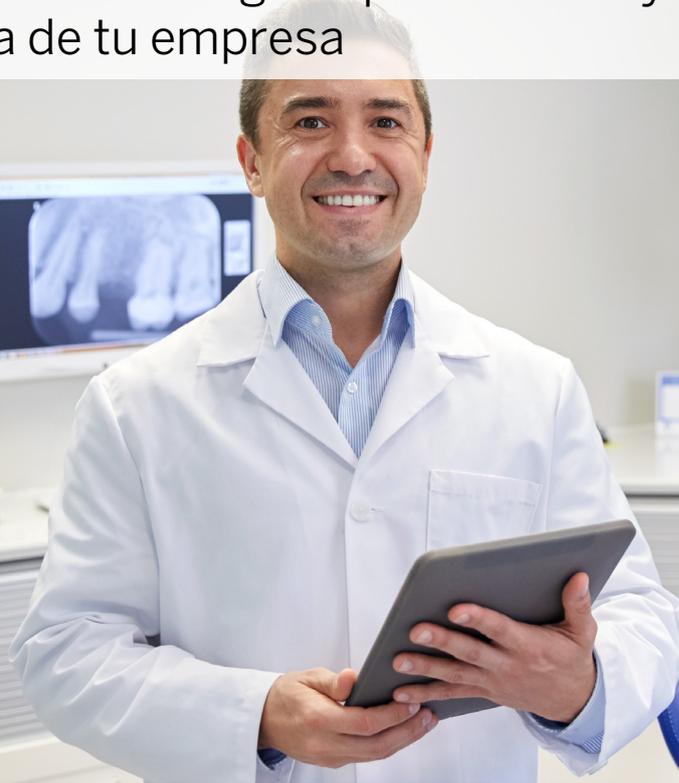


Orientación al negocio digital en el sector servicios

Descubre la revolución digital que facilitará y mejorará la gestión interna de tu empresa



¿Cómo puede ayudar esta revolución digital a mejorar mi gestión en las prestaciones de servicios?

Si trabajas y, sobre todo, si eres gestor en una pequeña o mediana empresa (PYME) seguro que quieres que ese proyecto tan fantástico consiga **aprovechar al máximo todo el potencial** que tiene de cara al futuro, satisfaciendo las necesidades del mayor número de clientes posible.

Infinidad de estudios y la propia experiencia nos dice que ese es el medio para que la empresa crezca y tenga unos beneficios acordes a su potencial. Y para ello, serás consciente de que se necesita gestionar una enorme cantidad de datos e información correspondientes a las diferentes áreas de la empresa: producción, marketing, distribución, logística, relaciones con clientes, contabilidad...

En definitiva, esta gestión no solo es completamente crucial en el buen funcionamiento de tu empresa, sino que también es muy compleja. De ahí nacen los ERP: Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales.

En ellos se integran todas las áreas de la empresa, independientemente del sector al que esté enfocada. De esta manera, podrás ver fácilmente todos los registros de las variables más complejas, descubrir dónde están las tendencias negativas y por qué. De hecho, el futuro de estos

sistemas está claramente enfocado a que **se pueda gestionar cualquier empresa al completo desde un único programa informático**, con soporte multidispositivo.

Gracias a los numerosos años de experiencia con los que contamos en Seidor, somos conscientes de las dificultades que supone gestionar todos los datos y variables, así como analizarlos para extraer información y conclusiones de valor.

Esta transición hacia una gestión informatizada puede ser especialmente complicada para PYMES cuyos métodos sean los tradicionales, pero los nuevos métodos las ayudan a ahorrar tiempo y dinero. Esto, sumado a que los ERP son cada vez más accesibles y sencillos, fomenta que veamos una clara tendencia en ellas a informatizar todo lo posible.

Por tanto, la intención a lo largo de este pequeño eBook informativo será descubrir nuevas formas de que ahorres económicamente y en tiempos de gestión con herramientas informáticas que se adapten a las necesidades de tu empresa. Como, por ejemplo, mostrando relaciones ocultas entre distintas áreas, ayudando a controlar inventarios o detectando las mejores oportunidades de negocio con clientes.

