



Caso de Éxito



Soporte que transforma

Cómo el Centro de Competencias y Soluciones ABSIDE elevó la eficiencia de CAPACO en un 80 %

Caracas Paper Company, S.A (CAPACO)

Más de **74 años** en el mercado.

Facturación anual: entre USD 2.800.000 y USD 3.000.000.

Aproximadamente **200 empleados**.

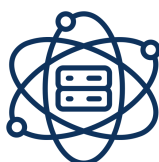
CAPACO es la empresa convertidora de papel más antigua, grande y moderna de Venezuela. Su operación depende de un sistema ERP sólido e integrado que gestiona finanzas, logística, producción y distribución en tiempo real.

El Desafío

Aunque CAPACO era operativamente sólida, enfrentaba una problemática crítica: su plataforma SAP operaba con una versión obsoleta, ya sin soporte oficial. Esto repercutía en:



Incapacidad para atender incidencias de forma estructurada.



Falta de reportes confiables y alertas proactivas.



Riesgo de continuidad operativa ante nuevos requerimientos técnicos.

Además, el contexto nacional había provocado la salida de muchos partners SAP del país, reduciendo drásticamente las opciones de soporte especializado. En ese escenario, mantener la estabilidad del sistema era más que una prioridad: una cuestión de supervivencia.

Solución

SOPORTE ESPECIALIZADO CON ABSIDE

ABSIDE intervino no solo como proveedor técnico, sino como socio estratégico, a través de su Centro de Competencias y Soluciones, combinando dos servicios clave:



Contrato de soporte integral adaptado a las necesidades de cada cliente. Permite cubrir servicios especializados como gestión de correcciones, mejoras, adecuaciones y ampliaciones sobre la plataforma SAP. Incluye un modelo flexible basado en consumo de horas de consultoría, con acceso a un staff especializado y sesiones programadas para la resolución de incidencias por módulo.

“Con ABSIDE Custom Solutions, nuestro trabajo principal se centra en la gestión de incidencias. Ahora, el proceso es muy estructurado: levantamos la información de los casos que se presentan en cada departamento, la canalizamos a través de la plataforma de ABSIDE, y así mantenemos una comunicación y feedback constante y directo con el consultor asignado.”.

Samary Armas, Especialista SAP, Caracas Paper Company, S.A



Servicio de mantenimiento y soporte técnico integral 24/7 que proporciona monitoreo constante del sistema SAP, generación de reportes estratégicos, alertas críticas y diagnóstico proactivo. Diseñado para garantizar estabilidad, continuidad operativa y evolución tecnológica.



"Gracias a ABSIDE Enterprise Support, a nivel técnico, contamos con una gestión proactiva: nos ayudan a generar una serie de reportes cruciales sobre las actividades y el estado actual de nuestra plataforma SAP. Además, nos facilitan las alertas críticas y nos orientan sobre cómo detectarlas oportunamente, permitiéndonos resolver problemas antes de que escalen”.

Samary Armas, Especialista SAP, Caracas Paper Company, S.A

Desde el inicio, ABSIDE realizó un diagnóstico profundo de la infraestructura SAP de CAPACO, identificando cuellos de botella y necesidades prioritarias. Luego, desplegó un plan de acción para garantizar continuidad del negocio y preparar la migración tecnológica.

“La respuesta de ABSIDE fue inmediata, tanto en la propuesta inicial como durante la migración. Eso nos dio confianza y seguridad de que el proyecto avanzaría sin contratiempos.”

Sandra Perdomo, Jefa de Informática, CAPACO

Gracias a estos servicios integrados, CAPACO pudo abordar con orden las incidencias por módulo, mantener comunicación directa y documentada entre sus equipos técnicos y los consultores, y anticiparse a riesgos sistémicos.

MIGRACIÓN A SAP S/4HANA

En 2023, CAPACO avanzó hacia SAP S/4HANA, (la última versión del ERP), un paso decisivo para asegurar soporte oficial, mejor rendimiento e integración tecnológica.

“Teníamos una versión de SAP muy antigua y con muchos inconvenientes. Con el tema de las reconversiones monetarias, SAP ya no daba soporte y tuvimos problemas. La migración a S/4HANA fue algo obligado y urgente; fue el punto clave para ejecutar este proyecto que teníamos tiempo planificando.”

Sandra Perdomo, Jefa de Informática, CAPACO.

