

Cómo informatizar su empresa y no morir en el intento

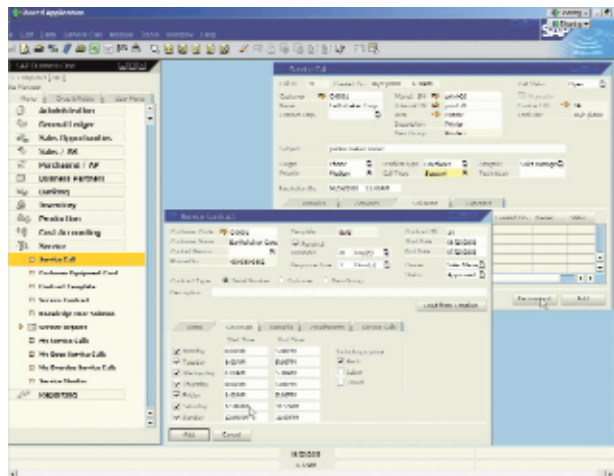
Juan Sánchez
Strategic Marketing Manager
Reinicia

En la mayoría de los casos este tópico nos recuerda ya a algo vivido. Son muchas las empresas que han intentado "informatizar su gestión" y al final han sucumbido, o simplemente han aceptado que no cumplía las expectativas esperadas y han terminado teniendo que adaptarse a la forma de trabajar de la solución propuesta.

En otras ocasiones nos podemos encontrar que con la informatización de la gestión solo hemos pasado de hacer las cosas de modo manual a automatizar los procesos, sin aportar mas valor y/o ahorro de tiempos, y nos quedamos con el desasosiego de pensar que sólo estamos sacando un pequeño porcentaje de la rentabilidad.

Por desgracia esto es una triste realidad habitual en el sector. Pero las cosas están cambiando y usted puede hacer que cambien en su empresa.

Lo primero que nos deberíamos de plantear es, ¿qué significa informatizar la empresa?. Esto ha de ser entendido como una serie de procesos en los que nuestra empresa va a adoptar la tecnología para automatizar tareas ahorrando tiempo, evitando errores y sobre todo, tener la información precisa para una adecuada toma de decisiones. A veces es difícil entender porque debemos de afrontar unos costes por algo tan intangible como el software, sin embargo no nos preocupa invertir en las instalaciones,



mercadería, personal, vehículos de empresa o cualquier otra cosa que podamos tocar. Craso error porque el software, es uno de los principales activos de la empresa. El planteamiento que debemos hacernos es: ¿a que nos dedicamos?, ¿cómo puedo mejorar para ser mas competitivo?

Si reflexionamos sobre ello, en la mayoría de los casos la respuesta será la distribución de mercancía. En cuanto a cómo podemos mejorar, quién no se ha planteado: ¿y cómo puedo mejorar la gestión de compras?, ¿agilizar las ventas?, ¿y la relación con los clientes?, ¿cómo puedo dar mejor servicio a los clientes?, ¿cómo optimizar las compras y los estocajes?, ¿cuáles son las áreas, proveedores, empleados y/o clientes mas rentables, para invertir mas en ellas?

Parece ser que entra en juego la tecnología.

LA TECNOLOGÍA ES RENTABLE

La adopción de la tecnología siempre ha de tener un claro objetivo y al que no debiéramos renunciar: Hacer la empresa más rentable.

Para que podamos cumplir con nuestras expectativas, lo primero que debiéramos de hacer, es dedicar un tiempo o bien con nuestros recursos o con un consultor externo para analizar cuáles son nuestros flujos de trabajo, y en base a este análisis podamos acordar

Lo primero que nos deberíamos plantear es: ¿qué significa informatizar la empresa? Esto ha de ser entendido como una serie de procesos para la toma de decisiones

cuál es el resultado que esperamos.

Como ejemplo tomemos la propia metodología de Reinicia, basada en una lógica muy sencilla: Nuestra empresa interactúa con distintos

interlocutores, analicemos que hacemos con cada uno de ellos:

Sigamos el esquema y analicemos: Cómo interactuamos con nuestros proveedores, ¿quienes son?, ¿que

artículos distribuimos (los tenemos controlados, formatos, variaciones sobre los mismos, afectan a las ventas)?, ¿que condiciones comerciales tenemos con ellos y cómo regis-

Soluci n implantada

En un principio la empresa consta con dos centros de trabajo, una tienda de venta al profesional y al particular con área de venta asistida y otra de auto venta, así como un pequeño almacén. Y dado el crecimiento de la actividad tienen un almacén a las afueras de la ciudad que les sirve de almacén logístico, donde realizan las labores de recepción de mercancía, y salida cuando desde la tienda se lo solicita. En la tienda la venta asistida les ocupaba mucho tiempo porque una vez recopilaban toda la mercancía que el cliente les solicita, tenían que buscar el producto en la lista de precios y cumplimentar la factura o el albarán, luego pasárselo a la cajera para que a la salida del cliente abone el mismo o firme. Esto siempre y cuando los productos estén disponibles en la propia tienda, que en los casos que no es así, tenían que proceder a realizar una llamada al almacén para saber si estaba ahí la mercancía, era tal el volumen que tenían de consultas entre la tienda y el almacén que terminaron instalando una línea telefónica directa. Cuando desde compras se realizaba un pedido a proveedor, al almacén no le constaba en la mayoría de los casos y esta verificación se realizaba desde administración, derivando de ello las reclamaciones cuando existía alguna incidencia en los pedidos.

