

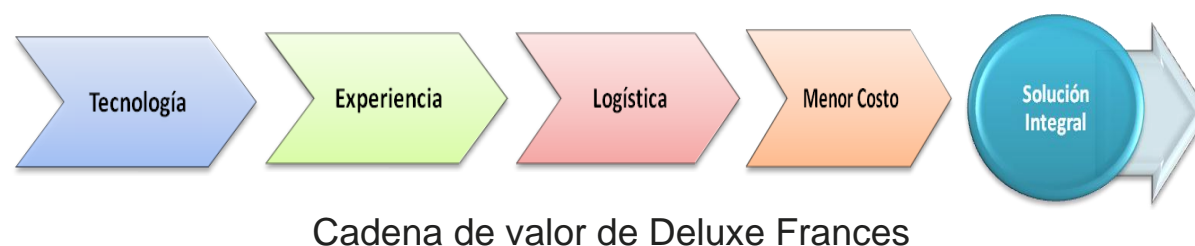


Solución en Capacitación a Usuario Final SAP

Incremente la productividad de sus usuarios finales de SAP con un plan de capacitación continuo y alineado a las mejores prácticas en transferencia de conocimientos.

Deluxe Frances

Eventos Capacitación Deluxe Frances nace como una solución en respuesta a las necesidades de variadas empresas, de llevar a cabo sus proyectos de capacitación; en Santiago como en regiones. A través de la entrega de soluciones integrales a la hora de satisfacer los estándares establecidos en el montaje y desarrollo de una plataforma tecnológica computacional, para las necesidades de capacitación.



En Deluxe Frances, hemos conformado un equipo técnico y humano altamente calificado, logrando convertirnos en un aliado estratégico de las empresas.

Eventos de Capacitación

Se ha trabajado fuertemente durante los últimos años, realizando los más variados **eventos de capacitación** con diversas tecnologías logrando conocer y manejar cabalmente las variables de éxito y fracaso que se deben tener en cuenta para lograr un proceso de capacitación exitoso. Nuestros últimos proyectos con grandes empresas han sido relacionados con el soporte computacional para capacitaciones en la plataforma **SAP**, lo que significa una gran experiencia en este importante ERP. En Santiago y regiones.

Garantía de Calidad

Proveemos a nuestros clientes con la mejor calidad de equipamiento técnico e infraestructura a fin de desarrollar exitosamente el evento. Brindando al cliente la confianza para el desarrollo de sus procesos de capacitación desde el punto de vista tecnológico y de infraestructura física.

Certificaciones de Calidad

Deluxe Frances también cuenta con certificación ISO/ NCH2728 que nos acredita como OTEC autorizada por Sence para dictar cursos de Capacitación.

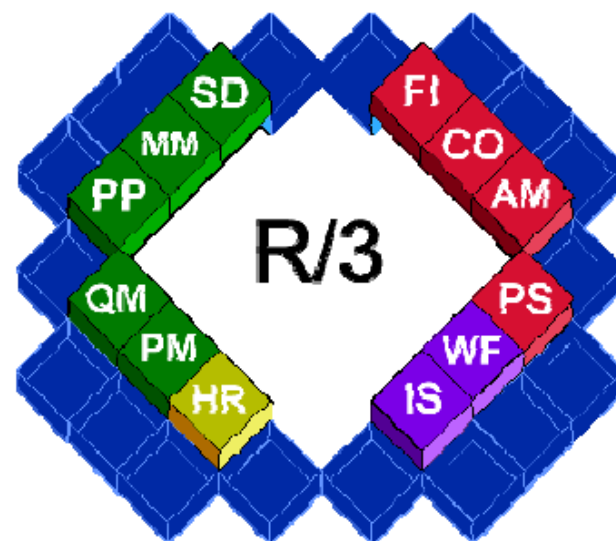




SAP (System, Applications and Products) es la empresa de tecnología líder mundial en soluciones de negocio (ERP – Enterprise Resource Planning) con presencia en más de 120 países en donde cuenta con más de 38 mil clientes y 12 millones de usuarios en el mundo.

