 indirectos.

Su misión es crecer, innovar y promover la libre y sana competencia para facilitar el acceso al consumo, enfocándose en su visión de ser líder y modelo, marcando huella en el negocio del Retail en Venezuela.

“La plataforma tecnológica Cativen está basada en Microsoft...”
“... vimos en Microsoft el potencial para realizar un sistema a la medida de nosotros con toda la robustez y seguridad que necesitábamos”

Rafael Sabas
Gerente de Control de Gestión
Cativen

Servir al mercado de consumo masivo venezolano es un reto interesante que Cativen asumió desde 1995 cuando hubo un auge de inversión importante en la Región Andina y la empresa Cadenalco de Colombia, compró la red de supermercado Cada y Maxy´s.

El negocio del Retail o detal, estaba cobrando mayor importancia y Makro, siendo mayorista, también participó como accionista de Cativen, hasta el 2000, cuando Groupe Casino, conglomerado francés reconocido entre los líderes mundiales del Retail, compró su participación convirtiéndose en el accionista mayoritario de la cadena en el país.

Una organización responsable de distribuir alimentos, víveres y distintos enseres a la población, debe mantener la excelencia en los procesos regulares de negociación, compra y entrega, alineados con sus proveedores, para que su cadena de suministro no se vea afectada y el abastecimiento de sus tiendas sea óptimo.

Es así como el proveedor en Cativen, pasa a ser un actor importante para desarrollo de su negocio y es indispensable mantener una sana relación comercial con el mismo, a través de intercambios y transacciones financieras transparentes.

Para Cativen el pago oportuno de los compromisos, es una responsabilidad ineludible de la organización y es muestra de respeto se logren términos transaccionales adecuados para lograr un beneficio común que sume positivamente a la ecuación ganar-ganar.

El reto: evaluar y mejorar procesos

Obsolencia y resultados poco aceptables hacían del mecanismo de pago anterior, un obstáculo para la

eficiencia y satisfacción de todos los partícipes de la cadena de suministro de CATIVEN.

El Departamento de Tesorería, responsable del pago de proveedores asumió el reto de cambiarlo, pues ya no era posible seguir destinando horas-hombre hábiles a un proceso lento de carácter manual, en el cual el talento se abocaba a labores técnicas relevando el análisis, mientras surgían errores tan difíciles de detectar, que era el proveedor quién lo notificaba.

Más en el fondo del proceso de pago ocurrían otras situaciones difíciles de manejar como la distribución, control y optimización eficiente de la asignación presupuestaria de tesorería y la dificultad de no tener visibilidad global del proceso que permitiera monitorearlo o auditarlo.

Ronis Rivero, Coordinadora de Pagos de Cativen explicó que la tarea de esa coordinación era procesar pagos ordenados por otras unidades, sin tener injerencia sobre la decisión de pago, pues no tenían parámetros para hacerlo.

Esta unidad sólo se limitaba a emitir reportes en Excel donde otras unidades, marcaban qué pagos debían salir. Pero se enfrentaban con la inconsistencia entre la data enviada y la que se recibía; porque habían montos que no coincidían, entre múltiples razones las más marcadas eran un mal registro y el cruce con cobranzas que deshabilitaba los pagos.

“No había sistema interno de información y el proveedor que aparecía en el Excel, se enteraba que no tenía pago cuando se acercaba a la caja un viernes...era un círculo vicioso”. Acotó Rivero

Por su parte, Rafael Sabas, Gerente de Control de Gestión, explicó que anteriormente pertenecía al Departamento de Compras y el

proyecto llega a su gerencia porque él conocía el proceso y era responsable de consolidar los pagos de las distintas áreas, y hacer el enlace con el Departamento de Tesorería.

“Centralizaba la información de las áreas y se mantuvo el proceso en Control de Gestión por lo delicado del proceso y su alta discrecionalidad” agregó Sabas.

Ante esta situación, todos los involucrados entendieron que era necesario aplicar mejoras para lograr un servicio impecable y por esa razón iniciaron un levantamiento integral del proceso de pagos en Cativen

La solución esperada: pago oportuno, sin discrecionalidad

Sebastián García, director ejecutivo de Secuoya Solutions, consultora de soluciones tecnológicas estratégicas orientadas a solventar situaciones complejas en el negocio de sus clientes, intervino en la solución desde el levantamiento de proceso.

“Una vez evaluada la plataforma desde el punto tecnológico sugerimos una solución basada en Microsoft pues el ambiente de red y de base de datos estaba bajo esa tecnología” indicó García, *“logramos integrar esta solución a los sistemas de gestión de Cativen, que poseen incluso tecnologías legadas... está hecha a la medida y se adapta a todos los requerimientos de empresa porque, creamos algo específico para ellos”*.

