

CURSO INTEGRAL DE SAP BUSINESS ONE: GESTIÓN EMPRESARIAL EN UNA PLATAFORMA UNIFICADA



SAP Business
One



MÓDULO 3: PRODUCCIÓN, SERVICIO Y ANÁLISIS EMPRESARIAL

PRODUCCIÓN, SERVICIO Y ANÁLISIS EMPRESARIAL

El módulo de **Producción, Servicio y Análisis Empresarial** de SAP Business One integra tres áreas clave de la gestión organizacional: la **fabricación de productos**, la **atención postventa** y el **análisis de información para la toma de decisiones**.

Estas funciones permiten a las empresas controlar de manera integral el ciclo de vida de sus operaciones, desde la creación de un producto hasta su entrega y seguimiento, garantizando eficiencia, trazabilidad y mejora continua.

SAP Business One facilita este proceso al **centralizar los datos de producción, inventario, ventas y finanzas**, permitiendo que todos los departamentos trabajen de forma coordinada en una misma plataforma. De esta manera, los gerentes y analistas pueden visualizar resultados en tiempo real y optimizar los recursos disponibles.



3.1 Módulo de Producción

El módulo de **Producción** permite gestionar todos los procesos relacionados con la **fabricación o ensamblaje de productos**, desde la planificación hasta el control de costos.

3.1.1 Lista de materiales (BOM)

Documentos que definen los componentes necesarios para fabricar un producto.

Ejemplo: Para producir una “mesa”, se necesitan 1 tablero, 4 patas y 12 tornillos.

→ 4 tipos de listas de materiales en SAP Business One

1. Lista de materiales de producción

Para cualquier orden de producción estándar, se requiere una Lista de materiales de producción que se genera en SAP. La Lista de materiales de producción enumera todos los elementos primarios terminados y los componentes del elemento secundario que se requieren para finalizar el producto (elementos complementarios con el producto principal). Además, los estados de los componentes se pueden convertir en productos terminados.

2. Lista de ventas de materiales

En el caso de una situación en la que el artículo principal aparece solo como un artículo de venta y no como artículo de inventario, se genera una Lista de materiales de ventas. Esto significa que cuando se selecciona el padre en el documento de ventas, todos los artículos secundarios se convierten en subelementos. En una lista de materiales de ventas, un usuario puede editar las cantidades de artículos secundarios existentes; pero un usuario no podrá eliminar o agregar nuevos elementos secundarios o subelementos al paquete existente en el documento de ventas. Un ejemplo perfecto sería una impresora donde el elemento principal es la impresora, mientras que todos los componentes necesarios dentro de la impresora se incluyen en la categoría de elemento secundario.

3. Lista de materiales de ensamblaje

En la lista de materiales de ensamblaje, podemos ver una colección de artículos individuales en un conjunto con un precio particular. La lista de materiales de ensamblaje es como la lista de materiales de ventas; sin embargo, hay una pequeña diferencia: el producto final no se gestiona como un artículo de inventario, se gestiona como un artículo de venta.

Además, cuando el producto final aparece en la lista de materiales de ensamblaje, solo se muestra el producto principal terminado, a diferencia del caso en la lista de materiales de ventas, donde los componentes secundarios aparecen como subelementos.

4. Plantilla de lista de materiales

No hay restricciones en la plantilla BOM, es flexible. El elemento principal y el elemento secundario pueden ser de cualquier tipo. Este tipo de lista de materiales se puede usar tanto para compras como para documentos de ventas con el artículo principal en la parte superior y luego los artículos secundarios. Estos elementos se pueden reemplazar, actualizar u omitir fácilmente con / sin otros componentes.

Al emplear las mejores soluciones que apoyan el intercambio de listas de materiales, los fabricantes ahora pueden operar con mayor eficiencia y ganar más productividad. El intercambio de las listas de materiales dentro de la organización, especialmente los ingenieros y la gestión de la cadena de suministro, facilita el libre flujo de información comercial y ofrece una perspectiva para que los fabricantes obtengan una ventaja competitiva en el mercado.

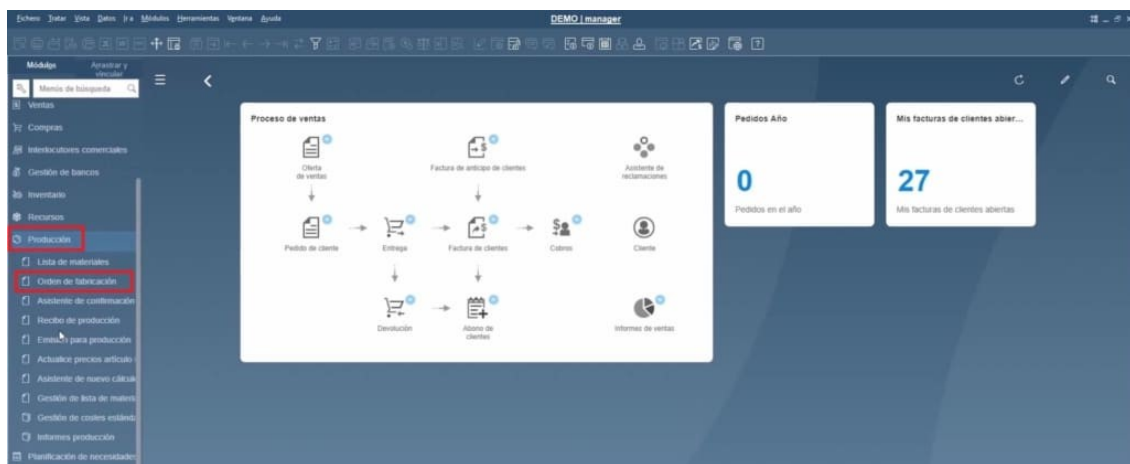
3.1.2 Órdenes de fabricación y consumo de materiales

Crear una orden de fabricación en SAP Business One es un proceso esencial para gestionar eficientemente la producción de tus productos. Pero antes de ponerte con la orden de fabricación, debes tener la lista de materiales que vas a necesitar para fabricar los productos.

→ ¿Cómo crear una orden de fabricación?

Paso 1: Acceder al módulo de producción

Para comenzar, debes entrar al módulo de producción en el menú de SAP Business One. Luego, selecciona la opción «Órdenes de fabricación».



Paso 2: Seleccionar el artículo a fabricar

En la ventana que se abre, busca y selecciona el artículo que deseas fabricar.

Dentro de la pestaña **«Componentes»**, verás el detalle de la lista de materiales necesaria para la fabricación del producto seleccionado.

