

JORNADAS FORMATIVAS

¿Quieres mejorar la gestión
de tu comercio?

Herramientas digitales
de gestión



¿Quieres mejorar la gestión de tu comercio?

Herramientas digitales de gestión

¿Qué es un ERP?

ERP: ¿Qué es?

- En las empresas ha cambiado de manera significativa el tratamiento y la gestión de los datos.
- Antes: todos los datos distribuidos



- Las TIC ofrecen la posibilidad de disponer de la información de manera centralizada y eficiente: ERP

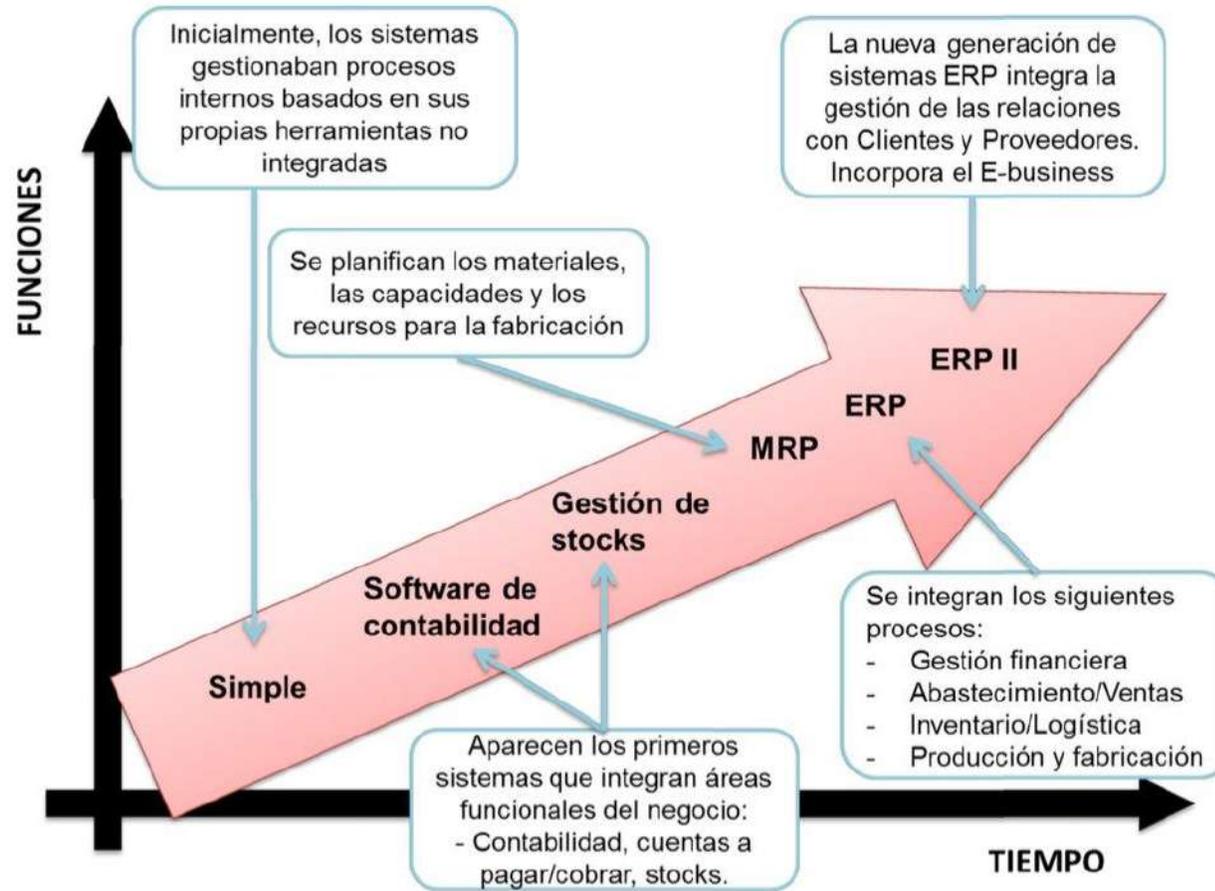


Evolución del software





Evolución del software



ERP: ¿Qué es?

- Los **ERP** (Enterprise Resource Planning = sistemas de planificación de recursos empresariales) son sistemas de gestión de información.
- Son sistemas que **integran y automatizan** muchas de las prácticas asociados a aspectos operativos o productivos de una empresa.
- Están basados en un **arquitectura modular**.
- Los **módulos** están **interrelacionados y comparten los datos**.





Requerimientos para ser ERP

- **No todos los programas son un ERP** (aunque algunos se publiciten como tales)
- Un **ERP tiene que ser:**
 - ✓ **Integral:** todos los procesos de negocio de la empresa en un único sistema. La información no puede ser duplicada, y sólo se introduce una vez.
 - ✓ **Modular:** se compone de varios módulos, donde cada uno se centra en un área de negocio. Se puede implantar de manera modular.
 - ✓ **Adaptable:** se adapta al negocio, y no al revés.
 - ✓ **Escalable:** tener la posibilidad de evolucionar de acuerdo a las necesidades futuras de la empresa.



ERP

- Con un ERP llevaremos la gestión «interna» de la empresa: compras, ventas, facturación, stock, producción, nóminas...
- **Muchos ERP integran** un módulo de **CRM**.
- En el momento que se realiza el pedido por parte del cliente, la gestión se integra dentro del ERP (hay que generar la factura, modificar el stock, etc).