Valor Estratégico y Logro de S/4HANA

“Nuestra meta principal era solventar todas las incidencias y llevar todos los sistemas a S/4HANA. Es una versión amplia que nos da muchas ventajas para mejorar los procesos internos por módulo en cada departamento. Creo que somos una de las pocas empresas en el país que tiene esta versión.”

Sandra Perdomo, Jefa de Informática, CAPACO.

ABSIDE acompañó cada fase de la migración: evaluación técnica, planificación, ejecución y estabilización, asegurando que los módulos internos estuvieran alineados y operativos.

RESULTADOS TANGIBLES

Ítem	Resultado alcanzado
Mejora en eficiencia operativa	80% (comparando antes y después de la migración)
Organización de procesos	Incidencias gestionadas de forma trazable y sistemática
Calidad de la información	Reportes confiables en tiempo real, alertas críticas
Tiempo de respuesta mejorado	Reducción en demoras, comunicación fluida con consultores
Productividad e integración	Procesos más eficientes y conectados entre departamentos

Se logró transformar una operación fragmentada en un ecosistema tecnológico confiable, trazable y escalable.

¿POR QUÉ SAP?

Para Caracas Paper Company, S.A, la elección de SAP fue una decisión estratégica orientada a fortalecer su operación y garantizar la continuidad tecnológica de la compañía. SAP representa eficiencia, confiabilidad y un estándar internacional en la gestión empresarial, ofreciendo una plataforma capaz de integrar procesos críticos y asegurar información precisa en tiempo real.

CAPACO reconoce que su valor radica en la precisión y solidez que proporciona en cada área del negocio, consolidándose como uno de los sistemas más robustos del mercado.

“SAP es un sistema ERP de alto rendimiento y altamente eficaz a nivel internacional y nacional. Es uno de los sistemas más productivos y confiables que existen actualmente en el mercado. Ese es su punto principal.”

Sandra Perdomo, Jefa de Informática, CAPACO

FACTORES DIFERENCIADORES ¿POR QUÉ ABSIDE?

**1****Partner Gold SAP**

Respaldo técnico y estándares reconocidos.

**2****Recomendación de auditores**

Espiñeira, Sheldon y Asociados incluyeron a ABSIDE en el listado de partners recomendados.

**3****Tiempo de respuesta inmediato**

Frente a otras propuestas, ABSIDE respondió con agilidad y compromiso



“Los tres atributos que definen a ABSIDE son: compromiso, responsabilidad y comunicación.”

Sandra Perdomo.

“Para mí, ABSIDE representa efectividad, calidad y rendimiento.”— La comunicación “Ha fluido de manera exitosa; tenemos feedback y la calidad de la información se ha manejado como debe ser. Lo recomendaría sin duda, porque nos ha dado soluciones.”

Samary Armas.



DESAFÍOS SUPERADOS: Del Desorden Operativo a la Gestión Trazable

Antes de ABSIDE, la gestión de incidencias en CAPACO era una fuente de fricción. La falta de una plataforma centralizada y un protocolo de comunicación estructurado generaba una necesidad urgente de orden. Era un desafío crítico estructurar y organizar la gestión de tickets entre los diferentes módulos y departamentos, optimizar la comunicación con los consultores, y crucialmente, mejorar los tiempos de respuesta para garantizar una continuidad operativa fluida.

La implementación del Centro de Competencias y Soluciones de ABSIDE transformó radicalmente este panorama, proporcionando la estructura que CAPACO necesitaba:

“Antes estábamos organizados, pero no tanto como ahora. No utilizábamos una plataforma donde podíamos tener la información día a día de los tickets. Ahora estamos mucho más organizados en ese aspecto.”

Samary Armas, Especialista SAP, CAPACO.

Gracias a este nuevo modelo, CAPACO logró una trazabilidad completa, una comunicación más efectiva y una optimización operativa en la gestión de sus procesos SAP.



PROYECCIÓN FUTURA

CAPACO, con su infraestructura tecnológica modernizada, proyecta los próximos años como etapa de consolidación digital. Sus metas incluyen:

- Integrar herramientas de inteligencia artificial para mejora de procesos.
- Automatizar tareas críticas y optimizar el ciclo de vida de las soluciones SAP.
- Evolucionar hacia modelos de operación más predictivos y orientados al valor agregado.



Como afirma Sandra Perdomo:

“Nuestra meta es seguir avanzando tecnológicamente, integrarnos más con herramientas de inteligencia artificial y mantenernos a tono con la transformación digital. Estamos convencidos de que los próximos cinco años serán exitosos, con una operación más innovadora”



Acerca de CAPACO

Fundada el 6 de octubre de 1953, Caracas Paper Company S.A. (CAPACO) es la empresa convertidora de papel más antigua, grande y moderna de Venezuela. Su historia, sin embargo, se remonta a los años 1920, cuando su fundador incursionó en la industria papelera durante su estancia en Cuba.

