



ERP

Enterprise Resource Planning

Sistema de gestió integral

ÍNDEX

1. El ERP	2
a. Què és un ERP.....	2
b. Objectius.....	4
c. Avantatges	4
2. Implantació	7
a. Com implantar correctament el sistema de gestió	7
b. Traspàs de dades al ERP	8
c. Què cal tenir en compte un cop implantat	8
d. Inversió necessària per a la instal·lació d'un ERP	9
e. Proveïdors.....	9
f. Ajuts.....	10
3. Mòduls	11
4. Tendències	13
5. Casos d'èxit	14
Productos Montblanc SL	14
LOREFAR SL.....	16



1. El ERP

a. Què és un ERP

Un ERP és una aplicació que integra en una sola base de dades tota la informació de l'empresa. Està format per diversos mòduls, els quals integren els diferents processos de negoci com ara la producció, la comptabilitat, les vendes, les compres, o els recursos humans. Alhora permet poder automatitzar tots els processos de la organització, tant en l'àmbit d'operació com el de producció.

El sistema de gestió ERP és un sistema estable i consolidat, que substitueix en una sol programa els diferents petits paquets software que solucionen tan sols una part concreta de la gestió, i que s'integra als diferents departaments i activitats de l'empresa.

És un sistema integral per a la gestió de l'empresa, i facilita la intercomunicació de dades entre els diferents de l'empresa. El fet de compartir la informació en una sola base de dades, evita errors i elimina la redundància, i Facilita a cada departament o àrea de l'empresa que guardi o consulti la informació en temps real. El fet de tenir la informació compartida, fa que l'accés a la informació sigui més accessible, més ràpid i més fiable.

El disseny modular permet adaptar l'aplicació segons les necessitats de la organització, així que és l'empresa qui selecciona els mòduls a implementar, els quals s'enllacen amb la base de dades comuna per tal que tota la informació entre els departaments sigui accessible en temps real.

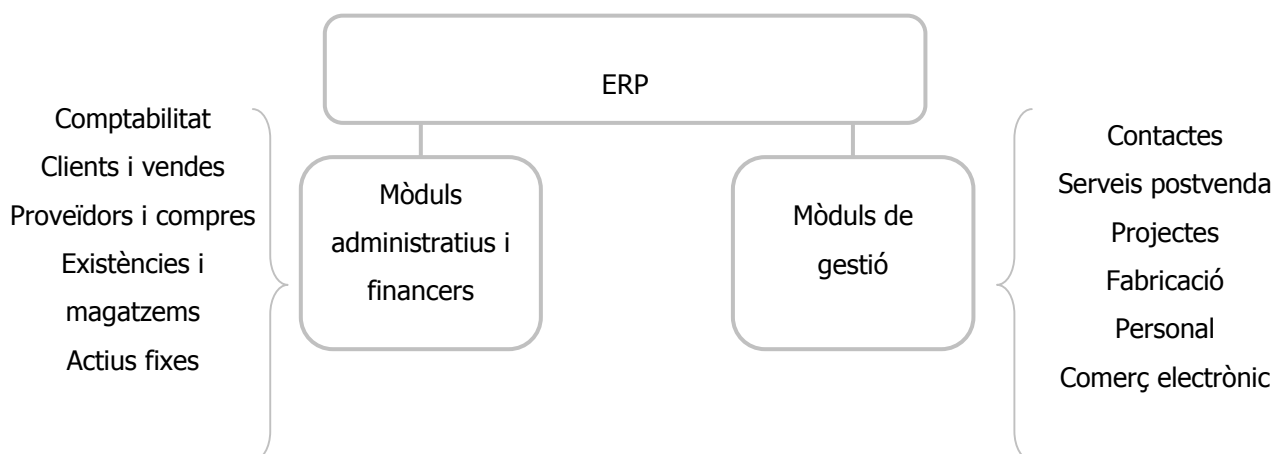
Un ERP té una estructura genèrica, que permet realitzar moltes funcionalitats. Tot i així, permet poder-ho parametritzar el sistema en funció de les necessitats de cada empresa, adaptant a la organització els paràmetres que es desitgin del aplicatiu.

