ICON y Microsoft Dynamics GP
Caso de Estudio

Líder del mercado crece con su plataforma Dynamics GP

Resumen

País: República Dominicana
Industria: Distribución

Perfil del cliente
El Catador es una compañía dominicana con más de 30 años en el mercado dedicada a la importación y distribución de las más importantes marcas de vinos de todo el mundo, y como complemento, otras bebidas. Su pasión y cultura del vino la ha convertido en la empresa líder en República Dominicana.

Solución
El Catador implementó Microsoft Dynamics GP junto con ICON, para automatizar todos sus procesos de negocio. ICON instaló la primera infraestructura de sistemas consistente en Small Business Server para poder comenzar a explotar el poder de Dynamics GP en las operaciones. Hoy las soluciones operativas incluyen productos especializados para ventas remotas y administración de almacenes, en adición a las funcionalidades de GP.

"Estamos utilizando el software para acelerar todos nuestros procesos de negocio, trabajar más eficientemente, y proveer mejor servicio a nuestros clientes … Ahora podemos sostener nuestro crecimiento tanto como necesitemos."

El Catador, en sus operaciones como distribuidor de las más afamadas viñas del mundo, entre los que cabe mencionar Protos, Marqués de Riscal, Concha y Toro, Santa Rita, Joseph Phelps, Perrier Jouet, Baron Phillipe de Rotschild, necesitaba crear una verdadera plataforma tecnológica y de sistemas de negocios, o arriesgaba no poder manejar el crecimiento sostenido que lo ha hecho líder del mercado dominicano de distribución de vinos.

Ante esta amenazante realidad, se contrató una firma de consultores para que analizaran las debilidades de la cadena de abasto, y resulto que más del 50% de las debilidades respondían o se resolvían con una nueva plataforma tecnológica, y fue aquí, cuando con la asesoría de la misma firma, se eligió un producto de clase mundial en Dynamics GP, y el socio de negocios más experimentado en ICON, S.A., para establecer su infraestructura de servidores Windows y sus procesos de negocios. Hoy, la historia cuenta un caso más de éxito para ambas empresas.

De cara al crecimiento
Hace apenas unos 6 años, los jóvenes Giuseppe y Pier Bonarelli enfrentaban el reto soñado de todo empresario joven—hacer crecer la empresa que su padre creó—a la vez que se encontraban ante una pesadilla típica: procesos y sistemas que no podrían soportarlo. La empresa fundada en Santo Domingo en su antiguo local de la Lope de Vega el año 1976, llevaba más de 25 años desarrollando la cultura de la degustación del vino en nuestro país, y ahora iniciaba un proceso de renovación con grandes expectativas de crecimiento en el mercado, pero la vieja tecnología y procesos manuales de negocios ponían en riesgo el logro de estas metas.

La infraestructura tecnológica de El Catador consistía en una docena de computadores personales, y la información se transfería entre ellos mediante el uso de diskettes, existían dos cuentas de email descentralizadas, y un empleado de "Mensajería Interna" que distribuía los memorándums entre el personal. El sistema de negocios de El Catador, desarrollado internamente,

era incapaz de suplir la cantidad y calidad de información que se necesitaba para poder cumplir las agresivas metas de crecimiento de la empresa. La base de datos no poseía una estructura integrada y cualquier nuevo reporte o consulta requería desarrollos que—aparte de complejos y basados en programáticas—requerían muchas veces semanas o meses para estar operativos. Los datos—particularmente de inventarios—no eran confiables y la información financiera requería mucho trabajo manual para poder obtener los estados internos y externos esenciales para la toma de decisiones. Estas limitantes obligaban a tomar algunas decisiones por instinto, y no con información factual. Los procesos de inventario y ventas—la programación de los despachos en particular—involucraban mucho personal administrado manualmente, de forma tal que no podrían escalar a mayores volúmenes en forma eficiente.

Aplicaciones de Negocios Integradas

La joven administración, luego de una evaluación de varias opciones de sistemas en el mercado, contrató los servicios de ICON, S.A. para alinear la plataforma tecnológica de El Catador con la vanguardista visión de negocios de los Bonarelli. Para esto, ICON recomendó implementar una solución de infraestructura basada en Microsoft Small Business Server y SQL Server como base para las aplicaciones de negocio Microsoft Dynamics GP.

Desde el registro original del dominio de la empresa en internet, la instalación de la plataforma de servidores, correos, firewall, y hasta la puesta en marcha del sistema financiero y operacional de la empresa, Microsoft y ICON fueron responsables de traer a El Catador al nuevo milenio de la tecnología de colaboración y explotación de los recursos de información más avanzados. "Lo que vimos en Microsoft Dynamics GP fue una solución integrada que podría ayudarnos a alinear nuestros procesos de negocios con las mejores prácticas mundiales. En ICON vimos a una empresa muy experimentada y con

> "El cambio de cultura de la información logrado en El Catador fue asombrosa; solo se me ocurre compararla a la sensación de un niño que acaba de aprender a leer, con un mundo de posibilidades frente a él."
>
> *- Santiago Burgos*

excelente reputación en el mercado, que nos ayudaría en el proceso de organizarnos tecnológicamente" dice Giuseppe Bonarelli.