Tras un análisis de sus flujos de trabajo donde se detectaron los puntos anteriormente descritos se propusieron los siguientes pasos de implantación:

1. Planificación de la implantación, donde cada parte tenía claro los pasos a seguir y a quien le corresponden. Incluyendo un diagrama de Gant.
2. Se implantó la nueva plataforma tecnológica (hardware), en la que se incorporó un servidor de comunicaciones para relacionar los dos centros, con su oportuno sistema de seguridad (cifrado de comunicaciones SonicWall) y una red WIFI en la tienda, así como dispositivos inalámbricos de captura de datos con códigos de barras y comunicación WIFI (Meteorologic LaserJet+).
3. Se formó al personal sobre las funcionalidades que ellos realizaban hasta la fecha, pero con la nueva aplicación informática (Kriter ERP). El fin de ello es que se habituasen al sistema para hacer lo mismo, que ubicasen las nuevas pantallas, formas de actuar... En definitiva adaptarse al nuevo entorno.
4. En la fecha determinada se traspasaron los datos de

la antigua aplicación a la nueva y se terminó de funcionar con la antigua aplicación, y se pasa a la nueva que una vez alimentada contiene todos los datos necesarios y el histórico de los últimos cinco años, evitando el caos de las duplicidades

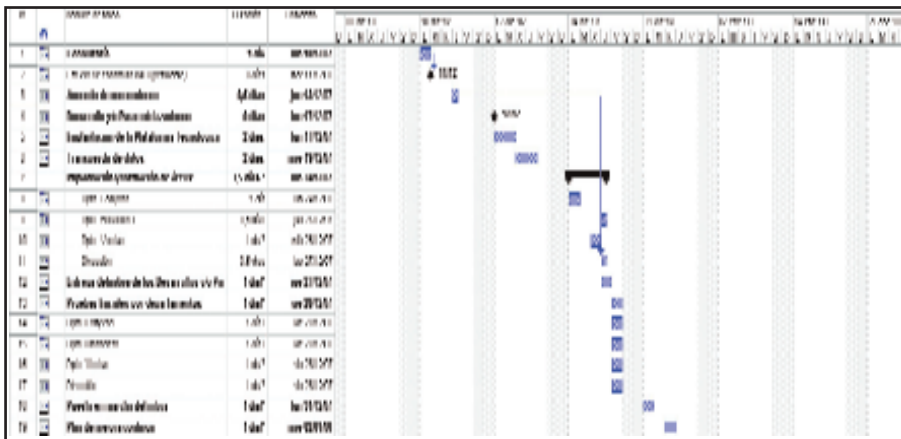
5. Se formó al personal sobre las nuevas funcionalidades y forma de trabajar. Para obtener resultados diferentes hay que hacer cosas diferentes, en este caso se les asesoró de cómo implantar un nuevo método de trabajo en la realización de pedidos a proveedor, donde todo partía de un pedido generado desde el sistema informático, al ser así y ya que ahora el almacén estaba conectado a la tienda en tiempo real mediante Microsoft Terminal Server, cuando llegaba la mercancía las personas encargadas de su recepción detectaban automáticamente si existía alguna incidencia y podían devolver la mercancía o resolver las mismas de un modo más ágil.

Por otra parte al estar conectados en tiempo real, desde la tienda saben el estocaje disponible en todo momento evitando el uso del teléfono (la línea directa fue dada de baja). Para agilizar aún más la recepción de mercancía se dotó de unos lectores inalámbricos (los mismos que en ventas) para comprobar la mercancía mediante el código de barras.

6. Este código de barras se incorporó con un sistema de introducción y actualización de tarifas utilizando plataformas como Infotarifa y Nexmarkt, así como desde ficheros tipo Excel, manteniendo los precios actualizado conforme las variaciones del mercado lo que ha supuesto un porcentaje de beneficio mayor.

7. En el área de venta en tienda, se dotó a los dependientes comerciales de terminales móviles inalámbricos con lector de código de barras y WIFI desde los que ahora van junto al cliente cogiendo la mercancía y marcándola desde el terminal para que a la salida la cajera ya tenga generado el albarán y la factura.

