



## Los 7 errores más comunes en la selección de un software para retail



LS Retail

ekamat

## INTRODUCCIÓN

La selección de un software para el sector retail es un proceso complejo y difícil que repercutirá en el éxito de tu negocio durante los próximos 6-10 años.

La implementación, el mantenimiento y la actualización de un software durante unos 5-6 años, supondrá un gasto de entre 100.000 € – 500.000 € para el retailer.

Teniendo en cuenta la gran inversión económica que supone y el compromiso temporal que requiere, es sorprendente cómo algunos minoristas no invierten los recursos apropiados para escoger el software que mejor se adapta a sus necesidades empresariales en base a datos empíricos y criterios pragmáticos.

Este documento nos explica los 7 errores más comunes que cometen los minoristas durante el proceso de selección de un software de negocios.

## Error #1: Creer que todos los software de Retail son iguales



El error más común que suelen cometer los retailers es pensar que todos los ERPs son iguales porque todos parecen similares en lo que apariencia y precio se refiere. Entonces, ¿Por qué hay retailers que implementan proyectos exitosamente y otros no?

La realidad es que existe una diferencia bastante grande entre softwares: funcionalidades, módulos, productos complementarios, etc. El primer paso es explorar los 3 tipos de soluciones que existen:

### Soluciones Verticales:

Se trata de una solución que tiene la capacidad de adaptarse a cada tipo de negocio. Visto así parece como una luz al final del túnel. Sin embargo, debemos considerar algunos inconvenientes, como las constantes actualizaciones.

### Soluciones horizontales:

Se trata de una solución genérica donde el software satisface las necesidades de múltiples negocios. No resulta muy práctico para negocios específicos. Esta categoría es la solución ideal para los retailers que estén dispuestos a modificar sus procesos de negocio para adaptarse a los desarrollos dentro del software.

### Soluciones híbridas:

Una mezcla de solución vertical con horizontal para crear mejores aplicaciones. Si queremos contratar este tipo de soluciones es importante saber que existen pocos *partners* con una amplia experiencia en este tipo de solución.

Pero, ¿cómo una organización decide cuál es la mejor opción?

En primer lugar, tenemos que analizar la empresa desde una visión interna: definir metas corporativas y objetivos, seguido de una revisión de los requerimientos del negocio y los desafíos que impiden a la organización cumplir con sus propósitos.

La información clave que vamos a necesitar será:

- Lista de necesidades y demandas de cada departamento de la empresa.
- Descripción de cómo fluye y se comparte la información entre los departamentos.
- Sistema automatizado de recolección de datos.
- Objetivos de la organización (por ejemplo, mejorar el servicio al cliente, envío de todos los pedidos en menos de 24 horas, etc.).

- Datos sobre el volumen de transacciones (por ejemplo, el número de clientes, pedidos, facturas y proveedores).
- Datos e informes financieros.
- Análisis de la gestión del día a día.
- Integración de los sistemas internos y aplicaciones de escritorio.
- Otra información importante que resulte útil en el proceso de selección

Una vez recogida toda la información interna de la empresa, se analizará cada posible solución de gestión del negocio. El modelo que mejor satisfaga los objetivos y requerimientos de la empresa será el escogido.

## Error #2: Estar “muy ocupado” para involucrarte en el proceso de selección

Los proveedores expertos en soluciones, junto a los miembros estratégicos de la empresa, llevarán a cabo la recopilación de los objetivos corporativos y analizarán los procesos de negocio, con el fin de elaborar y cuantificar (precio) un conjunto de soluciones adecuadas.



Es imprescindible que, como persona responsable de escoger un software para la empresa, dediques el tiempo necesario a los proveedores de soluciones, expertos en recomendar la solución más pragmática y que mejor se adapta al negocio.

Sin embargo, con demasiada frecuencia, los directivos exclaman: "No tengo el tiempo suficiente para estar con ellos ", o, "sólo puedo darles una hora". Los proyectos de implementación de software son como las cirugías cerebrales del mundo de la tecnología. Imagínate que necesitas someterte a una operación quirúrgica y le dices a tu doctor que se dé prisa porque tienes una reunión a la que asistir.