Por supuesto, no todo son bits y bytes. El compromiso de El Catador al proceso de implementación, y a reclutar sistemáticamente personal muy capacitado en las diferentes áreas de negocios, es un punto clave en el éxito obtenido en el uso apropiado y eficiente de todo lo que puede ofrecer la tecnología Microsoft a la empresa. En particular, las aplicaciones de negocio Microsoft Dynamics GP proveen una capacidad de análisis prácticamente ilimitada con un acceso muy fácil por parte de los usuarios a la misma, eliminando así uno de las principales limitaciones del viejo sistema.

"Ahora tenemos integridad de datos, integración y la capacidad de análisis que necesitamos para manejar el negocio proactivamente" dice Santiago Burgos, Director Financiero de la empresa. "Todos en la compañía tienen acceso dentro de una misma base de datos, a la información que requieren al instante, lo cual mejora la comunicación, nos hace más eficientes, y nos permite tomar decisiones más rápidas. Y luego que la empresa se adapta a la nueva cultura, la nueva herramienta proporciona el caldo de cultivo para la continua explotación de la información, proporcionando una inagotable fuente de oportunidades." Usando la gran capacidad de reportes y de consultas en línea de Dynamics GP, la gerencia tiene visibilidad a todo lo ancho y profundo de las finanzas y las operaciones de la empresa. Los usuarios pueden crear sus propias consultas y reportes sin tener que esperar por que el departamento de tecnología lo haga para ellos. "El cambio de cultura de la información logrado en El

Continúa…

Lecciones Aprendidas

- ✓ Selecciona el software que pueda adaptarse a sus necesidades de negocio.
- ✓ Escoja una solución que se personalice con facilidad, manteniendo la integridad de la información, pero que ponga ciertos límites a la creatividad operativa, que no permitan que nos alejemos de las mejores prácticas.
- ✓ Si bien es cierto que necesitamos tecnología de punta, y asesores de clase mundial para lograr una infraestructura que soporte el crecimiento sostenido, esto no es posible sin los recursos humanos internos de la empresa, empleados dispuestos a retar sus previos conocimientos, dispuestos a cambiar y con la capacidad técnica y organizacional para lograrlo.
- ✓ Escoja al socio de negocios que le garantice sacarle provecho a su inversión, con experiencia, disponibilidad, capacidad de análisis y compromiso.

Catador, luego de la implementación de toda la plataforma Microsoft fue asombrosa, solo se me ocurre compararla a la sensación de un niño que acaba de aprender a leer, con un mundo de posibilidades frente a el." añadió Santiago Burgos.

Mejoras en los procesos

En la transición a los procesos del nuevo sistema, muchos de ellos fueron alterados para hacerlos más eficientes, y otros fueron creados desde cero, y automatizados sin papeles. El procesamiento de las órdenes de despacho es un proceso que se basa en herramientas clave de manejo de flujo de procesos de Dynamics GP, y que permite una visibilidad clara del destino de cada orden y ayuda a organizar la carga de los camiones a ser despachados cada día. "La velocidad de procesamiento de las órdenes de despacho, y nivel de exactitud de las mismas ha mejorado notablemente, permitiéndonos manejar mucho más volumen de órdenes con más eficiencia y menos errores."—comenta Santiago.

Por otro lado, la capacidad de personalización de Dynamics GP permitió adaptar el sistema tanto a los procesos de negocio de distribución al mayoreo, como a los de ventas al detalle y servicios en La Viña de El Catador, la exquisita tienda de la empresa. En La Viña de El Catador, el énfasis es en hacer el proceso de toma de órdenes transparente y agradable para el cliente, así como eficiente y rápido, para ser capaz de mover los miles de clientes que visitan la tienda, particularmente en época navideña. "Estamos utilizando el software para acelerar todos nuestros procesos de negocio, trabajar más eficientemente, y proveer mejor servicio a nuestros clientes, y en la Vina del Catador, este postulado presentó un gran reto para el sistema, que al día de hoy vemos superado satisfactoriamente", dice Santiago. "Ahora podemos sostener nuestro crecimiento tanto como necesitemos".

Microsoft Dynamics

Santiago Burgos es Licenciado en Administración de Empresas con postgrado en Finanzas Corporativoas y MBA. Actualmente es director Financiero de El Catador desde 2003, donde supervisa los departamentos de Tesorería, Contabilidad, Informática, Proyectos y Servicios Generales. Anteriormente Santiago adquirió experiencia en consultoría financiera, implementación de ERP y Rediseño de procesos con Deloitte & Touche en R.D., en proyectos para la industria turística, generación de energía, telecomunicaciones y comercialización de productos importados, y especialización en Value Based Management, Valoración y Planificación Estratégica. Es también miembro del Consejo de Administración de la Asociación Bonao de Ahorros y Préstamos. Adicionalmente ha sido profesor de Finanzas y Estrategia para Barna (2005 – 2009) y profesor de Finanzas PUCMM (2000, 2003).