Les inicials de ERP es van originar com una extensió del MRP (*Material Requirements Planning*) i CIM (*Computer-integrated manufacturing*) i va ser presentat per l'empresa Gartner. Actualment els sistemes ERP intenten abastar totes les funcions bàsiques de l'empresa, i actualment és un sistema usat per tot tipus d'empreses i administracions.

Per a què un sistema pugui ser considerat ERP, cal que el paquet software ofereixi la funció de com a mínim dos programes, per exemple, un software que proporcioni la nòmina de salaris amb funcions de comptabilitat podria ser considerat tècnicament un ERP. Tot i així, el terme es refereix generalment a aplicacions més àmplies, i avui en dia

contenen mòduls com el de comptabilitat, vendes, gestió de magatzems, fabricació, projectes, etc.

A continuació es mostra esquemàticament els mòduls que pot contenir un ERP, que segons el programari comercial estaran distribuïts i anomenats d'una o altra forma.



b. Objectius

L'ús de l'ERP optimitza els processos empresarials, i permet a les PIMES poder competir amb empreses més grans i més estructurades.

Unificar la informació pot comportar beneficis significatius, com l'accés complet a la informació, més rapidesa i eficiència, i una mitigació dels errors.

L'accés a les dades es realitza de forma concisa i segura, i la informació es genera en temps real. A més a més, millorar l'accés a la informació permet tenir un millor coneixement de l'estat en què es troba l'empresa, augmenta el coneixement, i contribueix a poder prendre la millor determinació en cada moment.

Centralitzar i compartir la informació, millora els processos de negoci ja que ens permet treballar d'una manera més àgil i òptima, i es poden reduir els temps i els costos dels diferents processos.

Els sistemes ERP inicialment estaven pensats per a indústries orientades a la producció, però la seva evolució els darrers anys, ha fet que s'hagin estès a altres sectors.

La tendència actual és que els ERP aportin mobilitat, ja que són moltes les activitats de l'empresa que es realitzen fora d'ella, i això permetria disposar de la informació en qualsevol moment i des de qualsevol lloc.

Un exemple podria ser el departament de logística, on idealment ens interessaria que el repartidor estigués connectat mitjançant un dispositiu mòbil al sistema de gestió de l'empresa. Això permetria tenir les dades actualitzades en temps real, i es podrien consultar la informació relativa als clients, a l'stock, a les comandes, etc., amb la seguretat que la informació es troba actualitzada.

c. Avantatges

Es poden enumerar els principals avantatges en:

Optimització dels processos: Introdueix millores pràctiques en el negoci. L'ERP proporciona un millor control i introdueix una forma estandarditzada de dur a terme els processos de negocis.

Unificació del programari: L'ERP proporciona en una sola eina la integració dels diferents programes de gestió que actuen de manera independent. Això és degut a que els diferents mòduls del programa, treballen amb la mateixa base de dades.

Ajustament a les necessitats de negoci: Ajuda a prendre les millors idees per a cada client, incorporant els seus productes, i desenvolupant sistemes que ajudin a resoldre les possibles incidències.

Flexibilitat: Facilita el creixement, creació de nous departaments o la reducció d'estructura. Els sistemes ERP estan desenvolupats per a poder parametritzar-se, adaptant-se així a l'empresa. Al tenir cada empresa una forma diferent de funcionament, sols són necessaris petits canvis per a personalitzar el sistema a l'empresa segons els seus requeriments de negoci.

Integritat en les dades: Com que tots els departaments i les funcions de la organització s'han integrat i vinculat a una única base de dades, només s'han d'entrar les dades una vegada al sistema. Aquestes poden ser accedides per diferents departaments, en funció de les seves necessitats. Per exemple, abans de prendre una ordre d'un client, el representant de vendes pot tenir accés a la informació relativa a la disponibilitat d'inventari, dades del client, etc.

Facilitat de compartir informació: Una vegada la informació és entrada a la base de dades única, tothom pot tenir accés a la informació i veure les dades a l'ordinador. El sistema permet assignar diferents permisos d'accés a la informació segons la tipologia d'usuari, d'aquesta manera permet visualitzar i treballar amb la informació segons les necessitats de cada àrea, departament o treballador de l'organització, o bé dels diferents proveïdors i clients.

Reducció del temps per a completar les tasques: Al tenir les diferents parts de l'organització connectades entre elles, es té un accés més ràpid a la informació, i es redueix el temps per fer les tasques. Això ajuda a millorar el temps i els recursos per a la presa de decisions.