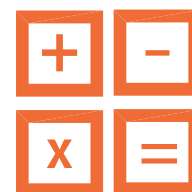
Todas las organizaciones que se dedican al retail tienen modelos y procesos de negocio únicos. Si realmente deseas maximizar el valor potencial de este proyecto empresarial, es fundamental que inviertas el tiempo necesario en escoger el software que va a utilizar tu empresa. Si otras prioridades están actualmente consumiendo una cantidad excesiva de tu tiempo, aplaza este proyecto hasta que puedas dedicarle el tiempo que requiere.

La media de tiempo de implementación del software de negocio es de 6-8 años. Por eso, es imprescindible invertir el tiempo, la energía y los recursos necesarios para construir un proceso de negocio adecuado, que contemple los requisitos actuales y futuros de la empresa.

Renunciar a una solución inmediata es mejor que precipitarse a escoger una solución equivocada.

## Error #3: Lo barato acaba saliendo caro

Otro de los errores más comunes a la hora de seleccionar el software indicado para tu negocio es pensar que la mejor opción es la más barata. Como en otros ámbitos de la vida, lo barato acaba saliendo caro.



El cerebro y el corazón son los órganos más importantes del cuerpo. Si tuvieras que someterte a una operación quirúrgica en alguno de los dos órganos, ¿buscarías al cirujano más barato? ¡Obviamente, no! Elegirías al mejor.

El uso de un software empresarial adecuado y la automatización de los procesos son las claves para organizar todas las etapas del negocio, medir la productividad, la capacidad de producción, el rendimiento, la eficacia e incluso el éxito empresarial.

Es necesario evaluar el precio en términos del valor recibido por la empresa proveedora del software, su conocimiento, experiencia, profesionalidad y recursos de los que disponen. Generalmente las opciones más económicas dan como resultado soluciones estandarizadas y realizadas por trabajadores con poca experiencia. Los directores de proyectos y los analistas de negocios expertos en áreas específicas del mercado no son baratos; y mientras que las tasas de prima no siempre garantizan profesionales experimentados, las tasas de descuento rara vez dan como resultado lo esperado.

Como en muchas cosas en la vida, obtienes aquello por lo que pagas. Seleccionar a un proveedor basándote únicamente en el precio, equivale a escoger al cirujano más barato. Además, los presupuestos bajos suelen ir vinculados a contratos estrictos. Las ofertas fijas ocultan condiciones que acaban en conflictos inevitables.

A largo plazo, los costes de implantar en software más barato acaban siendo más altos que a simple vista. Recuerda: a precios más bajos, mayor riesgo.

## **Error #4: Creer que un estricto control sobre los vendedores traerá menos costes.**

El proceso de selección de un software de gestión a menudo enfrenta a los vendedores contra los vendedores y proveedores contra compradores en un esfuerzo ineficaz para mantener el control.



En las empresas, existe la creencia de que ocultar información corporativa bajo secreto o bien, proporcionar información fragmentada a vendedores, reducirá los costes y los riesgos del proyecto. Por supuesto que esta creencia está del todo obsoleta. En realidad, no proporcionar la información necesaria, es una estrategia arriesgada y costosa, con consecuencias negativas a largo plazo.

Los comerciales de las empresas minoristas a menudo no comprenden que la provisión de datos limitados conduce a los proveedores a hinchar las estimaciones del proyecto, en un esfuerzo por mitigar el riesgo de lo desconocido. Más importante aún, la visión estratégica y los consejos que podrían haber ayudado a mejorar los procesos de negocios y generar grandes beneficios económicos, se quedan fuera del rompecabezas debido a la gran cantidad de datos que no son compartidos con el vendedor. A causa de eso, no se desarrolla una relación fluida ente vendedor y comprador, y las dos partes salen perdiendo.

