

## Caso de éxito ARAMARK

### Perfil del cliente

Aramark abrió sus puertas en México en el año de 1992 y es una empresa líder proveedora de una amplia gama de servicios de alimentos y servicios de limpieza industrial a diversas empresas. A nivel mundial la compañía cuenta con cerca de 200 mil empleados y operaciones en 18 países incluyendo México. Sus ventas a nivel Internacional alcanzaron en su año fiscal 2003 más de \$9,000 billones de dólares y en México cuenta con 3 divisiones de negocio: Food Services, Industrial Services & Uniformes

### Situación

Debido al crecimiento y consolidación de la empresa, el volumen y control de información y las operaciones de la compañía fue incrementándose de forma exponencial y el sistema empresarial con el cual había venido operando se rezagó y no satisfacía sus requerimientos. Así, la empresa decidió entrar en un proceso de actualización tecnológica que le permitiera consolidar operaciones, centralizar datos, automatizar procesos e integrar la información de las diferentes áreas.

### Solución

La empresa disponía, desde 1999, Solomon y decidió actualizarse a la nueva versión, la 5.5, periodo que duró 2 meses.

### Beneficios

- Optimizar tiempos de procesamiento de datos, al reducir errores y duplicidad en captura de datos.
- Mejora en rendimiento por medio de un sistema multiusuarios, el cual permite una excelente respuesta a nivel cliente-servidor.
- Solución estable que reduce tiempos de consultoría, soporte y servicio, permitiendo a los usuarios trabajar con un mínimo de interrupciones por fallas en el sistema.

Fillgap®

Microsoft  
GOLD CERTIFIED  
Partner

Microsoft Business Solutions  
Data Management Solutions  
Networking Infrastructure Solutions



## “Aramark México busca mantener su liderazgo en la administración de servicios”

Aramark Corp. es una empresa líder en administración de servicios con cerca de 200 mil empleados, en 18 países, y abrió sus puertas en México en el año de 1992. Sus ventas alcanzan los \$9,000 billones de dólares al año y en México cuenta con 3 divisiones de negocio: Food Services (Servicios de Alimentos), Industrial Services (Servicios Industriales) y Uniformes.

La solución tecnológica con la que contaba Aramark México (Solomon) ya no cubría sus requerimientos de manejo y control de información, por lo que decidió actualizar su solución empresarial y luego de un análisis de mercado de diversas opciones, se decidieron por la oferta de Microsoft Dynamics™ SL, (antes Microsoft Business Solutions Solomon) que fue la solución más completa y les permitía simplemente migrar sus operaciones, mejorando los niveles de servicio al cliente e incrementando la productividad y optimizando los recursos tecnológicos.

“Gracias a la Solución Microsoft Dynamics SL y otros componentes, se redujo el tiempo de cierre de 12 a 8 días y está en planes el ver la posibilidad de que se pueda llegar a reducir hasta 3 días”.

Alejandro Reynoso  
Gerente de Sistemas Aramark

Aramark encontró en Microsoft Dynamics SL una solución que se ajustaba a sus necesidades y el proceso de implementación fue sencillo, contando con la ventaja de tener una escalabilidad importante para crecer a la par de los requerimientos de la empresa.

## Situación Actual

Aramark es líder mundial en el mercado de abastecimiento de servicios, alimentos y mantenimiento de instalaciones dentro de corporaciones, universidades, hospitales, etc., así como el abasto de uniformes industriales.

Debido al crecimiento y consolidación de la empresa, el volumen y control de la información y las operaciones de la compañía fue incrementándose de forma exponencial y el sistema empresarial con el cual había venido operando se rezagó y no satisfacía sus requerimientos. Así, Aramark decidió entrar en un proceso de actualización tecnológica que le permitiera consolidar operaciones, centralizar datos, automatizar procesos e integrar la información de las diferentes áreas. Ello, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad y acorde a las necesidades de sus clientes.

“Microsoft Dynamics SL permite actualizar la solución, ya que se puede incrementar la capacidad de los módulos utilizados y permite actualizarse constantemente”

Alejandro Reynoso  
Gerente de Sistemas Aramark

Desde 1999, la empresa disponía de la solución empresarial Microsoft Dynamics SL versión 2.6, que fue una solución eficiente en su momento pues contribuyó a mantener un control de la información y automatización de procesos, que con el paso de los años fue sobrepasada por los requerimientos de manejo de información de la empresa y porque no cubría la totalidad de las necesidades de las diferentes áreas.