Descubre qué necesitan realmente los clientes

Es evidente que en cualquier tipo de empresa, el éxito pasará por **mantener al cliente satisfecho**, pero para las empresas del sector servicios esto se incrementa aún más e, incluso, se complica. Además, esto se dará para cualquier tipo de servicio: informática, hostelería, enseñanza, etc.

En todos esos casos, lo que se oferta directamente es la propia satisfacción de los clientes. Es decir, ahí el cliente no se irá con un producto físico, sino que solo será la experiencia –satisfactoria o no– la responsable de que decida volver a pagar por tal servicio o recomendarlo a otros clientes potenciales.

Por tanto, conviene diferenciar bien al sector servicios de los otros en prácticamente todos los aspectos; y para un software con el que poder gestionar al completo la empresa, también.



Sincronización con todas las herramientas

En primer lugar, hablemos de la **cantidad de herramientas distintas que se llegan a utilizar en una empresa** para almacenar, consultar o analizar los datos de los clientes, además de las que sirven para contactar con ellos. Esta necesidad de tener tantos programas distintos surge sobre todo por la especialización de las empresas desarrolladoras, cuyas tendencias fueron hacia ofrecer varios softwares distintos para cada tarea en lugar de uno que las unificase.

Aunque eso tiene sus ventajas, como la de tener equipos de desarrolladores especializados en cada uno o un soporte más específico en determinadas cuestiones muy concretas, supone una gran desventaja para una empresa en la que hay varios empleados que tendrían que aprender a utilizar distintos programas o especializarse en uno solo, lo que causaría un caos si ese programa es necesario y la persona que lo sabe utilizar estuviese ausente.

De todo esto nace la necesidad de **unificar en una misma herramienta todo lo posible y, además, sincronizar** con ella los datos que se tengan en otro programa externo. De esta manera, se conseguirá una homogeneidad en cada área y sector de la empresa.

La sincronización es interesante en los programas que difícilmente se van a dejar de usar, como puede ser la mensajería a través de **Microsoft Outlook**. Sin duda, es el más extendido y en el que confían la mayoría de empresas.

A lo largo de todo el tiempo en que se haya estado utilizando, se habrá almacenado una cantidad de información acerca de los clientes que debe aprovecharse. Esta información no solo consiste en emails y contactos, sino también en las conversaciones mantenidas o los acuerdos a los que se ha llegado.

Por eso, recomendamos encarecidamente que tengas en cuenta la cantidad de tareas que vas a poder unificar con el ERP que elijas y que te permita sincronizarlo, al menos, con la herramienta de email que utilices.



Detección de oportunidades de negocio

Siguiendo con la unificación y sincronización, cabe mencionar los nuevos negocios que podrás encontrar; más y mejores cuanto mayor y mejor sea la información de la que disponga el software.

Los programas informáticos tan avanzados que existen hoy en día **son capaces de utilizar los datos de cada cliente para detectar automáticamente oportunidades de negocio** que se le podrían pasar por alto a un empleado o directivo. Es imposible que una persona sea capaz de organizar todos esos datos y utilizarlos para tal fin de forma manual.

Como alternativa al ERP, se podrían organizar equipos de administrativos que se reúnan periódicamente para analizar todos los aspectos posibles, pero realmente esto supondría un gasto mayor que la inversión en un buen ERP. Además, al gestionarlo el sistema automáticamente, no será posible que se pasen por alto cuestiones importantes.

Por otra parte, podrás utilizar estas herramientas para gestionar también los negocios electrónicos (e-commerce) o estudiar la rentabilidad de empezar a implementarlo; **algo cada vez más utilizado en la prestación de servicios** por los buenos resultados que reporta: facilita el contacto con el

cliente, permite tener un feedback más directo y se ahorra en costes de gestión o infraestructuras, entre otros. Gracias a estas oportunidades de negocio, conseguirás los acuerdos más rentables, ahorrarás tiempo y tomarás las mejores decisiones.