CRM

- Un CRM (**C**ustomer **R**elationship **M**anagement) es un software destinado a administrar la relación con los clientes y posibles clientes.
- No sólo se trata de vender al cliente, hay que detectarlo, captarlo y fidelizarlo -> LEALTAD
- Mejorar el marketing, crear venta cruzada, introducción a nuevos productos.

Cada vez más, se impone que los ERP incorporen el módulo de CRM, o establecer pasarelas automáticas y transparentes al usuario entre ambas soluciones

¿Qué ventajas ofrece a una Empresa?



Principales Ventajas

- Posibilidad de **compartir información entre toda la organización**.
- **Información centralizada, actualizada y coherente**.
- Un ERP es **mucho más que un Gestor Documental**.
- **Acceso** a la información de manera **modular y basada en roles**.
- **Detección de puntos débiles en la gestión** empresarial:
 - **Eliminación de datos** y operaciones **innecesarias**.
 - **Optimización y automatización de los procesos** que se desarrollan en la empresa.
 - **Reducción de los costes** asociados y reducción de **tiempos**.
- Análisis del estado de la empresa desde una **visión global**.
- Proporcionar **apoyo a los clientes** y **ofrecer tiempos rápidos de respuesta a sus problemas**.
- **Mejora de la comunicación interna**

También hay desventajas...

- **Identificación perfecta de roles** de cada trabajador de la empresa.
- El acceso a **los recursos centralizados puede verse como un cuello de botella** (hardware dedicado)
- **Identificación precisa de información** concurrente para evitar valores antiguos o inexactos.
- **Incompatibilidad con programas utilizados** en la empresa con anterioridad.
- **Instalación y puesta en marcha costosa** en tiempo y dinero.
- Los **usuarios son reacios al cambio**



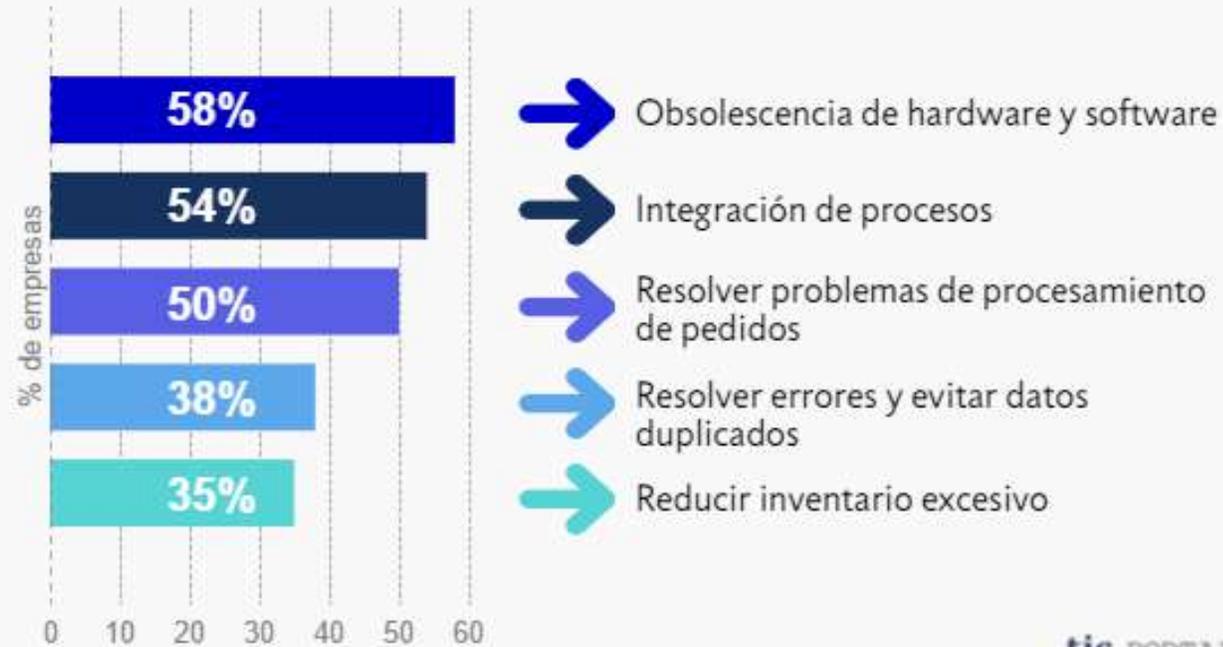
También hay desventajas...

- El inconveniente más común suele ser el **coste del software ERP**. Esto se debe normalmente al nivel de personalización que necesita un sistema ERP para cubrir las necesidades de la empresa: a mayor nivel de **personalización**, mayor precio.



Porque adquirir un ERP

¿Por qué adquieren las empresas un nuevo ERP?