El Sistema SAP R/3 consta, en la vista modular, de áreas empresariales homogéneas, que soportan las operaciones empresariales de una empresa y trabajan integradas en tiempo real.

La integración en SAP se logra a través de la puesta en común de la información de cada uno de los módulos y por la alimentación de una base de datos común. El sistema SAP está compuesto de una serie de módulos funcionales que responden de forma completa a los procesos operativos de las compañías.



En SAP existen varias opciones para definir los tipos de usuario, con sus diferentes restricciones de acceso y condiciones a la hora de acceder al sistema.

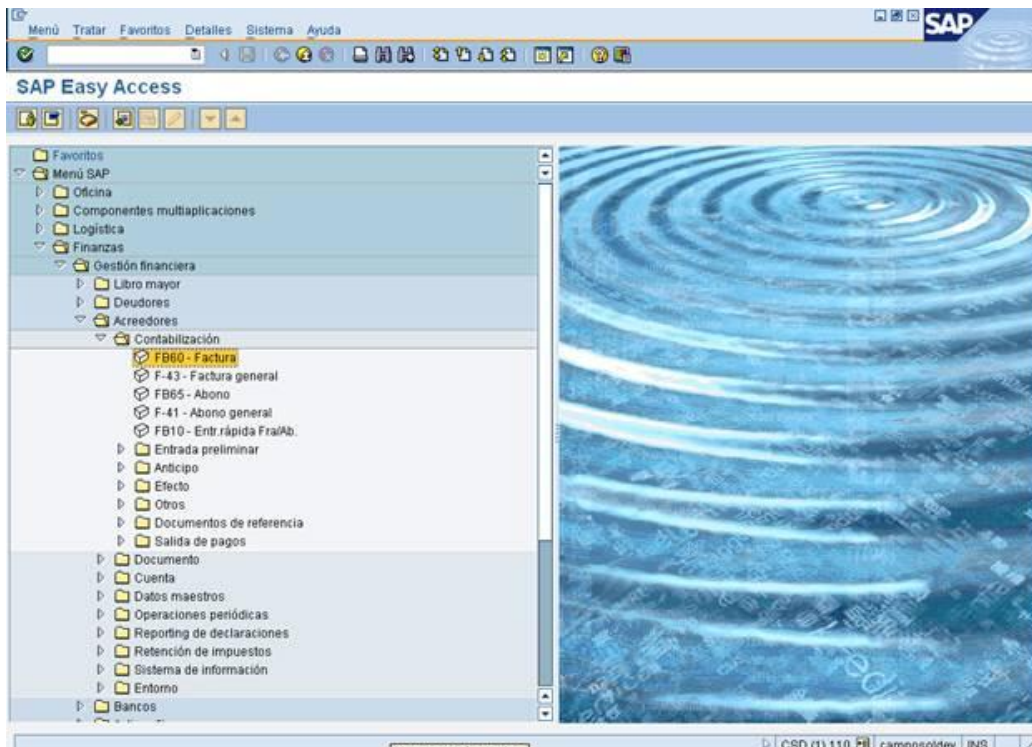
En informática el término **usuario final** designa a la persona o personas que van a manipular de manera directa un producto de software.

La solución de Deluxe Frances, apunta principalmente a los servicios de capacitación de los **USUARIOS FINALES** de SAP R/3.

SERVICIOS DE CAPACITACION USUARIOS FINALES DE SAP USUARIO FINAL

El usuario Final es aquel que accede en forma normal al Sistema SAP, a través del SAP GUI. Para lo cual debe disponer de una cuenta y clave de acceso autorizada, para iniciar una sesión en algún mandante de SAP.

Los usuarios finales están asociados a un entorno de trabajo con contenidos específicos adaptados a los procesos de la empresa y rol de usuario.



