



# Por qué los negocios funcionan mejor con NetSuite

<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>Soluciones de NetSuite</b> .....	<b>4</b>
La base de NetSuite: aplicaciones integradas de negocios .....	4
El impacto de negocios de NetSuite .....	8
NetSuite como componente de la arquitectura empresarial.....	12
El beneficio de un centro de datos de clase mundial .....	14
Solución verde.....	16
<b>Estrategias de migración de NetSuite</b> .....	<b>17</b>
<b>Conclusión</b> .....	<b>18</b>

## Introducción

Si bien al principio muchas empresas se ven manipuladas con los beneficios que pueden adquirir al adoptar SaaS, no le toma mucho tiempo darse cuenta de lo siguiente: El despliegue de aplicaciones SaaS de forma aislada podría resolver algunos problemas de software en las instalaciones, pero no es suficiente completar el potencial más amplio de transformar la forma de hacer negocios.

Considere los siguientes retos que no se pueden lograr sólo con SaaS:

- Si se implementan varias aplicaciones, la fragmentación de datos aún estará latente. Es preciso consolidar y conciliar varias bases de datos superpuestas, para crear una visión integral y consistente. Los sistemas de integración y de almacenamiento de datos requeridos para resolver este problema pueden resultar un desastre en el sitio que puede ser simplemente transferido a la nube.
- Cada aplicación tiene su propio estilo de configuración. El esfuerzo de los usuarios para adaptar el software a sus necesidades puede ser un obstáculo en la medida que intenten dar seguimiento a los diversos métodos de configuración.
- Obtener una imagen integral sobre la forma en la que el personal utiliza el software es más difícil debido a las múltiples aplicaciones que es preciso supervisar.
- Los procesos de principio a fin son más difíciles de automatizar, debido a que deben ser integrados a través de varias aplicaciones y bases de datos.

Para superar estas limitaciones, NetSuite ha creado un conjunto de aplicaciones que se incorporan al modelo SaaS y son integradas en una sola base de datos. NetSuite agrega una perspectiva de proceso de negocios del siguiente modo:

- NetSuite no sólo es ERP sino también es CRM, recursos humanos, comercio electrónico, administración del almacén de datos, administración de proyectos y servicio al cliente; y además todo eso lo es en una base de datos compartida.
- Los negocios pueden comenzar resolviendo una necesidad inicial, pero tienen la posibilidad de crecer su huella de SaaS en una forma integrada y planeada.
- NetSuite no sólo es un software de un solo vendedor, sino todos los procesos integrados de tal modo que permiten el flujo del trabajo de una forma fácil de una aplicación a la otra.
- La base de datos única de NetSuite elimina la necesidad de costosos y lentos procesos de almacenamiento de datos para crear una vista consistente y unificada de los datos. NetSuite también cuenta con cientos de herramientas analíticas y reportes pre integrados que se pueden personalizar y ampliar fácilmente.
- Una vez que los usuarios entienden las reglas de configuración y adaptación de NetSuite para cumplir sus propias expectativas, las mismas técnicas se aplican a todas las aplicaciones.
- La plataforma de desarrollo de SuiteCloud de NetSuite permite personalizar las aplicaciones que se crearán cuando sea necesario. Esta plataforma crea un ecosistema vibrante de mercadeo en el cual los desarrolladores pueden crear extensiones y agregar incluso más innovaciones y opciones en la parte superior de la plataforma de NetSuite
- NetSuite cumple con los estándares de comercio electrónico más exigentes de Estados Unidos y la Unión Europea. Entre estas certificaciones se incluyen PCI DSS, SAS 70 Tipo II y EU-Safe Harbor
- NetSuite tiene presente que algunas empresas desean una protección adicional de recuperación ante cualquier desastre. NetSuite ofrece opciones flexibles de recuperación ante un desastre incluida la réplica personalizada de datos a un conjunto redundante remoto de servidores
- Por lo general, la metodología de implementación de NetSuite empieza a funcionar a los 4 meses

- Los recursos centralizados del modelo SaaS reducen la presencia de residuos y hacen que la TI sea más ecológica. NetSuite está a la vanguardia en cuanto a la creación de centros de datos más ecológicos.
- La facilidad de configuración y despliegue de NetSuite libera el poder del software de negocios como un componente útil para desarrollar la arquitectura empresarial correcta. Debido a que usted puede colocar las soluciones con rapidez en manos de los usuarios, es posible ampliar la automatización para incluir a las personas cercanas a los procesos, en el lugar que se encuentren, sin importar si son divisiones muy alejadas o o redes de socios.

Los beneficios de las soluciones de NetSuite van más allá de eliminar los defectos y se extienden a la misión central de la TI: soporte de negocios, incluyendo:

- **Ampliación del conocimiento:** facilidad de despliegue, es decir, todos pueden obtener la información requerida sin crear cuellos de botella.
- **Eficiencia de procesos:** La automatización del proceso fluye de departamento en departamento, de aplicación en aplicación, porque una sola base de datos resuelve muchos problemas de integración y se incorporan todas las aplicaciones para trabajar conjuntamente.
- **Innovación acelerada:** debido a que es posible implementar los cambios de información y de proceso en forma rápida y asequible, muchas veces a través de los propios usuarios, las personas consideran nuevas posibilidades en busca de innovación.
- **Alineación de negocio y TI:** NetSuite se convierte en una herramienta de la arquitectura empresarial. Es muy sencillo lograr la automatización de los datos y del proceso, cuando y donde sea necesario, sin restricciones técnicas.

El mejor modo de adquirir las ventajas de NetSuite es a través de estudios de caso de clientes.

- Primero, examinamos los beneficios del conjunto integrado de aplicaciones SaaS de NetSuite y la forma en la cual las compañías han usado NetSuite para obtener valor comercial sustancial.
- Después analizaremos tres aspectos de NetSuite, que son fundamentales para obtener valor:
  - El uso de NetSuite en una arquitectura de empresa más grande.
  - La importancia de un centro de datos de NetSuite y las capacidades de recuperación ante un desastre.
  - Cómo NetSuite ha logrado penetrar en nuevos terrenos, para alcanzar las metas de una TI Verde
- Por último, el documento analizará la forma en que los negocios pueden dar los pasos siguientes para migrar sus sistemas ERP y ampliar los procesos de negocios a SaaS.

## La base de NetSuite: aplicaciones integradas de negocios

En muchas discusiones de SaaS se ha perdido la noción de que la solución de los problemas con el modelo de despliegue en el sitio no resuelve los desafíos de integración, automatización mejorada de procesos y abastecimiento de información consistente y unificada.

