



INTRODUCCION

A través de la implementación del software de gestión integrado PLATAFORMA, de Inteligencia y Tecnología S.A., Music Brokers ha afianzado su organización interna, integrando a todos los sectores de la empresa, logrando obtener control completo sobre todos los procesos. Pero la satisfacción mayor estaría dada en lo que la Empresa califica como un Excelente Servicio de mesa de ayuda.

DESARROLLO DEL CASO

Music Brokers venía utilizando un sistema heredado que había recibido de la operación tercerizada de su administración. Aquel sistema tenía bajo rendimiento en términos de información y un alto costo de mantenimiento. Era el mes de noviembre de 2005 y se exigía una implementación básica para el mes de marzo, a partir de un contrato de tercerización administrativa que debía concluirse.

El proyecto se planteó en dos etapas, con un cambio inicial en todo el soporte administrativo básico (Contabilidad, cuentas a cobrar y pagar y tesorería), y dos meses después el cambio en la operación de logística. Esta segunda etapa involucraba un depósito a distancia, en el cual se opera: control de producción, compras, inventario y ventas.

Si bien esta operación "logística" no presentaba grandes dificultades, el volumen del inventario administrado, y la diversidad de operaciones: compras de insumos y productos terminados, ensamble de componentes tercerizado, recepción de pedidos de gran cantidad de ítems (más de 300 ítems por pedido recibidos de grandes retailers), preparación de pedidos y entrega alternativa en venta o consignación, merecía un estudio y análisis profundo para elegir el mejor mecanismo de acuerdo a las facilidades propuestas por Plataforma.

Por último, la necesidad de liquidación de regalías y comisiones, sobre productos comercializados con una diversidad grande de involucrados (autores, compositores, productores, etc.) exigía un desarrollo específico que estaba en el centro de la necesidad de la Dirección Comercial.

Ficha de la empresa:

Actividad:

Edición y comercialización de CDs de música

Productos INTEC:

El objetivo planteado

- Facilitar el cierre mensual (con situación patrimonial y estado de resultados).
- Mejorar el control general de inventarios (incluyendo esto los procesos de transformación en terceros).
- Control permanente del crédito otorgado a los clientes.
- Liquidación de comisiones de venta a partir de cobranzas realizadas.
- Liquidación de regalías.

¿Por qué Intec – Plataforma fue elegido para este planteo?

Se trataba de un cambio importante en la Empresa Simultáneamente a la selección del software por parte de la Dirección, Music Brokers necesitaba avanzar en la constitución de su propia administración que estaba tercerizada. La selección del software entonces contó con dos etapas: la preselección por parte de la Dirección y la selección final una vez elegido el nuevo rol de Gerente administrativo financiero. Para la elección última entre los finalistas, la Empresa se apoyó en los siguientes criterios:

- Antecedentes generales de Intec Software.
- Sencillez prevista en la implementación (configuración).
- Capacidad para resolver el requerimiento específico vinculado a regalías.
- Compromiso con los objetivos de fechas exigidos por la Empresa.

La implementación y los resultados

El proyecto se desarrolló razonablemente en los plazos previstos, con una postergación inicial de treinta (30) días para la etapa comercial, para la cual la preparación interna exigía mayor esfuerzo (inventarios internos y en terceros, fabricantes y clientes con mercadería en consignación). El compromiso por parte de la Dirección y de la Gerencia de Administración y Finanzas fue esencial.

Dice Maria Sol Cambon, Líder de Proyecto de Intec: *"Quienes se comprometen en la selección, en una etapa profunda y transparente con los proveedores potenciales, luego no pueden sino apoyar con decisión el proceso de puesta en marcha. Es fundamental luego su ascendencia sobre el resto de los recursos de la Empresa".*

Dice Julián Cohen, Director de Music Brokers: *“Si bien el análisis preliminar fue profundo, en la configuración del modelo y las pruebas a nivel de prototipo uno no deja de encontrarse con algunas sorpresas y problemas a superar. Valoro la capacidad de análisis, el compromiso y la creatividad de los consultores de Intec, con quienes logramos encontrar todas las soluciones necesarias para alcanzar un modelo de operación eficiente”.*

Sin dudas que el proyecto marca lo dicho en toda la literatura de gestión de proyectos, pero no por eso menos importante a destacar: **el trabajo en equipo, con compromiso equilibrado de internos y externos, es la garantía para el éxito.**

La post-implementación

Muchas veces lo que resulta una buena puesta en marcha, se ve empañada, o finalmente descartada como una buena solución, a partir de la falta de apoyo en la etapa de producción del sistema. Finalmente las relaciones que se establecen entre cliente y proveedor de tecnología informática son alianzas de largo plazo, donde el servicio de atención permanente es central para alcanzar satisfacción de los usuarios, y facilitar un buen TCO (Costo total de propiedad del sistema). A este respecto, ya pasado un semestre de utilización completa de Plataforma, este es uno de los puntos fuertes, sino el **más** fuerte en la evaluación que hace la Gerencia de Music Brokers. **Dice Marcelo Covacich, Gerente de Administración y Finanzas de Music Brokers:** *“Mi propia trayectoria laboral me permitió involucrarme con una diversidad de mesas de ayuda de Empresas de Software. Mi experiencia con la de Intec es excepcional”.*

Dice Víctor Mercol, Director de Servicios de Intec: *“Estas palabras de Music nos alientan a continuar con compromiso en esta función que es realmente exigente. No es sencillo conformar con respuestas y soluciones a una diversidad de inquietudes que recibimos diariamente en nuestra mesa de ayuda. Es fundamental asegurar el proceso adecuado de cada incidente que se recibe, construir nuestra base de conocimiento en forma permanente para agilizar las respuestas, y prestar atención a nuestros indicadores diarios para activar las soluciones en el tiempo comprometido. En cualquier caso, sabemos que no podemos bajar los brazos. Seguimos trabajando para mantener y mejorar nuestro servicio.”*

SINTESIS

Music Brokers estaba exigido a armar una administración hasta ese momento tercerizada. Sus exigencias mayores en el proyecto estaban vinculadas a un modelo comercial extendido.

El proveedor: Socio estratégico

Intec tiene como misión brindar a los clientes soluciones de software que satisfagan el requerimiento del negocio, integrando la tecnología y el conocimiento administrativo. El principal producto es PLATAFORMA, versión cliente/servidor que ha resultado de una trayectoria de más de quince años en el desarrollo de soluciones para Empresas. Sus principales diferenciadores están en su vocación de servicio, tanto en lo que respecta a la puesta en marcha de la solución, como la disposición para adaptarlo a los requerimientos específicos.

Situación inicial

- Administración tercerizada y de bajo rendimiento en términos de información y control.

Solución requerida

- Integración total de los procesos de negocios
- Información completa y en tiempo real.

Beneficios

- Control permanente de inventarios.
- Disposición de información inmediata para toma de decisiones.
- Excelente integración con la cadena comercial (proceso de pedidos de retailers e información de regalías a proveedores de licencias).

Ficha técnica:

Módulos:

Compras, Ventas, Contabilidad, Cuentas a pagar, Cuentas a cobrar, Seguridad, Producción, Stock, Tesorería, Afip, Presupuestos.

Modulo específico para administración de “Temas”

Usuarios del sistema:

Cantidad de usuarios: 10.

Desarrollo del caso: Junio 2006

DESARROLLO AD-HOC PARA PERSONALIZAR LA APLICACIÓN