Ejercicio Tratar Vista Datos Ir a Módulos Herramientas Ventana Ayuda

Orden de fabricación

Tipo Estándar
Estatus Planificado
Código de producto **01-1500**
Descr. producto Portátil ART 15
Cantidad planificada 1 Un.medida
Almacén 01
Prioridad 100
Cálculo de fecha de entregar En Fecha de inicio Actualizar ahora
☐ Agroversionar artículos

Componentes		Bien	Agenes			
#	Descripción	Cantidad base	Ratio base	Cantidad planificada	Emitted	
1	Ens Ensamblaje					
1	PBR Píca base Gpal	1	1	11		
3	ME/Crucal SO-DIMM	2	2	2	0	
4	BTE Base S1 Pro PU	1	1	1	0	
5	TKI TECLADO 320-	1	1	1	0	
6	DOR Kingston A400	1	1	1	0	
7	CG CARCASA LCD I	1	1	1	0	
8	DP1 PANTALLA 15.5	1	1	1	0	
9	HIC Operario Ensam	1	1	1	0	
10	Test Testeo					
11	M1(Máquina de test	1	1	1	0	
12	HIC Operario testeó	0,25	1/4	0,25	0	
13	Emp Empaqueado					
14	DO Documentación	1	1	1	0	
15	CJA Caja portátil AR	1	1	1	0	
16	ET F Etiquetas ART:	1	1	1	0	
17	CPH CARGADOR NP:	1	1	1	0	
18	HIC Operario empac	0,0167	167/10000	0,0167	0	
19	Mismo empaquetado que	producto ART10006				

Paso 3: Completar los campos predeterminados

En la parte superior izquierda de la ventana, encontrarás varios campos con opciones predeterminadas. A la derecha, junto al número de pedido, podrás especificar las fechas de pedido, inicio y vencimiento, así como el usuario que ha creado la orden y su origen (puede ser desde un cliente o una orden de fabricación previa).

MO | manager

Nº 2023 202300018
Fecha del pedido 27/03/24
Fecha de inicio 27/03/24
Fecha de vencimiento 27/03/24
Usuario manager
Origen Manual
Vinculados a Pedido de cliente
Pedido vinculado
Cliente
Norma reparto
Proyecto

Paso 4: Elegir la cantidad a fabricar

Selecciona la cantidad de unidades que deseas fabricar. Al hacer esto, se actualizará automáticamente la lista de materiales, mostrando las cantidades planificadas de cada componente necesario.

Archivo Editar Vista Datos Imprimir Módulos Herramientas Ventana Ayuda

🏠 📁 📄 🔍 🖨 🔗 🔧 🔑 🔒 🔓 🔍 🔗 🔧 🔑 🔒 🔓 🔍 🔗 🔧 🔑 🔒 🔓

Orden de fabricación

Tipo: Estándar
 Estatus: Planificado
 Código de producto: ART15000
 Descripción: Botón de RT 15
 Cantidad planificada: 200 Un. medida
 Versión: 2.0
 Prioridad: 100
 Cálculo de fecha de enrutamiento: En Fecha de inicio Actualizar ahora
☐ Agregar artículos

Componentes Resumen Apéndice

#	NP	Descripción	Cantidad base	Ratio base	Cantidad planificada	Embito	En stock	Disponible	Código de unidad de medida	Nombre
1	Ens	Ensamblaje								
2	ME	Placa base Gigal	1	1	210	0	3.254	2.824	Manual	Unidad
3	ME	Crucial 50-DIM	2	1	400	0	2.715	1.915	Manual	Unidad
4	BTE	Bose 51 Pro Plus	1	1	200	0	3.625	3.225	Manual	Unidad
5	TK1	TECLADO 320-	1	1	200	0	124	-276	Manual	Unidad
6	DD	Kingston A400	1	1	200	0	6.352	-173	Manual	Unidad
7	CCS	CARCASA LCD 1	1	1	200	0	9.420	9.020	Manual	Unidad
8	DP1	PANTALLA 15.6	1	1	200	0	2.502	2.102	Manual	Unidad
9	H1C	Operario Ensam	1	1	200	0		-260		Ensamblaje
10	Test	Testeo								
11	M1	Máquina de test	1	1	200	0		-272		Test
12	H1C	Operario testeo	0,25	1/4	50	0		-19		Test
13	Em	Empaquetado								
14	DC	Documentación	1	1	200	0		-400	Manual	Unidad
15	CJA	Caja portátil AR	1	1	200	0		-400	Manual	Unidad
16	ET	Fuertas ART	1	1	200	0		-400	Manual	Unidad
17	CPH	CARGADOR NP				0	15.230	14.830	Manual	Unidad
18	H1C	Operario empac	0,0167	167/10000	3,34	0		26,99		Hora
19	Mismo empaquetado que el producto ART10006					0		0		

Paso 5: Verificar el stock

En la misma ventana, podrás ver el stock total y disponible de cada componente en todos los almacenes del sistema. Esta información es crucial para asegurar que tienes suficientes materiales para la producción.

Orden de fabricación

Tipo

Estándar

Estatus

Planificado

Código de producto

ART15000

Descr. producto

Portátil ART 15

Cantidad planificada

200

Un. medida

Almacén

01

Prioridad

100

Calculo de fecha de enrutamiento

En Fecha de inicio

Aceptar

Componentes

Resumen

Apexos

#	Nº	Descripción	Cantidad base	Ratio base	Cantidad planificada	Emtido	En stock	Disponible	Código de unidad de medida	Nombre d
1	Ens	Ensamblaje								
2	PBB	Placa base Giga	1	1	210	0	3.254	2.824	Manual	Unidad
3	MEI	Crucial SO-DIMM	2	2	400	0	2.715	1.915	Manual	Unidad
4	BTE	Bose S1 Pro Plu	1	1	200	0	3.625	3.225	Manual	Unidad
5	TKI	TECLADO 320-	1	1	200	0	124	-276	Manual	Unidad
6	DDR	Kingston A400	1	1	200	0	6.352	-173	Manual	Unidad
7	CCP	CARGASA LCD I	1	1	200	0	9.420	9.020	Manual	Unidad
8	DP1	PANTALLA 15.6	1	1	200	0	2.502	2.102	Manual	Unidad
9	H1C	Operario Ensam	1	1	200	0		-260		Ensamblad
10	Test	Testeo								
11	M1C	Máquina de test	1	1	200	0		-272		Test
12	H1C	Operario testeo	0,25	1/4	50	0		-19		Test
13	Em	Empaquetado								
14	DCI	Documentación	1	1	200	0		-400	Manual	Unidad
15	CJA	Caja portátil AR	1	1	200	0		-400	Manual	Unidad
16	ETI	Etiquetas ART	1	1	200	0		-400	Manual	Unidad
17	CPI	CARGADOR NP	1	1	200	0	15.230	14.830	Manual	Unidad
18	H1C	Operario empac	0,0167	167/10000	3,34	0		26,99		Hora
19	Mismo	empaquetado que el producto ART10006								
20							0	0		

