

**Centro de Excelencia de Software Libre
de Castilla-La Mancha**

Caso de éxito

Implantación de un Sistema Integral de Gestión Empresarial (ERP) para un Distribuidor de Repuestos

Licencia del documento
Copyright © 2011, [Infodasa](#)
Licencia [Creative Commons By – Sa](#)

Más artículos tecnológicos y casos de éxito en:
<http://ceslcam.com/conocelo/articulos-tecnologicos/>

1. DESCRIPCIÓN Y SITUACIÓN DE PARTIDA DE LA EMPRESA

Sifam España, S.L. es una empresa dedicada a la importación, distribución y comercialización de recambios y accesorios para el sector de la motocicleta. Está integrada dentro de un grupo europeo de recambios y accesorios. Es distribuidor oficial de las marcas Kyoto, V-Max, S-Line marcas propias del grupo e incluso distribuye también a marcas de primer nivel europeo. Además cuenta con almacenes de distribución tanto en España como en Francia, dando una gran calidad de servicio en un amplio abanico de productos.

La problemática en la que se encontraba Sifam España, S.L es que tenía que dar una respuesta ágil y precisa a sus clientes ya que la gran mayoría de ellos son talleres, con la consecuente urgencia de recibir el material desde que se ha realizado el pedido. Además, esta empresa dispone de almacenes logísticos alejados físicamente unos de otros, incluso en distintos países (España y Francia), lo que dificulta una distribución rápida y eficiente de sus productos si existe desorganización en la recepción, tramitación y automatización de los pedidos.

La tramitación de los pedidos de los clientes de esta empresa es diversa, desde la tradicional por teléfono, fax y email, a la recepción de pedidos vía internet a través de su página web.

A su vez, Sifam España, se apoya en un Operador Logístico que es el encargado de distribuir físicamente la mercancía, para lo cual, debe recibir los pedidos perfectamente organizados por marca, producto y cliente, ya que finalmente será el propio operador logístico el encargado de emitir la factura al cliente final que acompañara con el producto distribuido.

Posteriormente, todas las transacciones de almacén y facturación por parte del Operador Logístico deben quedar reflejadas en el sistema informático de Sifam, de forma que la empresa tenga un control total sobre las mismas y sigan su curso en el departamento contable y financiero de la misma.

Todo ello, debido al gran número de transacciones que se producen, debe quedar automatizado, de manera que el flujo de información entre Sifam y el Operador Logístico sea lo más transparente y ágil posible, ya que cualquier error de comunicación imposibilitaría la distribución de la mercancía y consecuentemente se dejaría de dar servicio al cliente final.

Necesitaban una solución que les permitiese alcanzar la **máxima automatización posible** para evitar errores, y una coordinación perfecta entre la recepción y tramitación para disminuir el tiempo de respuesta lo máximo posible. Además, la comunicación e interconexión entre almacenes debe ser máxima y tiene que estar totalmente informatizada, dado que comparten el stock disponible.

2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN IMPLANTADA

La herramienta que necesitaban, capaz de gestionar de una manera automática los pedidos y posteriormente su tramitación hasta llegar al cliente final, era una solución de tipo **ERP**.

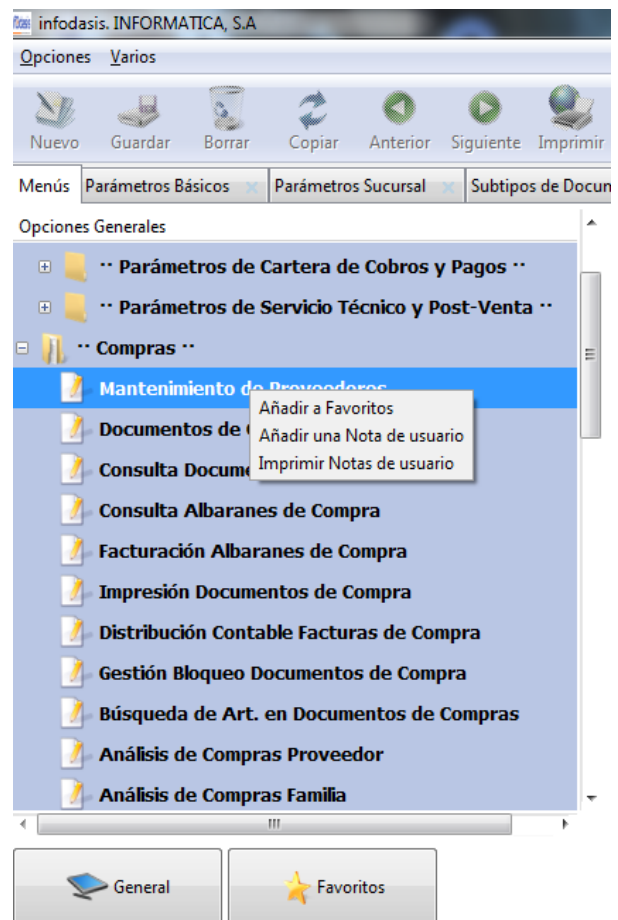
Necesitaban un proceso integral que englobase desde la solicitud inicial del producto por parte del cliente, hasta su recepción final, contemplando todos los procesos intermedios, y todo ello, perfectamente integrado y coordinado. Puesto que además requerían ciertas adaptaciones para adaptarse a las necesidades concretas de la empresa (comunicación bidireccional con el operador logístico), se optó por una herramienta de tipo ERP desarrollada en software libre que permitiese su adaptación y configuración a las necesidades de la empresa, siendo ésta una característica diferenciadora y finalmente determinante para elegir la solución aportada por **infOdasis ERP**.