Facilitat d'ús: El sistema ERP, després d'una bona formació, és fàcil d'usar per a qualsevol tipus d'usuari.

Satisfacció del client: En el sistema basat en paper, una ordre pot moure's per la organització, causant sovint retards, i errors en la tramitació degut a les reiterades entrades pels diferents departaments, o bé perdre's. Amb el sistema ERP, les dades es troben centralitzades, i l'ordre de procés es mou ràpidament a través de la organització.

Ràpid retorn de la inversió: Desenvolupar software a mida, requereix una gran quantitat d'inversions, i professionals amb experiència i amb molt de temps, i la seva amortització es produeix a llarg termini. Avui en dia els ERPs adreçats a les PIMES, són desenvolupats per proveïdors amb experiència, i s'ofereixen en paquets de software que sols requereixen personalització. És per això, que no impliquen un profund

desenvolupament com el software fet a mida, i per tant, el retorn de la inversió és més ràpid.

Hi ha gran varietat d'ERP al mercat: Fins fa uns anys, l'ús de ERP estava orientat a grans organitzacions. Avui en dia però, la majoria d'empreses software desenvolupen ERP dissenyats específicament per a la PIME, i es troben diferents opcions en el mercat per a poder satisfer les necessitats de l'empresa a un preu competitiu.

S'adapten a l'entorn web: Actualment molts ERP incorporen funcionalitats a través d'Internet. Això permet un accés remot des de qualsevol indret, que segons el seu perfil de seguretat, podrà accedir a una o altre informació, garantint en tot moment la seguretat.



2. Implantació

a. Com implantar correctament el sistema de gestió

L'adquisició d'aquesta tecnologia permet gestionar informació. Algunes organitzacions però, van implantar l'eina com una obligació més, i no pas com una opció. Les empreses que van passar per aquesta experiència, creuen que la implantació d'un ERP és més un cost que no pas una inversió, i se'ls hi ha generat certa desconfiança al no haver-se obtingut el retorn de la inversió que els hi garantia el proveïdor.

Així que cal parar especial atenció en les empreses on la implantació del sistema de gestió no ha estat del tot positiva.

El ERP per si mateix no impactarà en la rendibilitat del negoci si es continua practicant la mateixa manera de fer que abans de la implantació, així que la manera d'obtenir un bon retorn de la inversió, és millorant els processos de negoci que l'ERP ens permet realitzar.

La nova eina informàtica permet realitzar nous processos de negoci, és a dir, noves maneres de fer les coses. En funció de les possibilitats de l'ERP, es podran definir els processos que es pretenen millorar, i el seu èxit dependrà també de la bona coordinació entre les diferents àrees i departaments. És per això que el treball de consultoria previ de l'empresa i l'estudi dels diferents processos, són essencials per a l'èxit.

A continuació us mostrem alguns dels orígens dels possibles problemes que es poden tenir al implantar un ERP:

- Implantar un ERP per reproduir un conjunt de processos preexistents però inadequats.
- Implantació motivada més com una obligació enlloc d'una cerca en la millora de la gestió.
- Invertir en tecnologia deixant a banda els usuaris finals que usaran l'eina.
- Reticències del departament informàtic de l'empresa, fet que impossibilita un correcte ajustament de la solució.
- Que el proveïdor del ERP no segueixi col·laborant després de la implantació, fet que dificulta el rendiment òptim del sistema.

És per això, i per tal de mirar de mitigar possibles problemes en la implantació, es proposa:

- Implicar a tot el personal de la organització per a que tinguin una bona predisposició al canvi que representarà la nova eina.
- Col·laborar estretament entre el client i el proveïdor per tal de redissenyar correctament els processos, i aprofitar així els avantatges que pot aportar el ERP.
- Garantir que la visualització de la informació sigui visible per tots els implicats, fet que permetrà substituir els processos verticals pels horitzontals.
- El client ha de tenir clar què és el que vol millorar i en quin termini. La correcta entesa amb el proveïdor, ajudarà a maximitzar el retorn de la inversió.

b. Traspàs de dades al ERP

Aquest és un punt molt important, ja que no tan sols es necessari que el traspàs de dades es realitzi correctament, sinó que cal que les incidències al conjunt de la organització siguin mínimes. Per tant, l'objectiu és minimitzar el risc que la implantació comporta, per tant cal prendre en tot moment les mesures oportunes.