Paso 6: Tiempo de fabricación

En base a la cantidad planificada y el consumo de recursos definido en la lista de materiales, SAP Business One te ofrece una estimación del tiempo necesario para cada etapa del proceso de fabricación. Esta información se muestra en la columna «**Tiempo de fabricación**».

a	Nombre de unidad de medida	Almacén	Método de emisión	Fecha de inicio	Fecha de fin	Tiempo de fabricación
	Unidad	01	Manual	27/03/24	27/03/24	27:46:40
	Unidad	01	Manual	27/03/24	27/03/24	
	Unidad	01	Notificación	27/03/24	27/03/24	
	Unidad	01	Notificación	27/03/24	27/03/24	
	Unidad	01	Notificación	27/03/24	27/03/24	
	Unidad	01	Manual	27/03/24	27/03/24	
	Ensamblado	01	Notificación	27/03/24	27/03/24	27:46:40
	Test	01	Notificación	27/03/24	27/03/24	31:56:40
	Test	01	Notificación	27/03/24	27/03/24	2:05:00
				27/03/24	27/03/24	0:03:21
	Unidad	01	Notificación	27/03/24	27/03/24	
	Unidad	01	Notificación	27/03/24	27/03/24	
	Unidad	01	Notificación	27/03/24	27/03/24	
	Unidad	01	Notificación	27/03/24	27/03/24	
	Hora	01	Notificación	27/03/24	27/03/24	0:03:21

Paso 7: Adjuntar documentación

En la pestaña **«Anexos»**, puedes adjuntar cualquier documentación relevante, como una ficha técnica del producto que estamos fabricando. Esto asegura que toda la información necesaria esté disponible para el equipo de producción.

The screenshot shows the 'Orden de fabricación' (Production Order) form in SAP Business One. The 'Anexos' tab is selected, displaying a table for attachments. The form fields include:

- Tipo: Estándar
- Estatus: Planificado
- Código de producto: ART15000
- Descr.producto: Portátil ART 15
- Cantidad planificada: 200
- Un.medida: [empty]
- Almacén: 01
- Prioridad: 100
- Cálculo de fecha de enrutamiento: En Fecha de inicio
- Actualizar ahora
- Agrovisionar artículos

#	Vía de acceso destino	Nombre de fichero	Extensión de fichero	Tamaño del fichero

Paso 8: Monitorizar costes

En la pestaña **«Resumen»**, puedes monitorizar los distintos costes asociados de los materiales y recursos a medida que se consumen. Esta herramienta te permite evaluar el coste real del producto terminado, incluyendo detalles como rechazos y fechas de vencimiento.

The screenshot shows the 'Orden de fabricación' (Production Order) form in SAP Business One, with the 'Resumen' tab selected. The 'Costes' (Costs) section is highlighted with a red box. The form fields include:

- Tipo: Estándar
- Estatus: Planificado
- Código de producto: ART15000
- Descr.producto: Portátil ART 15
- Cantidad planificada: 200
- Un.medida: [empty]
- Almacén: 01
- Prioridad: 100
- Cálculo de fecha de enrutamiento: En Fecha de inicio
- Actualizar ahora
- Agrovisionar artículos

Costes		Cantidades	
Coste de componente de art. real		Cantidad planificada	200
Coste de componente recurso real		Cantidad completada	
Costes adicionales reales		Cantidad rechazada	
Coste real del producto		Rechazos	
Coste real de subproductos		Fecha de vencimiento	27/03/24
Desviación total		Fecha de cierre real	
Entrada diario		Atrasado	
Documento de referencia			

Crear una orden de fabricación en SAP Business One es un proceso integral que requiere atención a varios detalles. Desde seleccionar los componentes adecuados hasta monitorear los costes y tiempos de producción, cada paso es crucial para garantizar una fabricación eficiente y efectiva.

3.1.3 Costo de producción

→ ¿Qué es el coste estándar de producción?

El coste estándar es un método por el cual valoramos lo que nos cuesta producir un determinado artículo y en este vídeo de Aula Business One te vamos a enseñar cómo puedes establecer el coste estándar de producción en SAP Business One.

→ ¿Cómo determinamos ese coste estándar al que valorar el producto?

Para determinar el coste estándar de producción en SAP Business One nos valdremos de la lista de materiales y del coste estándar de producción que tenga cada uno de sus componentes ya sean artículos o recursos.

#	Tipo	Artículo	Descripción	Cantidad	Nombre de unidad...	Cantidad adic...	Coste estándar de producción	Costo estándar de producción t...	Lista de precios	Precio por unidad	Total
1	Artículo	10	Memoria	2	Unidades		42,50 EUR	85,00 EUR	3. Lista Comp...	41,80 EUR	83,60 EUR
2	Artículo	11	Bandeja Papeles	1	Unidades		39,00 EUR	39,00 EUR	3. Lista Comp...	39,50 EUR	39,50 EUR
3	Artículo	12	Cabezal	1	Unidades		15,00 EUR	15,00 EUR	3. Lista Comp...	13,20 EUR	13,20 EUR
4	Artículo	13	Fuente alimentación	1	Unidades		20,00 EUR	20,00 EUR	3. Lista Comp...	21,30 EUR	21,30 EUR
5	Artículo	14	Placa base impresora	1	Unidades		76,30 EUR	76,30 EUR	3. Lista Comp...	76,30 EUR	76,30 EUR
6	Artículo	15	Cable electrico	0,5	Metros	20	3,65 EUR	2,56 EUR	3. Lista Comp...	3,50 EUR	1,75 EUR
7	Recurso	H1000	Técnico experto	0,1	Hora		15,00 EUR	1,50 EUR		15,00 EUR	1,50 EUR
8	Recurso	M1001	Máquina fabricación	0,1	Hora		100,00 EUR	10,00 EUR		100,00 EUR	10,00 EUR
9	Artículo						0,00 EUR	0,00 EUR	3. Lista Comp...		
							249,36 EUR				247,15 EUR

En el caso de los artículos, el coste estándar de producción se encuentra dentro de la pestaña de producción.

Artículo de inventario
Artículo de venta
Artículo de compra

General Datos de compras Datos de venta Datos de inventario Datos de planificación Datos producción Propiedades Comentarios Anegos

Artículo ficticio
Método de emisión: Notificación

Tipo de lista de materiales
Ctd. de componentes de artículo: 0
Ctd. de componentes de recurso: 0
Número de etapas de ruta: 0
Coste estándar de producción: 76,30 EUR
☒ Incluir en impresión de costos estándar de producción

El coste estándar de producción en SAP Business One se puede actualizar manualmente o se puede trasladar periódicamente desde la valoración que tenga el artículo en un momento determinado.

Para ello tendremos que entrar en **Producción > Coste estándar de producción > Actualización de coste estándar de producción**. Seleccionaremos el componentes y ejecutaremos la actualización.