Principales características

Características

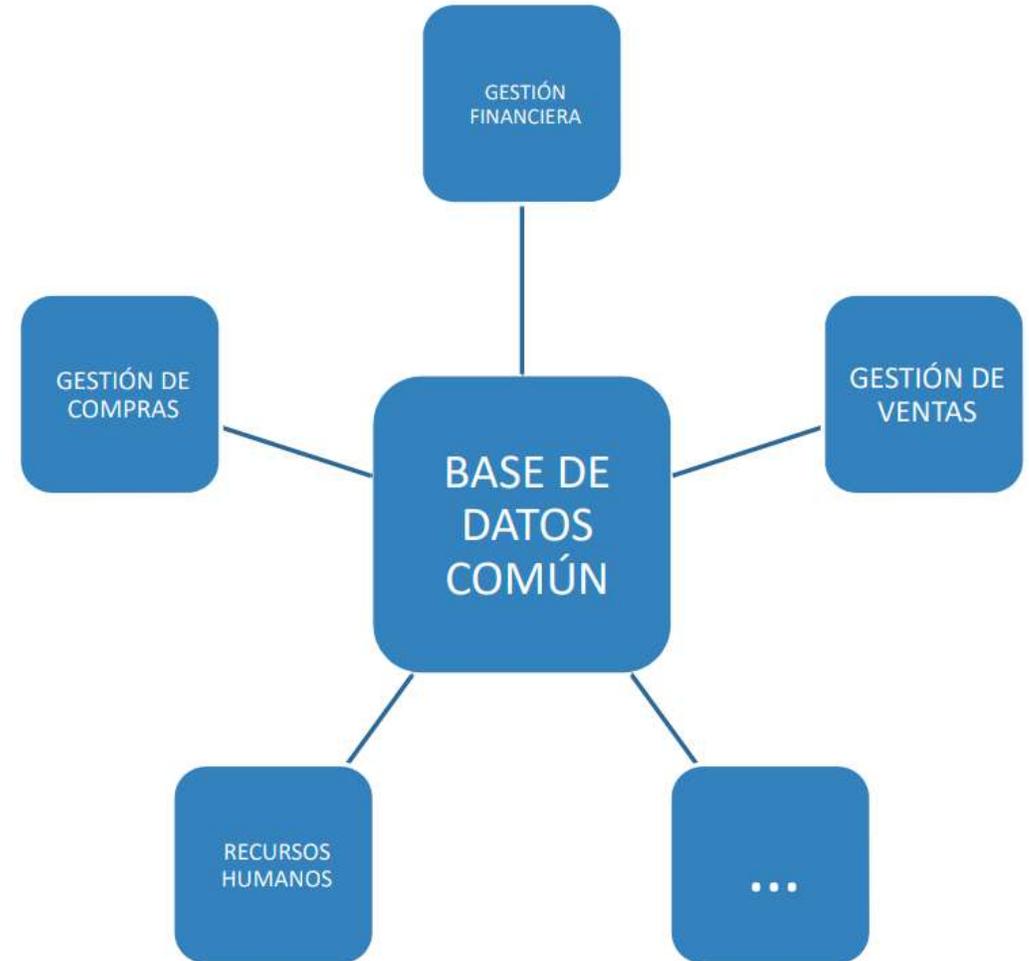
- Un ERP está formado por dos componentes básicos:
 - Una base de datos centralizada.
 - Un grupo de módulos o aplicaciones.





Los módulos pueden ser:

- **Núcleo del sistema**, el resto de módulos se nutren de este núcleo (**Módulos Básicos**).
- Datos de la empresa, configuración de parámetros, gestión de usuarios y perfiles...
- **Módulos Básicos**
 - Gestión Financiera
 - Gestión de Compras
 - Gestión de Ventas
 - ...



- **Finanzas:** base del ERP. Registro de cada transacción económica. Facilita mucho las auditorías.
- **Producción:** solo en empresas con producción. Planificación de los materiales para producción. La cadena de producción no se puede parar (pueden tardar horas en volver a arrancar) y el almacenaje de materiales es caro.
- **Inventario y logística** (almacenes): stock real. Gestión de almacenes. Registro de entrada y salida de camiones. Dónde está cada producto, lote, etc.
- **CRM/Marketing:** interfaz de interacción con los usuarios. Estrategias de ventas, promociones, ... De aquí sacamos los estudios de precios y rentabilidad. Cuando el cliente acepta la oferta, se genera un pedido (que pasa al módulo de ventas)

- **Venta:** Pedidos de clientes, trazabilidad de los pedidos (estados del pedido).
- **Compras:** gestión de pedidos a proveedores.
- **RRHH:** gestión de personal.
 - Es un módulo muy complicado por la confidencialidad de datos. La seguridad de acceso a datos en este módulo es crítico.
 - Genero nóminas, aplicación de la normativa legal en cada región, productividad, bonus, incentivos...
 - Uno de los módulos en los que los errores pueden ser sonados en la empresa!



- Son **módulos específicos** para la gestión de la actividad en empresas con actividades como:
 - Comercio
 - Fabricación
 - Servicios (peluquería, Veterinaria, formación...)
 - Comisionistas
 - Construcción
 -
- Si tu empresa se dedica a ello, hay un módulo para gestionarlo

Funcionamiento interno, basado en...

- **Gestión de roles:**
 - Los usuarios de almacén en ningún caso podrían acceder a datos de RRHH, y viceversa, por ejemplo.
 - Pero necesita tener disponible toda la información necesaria para su trabajo.
- **Flujo de información:**
 - Por ejemplo un pedido de compra, seguramente tendrá que pasar filtros de autorización por varios empleados hasta que se genera el pedido y llega al proveedor.
 - Ver en todo momento el estado de documentos o solicitudes.
 - El trabajador tiene que estar informado a tiempo real de que documentación necesita su aprobación

Funcionamiento interno, tener en cuenta que el ERP es...