En las empresas sin solución de aprendizaje para usuarios finales se pueden presentar las siguientes dificultades:

- Alto costo del entrenamiento a usuario final
- Usuarios finales mal capacitados
- Algunos beneficios de la solución no han sido explorados
- Las llamadas a soporte son muchas.
- Se generan inconsistencia de datos en la operación del sistema
- Poca aceptación de la nueva solución
- Pérdida del conocimiento
- Pérdida de buenos profesionales
- Documentación obsoleta



Comportamiento del rendimiento de usuarios en el tiempo sin una capacitación constante.

SOLUCION DE CAPACITACIÓN A USUARIO FINAL SAP.

El objetivo del servicio para la solución de capacitación a usuarios finales de SAP, es suministrar las habilidades y las herramientas necesarias para ejecutar las operaciones del día a día de forma eficiente. Basados en los objetivos estratégicos de la empresa.

A QUIEN VA DIRIGIDO



La solución de capacitación aplica para Cliente SAP, Base Instalada, Nuevos Proyectos, Actualización de Versión, Roll Out y Educación Continua.

La solución de capacitación es para usuarios en general del Sistema SAP, conformada por los Gerentes, mandos medios, supervisores, jefaturas y sobretodo los empleados quienes llevan a cabo las operaciones del negocio.

BENEFICIOS ESPERADOS

Son muchos y variados los beneficios que las empresas obtienen con la solución de capacitación para usuarios finales de una implementación de SAP. Algunos de los beneficios esperados son:

- Efectiva transferencia del conocimiento.
- Reducción del costo y tiempo dedicado a la capacitación.
- Disminución de llamadas al personal de soporte.
- Desarrollo de documentación eficiente y constante.
- Se acelera la aceptación del sistema por parte del usuario.

Ciclo de Eficiencia y Sostenibilidad



Fuente: Mining. Sustainable Cost Reduction – PwC (2009)

- Auto Preparación de los usuarios (aprender a aprender).
- Los usuarios aprovechan los beneficios que la solución les brinda aumentando la satisfacción.

EXPERIENCIA DE DELUXE FRANCES

Deluxe Frances, posee una demostrable experiencia en implementación de Proyectos de Capacitación en el ERP SAP. Acompañando a nuestros clientes en todo el proceso de preparación y ejecución de los planes de capacitación de su personal en los diferentes módulos y ámbitos de SAP. Ocupándonos de los aspectos técnicos, logísticos, equipamiento, manuales de usuarios, otros.

Hemos trabajado con diversas empresas a nivel nacional, apoyando el proceso de capacitaciones en SAP, prestando servicios en el soporte tecnológico y conectividad, obteniendo exitosas implementaciones que avalan nuestra experiencia y profesionalismo.

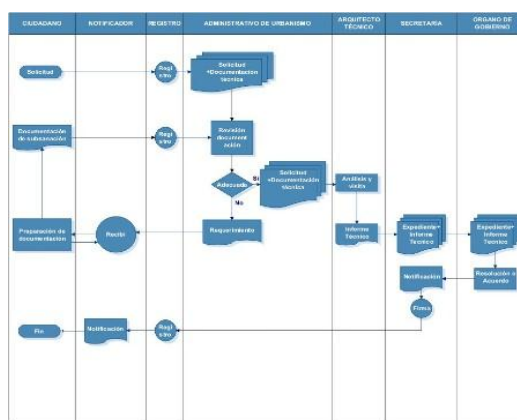
CURSOS A USUARIOS FINALES SAP, CON FRANQUICIA SENCE



*Un tema importante a la hora de decidir por nuestra solución, la constituye el que Deluxe Frances como organismo técnico de capacitación (OTEC) dispone de **Cursos en la herramienta SAP, que cuentan con la franquicia tributaria SENCE.** De esta manera, las empresas pueden capacitar a sus empleados utilizando este beneficio tributario, obteniendo importantes ahorros de costos.*

NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

DELUXE FRANCES desarrolló una solución para la capacitación a usuarios finales basada en las experiencias de diversos proyectos, para ayudar a las empresas a vencer el desafío de capacitar a su recurso más importante: sus empleados.