Actualización de costes estándar de producción - Criterios de selección

Actualizar coste estándar de producción a partir del coste de valuación actual

Número de artículo De 10 A 10

Grupo de artículos Todos

Atributos del artículo Ignorar

OK Cancelar

En el caso de los recursos, el coste estándar, proviene de la suma de los costes estándar en él predeterminados.

Datos maestros del recurso

Número de recurso Manual H1000 Código de barras

Descripción Técnico experto

Nombre extranjero

Tipo de recurso Trabajo

Grupo de recursos Personas

Texto de unidad de medida Hora

Tiempo por unidades de recurso 0:00:00 Unidades de recurso por período de tiempo 1

General Datos de capacidad Datos de planificación Empleados Propiedades Anexos Comentarios

Método de emisión Notificación

Asignación de recursos En Fecha de inicio

Vinculado al artículo Crear vínculo

OK Cancelar

Coste estándar de recursos	Coste estándar predeterminado
Sueldo	10,00
SS	3,00
Otros	2,00
Coste estándar del recurso 4	0,00
Coste estándar del recurso 5	0,00
Coste estándar del recurso 6	0,00
Coste estándar del recurso 7	0,00
Coste estándar del recurso 8	0,00
Coste estándar del recurso 9	0,00
Coste estándar del recurso 10	0,00
Coste estándar de recurso total	15,00

Adicionalmente, para cierta cantidad de producto terminado que fabriquemos, podemos tener un consumo extra de alguno de los componentes. Por ejemplo, cada 100 impresoras que fabriquemos podemos tener un consumo extra de 20 metros de cable.

El sistema calculará la proporción 20/100, lo multiplicará por el coste estándar e incrementará en ese importe el coste total de producción.

Lista de materiales

Código de producto	09	X Cantidad	1
Descripción de producto	Impresora		
Tipo de lista materiales	Producción		
Coste estándar de producción			0,00 EUR
Tamaño de producción promedio planificado			100,00

#	Tipo	Nº	Descripción	Cantidad	Nombre de unidad...	Cantidad adic...	Coste estándar de producción	Costo estándar de producción t...	Lista de precios	Precio por unidad	Total
1	Artículo	10	Memoria	2	Unidades		42,50 EUR	85,00 EUR	3. Lista Compr	41,80 EUR	83,60 EUR
2	Artículo	11	Bandeja Papeles	1	Unidades		39,00 EUR	39,00 EUR	3. Lista Compr	39,50 EUR	39,50 EUR
3	Artículo	12	Cabezal	1	Unidades		15,00 EUR	15,00 EUR	3. Lista Compr	13,20 EUR	13,20 EUR
4	Artículo	13	Fuente alimentación	1	Unidades		20,00 EUR	20,00 EUR	3. Lista Compr	21,30 EUR	21,30 EUR
5	Artículo	14	Placa base impresora	1	Unidades		76,30 EUR	76,30 EUR	3. Lista Compr	76,30 EUR	76,30 EUR
6	Artículo	15	Cable eléctrico	0,5	Metros		3,65 EUR	2,56 EUR	3. Lista Compr	3,50 EUR	1,75 EUR
7	Recurso	H1000	Técnico experto	0,1	Hora		15,00 EUR	1,50 EUR		15,00 EUR	1,50 EUR
8	Recurso	H1001	Máquina fabricación	0,1	Hora		100,00 EUR	10,00 EUR		100,00 EUR	10,00 EUR
9	Artículo						0,00 EUR	0,00 EUR	3. Lista Compr		
							249,36 EUR				247,15 EUR

OK Cancelar

Precio prod.superior

3.2 Módulo de Servicio

Al acceder al menú principal de **SAP Business One**, encontramos la opción de servicio y dentro de ella, los siguientes apartados:

→ Contrato de servicio

En este apartado definiremos los clientes que tengan un contrato con el que le ofreceremos una serie de servicios durante un periodo concreto, que determinaremos en las casillas de fecha de inicio y de fin.

Cuando creamos un contrato de servicio, por defecto, el estatus se quedará en borrador, y no estará disponible hasta que lo cambiemos a autorizado, que es cuando podremos utilizar y generar incidencias.

Además, podemos definir dos tipos de contratos: de volumen de negocio o de compras. El volumen de negocio para **SAP Business One** es la forma de definir los tipos de contrato de servicio al cliente. En la última versión se incorporó la opción de hacer contratos de servicio para proveedores, de tal modo que nos permita gestionar estos contratos, por ejemplo, de la propia maquinaria de la empresa con el fabricante.

Otra opción disponible a la hora de crear un **contrato de servicio** es la de crear modelos que nos van a permitir establecer un patrón a la hora de elaborar nuevos contratos de servicio. Este contrato de servicio podría aplicarse, por ejemplo, a averías de maquinarias o servidores o simplemente a incidencias que tenga el cliente en su instalación o sobre cualquier aplicación.

También podemos activar una casilla para que nos de un **recordatorio** cuando vaya a vencer un contrato, de forma que nos saltaría una alerta un día antes de la fecha de fin que hayamos definido. En el módulo de gestión de alertas podrás ver cómo generar y utilizar todas las alertas de SAP Business One.

En la pestaña **artículos**, tenemos la posibilidad de definir qué artículos son los que están cubiertos por un **contrato de garantía o de servicio**. A pesar de que el contrato tiene unas fechas de inicio y de fin generales, el contrato de garantía de un artículo también puede tener una fecha de validez distinta de la ese contrato.

En el apartado de **cobertura** podemos establecer los plazos en los que se atenderán las incidencias, es decir, los días concretos y las horas de inicio y de fin para poder atenderlas.

También debemos señalar si ese contrato incluye, ante una incidencia, cobertura para nuevas piezas, la mano de obra o los gastos de transporte.

Dentro de la pestaña **anexos** podemos incluir cualquier información externa al sistema, por ejemplo, el propio contrato de servicio firmado por el cliente.

En **llamadas de servicio** será donde se reflejen todas las incidencias que nos reporte el cliente.

El apartado de **transacciones periódicas** nos da la posibilidad de definir un modelo de transacción periódica, por ejemplo, para emitir una facturación mensual. De este modo, podremos ver a simple vista todas las facturas que se han ejecutado y las que están pendientes de emitir. Además, cuando abramos el programa, el propio sistema detectará si quedan facturas por emitir y nos informará.

Con el módulo de servicio de **SAP Business One** darás un servicio de calidad desde el **primer contacto con el cliente hasta la post-venta**



→ Tarjeta del equipo

Es un artículo con un número de serie vinculado a un cliente, el cual, a su vez, puede estar vinculado a un contrato de servicio o no. Esa tarjeta puede tener un estatus activo, es decir, que al recoger una incidencia nos indicará a qué tarjeta del equipo está vinculada.

Aquí también encontramos una pestaña de **llamadas de servicio** con las incidencias reportadas contra ese artículo en concreto. Además, nos muestra si está relacionado con un contrato, y nos da la posibilidad de vincular la tarjeta del equipo a una factura concreta que tengamos dentro de **SAP Business One**.