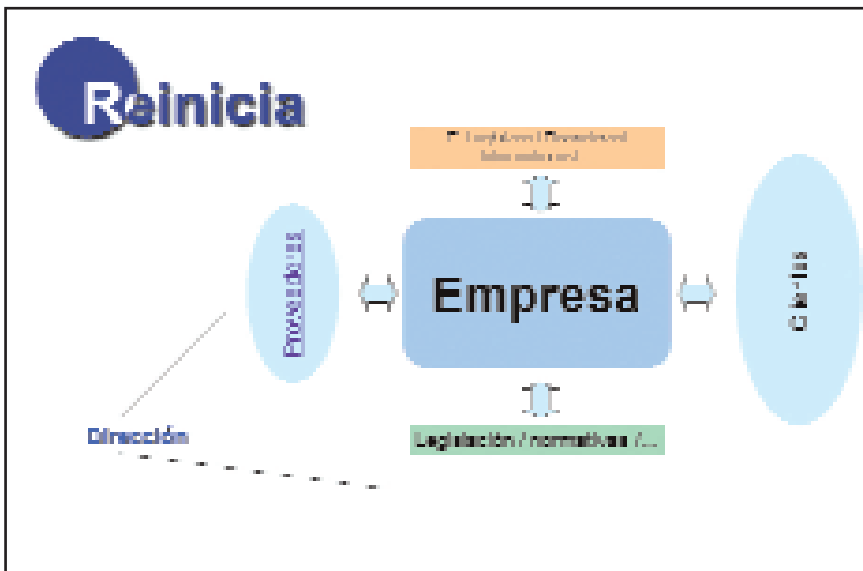
Los beneficios de esta implantación han sido múltiples y si sólo nos centramos en estos dos puntos, el ahorro de costes por evitar la duplicidad de tareas, evitar los errores, poder hacer más ágiles las ventas mejorando la capacidad con el mismo personal e imagen y, por último, como no pueden tener la información necesaria (estocajes, precios, pedidos realizados,...) en el momento necesario.



tramos sus variantes?, ¿cómo cambian los precios de los productos y cómo lo repercutimos?, ¿cómo realizamos las previsiones de compras?, ¿existe temporalidad en la mismas?, ¿qué más factores afectan a la misma, ¿cómo receptionamos la mercancía?

Y nos seguiremos planteando: ¿podemos automatizar y/o mejorar estas tareas, ¿qué beneficio obtendríamos de ellos?. A veces el día a día y nues-

A veces el día a día nos impide tener una visión más amplia sobre cómo mejorar los procesos por eso es recomendable acudir a un profesional



tra propia labor dentro de la empresa nos impide tener una visión mas amplia sobre cómo mejorar dichos procesos por eso siempre recomendamos recurrir a la ayuda de profesionales cualificados.

Además interactuamos con entidades financieras, logísticas u otros. con los que intercambiamos remesas, documentos logísticos, etiquetas, etc.

La adopción de la tecnología siempre ha de tener un objetivo claro y al que no deberíamos renunciar: hacer la empresa más rentable

Y nos volvemos a plantear la pregunta ¿podemos automatizar y/o mejorar estas tareas y qué beneficio obtendríamos de ellos?.

Interactuación con clientes, siempre que hablamos de clientes se nos hace la boca agua pensando en ventas y beneficios, ¿pero realmente son todos los clientes igual de beneficios?, ¿que campañas o condiciones específicas puedo ofrecerle para fidelizarlos o atraer nuevas cuentas?, ¿les ofrezco respuesta a sus necesidades de inmediato?, ¿puedo venderles de otra forma mas cómoda y rentable?

Y volvemos a plantear la pregunta. Lo mismo haremos en las expectativas desde la dirección para la toma de decisiones y tendremos en cuenta las normativas y legislaciones que nos afecten, insistiendo en la pregunta.

Una vez tengamos este documento matriz, es cuando nos podemos plantear buscar la solución mas adecuada porque tendremos claro qué queremos hacer y qué esperamos. Cuando hallamos seleccionado la aplicación y/o solución, nos encontramos ante otra tesitura, ¿Cuándo y como implementarla?

Hoy en día y con la tecnología disponible ya no habrá que esperar al cambio de año porque normalmente los ficheros maestros así como los históricos de otros softwars se pueden traspasar, por lo que la fecha para realizarlo será cuando nuestro pico de trabajo sea mas bajo. O en los casos en los que éste sea mas lineal, cuando desde la dirección se tenga claro que a veces hay que parar para tomar impulso en un mercado cada vez mas competitivo.

Finalmente, marcaremos con la empresa seleccionada una planificación específica para que las cosas no queden al azar y todas las partes sepan hasta donde tienen que llegar y en qué fechas, por supuesto es importantísimo una buena planificación de la formación. Y quizás lo mas importante, conseguir la involucración de todos los usuarios, haciéndoles partícipes desde el inicio del nuevo rumbo, que deseamos seguir escuchando sus inquietudes y aportaciones.