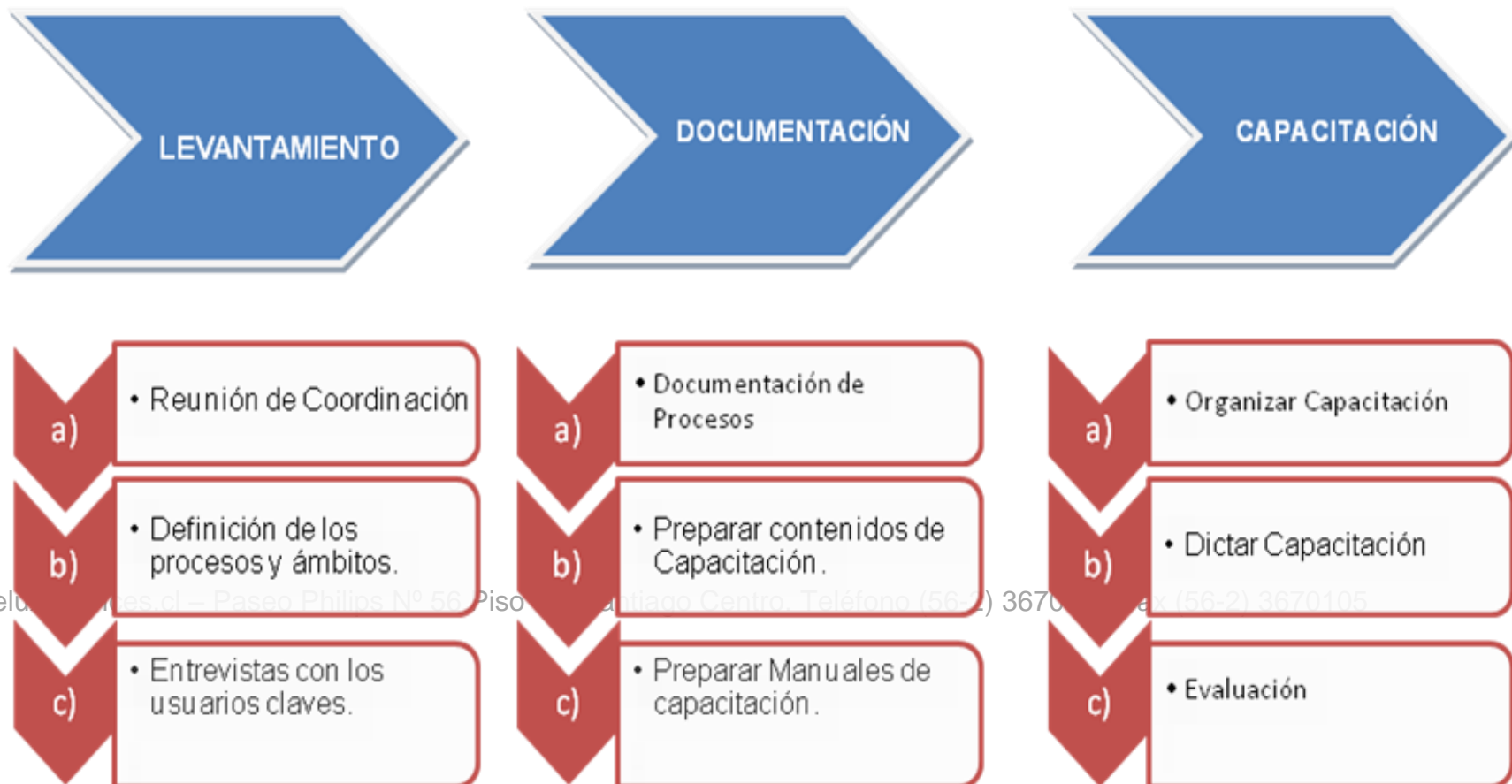
En efecto, **DELUXE FRANCES** unió su metodología a la más reciente tecnología disponible para levantar procesos, documentar e incrementar el desempeño de los usuarios en el día a día.