Por sí sola, SaaS no resuelve los problemas de integración. Muchos otros proveedores hacen énfasis en una sola aplicación. Con gran frecuencia, las empresas despliegan múltiples aplicaciones SaaS con poca coordinación general. Terminan con “enredo 2.0”: un lío de múltiples aplicaciones del propietario. Un ejemplo es el análisis y la creación de reportes. Una compañía con seis proveedores SaaS se enfrenta a una tarea de inteligencia de negocios que requiere mucho esfuerzo. Debe colocar la información de varias fuentes, transferirla a hojas de cálculo, e invertir mucho tiempo en extraer, consolidar y garantizar la integridad de los datos de múltiples aplicaciones.

Con base en este concepto, NetSuite resuelve los problemas no solo en un área de aplicación, sino que también proporciona un modo mejor de ejecutar los procesos más importantes en un negocio. Con NetSuite, la integración es inherente al producto. Todas las funciones empresariales se unen en una sola base de datos, aplicación y versión de código. Al oprimir unas cuantas teclas, los empleados pueden convertir un presupuesto en un pedido y generar una factura. Nadie tiene que introducir los mismos datos más de una sola vez. La Figura 1 muestra la amplitud y profundidad de la funcionalidad que ofrece NetSuite.

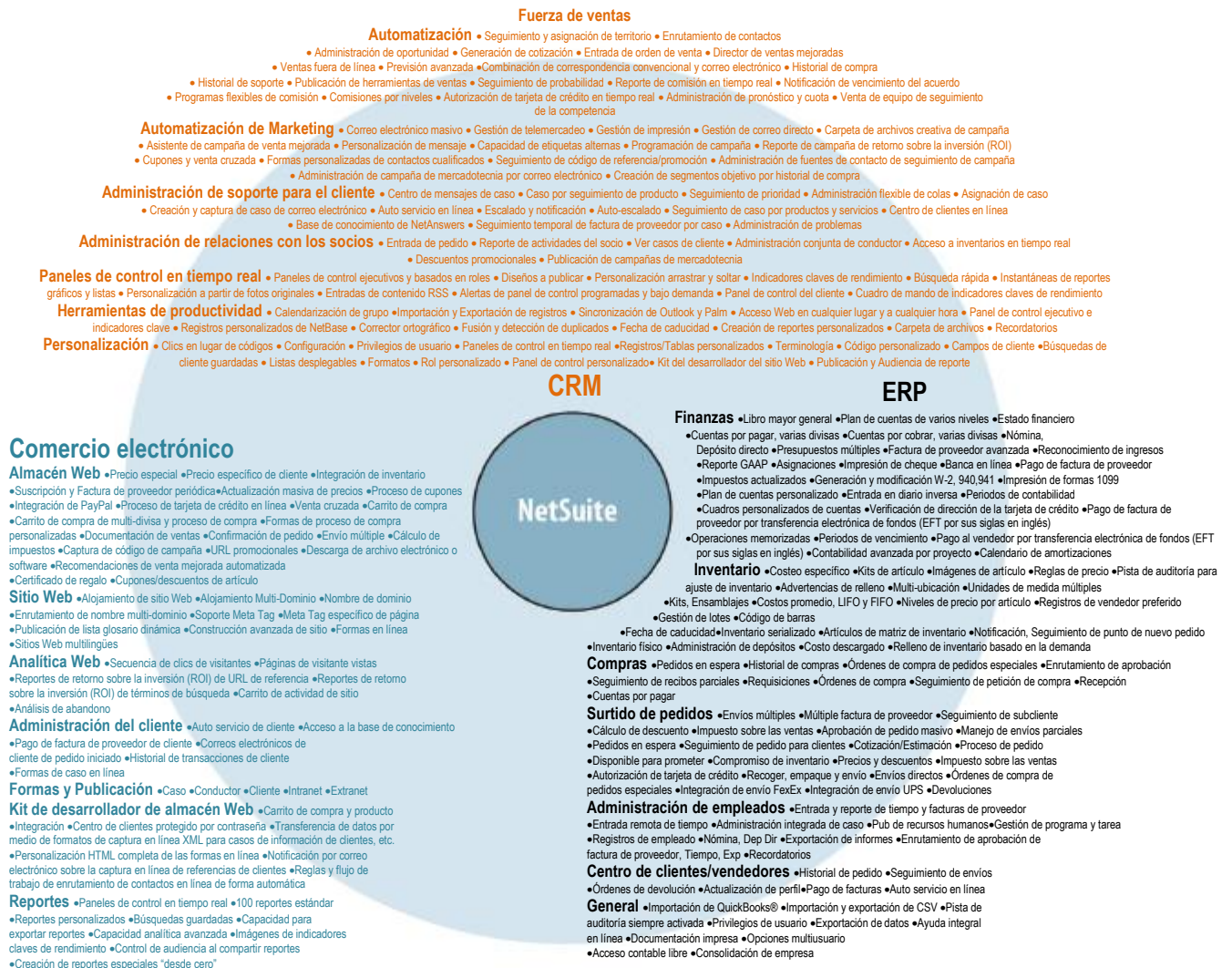


Figura 1: Huella amplia de funcionalidad de NetSuite



*La historia de PeopleNet, una compañía establecida en Minneapolis que proporciona servicios de seguimiento GPS para flotas de camiones, muestra cómo la integración marca la diferencia. Antes de implementar NetSuite, PeopleNet confiaba en un paquete combinado de proveedores de software, incluyendo Great Plains para ERP y Onyx para CRM, ambos en un entorno de servidor.*

*La complejidad del software del sitio provocó que TI se convirtiera en un cuello de botella. Si alguien necesitaba un reporte, tenía que llamar a un programador SQL. La compañía enfrentó importantes retos al personalizar e integrar otros sistemas, como el portal de gastos Concur.*

*La compañía tomó en cuenta varias soluciones SaaS, como Salesforce para CRM e interacciones para la contabilidad, pero rápidamente llegó a la conclusión de que unir las soluciones es muy complicado y supone un costo más alto. Moverse a un conjunto de las mejores soluciones SaaS en su tipo, sólo creará un lío basado en la nube. PeopleNet eligió NetSuite para su integración completa.*

*“Una solución para todas esas necesidades es una tremenda eficiencia”, comentó Ron Konezny, Director Ejecutivo de PeopleNet. “Existe un vendedor que hay que administrar y por el cual preocuparse. Los datos se pueden usar en varios lugares para diferentes reportes”.*

*Los empleados pueden reunir la información de una forma mucho más efectiva que la competencia, que aún trata de reunir la información en hojas de cálculo a partir de muchos sistemas. Los datos ya no permanecerán en silos, de tal modo que los empleados pasarán menos tiempo buscándolos. En vez de ellos, pasan más tiempo usando la información y, por lo tanto, tienen una imagen más clara de lo que ocurre en la organización. Como resultado de este conocimiento ampliado de todos los aspectos del estado del negocio, los usuarios serán más productivos y tomarán decisiones más inteligentes.*