- **Adaptable:** El ERP se tiene que poder adaptar a la gestión de la empresa → No al revés, pero, Ojo!!! si los costes de adaptar el ERP a tu empresa son muy elevados, tendrá que ser la empresa al que se adapte al ERP.
- **Modular:** la empresa solo quiere pagar por los módulos que necesita.
- **Escalable:** cuando crezca o si amplia líneas de producto o servicio, etc... El ERP debe poder crecer con tu empresa.



Los ERP, nos van a permitir explotar los datos... ¿Cómo?

GENERANDO:

- Informes generados por el ERP (estándar)
- Informes no generados por el ERP (ad-hoc):
 - Conectores: software que permite acceder o conectarse a la base de datos del ERP. Hay que configurarlo (LibreOffice).
 - Exportar datos ofimáticos
 - Exportar datos CSV
 - Exportar datos XML
 - Una vez exportados, generamos los listados que necesitamos.

Stock Item Details Date 28/10/2015
Time 14:06:17

Item Code	Item Name	Item Description	Item Status	Batch/Serial Type
test	test		Active	Non-Traceable
Stocktake Cycle : 60 Days	Stock Unit : Each	Manufacturer :	Part Number :	Non-Traceable
ACC/COFFEE/MAKER/ITAL	Italian Coffee Maker	Manufacturer :	Active	Non-Traceable
Stocktake Cycle : 60 Days	Stock Unit : Each	Manufacturer :	Part Number :	Non-Traceable
ACSR/BLENDER	Professional Blender 5 Speed	Kenora 5 speed professional blender Black with chrome	Manufacturer : Philips	Non-Traceable
Stocktake Cycle : 90 Days	Stock Unit : Each	Manufacturer :	Part Number : MO03145-92	Non-Traceable
ACSES/PRESS/50	Espresso Machine	Manufacturer :	Active	Non-Traceable
Stocktake Cycle : 0 Days	Stock Unit : Each	Manufacturer :	Part Number : 3334-554Esp	Non-Traceable
ACSF/FILTER/COFFEE	Filter Coffee Maker	Manufacturer :	Active	Non-Traceable
Stocktake Cycle : 0 Days	Stock Unit : Each	Manufacturer :	Part Number : RTP-4U-005	Non-Traceable
ACSM/BEAT/SLICER	Commercial Meat Slicer	Manufacturer :	Active	Non-Traceable
Stocktake Cycle : 0 Days	Stock Unit : Each	Manufacturer :	Part Number : SLI-33223x	Non-Traceable
ACSM/MIXER	Professional Mixer 3 Speed	Manufacturer :	Active	Non-Traceable
Stocktake Cycle : 0 Days	Stock Unit : Each	Manufacturer :	Part Number : 445RRT-05685	Non-Traceable
ACST/TOASTER	Painted Steel 4 Slice Toaster	Manufacturer :	Active	Non-Traceable
Stocktake Cycle : 0 Days	Stock Unit : Each	Manufacturer :	Part Number : MO-YSE/445RRT	Non-Traceable

Usted recibirá un informe completo en un archivo PDF. Aquí hay un ejemplo :