Integración con las campañas de marketing

Cambiando un poco de tercio, podemos analizar la ayuda que supone para atraer nuevos clientes. En este sentido, un buen ERP te facilitará la gestión de las campañas completas y las acciones concretas de marketing para aumentar su rentabilidad.

Eso supone uno de los **puntos importantes a la hora de impulsar el crecimiento** de la empresa, aunque es habitual que no sea de los primeros que se tienen en cuenta con un ERP porque no son gestiones que afecten al interior de la empresa, sino que está enfocado al mercado exterior.

La integración de las campañas de marketing junto con el resto de datos de la empresa (gracias a la unificación que ya mencionamos) te permitirán estudiar los mejores momentos para invertir más dinero o menos, pero también saber qué tipo de campañas son las que mejor están funcionando, en qué tipo de clientes convendría centrarse o en qué sectores habría que cambiar de estrategia.

Garantía de satisfacción

Al final, todo este apartado se resume en esto: **garantizar la satisfacción de los clientes actuales y los nuevos.**

Como el fin último de una empresa es generar beneficios consiguiendo que los ingresos sean más altos que los gastos, una de las principales ventajas del ERP tiene que ser la posibilidad de integrar todas las cuentas, movimientos y transacciones en él; tanto los favorables, como los desfavorables.

Y unido a eso, poder cruzar los datos de los gastos/beneficios con los resultados obtenidos en ámbitos más allá de lo puramente económico, como puede ser la reincidencia de compra de los clientes, los comentarios y valoraciones que hagan de los servicios, el medio a través del que conocieron la marca, etc.

Todo para que la empresa se enfoque en la satisfacción de todos los clientes, invirtiendo y adaptando lo que sea necesario.

Mantenga a toda la empresa trabajando en un único objetivo común

Llegados a este punto, ya hemos mencionado que con un ERP adecuado se puede conseguir que todos los departamentos y empleados de la empresa trabajen buscando unificar el fin de todos ellos, pero conviene hacer hincapié dada su relevancia.

En primer lugar, entendemos los beneficios que reportan diferenciar bien distintas áreas dentro de la compañía, especializando cada una en las tareas que le correspondan y así aprovechar también las mejores cualidades de cada uno. De hecho, es una tendencia que se ha ido incrementando notablemente durante los últimos años en el sector servicios y en casi todos los demás sectores.

También es cierto que esta especialización es más común en las grandes empresas, donde se dispone de mucho personal para poder repartir y especializar. En las PYMES, donde podemos tener solamente decenas de empleados o incluso menos, el reparto en cada equipo puede ser de hasta una única persona. Pero, por otra parte, tener menos personal siempre es más sencillo de gestionar en términos generales.

Sin embargo, lo que nunca es del todo sencillo —y menos aún con los métodos tradicionales— es hacer que cada

equipo haga su trabajo para conseguir sus pequeños objetivos pero **teniendo el principal en mente**. Es decir, lo que desgraciada y habitualmente sucede en muchas empresas es que los propios empleados o equipos se acostumbran al trabajo rutinario y pierden la noción de por qué están haciendo eso o qué relevancia pueden tener sus acciones en la empresa.

Atención, porque esto afecta al propio **rendimiento del trabajador y a lo satisfecho que se sienta**, que también influye directamente en su rendimiento. Por tanto, gracias a la gestión con el ERP se estarán resolviendo dos cuestiones absolutamente primordiales.



Informes completos y personalizados

Una herramienta que incorporan los buenos ERP que facilita esa armonía entre todos los trabajadores es la creación de informes personalizados y completos.

Con completos nos referimos a que pueden englobar variables de todas las áreas: rendimientos, gastos, beneficios, etc. Así como también, por supuesto, las relativas a la satisfacción del cliente. Con estos informes, se pueden hacer **análisis y presentaciones** de una forma muy sencilla para que los empleados puedan entender de un simple vistazo la repercusión que tuvo aquella decisión que tomó o el error que cometió en otra ocasión.