*Konezny y su equipo ya no tienen que preguntar: ¿son precisos estos datos? En lugar de eso, se concentrarán en preguntas más estratégicas: ¿qué vamos a hacer al respecto? Dos personas de TI que pasan su tiempo generando reportes fueron reasignadas a funciones más estratégicas.*

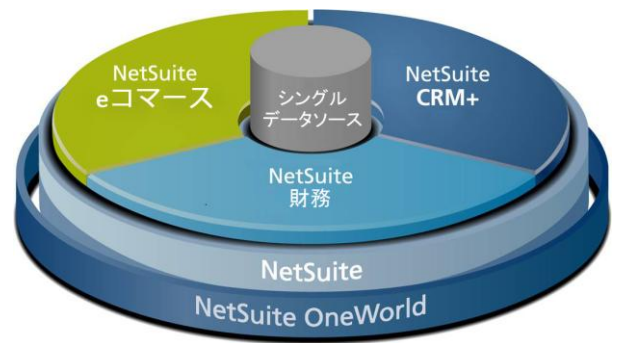
*“La mayoría de las compañías tienen suerte si obtienen todos los datos”, comentó Konezny. “Para cuando los consiga, estará agotado, ¿de acuerdo? No ha hecho ni el más mínimo esfuerzo en analizarlo”. NetSuite proporciona a la compañía mayor visibilidad en cartera y mejor habilidad de predicción. Ahora PeopleNet puede hacer pronósticos a partir de la cotización, no solo el pedido... una ventaja clara que proporciona hasta 19 semanas para algunos productos.*

*“Su negocio no crea valor por tener los recursos dedicados para brindar soporte a los sistemas como ERP y CRM,” afirma Konezny. “Usted no aumenta los ingresos, beneficios o valuación de su compañía si dedica recursos a los sistemas de registro de pedidos. De verdad debería explorar cualquier situación en la que pueda confiar en un socio”.*

## Un vistazo general de la funcionalidad de NetSuite

**Contabilidad y ERP:** NetSuite es el sistema número uno de contabilidad y ERP bajo demanda. Aunque algunos competidores ofrecen funciones de ERP poco sistemáticas, NetSuite es la primera y única solución de contabilidad y ERP bajo demanda que brinda soporte a todas las operaciones administrativas. Administre los aspectos financieros, ejecución de pedidos, compras, inventario, tiempo y facturación, recursos humanos y más.

**CRM+:** El software NetSuite CRM+ brinda automatización de fuerza de ventas, automatización de marketing, soporte para el cliente, personalización a través de SuiteFlex y la mejor gestión de oportunidades y capacidad para realizar pronósticos en la industria. Proporciona gestión de pedido, administración de incentivos, seguimiento de proyecto, un portal del cliente, análisis del sitio web y administración de socios: un conjunto de funcionalidades que Salesforce.com, Siebel CRM o Microsoft CRM no pueden igualar.



**Comercio electrónico:** NetSuite proporciona una plataforma para que cualquier negocio cree una tienda en línea personalizada. Integra los departamentos de inventario, contabilidad, ventas y soporte; y habilita a su compañía para ofrecer una grandiosa experiencia web sin costosos recursos de TI.

**Inteligencia de negocios y SuiteAnalytics:** SuiteAnalytics proporciona inteligencia de negocios integrada sin cargo adicional. NetSuite proporciona inteligencia operativa, táctica y estratégica en tiempo real desde un solo sistema de registro: todo esto se consolida y racionaliza sin la necesidad de un almacén de datos. SuiteAnalytics proporciona paneles de control e indicadores claves de rendimiento preconfigurados, y además permite que las compañías personalicen sus propias capacidades de análisis. El resultado es inteligencia de negocios que cualquier usuario en todos los niveles de la organización puede crear, administrar y utilizar.

**Administración de procesos de negocio y SuiteFlow:** SuiteFlow proporciona un entorno gráfico completo de administración de procesos de negocios, que personaliza de manera fácil y automática los procesos empresariales comunes. Con SuiteFlow, los usuarios empresariales pueden crear gráficas de flujos de trabajo que automatizan, agilizan y mejoran los procesos empresariales comunes en finanzas, mercadeo, ventas y servicio.

Las organizaciones pueden responder a cualquier cambio de forma más rápida mediante el ajuste, también rápido, de los procesos de negocios y de las cadenas de aprobación con base en las necesidades de los negocios o en los cambios de la organización. Sin embargo, a diferencia de los entornos tradicionales de personalización de procesos de negocios, sin importar el tipo de flujo de trabajo que haya sido creado, no existe ningún bloqueo en la actualización subsecuente de la versión; es decir, la personalización no retrasa el ritmo de la innovación. Los clientes de NetSuite siempre están actualizados con la versión más reciente del software de forma automática, sin importar el nivel de personalización.

## El impacto de negocios de NetSuite

Debido a que NetSuite va más allá de los principios básicos del modelo SaaS, sus clientes disfrutaban de beneficios comerciales de muchos tipos diferentes. Para mostrar la forma como NetSuite marca la diferencia, le pedimos a nuestros clientes que explicaran los problemas a los que se han enfrentado y cómo NetSuite les ayudó a cambiar a una nueva forma de trabajar.

### Innovación y personalización por el usuario

NetSuite no tiene límites en cuanto a personalización... ni siquiera para aquellas compañías que tienen necesidades muy particulares. Pero el poder de personalización no se encuentra sólo en manos del departamento de TI. Los usuarios pueden realizar cambios por sí mismos: esto es un tremendo acelerador de la innovación.



*Schaeffer Manufacturing Company dependía de un sistema local, personalizado para manipular sus procesos de negocios únicos. La compañía, establecida en St. Louis, fabrica lubricantes especializados, aceite para motor, grasa, lubricantes para engranajes y ha estado en actividad desde hace 170 años.*

*Cuando Schaeffer cambió a NetSuite, deseaba conservar muchos de los procesos y formas que utilizaban los empleados. "NetSuite tiene una excelente red de socios, y de este modo nos involucramos con tres de sus socios, y todos ellos pudieron ayudar en la personalización", comentó Will Gregerson, Director Ejecutivo de Schaeffer. "Muchos de los reportes eran exactamente iguales a los que se producían con el sistema antiguo. El modo en el que los pedidos se transmiten y fluyen a través de nuestro sistema es similar."*

*En lo referente a la eficiencia, el sistema NetSuite no se asemeja al antiguo sistema de Schaeffer. Bajo el antiguo sistema local, Schaeffer requería de un día y medio para procesar un pedido. Con NetSuite, tan solo se requieren cuatro horas, haciendo que la compañía sea más competitiva que los rivales que se localizan más cerca de los clientes.*

*Los empleados pueden personalizar fácilmente sus propios reportes y, gracias a esto, Schaeffer Oil pudo reducir la cantidad de programadores y ahorró más de \$100,000 al año. Gregerson cuenta con su propio panel de control. Cada mañana, el sistema envía de manera automática correos electrónicos a su iPhone con cifras actuales, por ejemplo las nuevas órdenes de venta y la recuperación promedio.*

*"El software está disponible en cualquier lugar en el que me encuentre", comentó. "No importa si estoy en casa, en el camino o en mi iPhone; siempre puedo contar con NetSuite. Siempre que tenga acceso a Internet, puedo dirigir mi negocio desde cualquier lugar".*

### SuiteCloud: Plataforma de desarrollo de aplicaciones de negocios

La configuración que proporciona NetSuite no siempre puede cubrir las necesidades de un negocio. Algunas veces se debe crear una nueva funcionalidad, usando las técnicas tradicionales de desarrollo de bajo nivel. SuiteCloud impulsa la capacidad de la aplicación de NetSuite y permite que los programadores utilicen sus habilidades para crear nuevas capacidades.