CURSOS A USUARIOS FINALES SAP

FI	CONTABILIDAD FINANCIERA	MM	GESTION DE MATERIALES
FI-GL	Cuentas de Mayor	MM - MRP	Planificación Necesidades Materiales
FI-LC	Consolidación Sociedades	MM-PUR	Gestión de Compras
FI-AR	Cuentas a Cobrar	MM-IM	Gestión de Inventarios
FI-AP	Cuentas a Pagar	MM-WM	Gestión de Almacenes
FI-AA	Gestión de Activos	MM-IV	Verificación de Facturas
FI-SL	Special Ledger	MM-IS	Sistema de Información
	Cierres	MM-EDI	Intercambio Electrónico de Datos
			Sistema Clasificación
			Gestión de Lotes
IM	INVERSIONES	QM	CALIDAD
	Gestión de Inversiones	QM-PT	Herramientas de planificación
		QM-IM	Proceso de Inspección
		QM-QC	Control de Calidad
		QM-CA	Certificados de Calidad
		QM-QN	Notificaciones de Calidad
TR	TESORERIA	PP	PRODUCCION
	Programa Conciliación	PP-BD	Datos Básicos
	Provisiones Posicionamientos	PP-SOP	Gestión de la Demanda
	Control de Fondos	PP-MP	Plan Maestro
		PP-CRP	Plan de Capacidades
		PP-MRP	Plan de Materiales
		PP-SFC	Ordenes de Fabricación
CO	CONTROLLING	PP-PC	Costes de producto
CO-CCA	Contabilidad por Centros Coste	PP-IS	Sistema de Información
	Contabilidad Presupuestaria	PP-PI	Industria de procesos
CO-PC	Control de Costes del Producto	PP-CFG	Configuración de Producto
CO-PA	Análisis de Rentabilidad		
CO-OPA	Ordenes Internas	HR	GESTION DEL PERSONAL
CO-ABC	Costes Basados en Actividades	HR-PA-EMP	Datos Maestros de Personal
		HR-PA-PAY	Nómina
		HR-PA-TRV	Gastos de Viaje
		HR-PD-OM	Organización y Planificación
		HR-PD-PD	Desarrollo de Personal
		HR-PD-SCM	Gestión de la Formación
		HR-PA-APP	Selección de Personal
		HR-PA-TIM	Gestión de Tiempos
LO	GESTION DATOS GENERALES DE LOGISTICA	IS-R	INDUSTRY SOLUTION RETAIL
LO-MD	Datos Básicos	IS-R	Planificación de Surtidos
LO-VC	Gestión Variantes de Productos	IS-R	Reaprovisionamiento
LO-PR	Modelos Previsión y Comportamientos	IS-R	Formatos de presentación
LO-ECH	Cambios Ingeniería Objetos SAP	IS-R	Sales Retail
		CP	Inventario de proveedores
		MM	Compras Retail
		SD	Transporte
		RIS	Sistema de Información Retail
SM	GESTION DEL MANTENIMIENTO	PM	GESTION DEL MANTENIMIENTO
		PM-EQM	Identificación Descripción
		PM-PRM	Mantenimiento Preventivo
		PM-WOC	Ordenes de Mantenimiento
		PM-PRO	Proyectos de Mantenimiento
		PM-SM	Gestión del Servicio
EC	ENTERPRISE CONTROLLING		
EC-PCA	Contabilidad Centros Beneficio		
EC-BP	Planificación del Negocio		
EC-MC	Consolidación a Nivel Directivo		
EC-EIS	Executive Information System		
SD	VENTAS Y DISTRIBUCION		
SD - MD	Datos maestros		
SD-SLS	Gestión de Ventas		
SD-GF	Gestión Tarifas y Condiciones de Precio		
SD-SHP	Gestión de Expediciones		
SD-BIL	Facturación		
SD-IS	Sistemas de Información		
SD-EDI	Intercambio Electrónico de Datos		
PS	GESTION DE PROYECTOS		
PS-BD	Datos Básicos		
PS-OS	Planificación del proyecto		
PS-PLN	Plan de Costes		
PS-APM	Proceso de Aprobación		
PS-EXE	Seguimiento y Progreso del Proyecto		
PS-IS	Sistema de Información		

METODOLOGIA CAPACITACION USUARIOS FINALES SAP

El proyecto de capacitación de Usuarios Finales de SAP, consiste principalmente en realizar entrevistas con los usuarios claves, definiendo los procesos a estudiar, levantando las principales tareas de la empresa que están relacionados con el ERP SAP, documentando dichos procesos y tareas, para disponerlos en diversos medios computacionales y/o papel. Finalmente se preparan los cursos, Talleres, Workshop u otras formas de transferir el conocimiento desde los consultores a los usuarios finales.