Cal analitzar prèviament la estructura i característiques de les dades a traspassar, així com veure la forma més òptima de realitzar el traspàs. Les dades que es volen tenir a l'ERP, han de ser aquelles necessàries per a que funcioni l'eina, per tant, no tan sols cal contemplar traspassar dades d'aplicacions existents, sinó que un cop reformulats els processos de l'organització, possiblement caldran entrar noves dades al sistema.

Per entrar les dades als diferents mòduls de l'ERP, aquestes les podem traspassar de forma simultània, o bé fer-ho mòdul per mòdul.

Un cop entrades, es realitzaran les proves necessàries per a comprovar la correcta integració entre els diferents mòduls, així com el correcte funcionament del sistema.

c. Què cal tenir en compte un cop implantat

El ERP reflexa el funcionament d'una empresa, i per tant, ha de ser un sistema que es pugui adaptar als canvis de la organització. Cal preveure possibles futures variacions a la eina, i és per això que a continuació us mostrem algunes de les mesures necessàries a prendre al respecte:

- Disposar de la documentació dels desenvolupaments i configuracions realitzats, així com qualsevol informació de les decisions internes preses per a la implementació del sistema. Això facilitarà la feina si més endavant un nou equip ha d'actualitzar el sistema.

- Plasmar cada nova funció o procés de l'organització en el ERP. Actualitzar constantment l'eina, ens evitarà haver de fer modificacions a gran escala més endavant.
- Manteniment tant de l'entorn de desenvolupament com de l'entorn de proves, per tal de realitzar noves implementacions així com noves proves sense afectar a l'entorn productiu.

d. Inversió necessària per a la instal·lació d'un ERP

La inversió per a la implantació del ERP dependrà en funció de les funcions a implementar, és a dir, dels mòduls que es volen tenir, així com del desenvolupament més o menys personalitzat de cadascun.

Les inversions a realitzar es poden diferenciar en tres tipus:

- Implantació: Dependrà del nombre de mòduls que vulgui tenir l'empresa. Cada mòdul ens aportarà funcionalitats concretes, i major podrà ser l'automatització de l'organització quants més mòduls tingui.
- Llicències: Cada mòdul tindrà associat un cost per a la seva llicència - excepte les solucions de programari lliure - , per tant cal tenir en compte el possible cost de la llicència, així com la seva durada per tal de preveure la seva renovació.
- Formació: Caldrà formar bé als usuaris finals del ERP perquè la implantació acabi sent un èxit. Per tant cal definir com s'usarà l'ERP per a fer la correcta formació a l'usuari que treballarà amb cada mòdul.

Alguns proveïdors implanten el software sense cobrar cap cost, on l'empresa paga tan sols la llicència, la qual cal renovar al cap d'un temps per a poder-ne seguir fent ús.

Caldrà contemplar també el possible manteniment de l'aplicació. Alguns ERP no en requereixen, mentre que altres poden tenir costos associats al manteniment, els quals variaran en funció del nombre d'usuaris, mòduls, nous requeriments, etc. Tenir un manteniment contractat, ens ajudarà també a gestionar les incidències que pugui tenir l'eina.

e. Proveïdors

A l'adreça www.mapatic.org figuren 118 proveïdors que es dediquen a la implantació de ERP. La web permet cercar l'empresa segons el sector i/o l'àrea funcional.

f. Ajuts

Per a la implantació de les TIC a les empreses catalanes, en destaquen els ajuts regulars d'ACC1Ó, així com els crèdits sense interès del Plan Avanza. Als enllaços següents es pot consultar el calendari de les convocatòries obertes, així com els requisits que cal complir en cada cas.

<http://www.cidem.com/cidem/cat/serveis/financament/ajuts/index.jsp>

<http://www.ico.es/web/contenidos/272/index?abre=1823>



3. Mòduls

Segons les necessitats de la pròpia empresa, el ERP contindrà més o menys mòduls. En aquest apartat, es mostra el contingut que poden contenir els mòduls, els quals es poden diferenciar entre els administratius i financers, i els de gestió.

