

INTRODUCCION

Lier, en sus inicios, se había constituido como una Pyme familiar, que actualmente cuenta con más de 20 años en el mercado de la cosmética.

Desde 2002 la empresa ha experimentado un crecimiento continuo, sin embargo se planteaba transformar la evolución en verdadero desarrollo sustentable en el tiempo. Esto requería nueva infraestructura edilicia para sus depósitos y administración, y fundamentalmente la consolidación de todos sus procesos de gestión.

Incluso la contratación de RRHH adecuadas para esta nueva instancia del ciclo de vida de la organización.

DESARROLLO DEL CASO

Lier ya había adquirido, y estaba utilizando Plataforma ERP, desde el año 2004. En este periodo inicial, se logró implementar el sistema en un contexto donde el foco empresario estuvo puesto en el crecimiento del negocio, sin rigurosidad en los propios procesos de gestión. Esto implicó centrar la atención en las cuestiones básicas administrativas.

Entonces, en esta primera etapa, los objetivos planteados eran sentar las bases sobre las cuales se sostenga el crecimiento que se venía dando hace ya algunos años atrás, y se constituya el verdadero desarrollo que se concretaría más adelante.

La etapa de consolidación llegaría a partir del 2007, donde la prioridad paso a ser la mejora general de los procesos, como base para dar sustentabilidad al crecimiento. La revisión de oportunidades de mejoras involucró a todos los ciclos, incluyendo los servicios de control y finanzas, pero fundamentalmente se focalizaron los procesos principales de ventas-cobranzas, Compras-pagos, y producción, con centro en la optimización del flujo de inventarios y la consolidación del manejo de relaciones con clientes. Para este último punto la Empresa estaba utilizando una aplicación específica, que sería absorbida por Plataforma, en el transcurso del proyecto.

Los directivos de la empresa consideraban que era fundamental obtener mayor y mejor información, que permita tomar decisiones acertadas de cara al futuro.

Ficha de la empresa:

Actividad:

Fabricación y comercialización a través de red de venta directa de productos de cosmética.

Productos INTEC:



El objetivo planteado

- Consolidar todo el movimiento de la Empresa sobre Plataforma. Facilitar la información en tiempo real.
- Optimización del flujo de inventario, con seguimiento de lotes de producción (trazabilidad)
- Automatizar el abastecimiento de insumos, de acuerdo al punto de repedido de cada uno de ellos, de modo de evitar los quiebres de stock.
- Integración de la red de distribuidores en forma directa al sistema.
- Optimización de la capacidad de gestionar las relaciones con los distribuidores y potenciales distribuidores o vendedores
- Administración de sistema de premios por cumplimiento de objetivos.
- Obtener información para la elaboración de indicadores económico financieros y de gestión, en tiempo real.

COSMÉTICA &

¿Por qué Intec – Plataforma fue elegido para este planteo?

La Empresa ya había seleccionado a Intec-Plataforma años atrás. La respuesta tanto de la Empresa como del Software había sido ampliamente satisfactoria. La evolución que demostraba el software, versión a versión, exigían su aprovechamiento.

La implementación y los resultados

La nueva Gcia. Administrativa, que había sido incorporada para esta nueva etapa de evolución de la Empresa, tomó el liderazgo y la propia planificación del proyecto.

En los aspectos de “logística” y “comerciales”, donde finalmente los resultados impactan en beneficios cuantificables económicamente, la evolución se desarrolló en:

- **Integración en Plataforma de todas las instancias de contacto con la red comercial.**
 - Apertura de ficha de contacto y cliente potencial
 - Gestión y activación de la relación
 - Conversión de contacto en cliente.
- **Registro generalizado, por parte de los distribuidores, de pedidos de venta ,en la extranet creada al efecto,**
 - Procesamiento automático de pedidos.
 - Valorización automática de pedidos.
 - Proceso automático de análisis para autorización.
 - Impresión de orden de preparación en el depósito
- **Administración general de todo el inventario de productos terminados a través de identificación de lotes por código de barra:**
 - Transferencia de planta industrial (Merlo-San Luis).
 - Recepción en depósito con ingreso de lotes a través de lectura de código de barra.
 - Transferencia a área de Picking, en función de consumos por venta, también con lectura de código de barra.
 - Preparación de pedidos con mesas de control con lectura de código de barra, con identificación específica del lote preparado para cada pedido.
- **Automatización de la administración de premios.**
 - Calculo automático y aplicación en cuenta corriente de comisiones para toda la distribución.
 - Administración de stock y canje de productos como premios por cumplimiento de objetivos para toda la fuerza de venta.