METODOLOGÍA PEDAGÓGICA

Un aspecto que Deluxe Frances Capacitación considera importante es la metodología pedagógica con la que se entregan los contenidos, la que posibilita a los participantes, adquirir con facilidad y rapidez los conocimientos. El método se basa en las técnicas internacionales conocidas como "learning by doing" y "screen to face", que en términos simples significa que el alumno aprende practicando, haciendo cosas, además el instructor asiste a cada uno de los alumnos permitiendo controlar su avance.

ASISTENCIA

Se controlará la asistencia de los participantes, el porcentaje mínimo de asistencia efectiva para la aprobación será de un % a definir con Cliente. Informe será entregado bajo el siguiente formato:

- ✓ Nombre del alumno
- ✓ Porcentaje de Asistencia
- ✓ Calificación

MATERIAL DE APOYO

Cada alumno recibirá un manual por curso, el cual contendrá todos los temas vistos en capacitación, en conjunto con ejemplos y laboratorios. Además se entregará lápiz y apuntes.

PROGRAMA DE CLASES

Cada alumno asistente recibirá el programa de clases en el cual se identificarán los contenidos, días, horarios y relator responsable.

EVALUACIÓN

Cada alumno será evaluado al inicio y al término del curso a través, cuyo objetivo será medir los conocimientos iniciales y la brecha de competencia cubierta con la actividad.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN

Deluxe Frances Capacitación entregará al coordinador de capacitación los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas por los alumnos al final de cada curso, en donde se mide la calidad del instructor, recursos de infraestructura, así como el proceso de inscripción y recepción.

INFORME FINAL ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN

Deluxe Frances entregará un informe final del desarrollo de la actividad.

ACREDITACIÓN

Diploma de Acreditación: en participación y rendimiento del curso

EQUIPO DE PROFESIONALES

Un factor importante de éxito en la solución de proyectos de capacitación, lo constituye el equipo de profesionales y técnicos.

Deluxe Frances, junto con disponer de un equipo de vasta trayectoria ha generado importantes alianzas con importantes empresas de experiencia comprobada en los diferentes ámbitos involucrados del desarrollo de proyectos de esta envergadura.



PRINCIPALES ALIANZAS



Contamos con alianzas con empresas especialistas en :

- **Gestión de Procesos.**
- **Documentación** de procesos.
- **Consultoría en SAP.**
- **Monitores y Relatores.**

EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL

Deluxe Francés ha desarrollado de forma exitosa la implementación de plataformas tecnológicas de capacitación SAP tanto en nuestro centro de capacitación ubicado en Santiago como en regiones en los salones implementados de forma temporal.

En Santiago disponemos de 7 salas con equipos computacionales de alto rendimiento y buena configuración para instalar SAP GUI.



EN CONCLUSION

Los invitamos a confiar en nuestros servicios, desarrollando con Deluxe Frances proyectos de Capacitación para usuarios Finales en SAP. Estamos seguros que será una excelente inversión para su empresa.

Observaciones:

- El levantamiento previo con un Consultor SAP no tiene costo asociado si el cliente realiza la o las actividades de Capacitación definida, en caso contrario el levantamiento tendrá un costo de 2,5 UF/hr. Más IVA, más gastos de traslado del profesional.
- Las actividades deberán realizarse en grupos diarios que sumen al menos 8 horas para evitar costos de oportunidad del relator que estará a disposición del cliente en forma exclusiva y que viajará desde la ciudad de Santiago.

Atentamente,

Lorena Alarcón Ruiz
Gerente de Ventas - Deluxe Francés Capacitación