Segons l'ERP, els mòduls estaran organitzats d'una manera o altre, però a continuació, es resumeixen les diferents funcionalitats que en general conté un ERP:

- Administratives i financeres:
 - o Comptabilitat general i tresoreria: Recull el registre, resum i gestió de les dades comptables. Inclou també la relació amb els bancs i caixes, així com la cartera de cobraments i pagaments.
 - o Clients i vendes: Gestiona la creació de clients, la facturació i el cobrament.
 - o Proveïdors i compres: Gestiona les factures, els pagaments i els diferents proveïdors.
 - o Existències i magatzems: Gestiona el estoc existent als magatzems.
 - o Actius fixes: Inclou els actius fixes de l'empresa i qualsevol immobilitzat.

- De gestió:
 - o Gestió de contactes: Identifica els contactes classificant-los de la manera desitjada.
 - o Gestió de serveis: Orientat al serveis postvenda.
 - o Gestió de projectes: Permet el control i seguiment de qualsevol projecte, així com elaborar el pressupost, calcular els recursos necessaris, etc.
 - o Gestió de la fabricació: Gestiona el procés de planificació i execució de la producció.
 - o Gestió de personal: Permet confeccionar les altes, baixes, la confecció de la nòmina, horaris, etc.

- Gestió de comerç electrònic: Integra i automatitza les operacions entre els clients i els proveïdors. Permet gestionar les comandes de compres realitzades per Internet.

Es necessari realitzar un anàlisi de necessitats, els quals establiran els requisits que haurà de contenir cada mòdul. Els requisits, podran ser més o menys genèrics, però a grans trets els podem definir en:

- De procés: Definiran les funcions de cada mòdul.
- De consulta: Definiran de quina forma i manera s'han de realitzar les consultes per les diferents opcions.
- De generació d'informes: Definiran quin tipus d'informes caldrà extreure, així com el seu format i contingut.
- De dades: Definiran les característiques de les dades a introduir.

També hi ha la opció d'integrar en alguns casos a dins de la mateixa aplicació, i perfectament integrada la resta de mòduls, funcionalitats de CRM (Customer Relationship Management, *Gestió Avançada de Clients*) o de BI (Business Intelligence, *Intel·ligència de negoci*).



4. Tendències

Els proveïdors software, conscients que les grans empreses ja disposen de sistemes ERP, molts d'ells enfoquen la seva oferta de negoci a les PIMES oferint solucions preparamentitzades o bé potenciant el SaaS (*Software as a service*) o ASP (*Application Service Providers*).

Actualment són moltes les activitats de l'empresa que es realitzen a fora de la mateixa, i que es necessari tenir la informació disponible en qualsevol moment i des de qualsevol lloc, fa que la mobilitat sigui un requeriment essencial a tenir en compte.

La mobilitat és una característica important que aportarà avantatges com ara la millora de l'eficiència dels recursos i de temps, redueix el risc de les operacions, elimina comunicacions innecessàries, possibilita incorporar tecnologies avançades com pot ser un servei de localització, i aporta una total connectivitat i interactivitat.

Avui en dia molts dels fabricants aporten solucions de mobilitat que permeten usar el sistema a través d'Internet, ja sigui accedint-hi remotament o bé des de la mateixa xarxa privada virtual cap a un servidor extern on es trobi instal·lat l'ERP. També es possible accedir a l'ERP des del terminal dels terminals de telefonia mòbil, els quals aporten cada dia més funcionalitats.

La mobilitat queda garantida amb les aplicacions de SaaS, ja que aquests proporcionen als clients l'accés al ERP a través de la xarxa. El SaaS és una evolució del ASP, i es diferencia en què les aplicacions estan dissenyades i creades amb una usabilitat pensada per l'ús a través d'Internet.

SaaS basa el seu model de negoci en el pagament per ús d'un programari ubicat a un servidor remot, i redueix considerablement la inversió a realitzar respecte un ERP instal·lat a la mateixa organització, ja que amb SaaS el cost va sols associat al contracte de lloguer del programari, i no es tenen costos d'implantació, integració i inversió en equips, ja que al tenir l'ERP ubicat a un servidor remot, no cal adquirir llicències, ni actualitzar l'equipament informàtic de l'empresa. A més a més, tampoc hi ha costos d'actualització ja que el proveïdor té el compromís de fer-ho periòdicament.