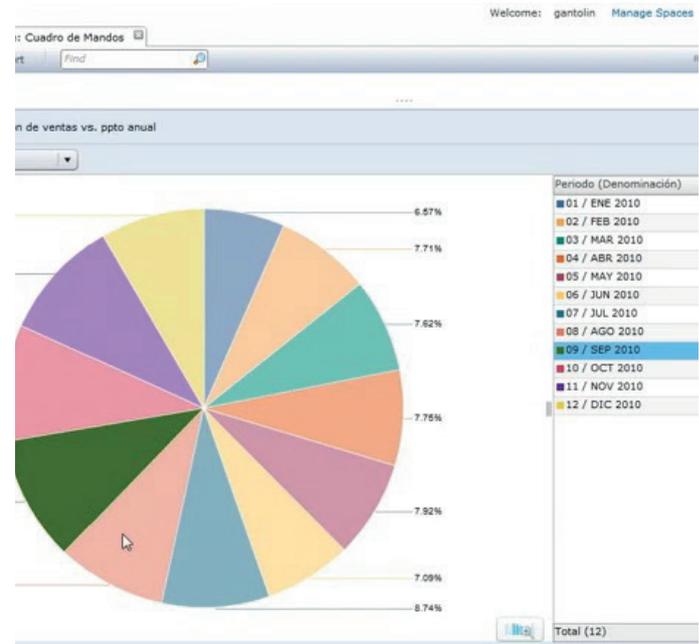
Lo que se estaría consiguiendo al final es que se entendiese la situación global de la empresa sin que el gerente o la administración tengan que dedicar horas de trabajo a preparar los gráficos, los informes y las presentaciones.

Los ERP suelen incorporar ya de serie una serie de informes, cuya cantidad y calidad dependerá de la experiencia que tenga la empresa desarrolladora, entre otras cosas.

No obstante, se suele recomendar la personalización propia para cada empresa. Ten en cuenta que estos programas

están hechos para que se utilicen en compañías de todo tipo; las variables y relaciones que son útiles para una empresa agroalimentaria puede que no lo sean para una prestadora de servicios informáticos, por ejemplo.

En este sentido, a la hora de escoger un ERP, no olvides preguntar por la cantidad y tipo de informes predeterminados e infórmate bien acerca de la facilidad para personalizar unos nuevos.



¿Cómo elegir un ERP adecuado y cómo nos puede ayudar en el proceso?

En los anteriores apartados se han repasado algunas de las principales ventajas que tiene utilizar una herramienta informática para la gestión empresarial. Probablemente, habrá algunas funcionalidades que te habrán llamado más la atención que otras. Por ejemplo, la gestión de compras y ventas suele ser la más común, puesto que cualquier empresa tiene que facturar ventas y sufragar ciertos costes.

Sin embargo, otras como la información de clientes puede no ser tan llamativa porque con los métodos tradicionales se hace de forma muy simple. Sin embargo, independientemente del tipo de clientes, siempre los habrá, y todo lo que sea mejorar la relación con él, supondrá que le comenten el trabajo de tu empresa a otros colegas.

Es decir, aunque hasta ahora no hayas tenido en cuenta hasta dónde pueden mejorar las relaciones con los clientes, recomendamos considerarlo a la hora de elegir un sistema ERP, porque no todos lo incorporarán.

Y lo mismo puede ocurrir con la gestión del proceso de prestación de los servicios. Es posible que anteriormente se haya planteado tal proceso sin tener en cuenta todas las variables de los distintos departamentos por la complejidad

que supondría, pero con un ERP completo esto se puede hacer cómodamente, **reportando una gran mejora en la eficiencia.**

También cabe mencionar que habrá posibles funcionalidades que no utilicen ciertas PYMES, como la de administrar a los empleados en el caso de que el personal se limite a una o dos personas. Aunque en empresas de servicios, lo más común es que haya más personas contratadas.