SuiteCloud extiende a NetSuite más allá de SaaS, en una plataforma similar a un servicio (PaaS). SuiteCloud proporciona herramientas que permiten a los departamentos de TI y a los ISV integrar rápidamente aplicaciones de negocios de inicio a fin, en la cima de la plataforma de NetSuite, y diseñar mejores ofertas para los clientes existentes. Como resultado, se ha creado un creciente y próspero ecosistema en el que los desarrolladores de software estén innovando nuevas soluciones de negocios, que complementen la plataforma de NetSuite.

NetSuite también creó la Red de Desarrollo de SuiteCloud (SDN), para acelerar el desarrollo de las aplicaciones de negocios y SuiteApp.com, un mercado en línea para estas aplicaciones de terceros.

SuiteCloud proporciona un ecosistema en el que los desarrolladores de software pueden integrar nuevas aplicaciones de negocios, para complementar los procesos existentes. Como resultado, se pueden enfocar con rapidez en los nuevos mercados e integrarse fácilmente con las operaciones existentes, evitando muchos de los problemas a los que se han enfrentado los usuarios de ERP. Los desarrolladores independientes pueden integrar con rapidez nuevas aplicaciones para capturar oportunidades y ampliar la suite de negocios central de NetSuite.

Mejor aún, estos complementos se pueden migrar sin problemas durante las actualizaciones de NetSuite. Con un solo clic, el proveedor independiente de software (ISV) recopila los datos y las aplicaciones del cliente y los integra en la versión más reciente de NetSuite, de manera fácil y sin complicaciones.

### **Eficiencia de procesos**

Al igual que el ejemplo de Schaeffer, los usuarios adquieren tal habilidad que se vuelven más eficientes e innovadores. Cuando los usuarios cambian directamente su forma de trabajar, sin tener que esperar en línea a que TI les haga todo, es posible cambiar las partes débiles del sistema e introducir formas más inteligentes para trabajar.



*En Symbiot Business Group, NetSuite elevó la eficiencia de muchos procesos, proporcionando a los empleados la información necesaria para trabajar con mayor rapidez y mejor calidad.*

*La compañía proporciona servicios integrados de mantenimiento a clientes nacionales, por ejemplo bancos. Ayuda a coordinar servicios, incluyendo los siguientes: arquitectura del paisaje, exteriores y servicios de limpieza, remoción de nieve, control de plagas y plomería.*

*En días pasados, la compañía usaba SalesForce para CRM y Great Plains para la administración y facturación. Con esta falta de integración, era necesario que dos personas de TI trabajaran durante tres semanas para preparar los reportes. Ahora los empleados de ventas y de suministro pueden crear sus propios paneles de control en tan sólo minutos.*

*“Ha sido como la noche y el día”, afirmó Ray Jones, vicepresidente de infraestructura y administración de la cadena de suministros. “Ahora son 20 minutos, lo obtengo y listo. Y es por medio de la persona lo que lo necesita, y es exactamente lo que desean. No tienen que estar yendo y viniendo con TI.”*

*Estas eficiencias aumentaron en todo el negocio, y se produjeron mejoras significativas en los procesos de negocios, satisfacción y retención de los clientes. Symbiot redujo sus tiempos de ciclo para completar el trabajo de 8.5 días a tan sólo 3. Como resultado, la compañía retuvo alrededor de 90% de sus clientes, en comparación con 50 o 60% anterior.*

*“NetSuite tuvo un impacto fenomenal en la retención de clientes, y pudimos mantener con éxito índices de servicio muy altos”, afirma Jones. “Mejoró nuestra habilidad general para proporcionar productos a nuestros clientes, en un tiempo que era importante para ellos”.*

## Alineación de TI con las necesidades del negocio

En la mayoría de las compañías, la cola para que TI ayude a cambiar las aplicaciones de negocios es tan larga, que la gente se da por vencida. Solamente las grandes ideas con beneficios más importantes compensan la espera y el gasto. Pero tal y como lo demostró el principio de fabricación optimizada de kaizen, es posible lograr grandes ganancias a través de realizar muchas mejoras pequeñas.

NetSuite ayuda a transformar la TI en una parte más estratégica de su negocio mediante la reducción de costos y el incremento de velocidad para adaptar el software a las necesidades del negocio. En lugar de pasar todo el tiempo resolviendo problemas como la integración, el personal de TI puede dedicar su tiempo a mejorar el negocio. La TI pasa de ser una mercancía indistinta a un diferenciador.



*David Jarrell, Director de TI de Advantage Sign Supply, usó la adaptabilidad de NetSuite para incrementar el valor estratégico de TI. Advantage Sign Supply es un distribuidor de productos y equipo de publicidad de Grand Rapids, Michigan, con aproximadamente 75 empleados dispersos en nueve lugares y ventas por 40 millones de dólares.*

*Cuando Jarrell llegó a la compañía, se encontró con que sistemas de negocios era un total desorden. La compañía uso contrapuntos para ERP y Real World para cuentas por pagar y GL, y representó un ejemplo claro del fenómeno de la "bola de pelo". El sistema no contaba ni siquiera con campos para las direcciones de correo electrónico del cliente. La compañía tenía 10 técnicos y 20 vendedores en el campo, y cada uno tenía una base de datos diferente en sus computadoras portátiles.*

*"Teníamos más de 40 diferentes bases de datos que estaban aisladas: ninguna de ellas tenía contacto con las otras", recuerda Jarrell. "No sabías dónde estaba la información correcta para el cliente, ni siquiera sabías su dirección correcta. Solo existía una gran cantidad de ineficiencia".*

*Jarrell tenía clara su misión: diseñar una arquitectura de información más coherente para su compañía. Su diligente investigación lo convenció de que el explorador, modelo SaaS y NetSuite le daban las herramientas necesarias para hacer un uso más inteligente de la información.*