Las organizaciones del sector retail compran o actualizan los sistemas de negocio una vez cada 6-8 años; mientras que los proveedores de software implementen 6-8 sistemas empresariales (como mínimo) cada año.

Entonces, ¿Quién está más calificado para liderar y asesorar sobre estos conjuntos de soluciones? ¿Una empresa en “crisis” o un socio que resuelve los problemas de negocio con soluciones tecnológicas cada día? Entonces, ¿Por qué las empresas se empeñan en mantener a los expertos en simples espectadores de la nueva estrategia?

### **¿Cómo evitar proyectos insalubres e innecesarios?**

1. Examina tu proceso de compra con transparencia y detecte si está configurando una dinámica que promueve la confusión en lugar de colaboración.
2. Comparte y mide, anticipadamente, los beneficios comerciales del proyecto con los vendedores.
3. Solicita a los proveedores IT los beneficios incrementales del negocio, las mejoras de procesos o las medidas de reducción de costes que tu organización no puede haber previstos.

## **Error #5: Dejar al departamento IT solo ante el proceso de selección.**

Otro error común a la hora de escoger un software de negocio, es dejar toda la responsabilidad de elección en manos del departamento de IT (Tecnologías de la Información) exclusivamente. No se trata sólo de la tecnología.



Los departamentos IT tienden a filtrar las necesidades de la empresa a través de su limitada comprensión de los procesos de negocio generales dentro de la organización. La compatibilidad tecnológica y el cumplimiento de los procesos se vuelven más importantes que los beneficios empresariales y las interacciones de los clientes.

Tradicionalmente, los departamentos de IT han estado más centrados en determinadas herramientas en áreas de la seguridad y la estabilidad del sistema, en lugar del desarrollo de los objetivos generales de la empresa y los procesos de negocios. A menudo, los objetivos de negocio no se comunican a fondo para IT, lo que significa que se ven obligados a tomar decisiones sin la toda de la información que requieren.

Las iniciativas ERP / CRM son proyectos empresariales con el apoyo de TI, no al revés.

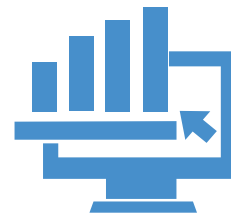
Si el equipo ejecutivo delega la tarea de selección de software exclusivamente bajo la responsabilidad de IT, la decisión que se tomará no tendrá en cuenta las necesidades globales de la empresa. La selección del software debe involucrar a todas las partes de la organización. De esa manera, todo el mundo está contribuyendo de manera activa a tomar la decisión final. Dejarlo todo en manos de IT significa que este departamento realice funciones empresariales fuera de sus roles de trabajo tradicionales, cosa que puede tener un impacto negativo en el éxito de la empresa.



## Error #6: Conformarse con una *demo*

Como dice el refrán: "No juzgues a un libro por su cubierta".

En el transcurso de los últimos 20 años, las empresas han creído que ver una demostración del software les ayudará en el proceso de selección. Por desgracia, el paso del tiempo ha demostrado que esta suposición es errónea y que puede transformarse en un error muy costoso.



Hay docenas de factores que intervienen en la elección del software más adecuado para cada retailer. El menos importante es el uso de una demo. Muchos proveedores de soluciones todavía dependen de esta técnica cuando se trata de convencer a los posibles compradores. Y muchas empresas se dejan llevar por una falsa sensación de comodidad durante la demostración.

En realidad, para seleccionar el mejor software también debemos plantearnos las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el diseño y la arquitectura del software?
- ¿Es un software actual o anticuado? ¿Quién lo ha probado?
- ¿Funcionará correctamente con mi red actual?
- ¿Mis empleados lo aceptarán fácilmente?
- Si crece mi empresa, ¿Puede crecer también el software conmigo?

A menudo, cuando a los proveedores de software se les pide información sobre los productos que implementan, lo primero que hacen es insistir en mostrar una demo. Este enfoque es equivocado e irrelevante; y puede conducir a una selección de software errónea.