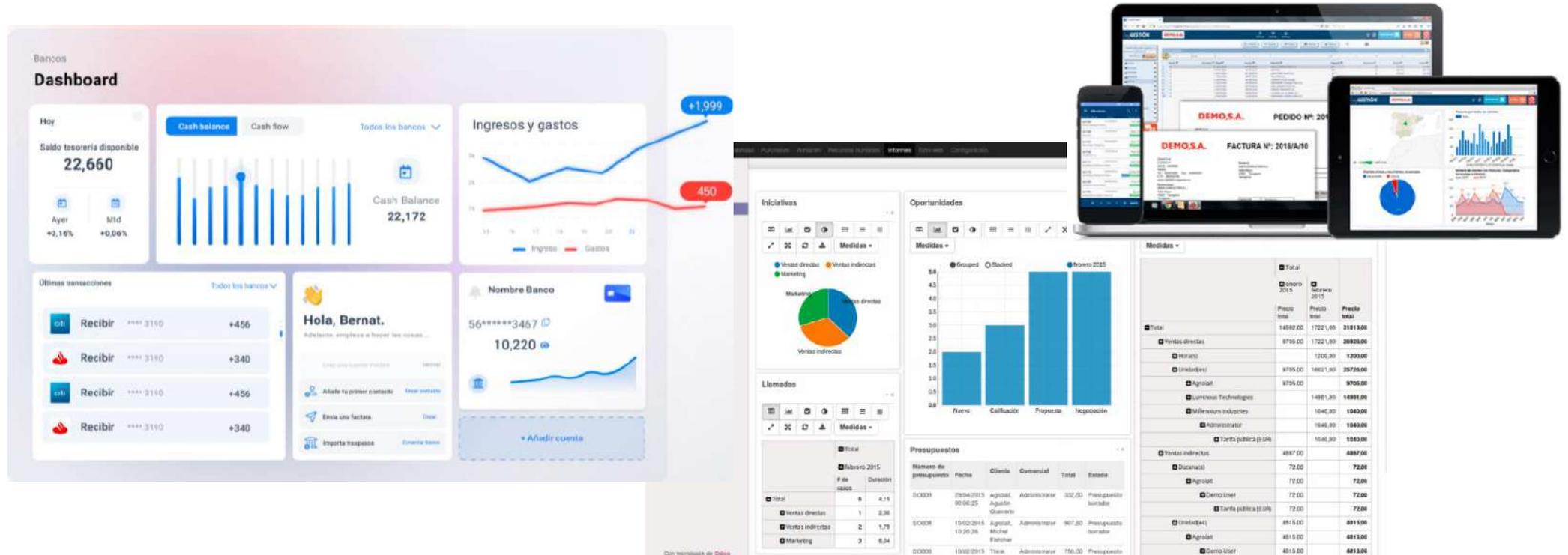
Details of Sales

Company:		Users:		Print Date:		
YourCompany		Demo User		11/24/2015		
Start Period:		End Period:				
11/24/2015		11/24/2015				
Date	Order	Product	Price	Qty	Disc(%)	Invoiced
11/24/2015 10:05:30	Main/0006	Coca-Cola Regular 33cl	\$ 0.14	2.00 Unit(s)	0.00	
11/24/2015 10:05:30	Main/0006	Coca-Cola Regular 50cl	\$ 0.26	1.00 Unit(s)	0.00	
Payment						
Cash						\$ 0.54
Summary						
Sales total(Revenue)						\$ 0.54
Qty of product						3.00
Total invoiced						\$ 0.00
Total discount						\$ 0.00
Total paid						\$ 0.54
Total of the day						\$ 0.54

Los ERP, nos van a permitir explotar los datos... ¿Cómo?

GENERANDO:

- **Cuadros de control/tableros/cuadros de mando/dashboard:** vistas de tus datos procesados de forma que a golpe de vista puedas ver la evolución de un proceso, tareas pendientes, etc.



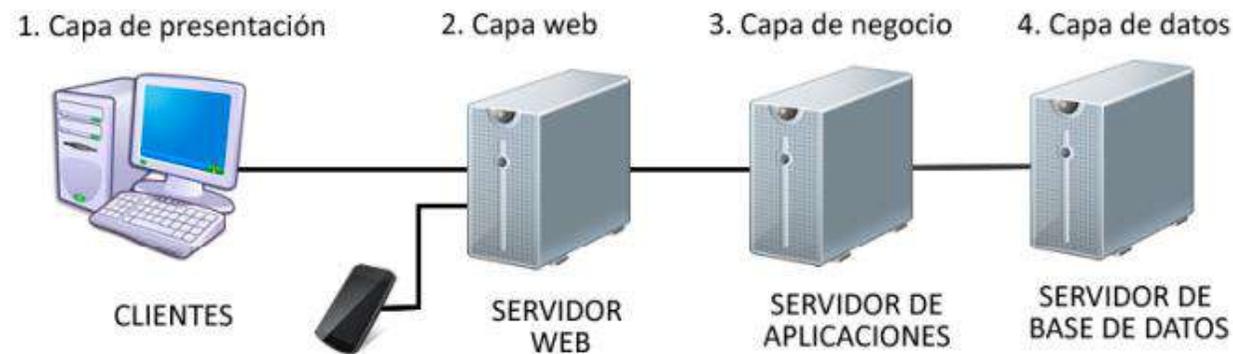
Formas de implantarlos en nuestra empresa

TIPOS DE IMPLANTACIÓN

- Instalación en local, en un servidor propio o ordenador = On Premise



- Implantación online en plataformas externas a través de Internet = Cloud Computing o Computación en la nube



Formas de implantarlos en nuestra empresa

TIPOS DE IMPLANTACIÓN

• Instalación en local  Compra de una licencia (generalmente duran un año).

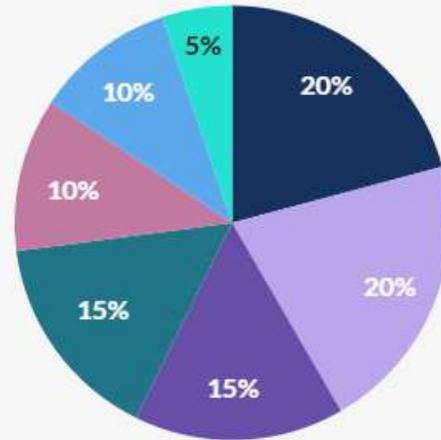
• Implantación en la nube  Suscripción mensual. 



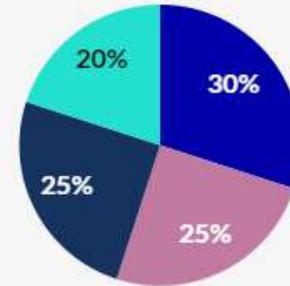
Aparece el concepto SAAS (Software As A Service): nosotros accedemos normalmente a través del navegador. Todo el desarrollo, mantenimiento, actualizaciones, copias de seguridad es responsabilidad del proveedor. Si el servicio se cae es responsabilidad de proveedor hacer que vuelva a funcionar.

Comparativa de gastos

Distribución de los gastos - Primer año



ERP on premise



ERP en la nube



tic.PORTAL

¿Cómo elegir un ERP para mi empresa? Factores a tener en cuenta



¿Cuál Elijo?