Por otra parte, pasando a rasgos más generales, es fundamental que el ERP que elijas **sea perfectamente adaptable a cualquier pequeña o mediana empresa**, independientemente de su tamaño. Piensa que no importa que tu empresa actualmente sea muy pequeña, porque con una buena gestión crecerá rápidamente. Si has utilizado un software que solo sirve para empresas pequeñas, no te servirá cuando crezca y tendrás que reorganizarlo todo de nuevo con uno distinto.



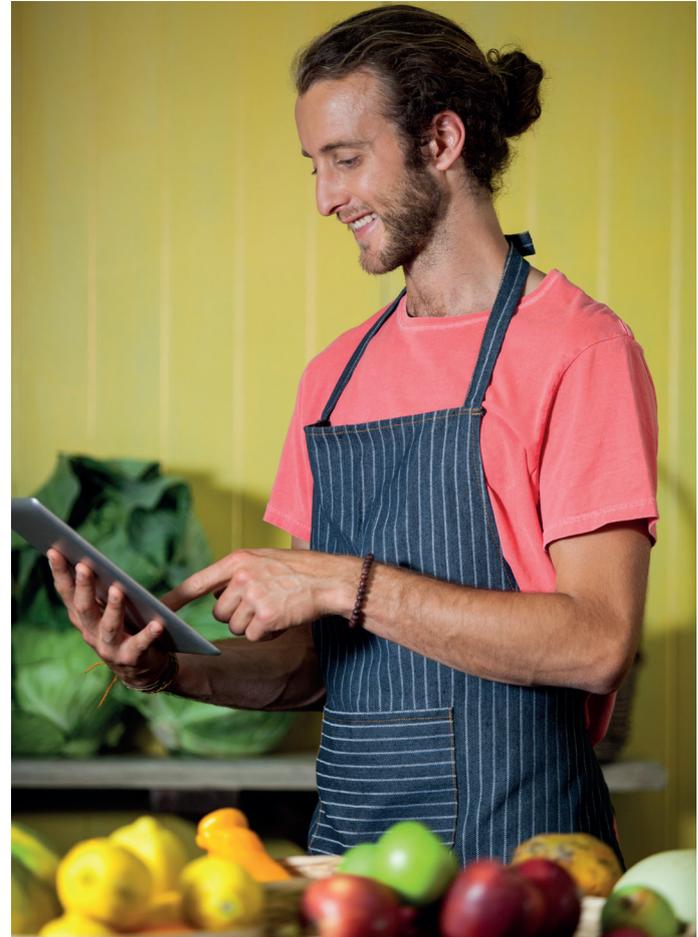
Entendemos que dar el paso y elegir un software de gestión adecuado es algo difícil y que conlleva un gran esfuerzo. Pero este te permitirá gestionar cada área y cada departamento de una forma muy sencilla, conseguirás que cada sector siga las tendencias adecuadas y lo más importante: harás que **todas las partes trabajen en armonía, buscando un objetivo común.**

De hecho, hay algunos ERP tan cómodos y fáciles de usar que podrás tenerlos incluso en el móvil, además de en el ordenador, por supuesto.

Con los datos bien estructurados y gracias a la enorme posibilidad de informes y análisis que ofrecerá, **será muy cómodo analizar qué está fallando** para poder corregirlo y descubrir cuáles son las mayores fortalezas de tu empresa.

Además, contarás con análisis e informes ya preestablecidos que muestran el estado general de cada área de trabajo, pero si necesitas personalizar los tuyos propios para tener información más concreta, también podrás hacerlo a través de interfaces que han ido adaptándose para ser muy intuitivas.

Y para llevar la eficiencia al siguiente nivel, asegúrate de que tu ERP **cuenta con herramientas integradas del llamado “Business Intelligence”**, que también mencionábamos antes. De esta forma, no solo podrás gestionar cada parte por separado, sino que descubrirás las relaciones entre las distintas partes y la correlación entre ellas.