## Error #7: No contactar con referencias

Si te encuentras en la fase en la que ya has valorado todas las soluciones que se te han presentado para tu negocio y te has decantado por un proveedor concreto que te lo implante, lo próximo que deberías hacer es contactar con al menos 3 empresas relevantes de tu sector que ya hayan trabajado con la misma solución y mismo proveedor. En este sentido, podrás oír diferentes experiencias y opiniones para acabar de decidirte.



A continuación, se presenta una lista con alguna de las preguntas más importantes que debes formular:

**PUNTUACIÓN = Respuesta total x peso total**

Ejemplo: Pregunta 1. Si contesta 1-3 años, la puntuación final es 5x1(peso) = Puntuación 5

PREGUNTA	RESPUESTA	PESO	PUNTUACIÓN
1. ¿Cuánto tiempo ha estado trabajando con este proveedor de soluciones en particular?	>3 años = 10 1 – 3 años = 5 > 1 año =1	1	
2. ¿Han mantenido sus compromisos?	Sí = 10 No = 1	3	
3. ¿Cómo ha sido el trato y el apoyo percibido de los directores de proyectos, consultores y técnicos de soporte?	Excelente = 10 Bueno= 5 Malo = 1	3	
4. ¿Cómo ha sido el trato y el apoyo percibido de los otros departamentos?	Excelente = 10 Bueno= 5 Malo = 1	3	
5. ¿Entregaron el proyecto a tiempo de acuerdo con el plan del proyecto acordado de antemano?	Sí= 10 No= 2	3	
6. ¿Entregaron el proyecto con el precio acordado dentro del presupuesto?	Sí = 10 No = 2	3	
7. ¿Recibió toda la funcionalidad que le prometieron?	Sí = 10 No = 2	3	
8. ¿Se presentaron a tiempo para realizar los servicios contratados?	Sí = 10 No = 2	2	
9. ¿Cómo de rápido y profesionalmente gestionaron los retos del soporte técnico?	>4 horas = 10 4 – 8 horas = 8 < 8 horas =1	3	
10. ¿Cómo de satisfecho está con el rendimiento general de su proveedor de soluciones?	Muy satisfecho = 10 Satisfecho = 5 Nada satisfecho= 1	2	
<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>			

## Resumen

Los proyectos de implementación de un software de gestión para retailers, son procesos complicados y exigentes que impactarán significativamente en todas las áreas de la empresa los próximos 5 - 10 años. Tener en mente los 7 errores más comunes de selección del software, ayudará a tu empresa a mejorar los resultados de negocio, productividad y flexibilidad, escogiendo la solución que mejor se adapta a tus necesidades.

Seguir los consejos proporcionados en este documento, te ayudará a aumentar significativamente la probabilidad de éxito de implementación y funcionamiento del proyecto.

## Sobre Ekamat

En Ekamat implantamos programas de gestión empresarial que mejoran el funcionamiento de empresas como la tuya. Desde hace más de 35 años, ayudamos a controlar todos los procesos de negocio y a ahorrar tiempo y dinero, implementando proyectos tecnológicos de éxito.

Somos especialistas en las soluciones ERP & CRM de Microsoft Dynamics y las adaptamos a las necesidades de cada tipo de negocio como la industria textil y moda, el sector retail y mayoristas de alimentos y bebidas. Personalizamos, configuramos, instalamos y formamos a los equipos de trabajo para que saquen el máximo provecho de la aplicación.

Tenemos la suerte de contar con un equipo de profesionales altamente cualificado y muy fiel a la empresa, que conoce a la perfección a todos nuestros clientes y puede asesorarlos como necesitan.

Por todo ello, Microsoft nos ha reconocido como Mejor Partner en Satisfacción de Clientes y LS RETAIL como **Gold Partner 2014**, gracias a nuestro conocimiento y éxito en las implantaciones del ERP en empresas del sector del retail.

## Contacto

Si quieres más información sobre la empresa, contacta con nosotros directamente a: [info@ekamat.es](mailto:info@ekamat.es) o bien visita nuestra web en [www.ekamat.es](http://www.ekamat.es)