

MANUAL DE USUARIO

Filosofía de Open Mind Systems

Guión general

Este documento consta de dos partes diferenciadas. La *primera* proporciona un marco teórico-práctico tendente a facilitar el éxito a través de una herramienta específica. La *segunda* es un manual de usuario de esta herramienta, que permite resolver dudas técnicas a nivel general.

Primera parte:

1. *General*
 - 1.1 *Introducción*
 - 1.2 *Definición adecuada de empresa*
 - 1.3 *Tipos de empresa*
 - 1.4 *Funciones/Departamentos de una empresa*
2. *Filosofía **Open Mind Systems***
3. *Problemas genéricos de una empresa*
 - 3.1 *Análisis financiero*
 - 3.2 *Análisis empresarial*
4. *Solución propuesta: cómo gestionar tu empresa*
5. *CASO DE ÉXITO: De Innova a CreatiVeSoLutioNs.*
 - 5.1 *Origen*
 - 5.2 *Problemas y soluciones a lo largo del tiempo: Análisis financiero y empresarial*
 - 5.3 *Radiografía actual*
 - 5.4 *Empresa*
 - 5.4.1 *¿Qué somos, como somos, que hacemos?*
 - 5.5 *Corporación*
 - 5.5.1 *Quienes somos*
 - 5.6 *Departamentos*

Segunda parte:

1. *Manual de usuario*
 - *0. Primeros pasos: F.A.Q.'s*
 - *1. Pestaña de MENSAJES*
 - *2. Pestaña de PORTAL*
 - *3. Pestaña de VENTAS*

- 4. Pestaña de PROYECTOS
- 5. Pestaña de CONTABILIDAD
- 6. Pestaña de COMPRAS
- 7. Pestaña de ALMACEN
- 8. Pestaña de MARKETING
- 9. Pestaña de RECURSOS HUMANOS
- 10. Pestaña de CONOCIMIENTO
- 11. Pestaña de HERRAMIENTAS
- 12. Pestaña de INFORMES
- 13. Pestaña de CONFIGURACIÓN

Primera parte:

La Base de nuestros Sistemas son las capacidades para su negocio

Open Mind Systems

1. General.

1.1 Introducción.

Si estás leyendo este folleto quizás sea porque planeas darle un giro radical a tu empresa y reorganizarla desde cero o, al menos modificar aquellas rutinas que son perjudiciales para la misma. El objetivo es mejorar tu empresa para generar más beneficios, reducir gastos, buscar la excelencia y la máxima eficiencia, mantener satisfechos a tus clientes y proveedores, y alcanzar éxito empresarial.

Lo que pretendemos no es venderte un producto, sino ayudarte a que encarriles tu negocio y puedas llevarlo más allá de donde has llegado. Mostrarte el camino adecuado para facilitarte la consecución del objetivo final.

Si por algún motivo notas que tu empresa decae, léete esta guía porque vamos a intentar enseñarte cómo debe constituirse una empresa, que funciones ha de tener, de cuantos departamentos ha de constar y como gestionarla para que se convierta en un caso de éxito.

Se quiere hacer de la forma más amena posible, prescindiendo de términos complejos y difíciles de entender, pero plasmando nuestras ideas de cómo favorecer el éxito empresarial.

¡Empecemos!

1.2 Definición adecuada de empresa

Se define como “*Grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendentes a la satisfacción de las necesidades de una comunidad*”.

Definir el tipo de empresa que tienes es el primer paso de un asesoramiento íntegro y fiable. Partiendo del concepto general de empresa es necesario precisar qué tipo de empresa es la considerada, atendiendo a varios criterios.

Una premisa muy importante: El objetivo principal de una empresa debe ser **ganar dinero** (ser económicamente sostenible y rentable), y no ayudar o sentirse realizado, ya que estas son consecuencias de la conquista del objetivo principal, que nunca debemos perder de vista.