Antes de elegir un software ERP para tu empresa...

Analiza tus necesidades actuales y de futuro

- ¿Qué volumen de facturas voy a emitir mensual/anualmente?
- ¿Necesito emitir o recibir facturas electrónicas?
- ¿Necesito un TPV o tickets de caja?
- ¿Necesito un software en la nube, o es suficiente un software de escritorio?
- ¿Tengo una gestoría o llevo la gestión internamente?
- ¿Incluye o permite integración con software o módulo de gestión de proyectos?

Una vez detectadas las necesidades a cubrir... podrás determinar:

Los principales factores:

- **Presupuesto disponible** para optar por la compra de una licencia o por un modelo de suscripción mensual
- **Usuarios que harán uso del sistema**, tanto en la oficina como fuera de ella.
- **Accesibilidad**, valorar permitir el uso de la aplicación en movilidad.
- **Integración** con otros programas que ya utiliza la empresa o compatibilidad para importar datos de los mismos.
- **Escalabilidad del sistema** que garantice añadir funcionalidades o usuarios si en un futuro se requiere.
- **Facilidad de uso**. La interfaz debe ser sencilla y la curva de aprendizaje asumible.



...Y otros aspectos a tener en cuenta...

- **Cuantos requisitos se resuelven con el núcleo base del ERP.**
 - Recomendable: Elegir un ERP que requiera el menor número de personalizaciones ...
 - Es corriente que las empresas pidan que el ERP se adapte a su funcionamiento. Pero no es tarea fácil, y alterar demasiado su esencia puede desactivar su principal misión: incrementar la eficiencia.
- **Capacidad de personalización. Cantidad de módulos adaptables**
- **Experiencia en el sector.**  Existencia de **Módulos Verticales** que nos resuelvan muchas necesidades
- **Servicio de soporte post-implantación**
- **Proximidad geográfica, Costes adicionales, Formación.**

¿Por qué un cliente se decanta por un ERP u otro?



Soluciones que ofrece el mercado

Soluciones más básicas

Soluciones más avanzadas





Características:

- Destaca por: las distintas opciones de configuración y personalización permiten que se adapte a la mayoría de los sectores.
- Implantación: Nube
- Destinado a: todo tipo de empresas pymes.
- Integraciones: Prestashop, TicketBAI(Solo País Vasco).
- Precios: 19,95€/mes de base (incluye un usuario) + 7,95€/mes (Usuario adicional) + 7,95€/mes (Empresa adicional). Usuarios con acceso sólo a "fichar" gratis.
- <https://www.mygestion.com/>



Características:

- Destaca por: Centrado en el sector comercio y en el ecommerce.
- Implantación: Nube
- Destinado a: pequeñas empresas y autónomos.
- Integraciones: Software propietario, consultar posibles integraciones.
- Precios: pago por uso. Precio en función de módulos contratados.
- <https://ilastec.com/>



Soluciones que ofrece el mercado



Características:

- Destaca por: ser una solución muy enfocada a autónomos y pequeñas empresas (actualmente cuenta con 44.000 clientes)
- Implantación: Local/Nube
- Destinado a: autónomos y pequeñas empresas
- Integraciones: Prestashop, WooCommerce, Open Source E-Commerce.
- Precios: En función del número de usuarios y el soporte contratado, dejan prueba gratuita.
- <https://www.sdelsol.com/delsol360/>



Soluciones que ofrece el mercado



Características:

- Destaca por: Uso intuitivo.
- Implantación: Nube.
- Destinado a: para pequeñas y medianas empresas.
- Integraciones: Amazon, Shopify, PrestaShop, WooCommerce, Paypal, Stripe, Drive, etc.
- Precios: va por planes de suscripción mensual, también tiene versión gratuita.
- <https://www.holded.com/>



Soluciones que ofrece el mercado



Características:

- Destaca por: Centrado en el sector comercio aunque multisectorial.
- Implantación: Nube
- Destinado a: pequeñas empresas y autónomos.
- Integraciones: Herramientas de comunicación como whatsapp, Redes sociales con Pixel. Es software propietario, consultar posibles integraciones para mayor seguridad.
- Precios: pago por uso. Precio en función de módulos contratados.
- <https://ecosoftconsulting.net/>



Soluciones que ofrece el mercado



Características:

- Destaca por: ERP muy sencillo pero también muy potente y altamente personalizable y adaptable por ser código abierto.
- Implantación: Local/Nube.
- Destinado a: para todo tipo de empresas, grandes y pequeñas.
- Integraciones: Comercio Electrónico (Shopify, Magento, Prestashop, Woocommerce), Herramientas de comunicación (WhatsApp, Messenger, sms, ...), otras integraciones (Drive, Zoho, Salesforce, pasarelas de pago, redes sociales, etc...).
- Precios: Gratuito si te lo instalas tu, se suele contratar profesionales que hacen la instalación y la configuración inicial (desde 400 €).
- <https://www.dolibarr.es/>



Soluciones que ofrece el mercado



Características:

- Destaca por: ERP muy sencillo pero también muy potente y altamente personalizable y adaptable.
- Implantación: Local/Nube.
- Destinado a: para todo tipo de empresas, grandes y pequeñas.
- Integraciones: Comercio Electrónico (Shopify, Magento, Prestashop, Woocommerce), Herramientas de comunicación (WhatsApp, Messenger, sms, ...), otras integraciones (Drive, Zoho, Salesforce, pasarelas de pago, redes sociales, etc...).
- Precios: hay versión gratuita Odoo Community (muy básica) - El precio de Odoo Enterprise se paga por usuario y por módulos instalados.
- https://www.odoo.com/es_ES



Soluciones que ofrece el mercado



Características:

- Destaca por: totalmente personalizable
- Implantación: Local/Nube
- Destinado a: medianas empresas
- Integraciones: Soluciones que permiten la captura de datos, soluciones propias de Sage, aunque existen conectores para Prestashop, Woo Commerce, Shopify
- Precios: en función de la solución elegida (sage 50, sage 200), tipo de implantación, personalización (partner)...
- <https://www.sage.com/>



Soluciones que ofrece el mercado



Características:

- Destaca por: abarcar todas las funciones necesarias para administrar y controlar con éxito un negocio.
- Implantación: Nube.
- Destinado a: medianas empresas que apuestan por el crecimiento
- Integraciones: todas las herramientas de MicroSoft, existen plugins para conectar tu tienda online (Prestashop, Woo Commerce, ...)
- Precios: en función del área empresarial, número de usuarios, módulos...
- <https://dynamics.microsoft.com/es-es>



Soluciones que ofrece el mercado



Características:

- Destaca por: su gran versatilidad, tiene la capacidad de adaptar sus funciones y herramientas a cualquier negocio.
- Implantación: En servidores propios/Nube.
- Destinado a: Pymes avanzadas o hasta micro empresas dependiendo lo que necesiten
- Integraciones: Integrable con otras aplicaciones, por ejemplo comercio electrónico, a través de conectores de tercero.
- Precios: en función de partner elegido, implementación, módulos, etc...
- <https://www.sap.com/spain/products/business-one.html>

Soluciones que ofrece el mercado

Soluciones	Destaca	Implantación	Dirigido	Integraciones	Precios	Web
	Adaptable a muchos sectores	Nube	A todo tipo de pymes	Prestashop	19,95€/mes de base + 7,95€/mes (Usuario adicional)	https://www.mygestion.com/
	centrado en el sector comercio y en el ecommerce	Nube	pequeñas empresas y autónomos	WhatsApp, Redes Sociales. Es software propietario, consultar posibles integraciones para mayor seguridad.	Variable en función de los módulos	https://ilastec.com/
	muy enfocada a autónomos y pequeñas empresas	Local/Nube	autónomos y pequeñas empresas	Prestashop, WooCommerce, Open Source E-Commerce	Desde 41 €/mes	https://www.sdelisol.com/delsol360/
	Uso intuitivo	Nube	pequeñas y medianas empresas	Amazon, Shopify, PrestaShop, WooCommerce, Paypal, Stripe, Drive, etc.	Desde 25 €/mes a 159 €/mes	https://www.holded.com/
	Centrado en el sector comercio aunque multisectorial.	Nube	pequeñas empresas y autónomos	WhatsApp, Redes Sociales. Es software propietario, consultar posibles integraciones para mayor seguridad.	Variable en función de los módulos	https://ecosoftconsulting.net/
	potente y altamente personalizable y adaptable. Código Abierto	Local/Nube	para todo tipo de empresas, grandes y pequeñas	Shopify, Magento, Prestashop, Woocommerce, WhatsApp, Messenger, sms	Desde 0 € a pedir presupuesto (en función de la implantación)	https://www.dolibarr.es/
	potente y altamente personalizable y adaptable. Código Abierto	Local/Nube	para todo tipo de empresas, grandes y pequeñas	Shopify, Magento, Prestashop, Woocommerce, WhatsApp, Messenger, sms	Desde 0 € a pedir presupuesto (en función de la implantación)	https://www.odoo.com/es_ES
	totalmente personalizable	Local/Nube	a medianas empresas	existen conectores para Prestashop, WooCommerce, Shopify	Solicitar presupuesto	https://www.sage.com/
	abarcando todas las funciones necesarias para administrar y controlar	Nube	medianas empresas	existen plugins para conectar tu Prestashop, Woo Commerce, ...	Solicitar presupuesto	https://dynamics.microsoft.com/es-es
	adaptar sus funciones y herramientas a cualquier negocio	En servidores propios/Nube	PyMEs avanzadas	Integrable con otras aplicaciones, a través de conectores de tercero	Solicitar presupuesto	https://www.sap.com/spain/products/business-one.html