Tot i el l'escepticisme d'algunes organitzacions a externalitzar la informació de l'empresa, les millores tecnològiques fan que siguin molts els proveïdors que garanteixen avui en dia tant la seguretat, disponibilitat i confidencialitat del servei, i és per això que el SaaS serà una tendència a l'alça els propers anys.

Aquesta guia presenta a continuació diferents casos d'èxit d'implantació d'ERP que s'ajusten a la PIME i que alhora incorporen funcions de mobilitat.

5. Casos d'èxit

**PRODUCTOS
MONTBLANC**

openbravo[®]
opening ERP's future!

Productos Montblanc SL

www.productosmontblanc.com

Fabricant d'anells elàstics de goma (Rubber bands), productes pel confort dels peus (Footcare) i productes a mida en derivats del cautxú, làtex i termoplàstics. Disposen de més de 200 articles, centrant-se en les gomes, anells, i productes pel peu.

Estat inicial

L'empresa utilitzava el programari LogicWin de l'empresa Logic Control des de l'any 1983 en què va comprar el primer IBM PC i una impressora d'agulles no gràfica. L'aplicatiu que inicialment només cobria comptabilitat va incloure la gestió de vendes pocs anys després, però no va afegir cap funcionalitat tot i estar contínuament actualitzats a la darrera versió. En paral·lel diversos models en Excel fan seguiment de informació típicament part d'un ERP com són estocs, actius fixes, comandes a proveïdors, etc., i es fa servir un arxiu en paper per clients i proveïdors on es guarden tots els faxos, notes de visites/converses, dades de contacte, etc.

Repte

Es volia un sistema que gestionés amb detall les referències, el qual permetés gestionar de manera àgil tots els productes, així com amb les seves diferències de color, mida, etc. Es pretenia garantir la traçabilitat del producte, per tal de poder reproduir la història dels processos de compra, fabricació, comercialització i financers. Es buscava que el ERP automatitzés les tasques de baix valor afegit, com la gestió de les tarifes, la gestió d'efectes bancaris, les amortitzacions mensuals, eliminació d'arxius en paper o la fabricació sota comanda.

L'objectiu final era el de poder augmentar la productivitat, ja que amb el nou sistema es pretenia tenir un major control de l'empresa, reduir temps i errors, optimitzant alhora els processos de l'empresa.

Solució

Es van diferenciar els articles amb una sola referència, la qual identificava el color, la mida i la presentació del producte, tenint així una gestió més eficient dels productes.

La solució triada va ser el programari lliure Openbravo ERP. La implantació va durar 900 hores i va tenir una duració de cinc mesos. La implantació es va realitzar correctament, i no va caler que coexistissin durant un temps els dos sistemes, ja que després d'assegurar el correcte funcionament del nou ERP, es va passar a treballar amb la nova eina.

Software escollit

Openbravo ERP és el sistema professional de gestió empresarial integrat en codi lliure i entorn web dirigit a petites i mitjanes empreses. El software ajuda a les empreses a administrar les seves operacions diàries, optimitzar els processos de negoci, aconseguir una major satisfacció dels client i incrementar, en definitiva, la rendibilitat i productivitat. Openbravo inclou un ampli ventall de funcionalitats pròpies de les solucions ERP i inclou, a més a més, algunes funcionalitats de la Gestió Avançada de Clients (CRM) i Intel·ligència de Negoci (BI). Degut a la seva característica de software lliure, les empreses tenen el control complet de la solució sense dependre de llicències, facilitant la seva adaptació a les necessitats de cada empresa, independentment de la seva grandària i sector.

Beneficis

- Automatització de les transaccions bancàries: El sistema realitza tasques que abans es feien manualment.
- Millor atenció al client: Es disposa de tota la informació centralitzada, relacionada i actualitzada el que permet eliminar el paper (es manté l'arxiu històric en paper i a partir d'ara tot es troba a l'aplicatiu).
- Reducció dels temps de resposta i major visibilitat entre equips: La producció, la gestió comercial i la gestió d'estocs es realitzen de manera integrada.
- La informació és accessible des de fora l'empresa a través d'una VPN (Virtual Private Network, *Xarxa Privada Virtual*). S'utilitza bàsicament per a tasques comercials, especialment per fer consultes.