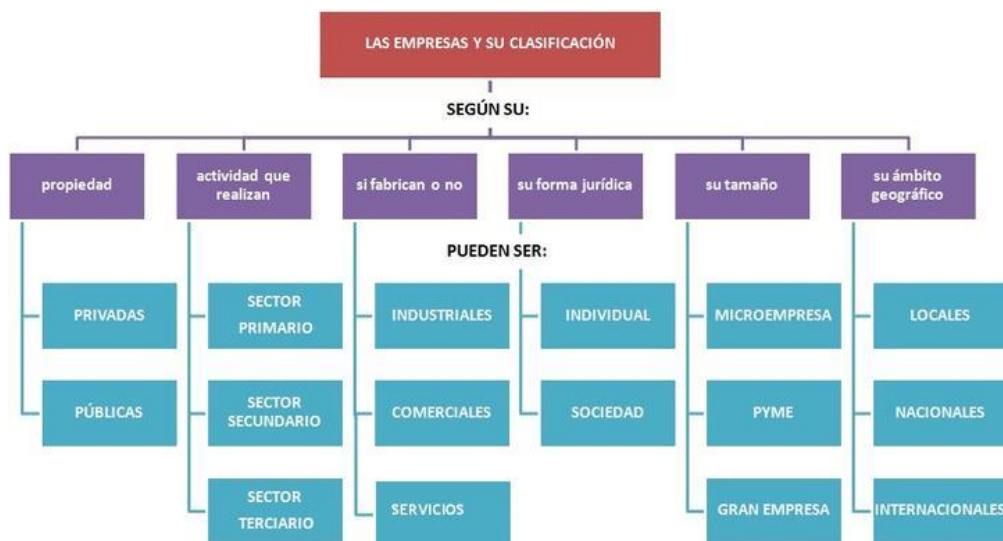
1.3 Tipos de empresa

Existen multitud de clasificaciones. Los principales criterios de clasificación son Empresas:

- Según la **actividad** (Primaria, Secundaria y Terciaria)
- Según el **tamaño** (Grande y Pymes y Microempresas)
- Según la **propiedad del capital** (Privada, Pública, a veces también Mixta)
- Según la **forma jurídica** (Unipersonal, Colectiva, Corporativa, Comanditarias, S.L., S.A)

Otros criterios de clasificación pueden ser:

- Empresas según el ámbito de **Actividad** (Local, Regional, Nacional, Multinacional)
- Empresas según **destino de beneficios** (Con ánimo de lucro, Sin ánimo de lucro)



Es primordial saber a que sector te dedicas, si fabricarás o no, el tamaño inicial y a largo plazo de tu empresa, el ámbito de actuación y otros parámetros semejantes que, determinan a grandes rasgos como debes enfocar tu negocio. Este último punto implica hablar de términos como geolocalización, multisede, movilidad de personal... que definen el camino a seguir para favorecer el éxito empresarial.

1.4 Funciones - Departamentos de una empresa

Estos son algunos de los departamentos básicos que forman una empresa y sus funciones básicas. Rodearte de un equipo en el que *delegar* las tareas es una de las bases del éxito.

Director - Gerente

Director de una empresa, representa a la sociedad frente a terceros, coordina todos los recursos y evalúa el cumplimiento de las funciones.

Compras

Adquiere insumos (materiales y suministros) indispensables para la producción de bienes y servicios y proporciona la seguridad de que los adquiere en el momento debido, con la cantidad y calidad requerida y aun precio adecuado, sin roturas de stock.

Recursos humanos

Valorar el capital humano y la imagen corporativa, controlar el presupuesto, resolución de conflictos, búsqueda de personal competente para cumplir con los requisitos de las vacantes, facilitar la formación y asegurar un control del gasto.

Producción

Diseñar el producto, planear y controlar la producción, elegir el sistema de producción (por lotes, pedido, continua...), fabricar el producto y controlar la calidad.

Control de gestión

Supervisa y vigila que todos los departamentos cumplan sus objetivos, reportando a la dirección general.

Marketing

Colabora con el Comercial para conseguir más ventas y atender mejor a los clientes.

Comunicación

Crear en una primera fase un vínculo emocional con el cliente final con el objetivo de allanar a Marketing o a Ventas el camino.

Comercial - Ventas

Consigue vender los objetivos de ventas planteados para que la empresa consiga una rentabilidad, atendiendo y fidelizando a los clientes.

