

Informe sobre las necesidades de la empresa
Abacus S.L en cuanto a la implementación de un
Sistema de Gestión.

Hecho por Samuel
Rodríguez García

INDICE

Contenido

INTRODUCCIÓN	1
SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	1
NECESIDADES POR TIPO DE SISTEMA	2
CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	3
CONCLUSIÓN	4

INTRODUCCIÓN

La empresa Abacus S.L lleva en el sector del material de oficina 30 años, y en la última década sus negocios han crecido exponencialmente, así como su plantilla y sus departamentos. Actualmente cuentan con una plantilla de 60 empleados, y tienen 4500 clientes y 200 proveedores asiduos. Este crecimiento ha sido tal, que han tenido que cambiar las instalaciones a una superfciie mayor donde gestionar el almacén que necesitan.

Si bien es cierto que no han llegado a fabricar los artículos que venden, si que trabajan con varios proveedores dentro de las mismas familias de artículos, para beneficiarse de las ventajas económicas o de temporalización de entregas, de cada uno de los proveedores en cada momento.

La plantilla por tanto se ha visto incrementada con la llegada de nuevo personal para almacén, para administración, para RRHH y se han creado los departamentos de Marketing y de informática debido a la expansión de la empresa Abacus.

El departamento de informática ya ha sugerido realizar una inversión de capital para la implantación de un Sistema de Gestión Empresarial. En este informe se analizarán las necesidades tecnológicas que Abacus S.L requiere.

SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

Se identifican varios factores que pueden derivar a la necesidad de algunos servicios informáticos dentro del sistema de Gestión. El primero y más notable es el crecimiento tan rápido que está experimentando la empresa, para lo cual se requiere de un mayor almacenaje de datos y empleados, además de una capacidad de almacenaje adicional para guardar datos de clientes y proveedores.

A su vez, también se requiere de una mejor y mayor coordinación e integración entre los departamentos de la empresa y los nuevos que han sido creados recientemente, como el departamento de marketing.

La empresa también cuenta con una gestión manual y herramientas básicas, pues, al llevar tanto años en el sector pero no haber sufrido un incremento de carga de trabajo tan grande hasta hace apenas una década, habría ciertos sectores de la empresa que requerirían de una transformación digital total.

NECESIDADES POR TIPO DE SISTEMA

En este apartado del informe, se valorará la necesidad de cada tipo de sistema, en función de si se requiere o no de su implementación en la empresa Abacus S.L.

Dentro del sistema de gestión, la más obvia necesidad sería la de la implementación de un ERP (Enterprise Resource Planning). Un ERP ayudará a la empresa en muchos ámbitos diferentes, siendo estos ventas, compras, contabilidad, control del almacén entre otros.

Un ERP ayuda a mantener relaciones con los clientes y proveedores, es útil para registrar contactos, campañas de marketing, historial de compras etc. Gracias a este sistema la empresa tendría un mayor control sobre todas sus acciones ya que, debido a su reciente crecimiento, el volumen de las operaciones que se realicen en la empresa cada vez más requerirán de la centralización de los datos.

A su vez, debido al alto volumen de clientes que maneja Abacus S.L, la implementación de un CRM (Customer Relationship Management) también sería una integración casi que obligatoria.

Este tipo de sistemas permiten a la empresa mantener buenas relaciones con los clientes, identificar clientes potenciales, ofrecer productos y servicios personalizados a los clientes que ya estén registrados en el CRM de la empresa, entre otras.

También se podrían agrupar a los clientes por tipo de empresa, volumen de pedidos etc, gracias a este sistema. Un CRM permite responder con más facilidad a los clientes

y asignar tareas automáticas a los comerciales de la empresa, como recordatorios.

Por último, el CRM se puede conectar al ERP para que los datos de ventas y facturación estén sincronizados.

Integrado con el CRM y el ERP, se debería implementar también un sistema de BI (Business Intelligence) que puede ser empleado para una mejor toma de decisiones gracias a la organización e interpretación del gran volumen de datos que tiene Abacus S.L. Todo se trata de optimizar el uso que Abacus S.L hace de sus propios datos para realizar acciones inteligentes, observar el rendimiento del personal, analizar las ventas y compras que se realizan a clientes y proveedores etc.

Ahora que la empresa cuenta con una cantidad significativa de empleados, también sería el momento oportuno de implementar un HCM (Human Capital Management) que se integre con el ERP.

Este HCM permite gestionar nóminas, tipo de contrato, vacaciones, formación, promociones internas de la empresa, vacantes en puestos de trabajo entre otras cosas de suma importancia que se han de controlar con precisión desde la gestión interna de la empresa, así como los recursos de la empresa, es por eso que también se implementaría junto al resto de sistemas un SCM (Supply Chain Management) para controlar los suministros que se encuentran en el almacén, pues actualmente se trabaja con 200 proveedores, es por eso que llevar un control del material de almacén, entregas, tiempos y costes es necesario.

El SCM permitiría optimizar la logística y el aprovisionamiento de la empresa.

Por último, veremos la integración del BPM (Business Process Management) dentro del sistema, el cual complementa de cierta manera el CRM y el SCM, pues el BPM controlar flujos de trabajo intermedios entre proveedor y empresa o empresa y cliente. Algunos procesos que el BPM es capaz de administrar son pedidos, atención al cliente, relación con cliente etc, además de automatizar otros flujos de trabajo.

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El sistema que se ha de implementar en la empresa debe contar con ciertas características. La primera y de las más importantes, el tipo de licencia, que puede ser propietaria y de software libre. En este caso, siendo que hablamos de una empresa mediana, implementaría una licencia propietaria, pese a que requiera de una inversión de capital más elevada, pues es muy posible que con un departamento de informática

limitado no podamos brindar un soporte demasiado activo al sistema.

En cuanto a la instalación, recomiendo una instalación en Cloud frente a una On-premise (es decir, instalado en los servidores de la empresa), ya que, la empresa no tiene la suficiente capacidad para tener un servidor propio donde instalar un sistema de gestión, sino que sería una mejor opción para empresas grandes o multinacionales.

Aunque, en el caso de Abacus S.L, también se podría optar por una instalación híbrida, debido a su crecimiento y los nuevos departamentos de informática.

Los medios de seguridad con los que debe contar el sistema son varios. Por ejemplo, una implementación necesaria de seguridad es un control de accesos por usuario, copias de seguridad automáticas de los datos de los usuarios, cifrado de datos o políticas de contraseñas y roles, para que cada usuario tenga unos permisos diferentes en función de si se encuentran en un rol u otro.

CONCLUSIÓN

La empresa Abacus S.L ha sufrido un crecimiento exponencial en la última década, lo que ha incrementado sus clientes, proveedores y empleados y, por consecuencia, las ventas y compras de la empresa también se han disparado, por lo que, la empresa necesita tomar medidas para la digitalización y automatización de tareas mediante un sistema de gestión empresarial que integre de manera homogénea servicios como un ERP, CRM entre otros aspectos que permiten un mejor análisis de los datos de la empresa y coordinación entre clientes, proveedores y empleados para una toma de decisiones más eficaz dentro del grupo Abacus S.L.