LOREFAR SL

FARO Barcelona. Nom comercial de LOREFAR SL.

LOREFAR SL és una empresa de distribució, fabricació i venda de material d'il·luminació i ventilació adreçat al mercat domèstic i professional amb més de 1.500 clients. El seu catàleg compta amb més de 2.500 referències, que està a disposició de comerços, magatzemistes, instal·ladors, dissenyadors i professionals del sector de la construcció i decoració a set estats europeus.

Estat inicial

El ràpid creixement que ha tingut l'empresa els darrers anys, que ha suposat una expansió internacional i un gran creixement de la xarxa de proveïdors i distribuïdors, va fer plantejar noves necessitats a l'entitat que requeria un canvi en el model tecnològic de gestió que permetés assolir el repte de creixement de l'empresa per treballar de manera intel·ligent integrant totes les dades implicades en la venda d'un producte, i que alhora evolucionés amb el procés de creixement i d'internacionalització de la companyia.

Repte

L'eina de gestió havia d'aportar com a mínim els següents requeriments:

- Control de tot el circuit de compres, des de la petició de la mercaderia fins l'arribada al port, passant per la confirmació de l'enviament i la posada en trànsit del mateix.
- Aprovisionament automatitzat, recolzat d'un càlcul de necessitats per cada client, a partir d'una estimació de la demanda.
- Indicació dels preus de cost dels articles en funció del fabricant que el produeix, la factoria que ho envia i el port on s'envia, tenint en compte aranzels i altres càrregues.
- Control del stock de tots els magatzems permetent donar ordres de traspàs d'un magatzem extern al magatzem de picking per enviar als clients.
- Comunicació bidireccional amb un software de gestió de magatzem.
- Consulta del stock, de forma que es tingui present el material que entrarà els mesos posteriors i el material en trànsit en mesos posteriors.

- Confecció de formularis per a totes les àrees i compliment de les normes que afecten al sector elèctric, electrotècnic i d'il·luminació.

Calia una eina que donés resposta immediata a les operacions logístiques, amb una disponibilitat d'informació permanentment actualitzada de catàlegs, preus, comandes, factures, històrics de vendes, terminis d'entrega, etc., sense importar la ubicació del client, agent o distribuïdor comercial, proveïdor o usuari autoritzat, i amb tota la seguretat necessària per a la confidencialitat requerida.

Solució

El proveïdor escollit va ser KRITER Software, que a part d'oferir una solució que complia els requisits mínims, també responia al perfil d'una empresa propera que oferia serveis d'assessoria funcional a la gestió de processos de la companyia. Alhora, el fet de ser una companyia local facilitava el tracte directe amb els directius de l'empresa. El procés d'implantació va ser senzill amb una durada de quatre mesos.

Software escollit

El software triat va ser Kriter ERP, ja que la companyia buscava una empresa local propera, la qual pugés proporcionar una ràpida assistència en cas de problemes amb la implantació. A més a més, es tractava d'una opció més econòmica que els ERPs que utilitzen les grans empreses.

El programa es complementa amb un mòdul en línia anomenat PREK (Portal de recursos empresarials Kriter Online) el qual facilita les relacions entre empresa, clients i proveïdors, i està basat en els principis que treballen les aplicacions web de les entitats bancàries. El portal permet tenir una visualització gràfica i de la situació real de l'empresa a l'instant en què s'està consultant, i permet fer-ho des de qualsevol lloc i a qualsevol hora del dia.

Beneficis

- Optimització dels processos crítics de la gestió del negoci: Especialment el de sol·licitud de mercaderies als proveïdors asiàtics i el control de l'stock.
- Major transparència amb el client: Permet consultar tota la informació a l'instant i de forma completa, com poden ser les vendes de l'any anterior i les comandes realitzades durant l'any en curs.
- Reducció del temps dedicat a l'atenció telefònica: El fet que els clients i proveïdors puguin consultar informació genèrica i puntual a través del ERP, permet centrar els esforços humans a millorar la qualitat, augmentant així el grau de satisfacció i fidelitat a l'organització.

- Possibilitat d'emetre per Internet una ordre: A través del PREK es registrarà l'ordre al ERP i generarà automàticament una acció per ser executada pel departament corresponent.