Los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) son sistemas integrales de gestión para la empresa. Se caracterizan por estar compuestos por diferentes partes integradas en una única aplicación. Estas partes son de diferente uso, por ejemplo: producción, ventas, compras, logística, contabilidad (de varios tipos), gestión de proyectos, inventarios y control de almacenes, pedidos, nóminas, etc. El ERP integra todo lo necesario para el funcionamiento de los procesos de negocio de la empresa.

El **ERP infOdasis** (desarrollado 100% con Software Libre) cubría la totalidad de las necesidades de la empresa, adaptándose a aquellos procesos necesarios que la gestión requería en este caso en particular, como han sido las comunicaciones de datos entre los pedidos recepcionados a través de la página web de la empresa y la gestión propia del ERP, así como las transacciones entre la empresa y el Operador Logístico encargado de la distribución física de la mercancía.

A través de esta solución, la empresa gestiona todos sus departamentos, desde facturación a contabilidad, pasando por el seguimiento comercial de los pedidos de los clientes y proveedores, así como el almacén.

Con la solución aportada, se ha mejorado sustancialmente la comunicación de la empresa con sus clientes y la respuesta que la empresa está dando a la demanda de sus productos, ya que la automatización de procesos ha permitido mejorar el servicio que el operador logístico proporciona, agilizando los pedidos y su distribución al cliente final.



La implantación de [infOdasis](#) en todos los departamentos de la empresa ha sido satisfactoria y está funcionando a pleno rendimiento, facilitando las gestiones de mantenimiento de clientes y proveedores, facturación, registro de entrada de pedidos, contabilidad, tesorería y gestión de cobros y pagos. Asimismo, mediante este ERP se han podido exportar los pedidos realizados por los propios clientes vía Web, o los pedidos realizados por los propios empleados, para poder enviarlos al Operador Logístico, facilitando de esta manera la comunicación de la empresa con el Operador Logístico para la tramitación final de los pedidos a los clientes, consiguiendo rapidez y fiabilidad en el proceso y evitando errores.

La sistematización de todo el flujo de información en un único entorno ha permitido obtener la información de manera precisa, fiable, e interactiva para poder tomar mejor las decisiones, mejorando la productividad y consiguiendo aumentar la cuenta de resultados de la empresa.

Este ERP adoptado por la empresa, les ha permitido obtener toda la información necesaria para mantener la empresa bajo control, posibilitando una gestión de facturación precisa y adecuada, además del mantenimiento de almacén, de comisiones a comerciales, y de una excelente gestión contable.

En cuanto al **coste soportado** por la implantación de este ERP, al tratarse de software libre, no ha habido coste inicial de la Aplicación. No obstante, sí se ha producido un coste al tener que desarrollar adaptaciones a requerimiento del cliente, donde se ha incluido el tiempo de análisis, desarrollo e implementación de la solución, así como la formación inicial a los usuarios.

Posteriormente, se ha proporcionado al cliente un contrato de mantenimiento mensual, en el que se incluye soporte remoto online, atención telefónica, nuevas actualizaciones y formación de usuario.



El presente artículo ha sido elaborado por **Infodasa S.A Asesores informáticos**. [Infodasa](#), como empresa desarrolladora de [infOdisis](#) cuenta con una larga trayectoria en consultoría informática desde el año 1988. Es una compañía de capital íntegramente

español, que desde su fundación, viene ofreciendo soluciones globales a sus clientes en el campo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Dispone de distintos certificados y acreditaciones entre otras, la Certificación ISO 27001 de la Seguridad de la Información y la Acreditación de Confianza para Empresas de Software Libre.