Elegir el proveedor correcto

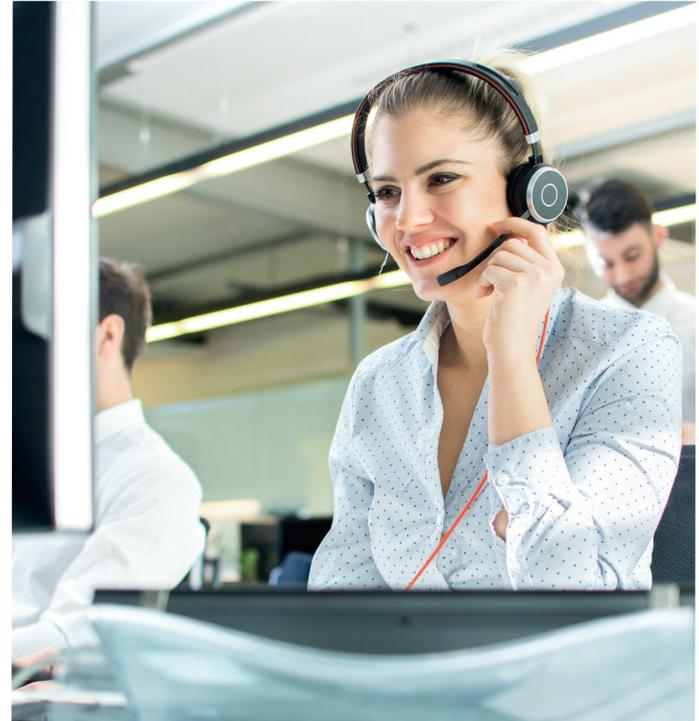
Esto es más importante de lo que pueda parecer. Un software de gestión empresarial no es un simple programa de ordenador que instales y puedas utilizar. Aunque tenga una interfaz muy intuitiva, seguirá siendo una herramienta con muchas funcionalidades distintas.

Con nuestra extensa experiencia en Seidor, hemos tratado con casos muy variados y empresas de todo tipo. En estos años hemos aprendido lo importante que es para nuestros clientes tener siempre un apoyo que les permita resolver los inconvenientes que le puedan surgir. Y gracias a todos estos años ayudando, en Seidor hemos conseguido estar presentes **en más de 20 países** en la actualidad.

Entendemos que toda esta información sobre la gestión completa de tu empresa a través de herramientas informáticas podría ser demasiado general y quizá te planteases algunas preguntas importantes acerca de su implementación a una PYME de tu sector.

Por eso, hemos intentado que descubras las principales ventajas que tiene y la mejor forma de implementarlas en tu caso concreto, así como unas recomendaciones por parte de Seidor en el próximo apartado, que esperamos que te ayuden a valorar si es la herramienta idónea.

En cualquier caso, recuerda que siempre puedes contactar con nosotros. **Estaremos encantados de resolverte las dudas que tengas y asesorarte de forma objetiva para que compres exactamente lo que necesitas;** sin gastar dinero en funcionalidades que no utilizarás, ni lamentar no disponer de alguna que te hubiese facilitado el trabajo.



Conclusión final, ¿merece la pena el cambio?

Somos conscientes de que esto realmente es una revolución digital, y una revolución siempre implica cambios importantes que afectarán a la empresa en todos los niveles.

Por eso, vamos ir analizando distintos aspectos para que descubras si esta revolución será una buena inversión para tu empresa.



Integración o gestión con el CMI

Cualquier negocio **debería tener un buen Cuadro de Mando Integral (CMI)** en el que se establezcan los planes y objetivos de la empresa en las cuatro perspectivas fundamentales:

- Perspectiva financiera
- Perspectiva de clientes
- Perspectiva de procesos internos
- Perspectiva de aprendizaje e innovación

Además, éste será el orden de prioridad que deberán tener las cuatro perspectivas. El fin último será conseguir beneficios para que la empresa pueda continuar realizando su actividad y creciendo cada vez más (**perspectiva financiera**).