En los aspectos “económico financiero” e “integración de procesos”, se obtuvo:

- **Automatización de procesos en todos los circuitos administrativos:**
 - Incorporación masiva de requerimientos de insumos, de acuerdo al cálculo automatizado del punto de repedido.
 - Implementación del circuito de control de calidad de la producción,

según requerimientos de ANMAT, mediante la utilización de esquemas de bloqueo automático de partidas y transferencias de stock.

- Automatización de conciliaciones bancarias, mediante la incorporación de interfaces.
- Incorporación masiva de cobranzas de clientes, a partir de depósitos bancarios.
- Automatización del esquema de derivación de contactos a toda la distribución
- Envío de mails automáticos al responsable de área por ocurrencia de acontecimientos fuera de lo normal o eventos importantes para informar (exceso en límites de crédito, retraso en las cobranzas, aplicación de descuentos en productos, aniversario de clientes, quiebres de stock, etc).
- **Obtención de información financiero-contable, certera y oportuna:**
 - Integración con sistema de sueldos y jornales.
 - Obtención de balance de gestión mensual inmediata, a partir de la utilización de procesos automáticos de costeo de mercaderías, amortización de bienes uso, distribución de asientos contables, y del armado de vistas e informes contables y de flujo de fondos.

Dice Victor Mercol, Director de Servicios y Líder de Proyecto de INTEC: *“Esta etapa del proyecto nos permite disfrutar de ver una organización Pyme verdaderamente preocupada por sus procesos, y el impacto de la mejora de procesos en la calidad de la información, y a través de ello en la calidad de gestión de la Empresa”.*

Dice Pedro Steiman, Líder de proyecto de Lier: *“Dimos varios pasos adelante. Estamos muy conformes con lo logrado. Estamos pudiendo aprovechar el enorme avance de Plataforma como herramienta de base para dar soporte al control de gestión.*

El crecimiento y la consolidación de nuestros procesos se apoyan en la propia evolución que Plataforma va teniendo versión a versión, por eso hoy consideramos a Intec como un proveedor aliado estratégico clave, ya que el acceso a la información,

del modo en que la obtenemos, es nuestra principal herramienta de gestión.

Lo que hace algunos años veíamos muy lejano, hoy lo hemos obtenido, pero también sabemos que nos queda mucho camino por recorrer.

Finalmente hemos logrado ser, lo que denominaría una "empresa sistémica". No porque utilizamos un sistema de gestión, sino por la INTEGRACION que el sistema nos brinda. Cada uno de nuestros procesos es afectado y afecta a otro, confluyendo en una completa integración de cada una de las partes. Esto se da no solo respecto de las áreas internas de la compañía (incluso con nuestra planta de producción ubicada a más de 800 kms de la administración central), sino también en las relaciones con nuestros proveedores y clientes.

Ya hemos integrado a Plataforma con nuestro sistema de liquidación de sueldos y jornales, y actualmente estamos implementando el tablero de comando, que se nutrirá de la información resguardada en Plataforma.

En el mediano plazo buscaremos que nuestra amplia fuerza de venta (no solo distribuidores directos) pueda acceder a parte de nuestra base de datos, vía web".

SINTESIS

Se exigía una revisión general y optimización de todos los procesos.

El proveedor: socio estratégico

Intec tiene como misión brindar a los clientes soluciones de software que satisfagan el requerimiento del negocio, integrando la tecnología y el conocimiento administrativo. El principal producto es PLATAFORMA, versión cliente/servidor que ha resultado de una trayectoria de más de veinte años en el desarrollo de soluciones para Empresas. Sus principales diferenciadores están en su vocación de servicio, tanto en lo que respecta a la puesta en marcha de la solución, como la disposición para adaptarlo a los requerimientos específicos.

Situación inicial

- Plataforma implementado en forma básico.
- CRM independiente no integrado.
- Diversos procesos manuales

Solución requerida

- Integración total de los procesos de negocios, con foco particular en el proceso comercial y logístico
- Información completa y en tiempo real
- Integración de los distribuidores como parte central del ciclo de negocios.

Beneficios

- Cierres mensuales inmediatos con control presupuestario general.
- Disposición de información inmediata para toma de decisiones.
- Excelente integración con la cadena comercial
- Evaluación permanente de stock disponible para la venta y cálculo de requerimientos de abastecimiento.
- Gestión consolidada de contactos

EL FUTURO

Implementar el tablero de comando.

Implementar desarrollo web para administración de pedidos por vendedor, agrupado por distribuidor, e indicador on line de stock disponible.

Ficha técnica:

Módulos:

Compras, Ventas, Contabilidad, Cuentas a pagar, Cuentas a cobrar, Seguridad, Producción, Stock, Tesorería, Afip, Presupuestos, sueldos.

Tareas programadas- Imac.

Cantidad de usuarios del sistema: 20.

Desarrollo del caso: Agosto 2010