*Jarrell estuvo a cargo de la transición de Advantage Sign Supply a NetSuite para ERP, cuentas por pagar, GL, soporte técnico, CRM y comercio electrónico. Ahora todas estas aplicaciones funcionan juntas sin problema alguno, en una sola base de datos integrada.*

*Las eficiencias revolucionaron su compañía - y el rol de TI. En lugar de cuidar servidores, se dedicó a diseñar mejores procesos de negocio. Tal como lo mencionó Jarrell, "Mi rol ha cambiado, y el rol de mi departamento también ha pasado de la supervisión de hardware a la capacidad de crear negocios por medio de la tecnología".*

## Ampliación de conocimiento

La flexibilidad y la facilidad de configuración de NetSuite permiten que la información fluya cuando se le requiera. Los paneles de control de NetSuite permiten ver en tiempo real de lo que ocurre en su compañía. Es posible visualizar al instante los indicadores de muchas fuentes: el número de visitas en su sitio web, el número de pedidos realizados, o el saldo actual en el banco. Es posible tener acceso a esta información al instante, sin ningún ciclo de extracción. Se puede acceder desde cualquier lugar a los reportes y análisis que incluyen esta información, y se puede adaptar a cualquier necesidad específica. El resultado: un mayor conocimiento de la información importante. Cuando el personal está mejor informado, toma mejores decisiones.

En los sistemas ERP tradicionales, ver un solo cliente es una importante hazaña, que puede involucrar a seis bases de datos por separado y requiere un analista de negocios, un consultor o un software especial. En muchos casos, las compañías invierten en almacenes de datos y crean elaborados sistemas para recopilar datos desde las bases de datos de cada aplicación cada noche o cada semana, procesándola para crear una base de datos unificada y consistente y después usarla para crear reportes y análisis. Con NetSuite, la base de datos unificada y consistente siempre está en su lugar. Los empleados pueden realizar una sola búsqueda en un cliente y ver lo que está comprando, cuánto pagó y el estado de sus pedidos. Es inherente al producto y está al alcance de la mano del personal de línea, que requiere esta información.



Pricing and Profitability  
Management for  
Financial Services

*Nomis Solutions encontró que la ampliación del conocimiento creado por NetSuite sirvió para integrar ramificaciones separadas por el tiempo y la distancia. Nomis proporciona software y servicios que ayudan a las compañías de servicios financieros a establecer tarifas óptimas, pero el software interno de la compañía era mucho menos que óptimo.*

*Nomis requería dos instancias por separado de QuickBooks Online para sus operaciones en Estados Unidos y en el Reino Unido. Confiaban en cualquier combinación de sistemas de software, incluidos los de Microsoft, para la administración de gastos, tiempo y proyectos, y Salesforce para CRM. La generación y la consolidación de reportes requerían de mucho trabajo manual.*

*“No existía visibilidad alguna sobre lo que sucedía sin tener que bucear profundamente en el mar de papeles”, comentó Kelly Wagner, Directora de operaciones y finanzas en Nomis Solutions. “Mirar las facturas del vendedor, los reportes de gastos, los planes de proyecto o algo similar era demasiado complicado”.*

*La facturación y las facturas del proveedor siempre tenían retraso. Las formas pasaban de mano en mano entre los empleados, y era preciso introducir los datos una y otra vez, entorpeciendo los procesos del negocio e incrementando el riesgo de errores. La compañía contaba con muy poca habilidad para producir pronósticos precisos.*

*Nomis eligió NetSuite como una plataforma completa que podría mejorar la visibilidad y la integración. La implementación y el despliegue tardaron cuatro meses. El tiempo para realizar el corte contable se redujo a la mitad. Los gastos se pagaron en tres días en lugar de tres semanas. La compañía pudo reducir su personal en dos empleados, y todos los empleados de la organización tuvieron la capacidad de realizar más actividades.*

*“Para nosotros, el valor más grande era definitivamente la visibilidad en tiempo real de nuestro negocio”, comentó Wagner. “Todo mundo puede verificar lo que sucede en el sistema. Las personas comprenden que deben tener precisión, porque se supervisará todo lo que hagan”.*

## NetSuite como componente de la arquitectura empresarial

La adaptabilidad de NetSuite facilita la creación de la solución correcta para roles específicos. La facilidad de despliegue significa que la solución se puede entregar rápidamente en donde se le requiera. En lugar de ser un cuello de botella, TI cumple con su rol ideal como medio de información y como acelerador de la ejecución del proceso. NetSuite llega a ser un complemento adicional para la arquitectura empresarial.

Lo atractivo de la solución NetSuite es que no requiere que los clientes abandonen los sistemas ERP o las inversiones ya realizadas en TI. NetSuite no sólo puede reemplazar los sistemas ERP, sino que también los incrementa.

Para estas compañías, un modelo ERP de dos niveles es apropiado. NetSuite cuenta con soluciones diseñadas de forma precisa para estas empresas. Estas compañías ejecutan SAP u Oracle a los niveles corporativo y de grandes divisiones, y despliegan NetSuite en las divisiones pequeñas e independientes. Este modelo híbrido permite conservar el legado de ERP en el nodo concentrador y en los lugares donde NetSuite tenga presencia.

Las compañías medianas operan de forma creciente a través de las fronteras internacionales. NetSuite OneWorld, como se muestra en la Figura 7, amplía la capacidad de NetSuite para cumplir con las demandas de las empresas multinacionales. Es el primer y único sistema bajo demanda para la administración de negocios en tiempo real a nivel global y la consolidación financiera para las compañías de mediano tamaño con operaciones multinacionales y multisubidiarias. Desde una sola cuenta, las compañías pueden administrar subsidiarias, unidades de negocios y entidades legales. NetSuite OneWorld convierte las distintas divisas y maneja las reglas fiscales y los requerimientos de los reportes, y todo a una fracción del costo de las soluciones tradicionales ERP en el sitio.