Para conseguirlo, el objetivo será satisfacer a los clientes, entendiendo sus necesidades, dándoles lo que quieren y de la forma en la que lo quieren (**perspectiva de clientes**). Tales necesidades no se podrán satisfacer si la metodología de trabajo no es fluida y eficaz (**perspectiva de procesos internos**), algo que deberá mantenerse siempre en constante mejora, implicando a los trabajadores y dándoles las pautas necesarias (**perspectiva de aprendizaje e innovación**).

Como ves, todo está estrechamente relacionado y sin un buen CMI, será muy complicado conseguir que se busque un único objetivo común en todos los sectores.

Éstos son principios básicos del Business Intelligence, para los que un buen ERP debería estar preparado. Si recuerdas lo que vimos en anteriores apartados, explicamos que no solo era útil para áreas como la logística o la organización de los trabajadores (**perspectiva de procesos internos**), sino que era la mejor herramienta para mantener satisfecho al cliente gracias a que se pueden registrar y analizar todos sus datos (**perspectiva del cliente**), y también para gestionar las operaciones económicas (**perspectiva financiera**) y los propios trabajadores (**perspectiva de aprendizaje e innovación**).

Si tu negocio ya cuenta con un CMI, podrás integrar todos los pequeños objetivos de cada perspectiva en una misma herramienta informática, y de esta forma, te será muy fácil controlar que los KPI están cumpliendo con sus objetivos o cuáles están fallando y por qué, **puediendo resolver los problemas desde su origen** más bajo y así asegurar que no volverán a fallar.

En el caso de que aún no tengas diseñado el CMI óptimo para tu empresa, te recomendaremos encarecidamente que lo hagas cuanto antes. Además, si cuentas con el software adecuado, lo podrás hacer directamente con él ayudándote de sus funcionalidades.



Previsión de futuro

Una de las principales ventajas de esta revolución digital es ayudar a cumplir con las expectativas de futuro e, incluso, superarlas. Por eso, se integran tantas funciones distintas para cualquier área de la empresa, para asegurar que no falla en ningún punto.

Recuerda que hay herramientas pensadas para PYMES y son escalables. Es decir, serán óptimas para empresas pequeñas o medianas que quieran seguir creciendo y aumentando sus beneficios.

Si tu empresa es pequeña y no tiene ambiciones de crecimiento y mejora, probablemente no puedas aprovechar todas las funcionalidades de un ERP completo, aunque aún así podrás utilizarlo para ahorrar mucho tiempo y dinero.

Ahorro de tiempo y dinero

Además de la ventaja que supone la revolución digital para crecer y aumentar ingresos, ten en cuenta el **ahorro económico y de tiempo que puede suponer invertir** en ella.

El ahorro económico más evidente viene de la gestión de cuentas que integra, en la que puedes consultar de dónde provienen los gastos y si son buenas o malas inversiones. Pero también está directamente relacionado con la rapidez de gestión; si lo que antes tardabas un día en hacer, ahora puedes hacerlo en tan solo unos minutos, podrás destinar ese tiempo a hacer otras labores y evitar tener que subcontratar para realizarlas, por ejemplo.

Y como el ahorro de tiempo es una de las mejores cualidades, no tendría sentido tener que dedicar meses a aprender a utilizar la herramienta. Por eso, recuerda elegir un ERP que haya **adaptado su interfaz para ser muy intuitiva**.

Una situación común es tener una herramienta para la contabilidad general, otra para la gestión de facturas, otra para organizar a los trabajadores, otra para registrar los datos de los clientes, etc. En ese caso, habría dos opciones: que los empleados aprendiesen a utilizar todas las herramientas, con la enorme inversión de tiempo que ello requeriría, o que cada empleado solo supiese utilizar una, lo que supondría un auténtico caos el día que ese trabajador faltase, porque nadie podría suplirle.