Administración

Contabiliza las facturas emitidas y recibidas, cobra a los clientes, paga a los proveedores y plantilla, y liquida los impuestos en las fechas correspondientes.

Finanzas

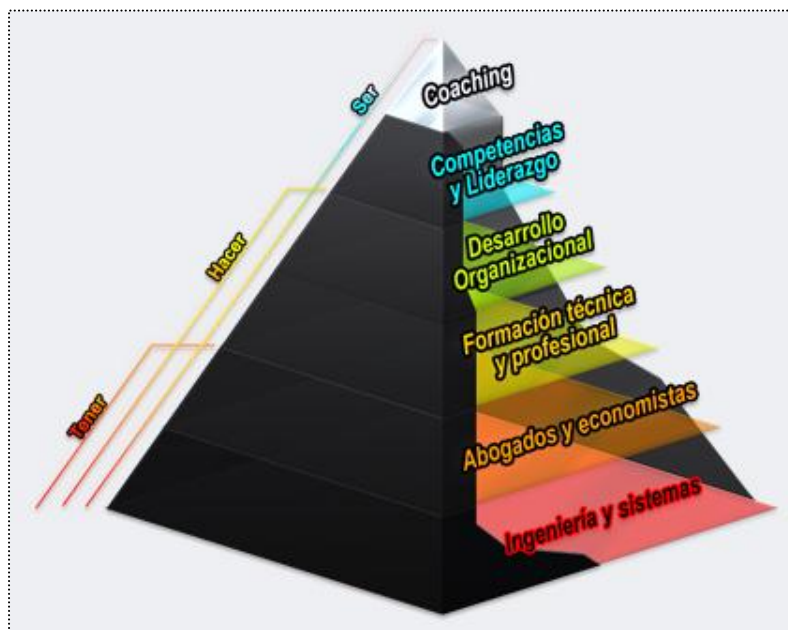
Obtener financiamiento (interno y/o externo), formular presupuestos, determinar costos, realizar operaciones, determinar quienes obtendrán créditos, cobrar, facturar, manejar efectivo y archivar.

Diseñar adecuadamente la estructura de tu empresa te permite dividir el trabajo, delegar (con todos los pasos que implica) de forma eficiente y ahorrar recursos, optimizando tus procesos para minimizar el coste final de tus procesos. Una definición previa de los departamentos que necesitas y elegir a las personas idóneas para cada uno de ellos es vital.

2.- Filosofía Open Mind Systems

Open Mind Systems tiene una filosofía un tanto peculiar. Quién decide crear una empresa y dedicarse plenamente a ella lo hace principalmente con la intención de **obtener beneficios**, pero suele ocurrir que las personas que se arriesgan a abrir un negocio carecen de los conocimientos previos para que la empresa llegue a funcionar, se consolide y progrese.

Nuestro modelo está inspirado en la teoría de **Abraham Maslow**. La pirámide de necesidades para la motivación nos proporciona la clave para detectar las necesidades de una empresa y **motivarla para acelerar este cambio**. La idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención cuando se han satisfecho las necesidades inferiores. Las fuerzas de crecimiento y madurez dan la pauta al movimiento ascendente sin dejar las necesidades básicas. En los primeros escalones están las necesidades de déficit o de **“hacer”** y en los superiores necesidades de **“Ser”**. Las necesidades de ser son una fuerza que las personas aspiran y necesitan. El propósito es proporcionar las necesidades básicas a la empresa con herramientas de **BIZ360**, y empujar a la organización a las necesidades superiores de “ser”.



Pretendemos asesorar a empresas nuevas, en vías de implantación o “estancadas”, a conseguir el objetivo de optimización de su puesta en funcionamiento y mejora de su actividad y rendimiento.

El Director Ejecutivo de nuestra empresa nos hizo llegar esta carta y recoge muy bien, lo que queremos transmitir a cada una de las empresas que creen que **Open Mind Systems** pueda ayudarla.

Cuando las cosas se ponen feas, los duros se ponen en marcha. Estos son tiempos de valientes, ambiciosos, Innovadores y personas creativas, tiempos para las personas que desean cambiar. ¡Estos son tiempos para gente emprendedora y empresarial!