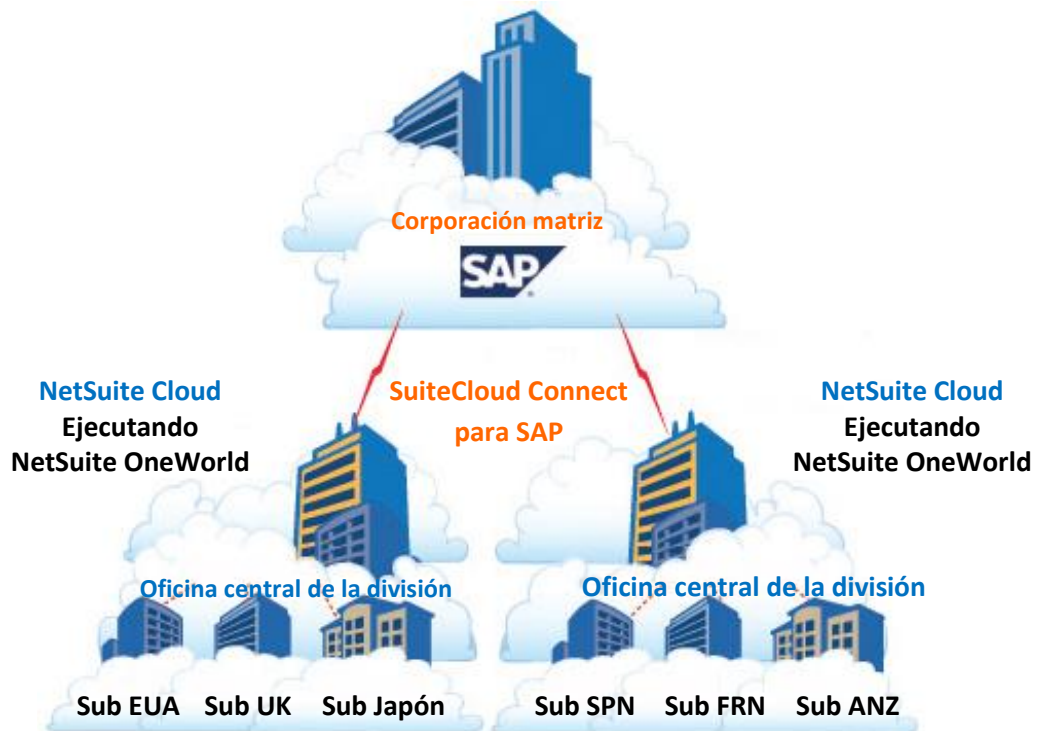


Figura 7: NetSuite OneWorld



*Tome el caso de Jollibee, una cadena de comida rápida establecida en Filipinas, con más de 1,800 sucursales en todo el mundo. Jollibee tiene operaciones en seis países y se expande rápidamente, agregando 200 tiendas cada año.*

*Este crecimiento exigía demasiado al sistema ERP de la compañía. Las oficinas corporativas de Manila usaban Oracle para la administración y la generación de reportes mientras que los intereses comerciales de la compañía se confiaban a una combinación de los sistemas heredados. La generación y la consolidación de reportes se administraban por correo electrónico, lo que entorpecía la capacidad de la compañía para visualizar lo que ocurría en la propia organización, así como la toma de decisiones en el momento preciso.*

*La necesidad de estandarizar el sistema ERP llegó a ser dolorosamente aparente. Pero expandir Oracle a las operaciones internacionales de Jollibee representaba un costo extremadamente alto y necesitaría equipos de TI en cada país para administrar los sistemas.*

*Por fortuna, Jollibee encontró una solución diseñada con precisión para las compañías con operaciones internacionales: NetSuite OneWorld. Jollibee implementó OneWorld en las operaciones de sus 10 almacenes en Vietnam en tan sólo dos meses, más rápido y más barato de lo que pudiera haber costado una expansión de la plataforma Oracle.*

*Ahora las oficinas corporativas de Manila disfrutan de una visibilidad en tiempo real de las operaciones en Vietnam, incluyendo el análisis de rendimiento granular, la generación de reportes consolidados y una pista de auditoría. El sistema se integra sin problemas con su sistema ERP central y proporciona reportes y análisis al minuto. Jollibee planea extender NetSuite OneWorld en China, Taiwán, Estados Unidos y otros mercados.*

*“Si usáramos Oracle en todo el mundo, necesitaríamos invertir mucho capital y recursos, incluyendo un gran equipo TI para implementar y proporcionar mantenimiento al sistema en cada país”, comenta Ysmael Baysa, Director Ejecutivo de Jollibee. “NetSuite proporciona toda la capacidad que requerimos a nivel internacional, en un tiempo y a un costo que brinde soporte a nuestro crecimiento y desarrollo constantes”.*

NetSuite OneWorld para SAP y NetSuite OneWorld para Oracle son las primeras aplicaciones de este tipo. Las empresas las emplearon para administrar en tiempo real las operaciones multinacionales y de múltiples subsidiarias de negocios. Por ejemplo, un cliente puede retener las aplicaciones de facturación establecidas y usar NetSuite para CRM. Este modelo reduce de forma significativa los costos de la compañía al implementar, migrar y administrar los sistemas ERP. También proporciona mayor velocidad y flexibilidad operacional. La integración estricta de los datos entre los dos entornos aun cumple con los requerimientos de visibilidad y generación de reportes. SuiteCloud Connect para SAP y SuiteCloud Connect para Oracle son herramientas de integración que ayudan a sincronizar los datos entre la organización divisional y matriz.

El movimiento hacia un modelo de dos niveles podría activarse mediante la ayuda de varios desarrollos:

- El vencimiento de los contratos de soporte para sistemas personalizados.
- La adquisición de una subsidiaria.
- Una escisión divisional.
- Una unidad empresarial independiente.

Este modelo de dos niveles es cada vez más popular. Entre los beneficios se incluyen:

- **Costos menores de TI.** Los sistemas basados en SaaS tienen costos de propiedad significativamente menores. Eliminan los costos asociados con la compra e infraestructura de mantenimiento, actualización de nuevas versiones, revisiones anuales y capacitación.
- **Eficiencia operacional.** En un modelo ERP de dos niveles, un sistema empresarial basado en SaaS proporciona sólo la complejidad del proceso correcto para una pequeña división o unidad de negocios. La complejidad del proceso en una división grande es muy diferente a la de una división pequeña. Por ejemplo, una división de \$30M, con dos integrantes del personal de contabilidad, requiere un flujo de trabajo fundamentalmente diferente que el requerido por un equipo de contabilidad compuesto de 300 empleados.
- **Velocidad y flexibilidad.** Las divisiones o negocios pequeños confían en la velocidad para implementar nuevas estrategias y cambiar de forma continua sus procesos comerciales, en respuesta a las necesidades del mercado. Por desgracia, la rigidez y la complejidad de los sistemas ERP corporativos pueden obstaculizar sus reacciones. El alcance de NetSuite garantiza que inviertan menos energía en TI y más en las ofertas centrales que marcan la diferencia en sus negocios.
- **Control regulatorio.** Un modelo ERP de dos niveles habilita a una compañía grande a migrar las operaciones de esa entidad a un sistema por separado de un modo muy rentable y a un ritmo rápido, mientras que también garantiza que las finanzas relevantes se puedan implementar con el propósito de generar reportes en general.

## El beneficio de un centro de datos de clase mundial

Cuando las compañías implementan y despliegan NetSuite, dejan atrás un gran número de problemas de confiabilidad y desempeño que se aceptaron como rutina. Cuando ya no se presenten interrupciones no planeadas en el servicio, su costo será más claro. Uno de los grandes beneficios de usar NetSuite es la recopilación de los centros de datos de clase mundial que cumplen con los estándares más altos de confiabilidad, al tiempo que son tan seguros que las compañías pueden presentar confidencialmente una imagen más amplia en Internet e incluyen socios y clientes como usuarios de las aplicaciones de negocios.