Desde entonces, CAPACO ha sido símbolo de tradición industrial, innovación y compromiso con la producción nacional, con una planta de manufactura ubicada en Maracay, Estado Aragua, y una red de distribución que abarca más de 3.000 clientes a nivel nacional e internacional.

Con una capacidad de más de 14.000 toneladas de papel al año y un portafolio superior a 150 productos, CAPACO se ha consolidado como referente en la industria venezolana por su eficiencia, calidad y visión de crecimiento sostenible.

Acerca de Abside

Es una empresa regional fundada en el 2011 por ex-miembros SAP. Desde su creación, la compañía se ha orientado a ofrecer formas innovadoras y flexibles de soluciones SAP y Google, contando con un delivery alternativo a lo tradicional, aprovechando la creciente tendencia en la nube y la utilización de conceptos tipo Cloud Consulting.

La empresa regional con sede en **Caracas, Venezuela**, con **oficinas locales en Colombia, Ecuador, República Dominicana y Puerto Rico**, es reconocida como referente en ambientes Google y SAP por la variedad de servicios y tipos de soluciones que ofrece en la transformación digital en el ámbito público y privado.

Servicios

- Licenciamiento - Innovación - Consultoría Funcional - Consultoría Técnica - Desarrollo de Proyectos On Premise y/o Cloud - Upgrade - Implementación y Rollout - Soluciones SAP y Google específicas para cada Industria - Soporte, Mantenimiento y Optimización de los sistemas Google y SAP

Soluciones



Planificación de Recursos Empresariales (ERP)



Mantenimiento de Plantas



Inteligencia de Negocios



Analíticas de Datos



Automatización de Procesos



Soluciones de Robótica e Inteligencia Artificial



Desarrollo de Aplicaciones de Negocios



Gestión de Talento



Compromiso y Experiencia del Cliente



Logística y Cadena de Suministros



Compras y Gestión de Proveedores



Gestión de Viajes y Gastos



AgroBusiness



Migración a la Nube



Soluciones Paquetizadas



Ciberseguridad



Soluciones para el Comercio Minorista

Acerca de SAP

SAP es el líder mundial en aplicaciones empresariales en términos de software y los ingresos por servicios relacionados con el software. Según la capitalización de mercado es el tercer fabricante independiente de software más grande el mundo. Como líder del mercado mundial de aplicaciones de software corporativo, SAP ayuda a compañías de todos los tamaños e industrias a funcionar mejor, operar de manera rentable, adaptarse continuamente y crecer de forma sostenible.



Google Cloud
Partner



SAP S/4HANA es la última generación de software de planificación de recursos empresariales (ERP), considerada el "cerebro digital" de una gran compañía. Es la herramienta que utiliza una empresa, como CAPACO, para gestionar y coordinar todas sus operaciones críticas.

¿Para qué sirve?



Visión en Tiempo Real (Velocidad)

A diferencia de los sistemas antiguos, S/4HANA utiliza tecnología de memoria avanzada. Esto significa que la empresa ya no espera horas o días por la información; los reportes financieros y de producción se generan al instante. Esta velocidad permite a los gerentes tomar decisiones rápidas y precisas.



Organización Total (Integración)

El sistema integra todos los procesos del negocio bajo un mismo techo: producción, finanzas, ventas, logística y recursos humanos. Esto elimina los "silos" de información y asegura que todos los departamentos trabajen con los mismos datos confiables.



Preparación para el Futuro (Innovación)

Al ser una plataforma moderna, S/4HANA es la base para incorporar tecnologías avanzadas, como la Inteligencia Artificial (IA) y la automatización de procesos.

En resumen, SAP S/4HANA es una plataforma de alta eficiencia, reconocida a nivel mundial, que asegura que empresas líderes tengan información precisa y sólida en tiempo real para crecer y mantenerse competitivas.

Elegir los servicios de ABSIDE significa optar por un soporte especializado y una gestión integral que asegura la estabilidad y el crecimiento de los sistemas SAP de su empresa. Con un enfoque en la calidad, la eficiencia y la adaptación a las necesidades del cliente, ABSIDE se posiciona como un socio estratégico para la optimización y el éxito continuo en la gestión de sistemas SAP.