Esto trajo como consecuencia lentitud en el sistema, cuellos de botella en procesos de transacciones, reportes financieros lentos, entre otros aspectos. Aramark inició la evaluación de diferentes soluciones tecnológicas

disponibles en el mercado, sin embargo, después de minuciosos estudios, la compañía consideró no cambiar de solución sino actualizarla, ya que Microsoft Dynamics SL (de Microsoft Business Solutions) les daba muy buen servicio y con actualizarse a la más nueva versión, se aceleraría el desempeño del sistema, se eliminarían cuellos de botella, se integrarían las áreas, se automatizarían operaciones y administración de la compañía, adicionalmente, contarían con reportes más confiables y oportunos, además de que los usuarios ya conocían la aplicación y por lo tanto el proceso de adaptación a la nueva herramienta sería mucho más rápido y transparente.

## Solución

A finales de 2003 Aramark emprende el proceso de actualización a Microsoft Dynamics SL, proceso que duró aproximadamente dos meses, iniciando con una revisión de los parámetros necesarios para implementar la nueva versión.

Esta migración, que corrió a cargo de Fillgap Business System, uno de los socios de negocio más experimentados de Microsoft Business Solutions, incluyó los módulos de: Sistema General, Contabilidad, Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar, Administrador de Aplicaciones y Administrador de Efectivo.

La solución fue implementada sin afectar el desarrollo normal de las actividades de la empresa y sin la necesidad de tener que capturar o recapturar la información previamente acumulada. En este sentido, permitió dar estabilidad al sistema y posibilitar la generación de reportes financieros en línea en muy corto tiempo.

## Beneficios

### Mejor Rendimiento

El uso de la nueva versión de Microsoft Dynamics SL le ha permitido a Aramark optimizar tiempos de procesamiento de información, al reducir errores de captura de datos o duplicación de información. Además, todos los componentes de datos que abarca el uso de la solución (clientes, contratos, proyectos, tareas, tiempo, costos, transacciones financieras, etc.) pueden ser incorporados una sola vez y así poder ser utilizados por aquellas personas que lo requieran.

Por su parte, las conexiones a nivel servidor eliminan totalmente la necesidad de la importación y de la exportación de archivos de manera manual, realizándose a través de la red (basada en Windows 2000 Server).

Además, con el uso de Microsoft Dynamics SL el rendimiento mejoró notablemente por medio de un sistema multiusuarios, el cual permite un margen de respuesta muy aceptable a nivel cliente-servidor. Adicionalmente, las capacidades de uso en ambiente remoto de Microsoft Dynamics SL permitieron que usuarios ubicados en el interior de la República, en oficinas regionales de Aramark México, como Puebla, Guadalajara, Saltillo y Reynosa, puedan interactuar con el sistema en línea (On - Line), lo cual ha optimizado muchos procesos, los cuales anteriormente requerían mucho tiempo debido a las largas esperas, además de otros inconvenientes que se tenían con el envío y recaptura de información en papel.

#### **Estabilidad del Sistema**

La solución de Microsoft Dynamics SL es una solución muy estable, lo cual reduce tiempos de consultoría, soporte y servicio, permitiendo a los usuarios trabajar por más tiempo y, a su vez, la velocidad de las transacciones ha mejorado notablemente lo que ha hecho que sea un proceso más estable y que las transacciones fluyan de forma constante.

#### **Actualización Constante**

Microsoft Dynamics SL permite actualizar constantemente la solución, ya que se puede incrementar la capacidad de los módulos utilizados. Es precisamente por esta capacidad de actualización, que dentro de los planes de la compañía se encuentran expandir y generar una estructura adicional de archivos de importación a bancos, a fin de realizar transferencias interbancarias. Después de la experiencia de reimplantación de Microsoft Dynamics SL, Aramark espera con gran expectación la versión 6 que está próxima a liberarse, para conformar un portal de negocios con soporte en línea, con el que podrán abrirle la puerta a clientes y proveedores para que consulten su información a través de Internet, haciendo mas eficiente la comunicación con ellos.

#### **Eficiencia en los pagos**

El proceso de pagos necesitaba ser un poco más sencillo y más consistente, además de contar con reportes personalizados que ayudaran a proporcionar la información exacta que el negocio necesita y además poder clasificar las operaciones en base a valor, clases, etc. Esto se ha conseguido con la nueva versión implantada.



**Fillgap**<sup>®</sup>

Rodolfo Gaona 81, Piso 7, Col. Lomas de Sotelo,  
Miguel Hidalgo, México DF., C.P. 11200