→ Llamada de servicio

Se trata de las incidencias. Una vez establecido el contrato y la tarjeta del equipo, ya podremos gestionar las llamadas de servicio. Además de los aspectos generales, podemos definir también el origen de la llamada, el tipo de problema, el tiempo de respuesta y resolución, etc.

También es posible configurar el servicio por socios, categorías de productos o equipos de trabajo.

→ Soluciones de conocimiento

Las **Soluciones de Conocimiento** en **SAP Business One** son una herramienta del **Módulo de Servicio** que permite **registrar, almacenar y consultar respuestas o procedimientos** relacionados con los problemas más comunes reportados por los clientes.

Su función es **crear una base de datos interna de soluciones**, para que los técnicos o agentes de soporte puedan resolver futuras incidencias de manera más rápida y estandarizada, evitando repetir diagnósticos o acciones ya realizadas anteriormente.

Cada vez que se registra una **llamada de servicio** (por ejemplo, un reclamo, consulta o solicitud técnica), el usuario puede vincular una **solución existente** o crear una nueva, que quedará guardada en la base de conocimiento del sistema.

3.3 Paneles e Informes de Gestión

3.3.1 KPIs y cuadros de mando

→ ¿Qué son los KPIs?

Los **KPIs (Key Performance Indicators)** o **Indicadores Clave de Desempeño** son **medidas cuantitativas** que permiten evaluar el rendimiento de una empresa, un área o un proceso dentro del sistema. En otras palabras, un KPI muestra **qué tan cerca está la empresa de alcanzar sus objetivos estratégicos o operativos**.

En **SAP Business One**, los KPIs se pueden visualizar en paneles o reportes y se actualizan **automáticamente** a partir de los datos del sistema (ventas, producción, finanzas, inventario, etc.).

Ejemplos de KPIs comunes:

- Ventas mensuales por vendedor.
- Órdenes de producción abiertas vs. completadas.
- Nivel de cumplimiento de entregas a tiempo.
- Promedio de días para cobrar una factura.
- Porcentaje de llamadas de servicio resueltas el mismo día.

Cada KPI debe tener:

- **Un objetivo o meta** (por ejemplo: “aumentar ventas un 10% mensual”).
- **Un valor actual**, obtenido del sistema.
- **Un indicador visual** (verde, amarillo o rojo), que muestra el nivel de cumplimiento.

Ruta: Módulos → Paneles → Dashboard / Cockpit

Pasos:

1. Abrir **Dashboard** predefinido.
2. Añadir widgets: KPI ventas, órdenes producción, tickets abiertos, stock crítico.
3. Configurar filtros por **fecha, almacén o centro de costo**.
4. Guardar vista personalizada y programar actualización.

→ ¿Qué son los Cuadros de Mando (Dashboards)?

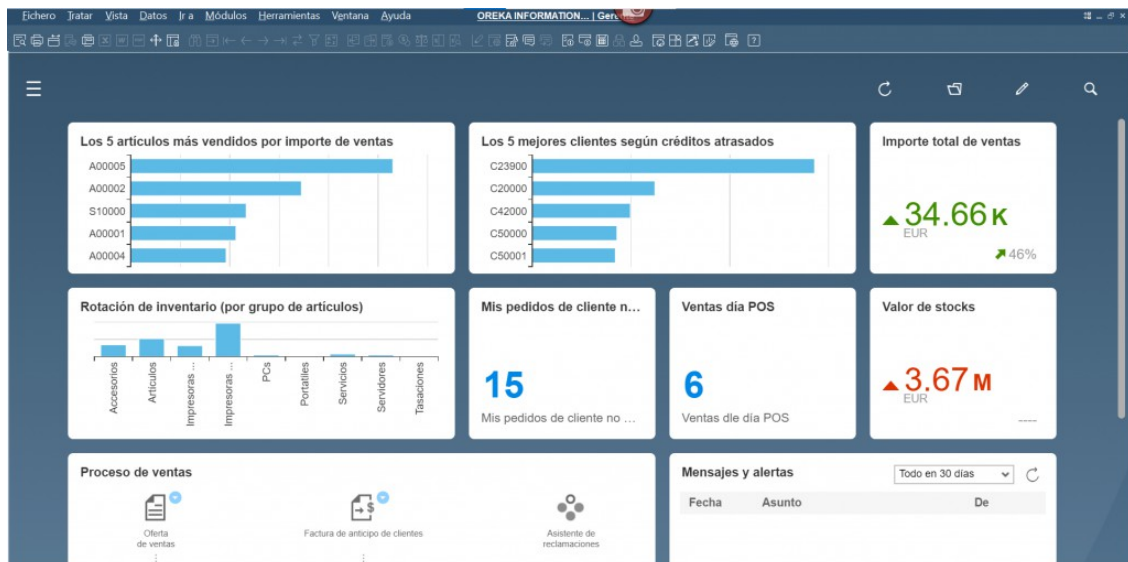
Los Cuadros de Mando (también llamados *Dashboards*) son pantallas visuales e interactivas donde se muestran los KPIs y otros datos importantes del negocio en tiempo real.

Funcionan como un panel de control que ofrece una visión general del desempeño de la empresa, ayudando a los gerentes o analistas a tomar decisiones rápidas y basadas en información actualizada.

En SAP Business One, los cuadros de mando se pueden personalizar para cada usuario o departamento, mostrando solo la información relevante para su rol (ventas, inventario, producción, servicio, etc.).

Características principales:

- Se pueden mostrar gráficos, tablas y medidores.
- Pueden incluir alertas o colores que indiquen desviaciones de los objetivos.
- Permiten filtrar por fechas, áreas o centros de costo.
- Se actualizan automáticamente a medida que cambian los datos del sistema.

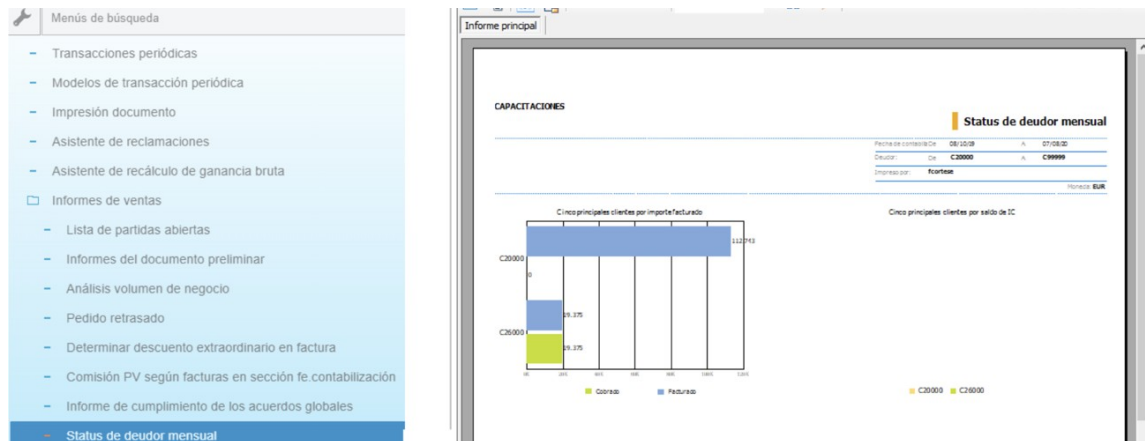


3.3.2 Informes en Sap Business One

→ ¿Qué es un informe en SAP Business One?