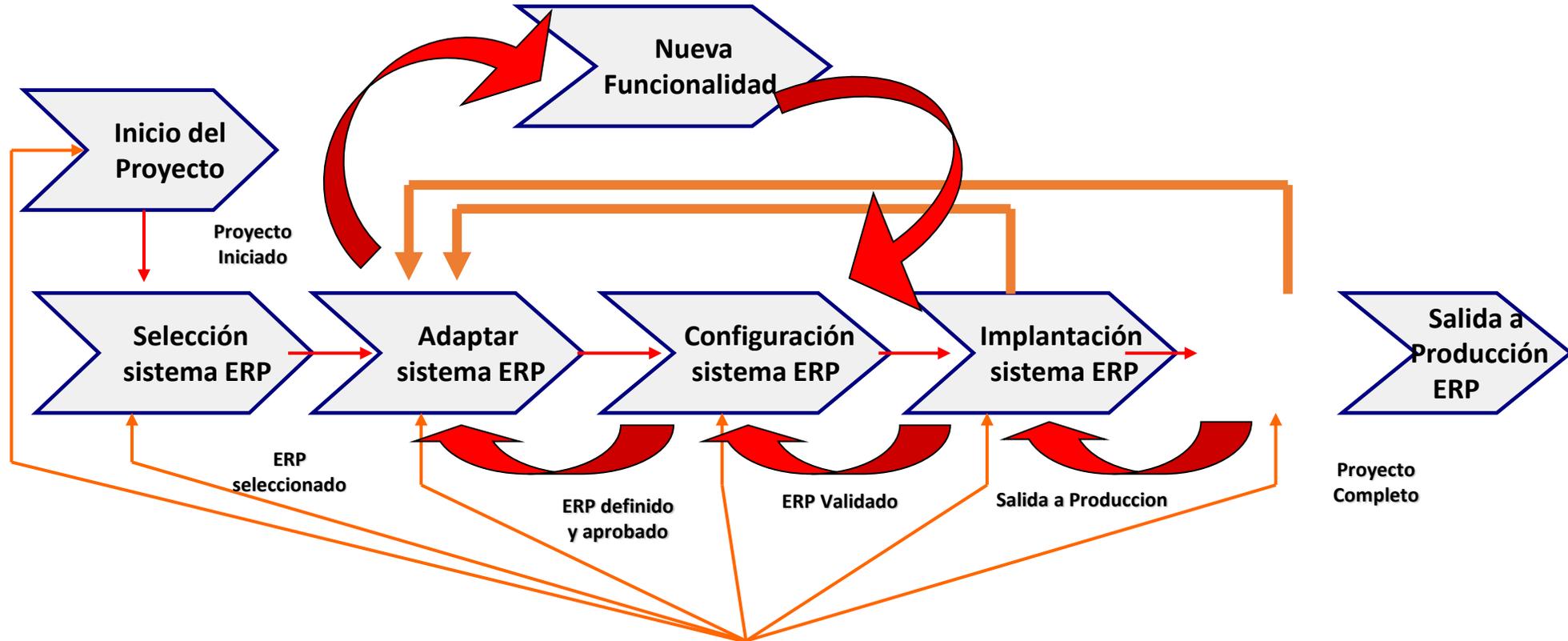
Fases de Implantación

Factores a tener en cuenta durante la implantación:

- El éxito de un proyecto depende más de la metodología de implantación que del propio software.
- El dilema del ERP:
- “El dilema que se plantea es: **cambiar los procesos para adaptarse al software o adaptar el software a las necesidades de nuestro negocio**”.
- “Ninguna de las dos opciones está exenta de dificultades, hay que analizar cada caso para tomar la decisión correcta”.
- La empresa debe estar dispuesta a la reingeniería de procesos:
- No se obtendrán beneficios en la implantación si no hay cambio cultural en la organización.
- El ERP de habilitar y establecer nuevos procesos para la gestión de los negocios
- El ERP debe crear confianza en la información que fluye por los procesos. O sea oportuna, veraz y segura.



Fases de la implantación:



¿Cuánto tiempo tardaré en implementar un ERP?

- **No hay un tiempo estándar** de implementación
- **Depende... de los factores comentados** que han dado lugar al ERP elegido:
 - el tamaño de la empresa
 - la complejidad del ERP que se instale
 - los usuarios concurrentes previstos (establecimiento de roles y los privilegios asociados)
 - formación de éstos
 - la transferencia o integración de datos a partir de los sistemas heredados
 -
- Como orientación, si se trata de un ERP con personalización para una empresa de un tamaño considerable, se puede hablar que esta fase puede llegar a durar entre 6 meses y 2 años.
- Para autónomos y microempresas si el ERP elegido es su versión standard sin personalizaciones extra, los tiempos son claramente inferiores.

¿Cuánto tiempo se tarda en implantar un ERP?



Causas por las que falla una implantación:

- No se ha realizado un análisis concienzudo de los requisitos de la empresa.
- Prisas por acabar la implantación cuanto antes.
- Involucración parcial de la compañía en el proyecto. Resistencia al cambio.
- Pensar que un ERP es un proyecto más de Tecnología y limitarse a entregarlo al equipo que instala software
- Aplicaciones software que no cubren las necesidades básicas.
- Intentar recrear procesos antiguos en lugar de renovarlos/mejorarlos a través del nuevo ERP.
- No planificar adecuadamente la migración de datos.
- No hacer una batería de pruebas al ERP ni definir una estrategia para su mantenimiento.
- Mala comunicación entre consultores y personal de empresa.

Breve vistazo a algunos de esos ERPs



DIGITALIZACIÓN • COMERCIO • ASTURIAS



www.ctic.es/proyectos/dica

contacto.dica@ctic.es

[@asturiasdica](https://twitter.com/asturiasdica) [@dica.asturias](https://www.instagram.com/dica.asturias) [@DICA.Asturias](https://www.facebook.com/DICA.Asturias)



DIGITALIZACIÓN • COMERCIO • ASTURIAS