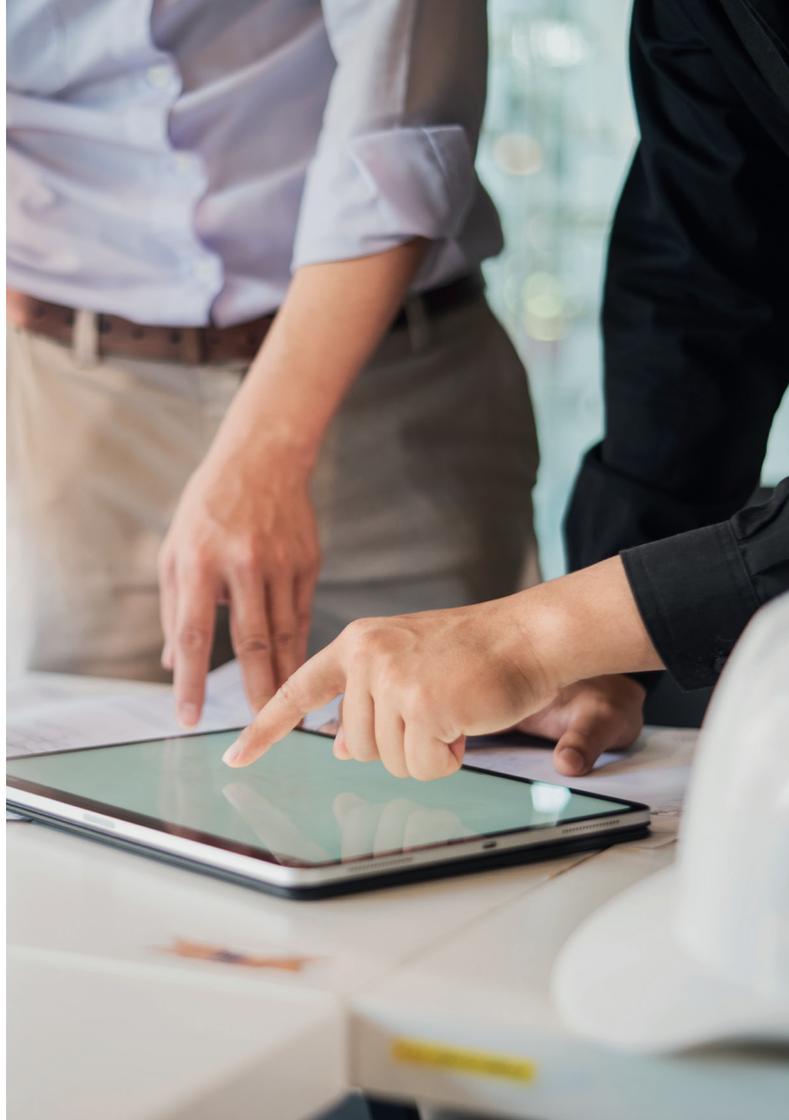
Ayuda en la toma de decisiones

Al final, la función principal de cualquier herramienta de gestión empresarial es ayudar a tomar decisiones; ya sean de gran envergadura, como abrir una nueva planta, o menos trascendentes, como qué nuevo ordenador comprar para un determinado departamento.

Todas estas decisiones han de tomarse en base a **unos datos y unas razones objetivas**. Si en un momento dado los resultados no fuesen los adecuados y no supieses por qué tomaste cierta decisión, podrías cometer errores que agravasen aún más el problema por creer que esa decisión fue equivocada, mientras que si tienes una herramienta en la que se registra cada mínimo movimiento, podrás consultar el porqué de tus elecciones y, en función de esas razones, **descubrir cuál es el problema real** para poder arreglarlo.

Se hace prácticamente imposible comentar todas las ventajas que supone tener una herramienta informática que implique una revolución digital en tu empresa y que te ayude a gestionarla, porque son demasiadas.

Al final, la decisión sobre si merecerá la pena invertir o no será de cada empresa, lo que podemos asegurar es que, una vez que la hayas probado y hayas descubierto lo fácil que puede ser gestionar tantas variables, **no te podrás ni plantear volver a la metodología antigua**.





businessone@seidor.es
www.seidorbusinessone.com

Tel: +34 902 995 374

Seidor

Carrer Pujades, 350 2^a

Edificio Inbisa 22@

08019 Barcelona