Se denomina informe a los reportes diseñados para imprimir o mostrar información contenida en las tablas de SAP. Ejemplo: reporte de facturas de venta, reporte de ventas del mes, reporte de compras del mes, reporte de stock, etc.

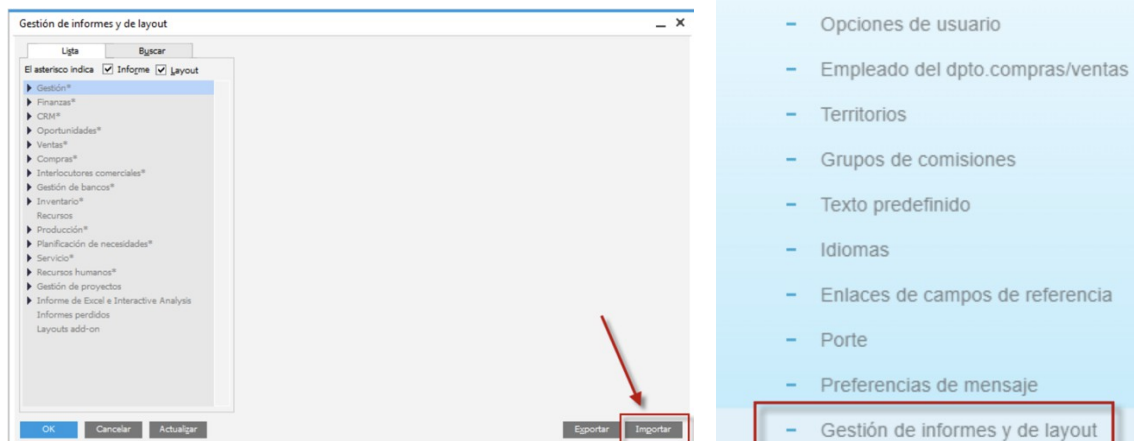
En SAP Business One los informes se visualizan como un submenú dentro de una carpeta de algún módulo, con filtros y visor dentro de SAP. El cual podemos imprimir, guardar o exportar. Ejemplo:



Para importar un nuevo informe desde un lugar a SAP Business One debemos utilizar el **Gestor de informes y Layouts** y realizar los siguientes pasos en la importación.

1. Ingresar al **Gestor de Informes y Layouts**.

2. Presionamos el botón **importar**



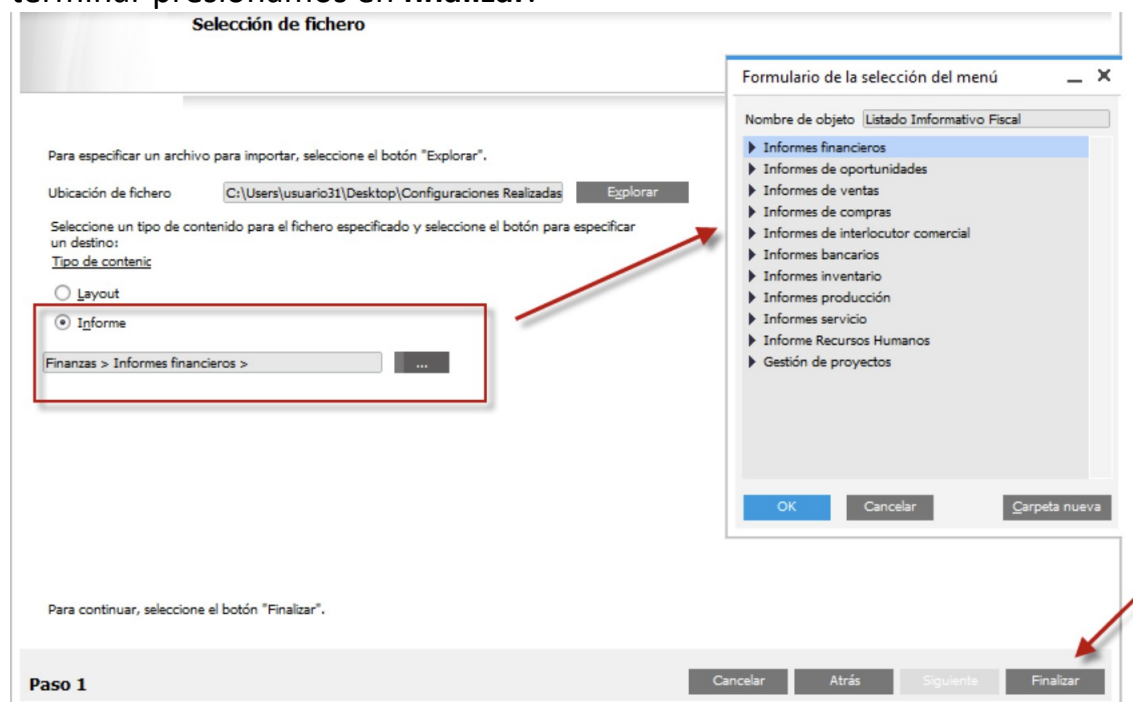
3. Presionamos **siguiente**.



