

Microsoft Dynamics SL

Caso de Éxito

Microsoft Dynamics, tan robusto y resistente como el Oryx

Las ventas por catálogo siguen siendo una importante fuente de ingresos para muchas personas y eso lo sabe Home Interiors, que gracias a la calidad de sus productos para el hogar y su constante preocupación por innovar y servir a sus clientes, ha logrado ubicarse entre los líderes de la industria de las ventas directas, luego de 11 años de presencia en México.

Home Interiors de México, subsidiaria de Home Interiors & Gifts, de Estados Unidos, se especializa en la venta directa de artículos de decoración y regalos, y su estrategia competitiva está sustentada en una oferta de valor para las 60,000 personas que se dedican a la venta de este tipo de artículos (generalmente mujeres de entre 20 y 60 años de edad).

Cliente: Home Interiors

<https://www.homeinteriors.com.mx/hi/forms/inicio.aspx>

País: México

Sector: Distribución

Partner: GCG

PERFIL DEL CLIENTE

Home Interiors de México, subsidiaria de Home Interiors & Gifts, de Estados Unidos, se especializa en la venta directa de artículos de decoración y, regalos, y su estrategia competitiva está sustentada en una oferta de valor para las 60,000 personas que se dedican a la venta de este tipo de artículos (generalmente mujeres de entre 20 y 60 años de edad).

RETO

Reemplazar la colección de sistemas independientes que se tenían; bajo un sistema seguro y flexible que se adaptara a la constante evolución de los procesos de negocio.

Alejandro Garza, director de Operaciones de Home Interiors, afirmó que además del actual catálogo con más de 800 productos para cada espacio del hogar (cuadros, espejos, velas, muebles pequeños, figuras, flores y artículos de temporada: Navidad, Pascua, etc.), anualmente introducen **más de 450 nuevos productos.**

SOLUCIÓN

ERP Microsoft Dynamics SL

- Administración del Sistema
- Adaptaciones
- Contabilidad / Frx Desktop
- Cuentas por Pagar y Cobrar
- Administración de Efectivo
- Múltiples Monedas
- Compras y Ventas
- Costos de Importación
- Inventarios
- Proyectos
- Desarrollos particulares

Aún cuando man tienen una competencia fuerte con las tiendas departamentales y especializadas además de las compañías de ventas por catálogo del ramo, las ventas de la empresa al cierre de 2005 registraron un incremento de 11.5% en tanto que las utilidades aumentaron 28%.

También da a conocer que su principal proveedor es su casa matriz con más de 80% de los productos, aunque han desarrollado algunos proveedores nacionales para personalizar algunos artículos a las necesidades del mercado mexicano.

Situación

Alejandro Garza afirma que durante los últimos tres años Home Interiors ha dedicado entre 1 y 3% de sus ventas a proyectos de investigación, desarrollo e innovación tecnológica porque, derivado de su crecimiento, tenían una colección de sistemas independientes, en diferentes plataformas, para soportar sus procesos administrativos, financieros, comerciales y de distribución.

“Cada departamento era dueño de su propio sistema y por consiguiente de su propia información, por lo que existían islas operativas en la compañía. Algunos de estos sistemas estaban tecnológicamente obsoletos, por lo que además de presentar problemas de vulnerabilidad también se dificultaba adaptarlos para soportar nuevos procesos, para compartir información interdepartamental y en general para interoperar con las nuevas tecnologías”.

Fue cuando se decidió invertir en un sistema integrado y tener una sola fuente de información para toda la compañía. El área de Finanzas era la que más padecía, porque a la hora de hacer sus conciliaciones contables recibía información diferente de muchas fuentes, lo que además generaba que el realizar una auditoría fuera un proceso largo y tardado.

Home Interiors eligió el ERP (Enterprise Resource Planing) Microsoft Dynamics SL (anteriormente Microsoft Business Solution Solomon) para reemplazar la colección de sistemas independientes que tenía, buscando concentrar toda la información en un mismo lugar, mantener la integridad y seguridad

de su base de datos y tener ésta disponible en cualquier momento.

El nuevo sistema también debía ser fácil de usar y de conectarse con el portal de la empresa, y ser muy flexible para adaptarse a la evolución de los procesos de negocios.

Además del **ERP** de Microsoft, se evaluaron otras soluciones, comenta Garza, pero antes de eso se determinaron los requerimientos por área, para lo que se formó un comité de selección con responsables de cada departamento (Servicio al cliente, Operación, Planeación, Compras, Inventarios, Logística y distribución, Finanzas, Mercadotecnia) y se escucharon propuestas de los proveedores.

A todo el proceso de adaptación e implementación de **Microsoft Dynamics SL** se le llamó Oryx porque se buscaba tener un sistema robusto, resistente, adaptable al cambio y flexible, características principales de este antílope africano”, explica el director de Operaciones de **Home Interiors**.

La implementación comenzó en 2003 y se dividió en etapas, primero se le explicó a los trabajadores en qué consistía el proceso y se les capacitó. Todo se hizo paso por paso, se establecieron metas a corto plazo y así las personas podían ir viendo los avances.

“El proceso se dividió en cinco fases y cada una terminó en tiempo a pesar de que en el camino se descubrieron nuevas necesidades, pero al final se logró integrar todo al proyecto original y con el mismo presupuesto”.

José Torres, del área de ventas de GCG, destaca que el de Home Interiors fue un proyecto bien planeado, bien administrado, y que en todo momento se respetó la metodología de trabajo, la cual se pulió con los controles que pidió la matriz de Estados Unidos, lo cual ayudó a cumplir en tiempo y costo. “Fueron 15 meses de labor ardua pero satisfactoria”.

Beneficios

Por lo que respecta al software, “el lenguaje de computación es muy confiable y como es parecido al Office, es fácil de usar. Toda la información está en un mismo sistema y puede ser exportada a

a Excel para un análisis detallado”, señala Alejandro Garza.

En la parte de contabilidad, todas las transacciones caen automáticamente en el libro mayor, así que eso redujo el trabajo a la gente de Finanzas. Los reportes financieros salen automáticamente del sistema, no hay uno solo que se haga manual. De cerrar en 6 días ahora se cierra en 1.5”.

Puntualiza que antes no se administraba el efectivo y ahora se da un mejor uso al flujo de efectivo, con lo que se ha ayudado a pagar parte del proyecto. En la parte de logística y distribución se redujeron los faltantes al surtir una orden, “este sistema nos han ayudado a tener mayor control de los pedidos, pues se han eliminado errores de surtido, pero además, se disminuyó el número de personas involucradas en el proceso”.

Home Interiors también logró reducir los costos porque con el nuevo sistema se pueden planear las rutas desde un inicio. “Donde más se gastaba era en los fletes, por eso se validó el programa de logística y ruta a la medida, para que prevenga el número de viajes que se requieren”.

Otro beneficio fue en el área de compras e inventarios, pues igualmente hay un mayor control y esto nos permite anticiparnos al cliente, indica Garza, sin contar con que ahora es posible monitorear como se está vendiendo cada artículo. “Antes un inventario físico llevaba cinco días y ahora en 24 horas está listo, ni siquiera se tienen que parar operaciones o esperar a que sea diciembre”.

Para más información

Comuníquese al: +52 (55) 5279-2030 O visite:
www.gcg.com.mx / info@gcg.com.mx

Este caso de éxito es publicado exclusivamente con fines de información general. MICROSOFT NO OFRECE GARANTÍAS, EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS EN ESTE DOCUMENTO.