*El mundo de los negocios se mueve de forma acelerada hacia la especialización. Unas de las competencias centrales de NetSuite es la ejecución de un centro de datos de clase mundial, que excede por mucho las capacidades de virtualmente cualquier compañía de pequeño o mediano tamaño.*

*Brian Leffler, presidente de Instrumart, está contento por haber dejado de ejecutar su propio centro de datos y software. "Estoy más feliz de tener mis datos en el centro de datos de NetSuite en lugar de tenerlos aquí", comenta. "Jamás hubiese podido duplicar su centro de datos en una compañía del tamaño de la mía".*

NetSuite garantiza un nivel de servicio de tiempo de funcionamiento de 99.5%. Si NetSuite no cumple con este compromiso, el cliente no pagará ese mes. En contraste, una implementación interna casi nunca cuenta con ese tipo de garantía o reembolso.

Los clientes están preocupados, y con justa razón, por la seguridad de los datos. NetSuite tiene múltiples niveles de redundancia para garantizar la disponibilidad y confiabilidad. Estos procesos están regulados por las mejores prácticas de la industria y son sometidos de forma continua a pruebas, mejoras y mantenimiento.

NetSuite ha ganado las siguientes certificaciones:

- **SAS 70 Tipo II.** NetSuite se encuentra en total conformidad con los estándares SAS 70 Tipo II. Esto indica que el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados, o sus designados, han realizado una auditoría profunda de los controles y protecciones del vendedor. Al auditar a los clientes de NetSuite, proporcionan un reporte del auditor de servicio SAS 70 Tipo II al auditor, como sustituto para auditar los controles y procedimientos de NetSuite. Sin la conformidad de SAS 70 Tipo II, por lo general las compañías son propensas a incurrir en costos adicionales debido a que deben enviar auditores al vendedor, para verificar sus controles y procedimientos
- **Conformidad con el estándar EU-Safe Harbor.** NetSuite se encuentra en total conformidad con los estándares EU Safe Harbor. US-EU Safe Harbor es un proceso clave para las compañías de Estados Unidos que operan en Europa. Certifica que las compañías se encuentran en conformidad con la directiva de la UE 95/46/EC sobre la protección de datos personales. Los siete principios de Safe Harbor están diseñados para evitar la divulgación accidental de la información o la pérdida de datos del cliente. NetSuite se apega a los Principios de Privacidad Safe Harbor publicados por el Departamento de Comercio de Estados Unidos relacionados con los datos personales de individuos, que EEA recibió de sus subsidiarias, clientes y otros socios de negocios.
- **Estándar de seguridad de datos PCI.** NetSuite se encuentra en total conformidad con el estándar de seguridad de datos PCI, un conjunto de requerimientos integrales para la protección de datos del cliente. Estos estándares establecen los requerimientos de la administración de seguridad, políticas, procedimientos, arquitectura de red, diseño de software y otras medidas de protección. Estos estrictos estándares fueron establecidos por las firmas líderes, como Visa y American Express. Establece los requerimientos más estrictos y siempre cambiantes para la protección de datos y las compañías se pueden eliminar de la lista si no cumplen con los mismos. NetSuite y Netsuite Small Business proporcionan autenticación de seguridad en 3D de la tarjeta de crédito, también conocida como Verified by Visa y MasterCard SecureCode.

Estos estándares están fuera del alcance de la mayoría de proveedores. Auditar y certificar estos niveles de conformidad es demasiado oneroso para la mayoría de las compañías que operan sistemas ERP locales.

## **Recuperación de desastre y continuidad de negocios**

NetSuite entiende que la compañía no puede pedir a sus clientes confianza. Es importante planear el peor escenario. Dicha planeación es el dominio de la recuperación de desastres, y NetSuite proporciona una gran variedad de opciones para evitarlos y proporcionar continuidad empresarial ante los golpes del desastre.

**Infraestructura:** NetSuite tiene una arquitectura de múltiples niveles de redundancia. Si uno o más elementos fallan, no habrá interrupción de servicio. Todos los datos se almacenan de forma inmediata en varios lugares. NetSuite realiza diariamente “respaldos en caliente”, para garantizar la rápida restauración de los datos en caso de emergencia. Además, todos los datos del cliente se respaldan diariamente en cintas y se almacenan en un lugar seguro a 160 kilómetros de distancia.

El centro de datos está equipado con baterías de alimentación de respaldo y generadores, apuntalamiento sísmico y conexión a Internet de tres tubos de 1 Gbps. Esta redundancia garantiza en todo momento una conectividad sin cuellos de botella; de hecho, pueden fallar dos de estos tubos sin que haya un impacto en los usuarios.

**Seguridad de aplicación:** NetSuite está diseñado para contar con la seguridad necesaria contra ataques cibernéticos. Todos los servidores están protegidos con firewalls que permiten el acceso solamente por medio de protocolos y métodos específicos. Cuenta con redes segregadas diseñadas de forma segura, equilibradores de carga, contramedidas para la denegación del servicio y filtros de capa de aplicación. Todas las operaciones están protegidas por medio de SSL de 128-bits, se usa el mismo cifrado por medio de bancos grandes y compañías de comercio electrónico.

**Seguridad física:** NetSuite opera una instalación segura conocida a veces como “modelo aislado dentro de un modelo aislado”. El acceso está controlado de forma estricta por medio de guardias, tarjetas de identificación con foto, sistemas de identificación en dispositivos palm y supervisión por video.

**Recuperación avanzada de desastres:** En raros casos, los clientes pueden requerir protecciones excepcionales fuera del alcance de los modelos de integridad de datos NetSuite, como hardware redundante dedicado, o duplicación de datos a un centro remoto de datos del cliente. Estas compañías pueden hacer que NetSuite proporcione dichas protecciones.

**Continuidad de negocios:** La naturaleza basada en el explorador de NetSuite hace que la planeación de continuidad de los negocios sea mucho más simple de lo que era cuando las compañías tenían que asegurarse de que existiera espacio de oficina disponible para los trabajadores desplazados de su hogar.

*Por ejemplo, Schaeffer Oil usa NetSuite para la continuidad de negocios, sin tener que alojar su propio centro de datos, comprar un servidor de respaldo o adquirir una segunda licencia de software; sin mencionar la planeación y la preocupación relacionadas con la forma de poner todo lo mencionado en marcha y a tiempo en una crisis.*

*Para Schaeffer, NetSuite es una suscripción a la tranquilidad. Hoy en día, el plan de desastres de la compañía es mucho más simple: solo conéctese desde cualquier sitio. “Básicamente, era suficiente ir al Starbucks más cercano, conectar la computadora, tener acceso a Internet y continuar su negocio”, comentó Will Gregerson Jefe Ejecutivo de Schaeffer Oil.*

## Solución verde

La responsabilidad ambiental es una preocupación creciente para muchas compañías. NetSuite se enorgullece por su registro ambiental y su habilidad de ayudar a los clientes para que sean más ecológicos y reduzcan el uso de energía y la huella de carbono. Una de las formas en las que NetSuite se ha comprometido con una TI verde es la investigación realizada por Greenspace a los ahorros de costos de documentos y a los beneficios ambientales del modelo SaaS.