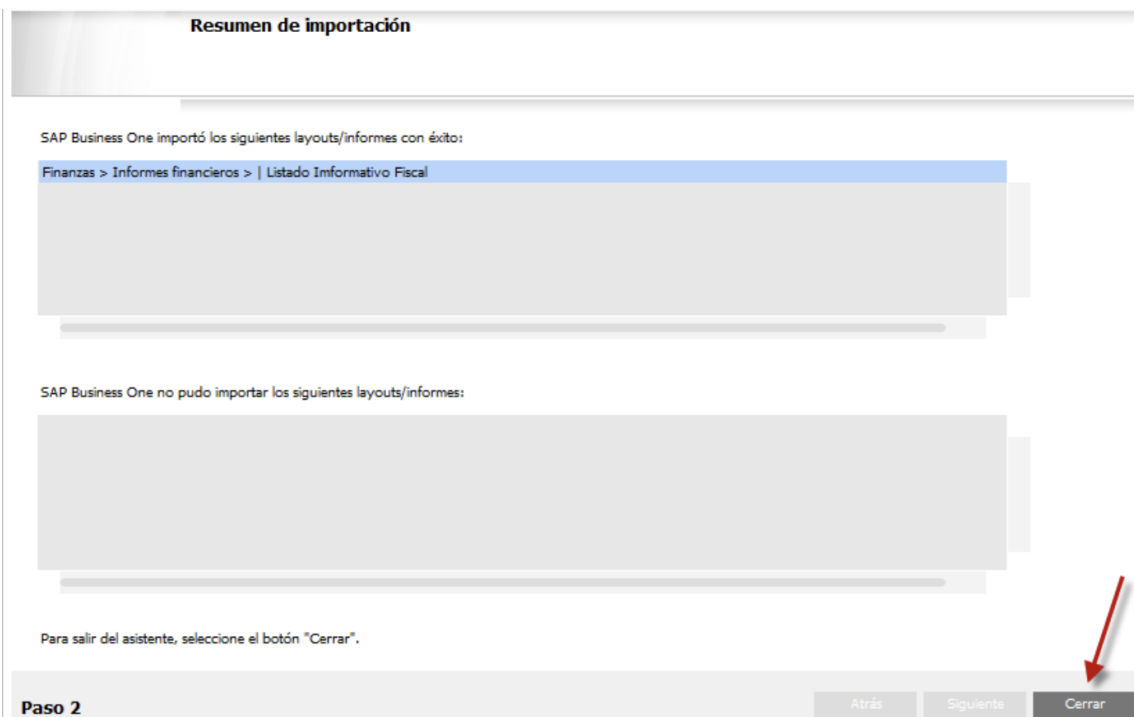
4. Seleccionamos el **informe** que deseamos importar.



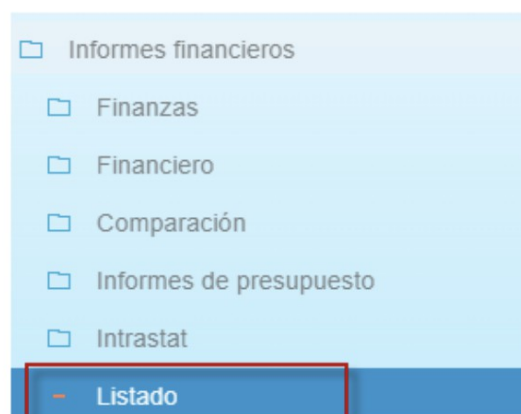
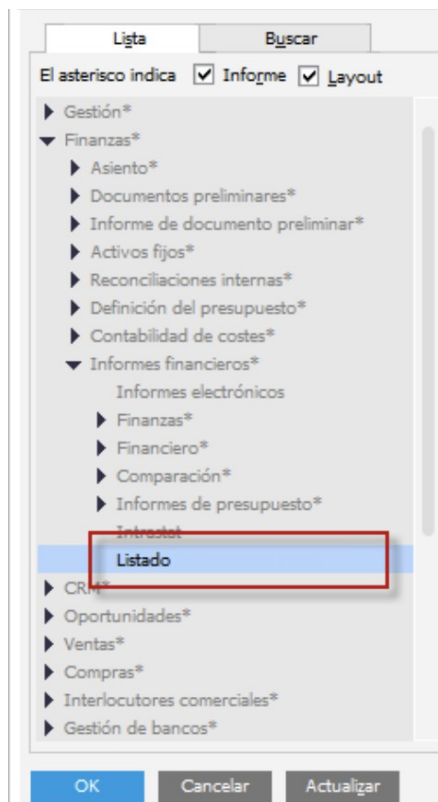
5. Luego indicamos en informes y elegimos la ubicación en el **menú**. Al terminar presionamos en **finalizar**.



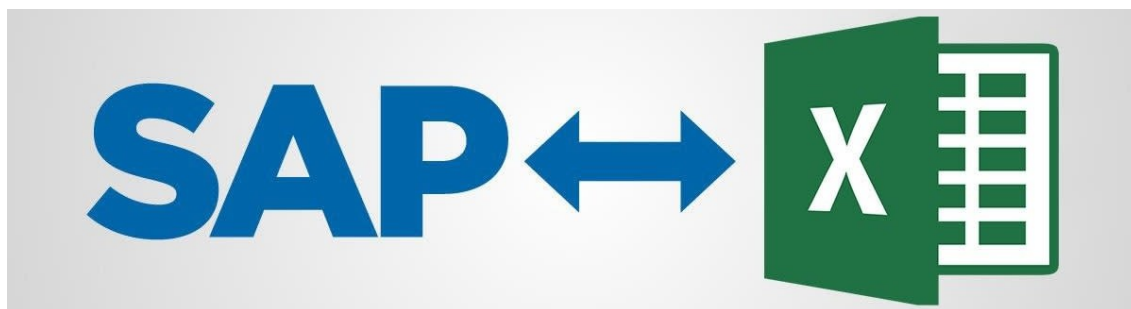
6. El asistente nos mostrara un resumen, hacemos click en **cerrar**.



7. Por último, podemos ver en el gestor y en los módulos de SAP el informe importado.



3.3.3 Exportación de datos a Excel



Al exportar varios componentes, los datos de cada componente se exportarán a una hoja de trabajo independiente dentro del mismo libro de Excel.

Para cada análisis que tiene valores de petición asociados con él, se agrega una hoja individual al libro de Excel para mostrar los valores de petición.

Las ordenaciones, filtros y factores de escala (solo para los datos de SAP BW), y el formato condicional se conservan en los datos exportados. El formato condicional también usa el formato condicional nativo de Excel. Los datos calculados se exportan, pero las fórmulas de cálculo no se conservan.

→ Para exportar datos a Excel

Procedimiento

1.  En la barra de herramientas, haga clic en la flecha situada junto al botón **Exportar** y, a continuación, haga clic en **XLS** o **XLSX** (Excel 2007 o superior).
 - **Nota:** El botón **Exportar** está desactivado hasta que la hoja de trabajo actual contenga un análisis válido.
2. En el cuadro de diálogo, seleccione el componente de tabla de referencias o de gráfico cuyos datos desea exportar.
 - También puede seleccionar el componente en la ventana de análisis o en el panel Contorno antes de hacer clic en el botón **Exportar**. Si se selecciona varios componentes que exportar, los datos de cada

componente se exportarán a una hoja de trabajo independiente dentro del mismo libro de Excel.