El gerente de control de gestión describió el ambiente de producción de Cativen, basado totalmente en plataforma Microsoft: Windows Server 2003, SQL Server 2005, Active Directory y Exchange. *“Escogimos una solución bajo esta misma tecnología para aprovechar al máximo las*

capacidades de esta infraestructura” señaló Sabas.

Así Secuoya y Cativen lograron un sistema construido robusto y así lo describe Sabas: *“El sistema pre selecciona inteligentemente las facturas a pagar de acuerdo a las reglas y distribuye la tarea a los responsables de cada área para validación, luego Tesorería se encarga de seleccionar el banco pagador y enviar al sistema contable para avanzar hasta la emisión de cheque o concreción de transferencia electrónica”*.

Lo relevante de automatizar este proceso es que durante el mismo se pueden obtener reportes automáticos y avisos de pago vía correo electrónico a proveedores con descripción del detalle del pago.

“El sistema actual administra el proceso de pago fluidamente, calcula los pagos y cuando culminan los ciclos tenemos los reportes y las trazas”, agregó Sabas.

Con todas las funcionalidades actuales Cativen logra alinearse con las políticas de auditoría de control interno, porque al tener reglas claras, ya no hay discrecionalidad en el pago, se tienen indicadores o KPI's (*siglas en inglés Key Performance Indicators*) con mediciones fiables que permiten proyectar además establecer trazas en los ciclos de negocios indicadores.

Sabas se muestra satisfecho con los alcances de la solución y espera sigan los reportes positivos de la misma, para llevarlo fuera de las fronteras locales, y una vez más reafirma que la tecnología escogida lo permite: *“al ser Microsoft facilita la exportación de tecnología y Know How de procesos a otras filiales del Grupo con infraestructura similar”* señaló.

El director de Secuoya, Sebastián García expresó para cerrar: *“La*

solución que le entregamos a Cativen es fuerte en dos puntos agilidad y mantenibilidad... es completamente adaptable a los cambios del entorno del negocio, infraestructura y necesidad del usuarios con un mantenimiento mínimo”.

Beneficios

Nadie mejor para señalar los beneficios que Yolanda Calviño, Gerente Nacional de Tesorería de Cativen, quién reconoció que la optimización del sistema de pagos a proveedores redujo el trabajo operativo de su equipo que puede dedicarse a una labor más estratégica. *“Mejoras operativas en tesorería y compras, análisis de indicadores KPI’s y resultados, nos permiten ahora hacer proyecciones más precisas”,* indicó.

Lo más relevante para Calviño era lograr cumplir la norma básica de de tesorería, evitar la discrecionalidad “con el nuevo sistema todo pasa por un proceso global” señaló.

Los beneficios visibles de la solución tienen varias aristas:

- En cuanto a conectividad, el sistema se integra al sistema contable a través de SQL Server Integration Services 2005.
- En productividad, redujo considerablemente las horas de procesamiento hábiles de 26 a 8 horas en proveedores no comerciales, y en proveedores de mercancía, el procesamiento puede realizarse en un tiempo óptimo de 20 minutos a dedicación exclusiva y en 4 horas a dedicación parcial.
- En lo económico, trajo un beneficio comercial y financiero.

- Fortalece la relación mercantil con los proveedores ya que los pagos son constantes y Cativen “Nunca deja de pagar”.
- Con el excedente de efectivo en Tesorería, producto de la diferencia del concepto pago vencido (obligación de pago) y sugerido (a la espera de vencimiento para cancelarlo), puede lograrse a tasa de colocación promedio tener una ganancia de Bs. 170 mil mensual. Indicativo según Sabas que el retorno de inversión del proyecto resultó casi inmediato.

- En el personal, hubo beneficios de optimización de horas- hombre hábiles para el análisis, además de la integración lograda a través de una sola herramienta tecnológica, sobre la cual trabajan distintas áreas y personas de Cativen en el territorio nacional, consideran los voceros que el uso de la nueva herramienta profesionaliza la labor de tesorería.
- En procesos, Cativen logró la simplificación de un proceso y el reconocimiento de la organización gracias a la instalación del primer proceso de Workflow en la organización convirtiéndose en una experiencia exitosa porque es perfectamente auditable.
- Hacia los proveedores, se optimizó notablemente la gestión de pago y se les agregó valor al darles una herramienta como el Aviso Electrónico de Pago.

Mayor información

Para mayor información acerca de los productos y servicios de Microsoft, llame a nuestra línea de respuesta local en cada país. Para información en Internet vaya a www.microsoft.com/latam.

**©2009 todos los derechos reservados.
Microsoft Corporation.**

Este caso de estudio tiene propósitos informativos únicamente. Microsoft no ofrece garantía expresa o implícita de este contenido. Todas las marcas y nombres de Microsoft son propiedad de ella. Las demás marcas y nombres mencionadas son marcas registradas de sus respectivos dueños.