*Greenspace, un proveedor de operaciones ecológicas y productos de mantenimiento, así como de soluciones analíticas, realizó un análisis de la plataforma de NetSuite y encontró lo siguiente:*

- *NetSuite permite que los clientes reduzcan el consumo eléctrico del cuarto del servidor en más de 99%, un ahorro anual de más de \$10,300 por cliente. Este ahorro de energía mejora aún más el TCO del cliente en comparación con las soluciones TI en el sitio.*
- *Una reducción promedio en el uso de energía de 99,000 kWh por año*
- *NetSuite permite a los clientes tener ahorros mediante la reducción del uso de software, hardware, mantenimiento, personal y ocupación, que exceden los \$100,000 al año.*
- *Reducción agregada en cuanto al uso de electricidad por parte de NetSuite y de sus clientes en 595 millones de kilowatts por hora (kWh) al año, el equivalente al consumo anual de más de 56,000 casas.*
- *Esto redujo las emisiones de gases en más de 423,000 toneladas métricas de dióxido de carbono al año, el equivalente a quitar más de 77,000 automóviles del camino.*

NetSuite también cuenta con un registro de eficiencia de energía y responsabilidad ambiental. Algunos datos importantes:

- El centro de datos de NetSuite es una instalación de vanguardia que aprovecha las ventajas de la tecnología más reciente de administración de energía.
- NetSuite desecha el equipo obsoleto por medio de compañías certificadas en el reciclado de residuos electrónicos.
- NetSuite ha contratado los servicios de Greenspace para realizar encuestas a las oficinas corporativas y expandir aún más sus programas ecológicos.
- NetSuite utiliza la tecnología de reuniones mediante la web para alojar reuniones con los clientes para las ventas e implementaciones y así reducir los viajes

La TI verde es un proceso de mejora continua que no tiene fin. NetSuite está comprometido a compartir lo que encuentre a lo largo de ese viaje.

## Estrategias de migración de NetSuite

Muchas compañías son precavidas al momento de realizar un cambio integral en ERP. Estas preocupaciones son comprensibles, dada la cantidad de dinero y esfuerzo invertidos en los sistemas heredados y el problema asociado con las migraciones en el pasado. Por fortuna, NetSuite tiene experiencia con miles de compañías que han hecho este cambio y ha mejorado la eficiencia, reducido los costos y tiene funciones más potentes. NetSuite ofrece una metodología aprobada para ayudar a comprender los requerimientos ERP reales, pronosticar los costos con precisión y obtener todos los beneficios de una solución SaaS integrada. NetSuite emplea una metodología aprobada de despliegue, con base en nueve años de soluciones de implementación, para miles de clientes. La metodología “NetSuite One” destila años de sabiduría y experiencia colectivas en las prácticas óptimas, que preparan el camino hacia una transición libre de problemas. Por lo general, las implementaciones de NetSuite tardan de 4 a 6 meses.

El método de NetSuite One tiene cinco fases principales:

Los clientes pueden elegir entre dos opciones básicas: consultoría compartida e implementación acelerada.



**Implementación acelerada:** La implementación acelerada es para los clientes que desean una solución generalizada, usando los flujos de trabajo estándar basados en las mejores prácticas ya existentes en la aplicación NetSuite. Se requiere esfuerzo para configurar la aplicación, desplegarla y capacitar a los usuarios. El método de la Implementación acelerada proporciona una excelente plataforma para los clientes que desean entrar de inmediato a la funcionalidad central, dejando la optimización para las fases subsecuentes, con base en el crecimiento del negocio.

**Consultoría compartida:** la consultoría compartida es una opción muy popular, para negocios más grandes. Es un método cooperativo, administrado de manera conjunta por el equipo de consultoría NetSuite y el cliente. Cubre procesos de negocios personalizados, flujos de trabajo complejos, implementación de módulos avanzados NetSuite, integración con otras aplicaciones y conversión de datos. Esta opción es la más adecuada para compañías que requieren una personalización extensiva. El alcance y los precios varían, dependiendo de las necesidades de cada cliente.



*Para Digital Check, la implementación de NetSuite se realizó prácticamente sin problemas. Jay Clark, el gerente de soporte de software de la compañía, lo compara con el proceso de instalación de software.*

*La mayoría del tiempo, todo lo que tenía que hacer era seguir los lineamientos de la implementación automatizada. Cuando surgía un problema, era capaz de resolverlo por su cuenta.*

*“No se puede esperar que cada implementación sea 100% perfecta, como si estuvieras en el séptimo cielo, pero esta estuvo demasiado cerca”, afirma Clark. “Y ser capaces de realizarlo en cuatro meses, mucho mejor.”*

*El resultado fue también excelente. Digital Check fabrica hardware de verificación de imágenes y tiene \$250 millones de ventas anuales. Antes de NetSuite, a la compañía le faltaba integración entre sus oficinas corporativas en Illinois y la planta de producción en California. Las oficinas corporativas no podían dar seguimiento al inventario; cuando los clientes llamaban, los representantes de ventas tenían que colgar, verificar con la oficina de California y llamar de nuevo al cliente. Se sentía como si fueran dos compañías diferentes.*

*Ahora, cuando un cliente nos llama, el representante de ventas puede verificar de forma inmediata los pedidos pendientes, el estado del inventario, y la fecha de entrega esperada.*

*“Simplemente nos ha hecho trabajar como una sola compañía, y nos ha hecho ser más amigables con el servicio al cliente como nunca antes”, comentó Clark. “Nunca tratamos de manera intencional no ser amigables en el servicio al cliente: sólo teníamos un sistema que limitaba nuestra habilidad para comunicar realmente la información a nuestros clientes, o proporcionarles oportunamente el soporte que requieren”.*

## Conclusión

Con más de 6,600 clientes, NetSuite es la suite de software de negocios basada en la web número uno, disponible hoy en día. Es una elección inteligente reemplazar o complementar sistemas empresariales en el sitio. Las compañías pueden instalar NetSuite con poco riesgo y realizar ahorros significativos en cuanto a tiempo y dinero. En un momento en el que las empresas están preocupadas en incrementar la eficiencia y reducir los gastos, NetSuite es una opción inteligente que provee valor, flexibilidad y la habilidad de moverse a la velocidad del negocio.