3. Si su análisis contiene jerarquías anidadas y desea repetir el encabezado de miembro de jerarquía externa para cada miembro de jerarquía interna, seleccione la opción **Repetir miembros de encabezado exterior**.
4. Si su análisis dispone de varios componentes vinculados, y desea exportar también los datos de dichos componentes, seleccione la opción **Incluir tablas de referencias y gráficos vinculados**.
5. Si un miembro de las filas de la tabla de referencias muestra los valores texto y clave y desea que los valores aparezcan en columnas separadas en Excel, seleccione **Exportar valores Texto y Clave como columnas separadas**.
 - Esta opción solo se aplica en análisis basados en datos SAP HANA o SAP BW. Está disponible si las propiedades de cadena de texto y clave se visualizan para como mínimo un miembro en las filas de la tabla de referencias.
6. Haga clic en **Aceptar** para exportar los datos.
 - Si tiene Microsoft Excel instalado en su equipo, puede guardar el archivo en disco, o abrir el archivo inmediatamente.
 - Si no tiene instalado Excel, grabe el archivo en disco con una extensión .xls o .xlsx. A continuación, puede instalar Excel o una aplicación de terceros para abrir el archivo guardado.

3.4 Buenas Prácticas y Recomendaciones Finales

3.4.1 Gestión de permisos a través de grupos de usuarios

La rotación de personal en ciertos departamentos o puestos es muy normal en las organizaciones. Por ello los administradores informáticos deben de brindar un proceso eficiente y ágil para que las personas que se incorporan a la organización puedan utilizar SAP Business One a la brevedad posible.

Además de brindar un proceso ágil, no debemos olvidar la seguridad de la información. Es decir, no es una solución viable “darle todos los permisos” a un usuario con tal de agilizar el proceso.

Te sugerimos utilizar la funcionalidad de grupos de usuarios de SAP Business One en tus procesos empresariales. A continuación, el proceso sugerido:

1-Los perfiles de puestos de cada departamento deben de convertirse en grupos de usuarios dentro de SAP Business One

Si en tu organización no tienen perfiles de puestos documentados, es un buen momento para exhortar a RRHH y a cada líder de departamento a crearlos. Formaliza un documento llamado “perfil de usuario” donde el líder de departamento con apoyo del equipo de informática afinen los permisos necesarios para dicho perfil.

Si puedes darle el formalismo de firmar digital o físicamente el documento, sería muy valioso.

2-Asignar al grupo los permisos acordados en el documento del perfil de puesto

Además de asegurar asignar los permisos al grupo de usuarios dentro de SAP Business One, asegúrate de realizar pruebas en un ambiente de pruebas, para garantizar el correcto funcionamiento de los permisos asignados.

Autorizaciones

☐ Ocultar usuarios bloq

Usuarios Grupos

Finace
Sales
Purchase
Inventory
CEO
IT
Gerencia Finanzas
Gerencia Compras
Gerencia Bodega
Gerencia Ventas
Gerencia Producción
Gerencia Servicio al Cliente
Caja
Auxiliar Contable
Jefe cobros y créditos
Permisos Generales

Buscar siguiente

Asunto	Autorización
► General	Varias autorizaciones
► Herramientas personalización	Varias autorizaciones
► Gestión	Varias autorizaciones
► Finanzas	Varias autorizaciones
► Oportunidades	Varias autorizaciones
► Ventas - Clientes	Varias autorizaciones
► Compras - Proveedores	Varias autorizaciones
► Socios de Negocios	Varias autorizaciones
► Gestión de Bancos	Varias autorizaciones
▼ Inventario	Varias autorizaciones
▼ Datos maestros de artículo	Sólo lectura
Pestaña General	Sólo lectura
Pestaña Compras	Sólo lectura
Pestaña Ventas	Sólo lectura
Pestaña Inventario	Sólo lectura
Pestaña Planificación	Sólo lectura
Pestaña Producción	Sólo lectura
Pestaña Propiedades	Sólo lectura

3-Asigna usuarios al grupo de usuarios

Una vez tengas listo los 2 numerales previos, ahora únicamente debes crear un usuario cada vez que alguien se incorpora a la organización y asignarle el grupo de usuario correspondiente (perfil).

No olvides asignar la licencia correspondiente al nuevo usuario.

Grupos de usuarios

Nombre Gerencia Bodega

Descripción Gerencia Bodega

Clase de grupo Cruzar todos los tipos

Activo desde Hasta

Clase de grupo Cruzar todos los tipos

Usuarios

#	Código de usuario	Nombre de usuario
1	carlos	Carlos López
2	carolina	Carolina Santos
3	jorge	Jorge Martínez
4		

4-Mejora continua

Cuando identifiques que hay algún permiso faltante o un permiso que debes quitar, asegúrate de actualizar el permiso en el grupo de usuario.

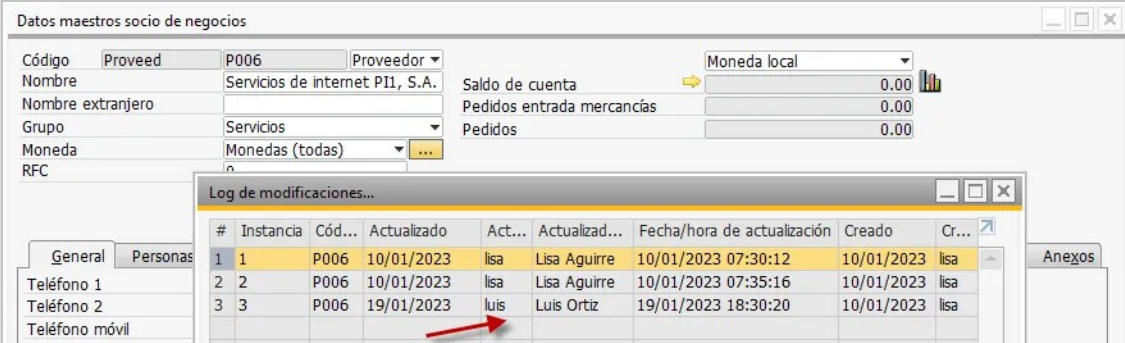
La mejora continua implica actualizar la documentación del perfil y los permisos en SAP Business One.

3.4.2 Historial y bitácora

Recuerda que SAP Business One almacena una bitácora de las acciones que el usuario realiza en datos maestros, documentos y algunas configuraciones, por ello es vital que no utilices usuarios “genéricos” pensando en agilizar tiempo.

La recomendación es que cada persona tenga su usuario y cuando ya no forme parte del equipo, ese usuario se bloquea y no se asignará a ninguna persona.

Gracias a la gestión de permisos por grupos, crear un usuario y asignarlo a un grupo toma minutos y así evitas perder el historial y bitácora utilizando usuarios “genéricos”. Además, que es una mala práctica desde la perspectiva de seguridad informática.



#	Instancia	Cód...	Actualizado	Act...	Actualizad...	Fecha/hora de actualización	Creado	Cr...
1	1	P006	10/01/2023	lisa	Lisa Aguirre	10/01/2023 07:30:12	10/01/2023	lisa
2	2	P006	10/01/2023	lisa	Lisa Aguirre	10/01/2023 07:35:16	10/01/2023	lisa
3	3	P006	19/01/2023	luis	Luis Ortiz	19/01/2023 18:30:20	10/01/2023	lisa