*Ser emprendedor es, para **Open Mind Systems**, una actitud necesaria en un negocio, y hoy en día es un gran privilegio.*

Después de toda nuestra experiencia en el mundo de los negocios tenemos la conclusión de que hay cuatro conceptos muy importantes:

No se trata de reinventar la rueda, sino que se trata de saber cómo utilizarla y descubrir cómo agregar valor a la misma.

Dedícate a añadir valor a la rueda.

Céntrate en tu negocio.

Haz lo que mejor sabes hacer, y hazlo cada vez mejor.

Conoce tus costes.

Esto te ayudará a tomar mejores decisiones.

Asegura tu margen de beneficio.

Ahí está tu libertad!

*Con estos 4 conceptos como pilares fundamentales para la creación de negocio, **Open Mind Systems** basa toda su estrategia y esfuerzo en dotar a los empresarios emprendedores de herramientas que mejorarán la Eficiencia de su Negocio en todos los niveles. Esto es lo que nosotros llamamos "**Global Business Efficiency**".*

Parfait Atchadé

Director Ejecutivo y Socio Fundador

3. Problemas genéricos de una empresa

Si tu empresa es una de las muchas empresas que actualmente está sufriendo los efectos de la crisis es totalmente seguro que necesitas ayuda para poder sacarla adelante. Aquí es donde entramos nosotros, **Open Mind Systems**, ofreciéndote una solución que consideramos a día de hoy necesaria para poder optimizar tu gestión.

A continuación se expresan problemas derivados del análisis de una empresa genérica.

Hablando de una PYME (*puede ser una start-up o no, pero partimos de una start-up para no complicar demasiado el discurso. Ya que no queremos que se trate de unas teorías sino de elementos de soluciones*) de dos a 5 personas, como máximo, con una cartera de clientes y proveedores, un listado de productos y una idea empresarial que, en principio, podría tener éxito. El equipo está liderado por una persona emprendedora, ambiciosa y con mucha capacidad de trabajo.

Durante el año 2011 el negocio ha caído por la crisis y buscamos soluciones como ampliar el mercado y aumentar las ventas para seguir a flote. Durante el año 2012, se ha llevado a cabo un asesoramiento por parte de **OMS** que la reconduce a la senda del éxito.

Primero hablaremos de la *situación financiera* de la empresa a través del estudio de su balance. En segundo lugar hablaremos de *aquellos problemas que no dependen del ciclo económico sino del enfoque empresarial*.

3.1 Análisis financiero

No nos centraremos en el análisis financiero puro y duro. Pero si se debe resaltar que un análisis financiero permite ver claramente dónde podría estar el problema o problemas potenciales. Es como hacer un análisis de sangre, o una radiografía, para saber el posible alcance de una problemática que afecta a la compañía.

Para ellos existe un gran número de **indicadores** y razones financieras que permiten realizar un completo y exhaustivo análisis de una empresa.

Muchos de estos indicadores no son de mayor utilidad aplicados de forma individual o aislada, por lo que es preciso recurrir a varios de ellos con el fin de hacer un estudio completo que cubra todos los aspectos y elementos que conforman la realidad financiera de toda empresa.

El análisis financiero es el que permite que la **contabilidad** sea **útil** a la hora de **tomar las decisiones**, puesto que la contabilidad si no es interpretada, simplemente no dice nada, y menos para un directivo que poco conoce de contabilidad, luego el análisis financiero es imprescindible para que la contabilidad cumpla con el objetivo más importante para la que fue ideada que cual fue el de *servir de base para la toma de decisiones*.

Cierto es, que después de realizar dicho análisis se llega a la conclusión de que la empresa tenía muchas, muchísimas cosas buenas y muy pocas, poquísimas cosas malas. Pero estas pocas cosas malas eran, a su vez, muy críticas. Hacía falta tomar decisiones y aquí entra el asesoramiento por parte de **Open Mind Systems**.

3.2 Análisis empresarial

La pregunta que debería hacerse todo empresario es: **¿El único problema es la crisis? ¿No hay nada que pueda hacer yo para optimizar mi negocio?** Lo cierto es que la crisis nos afecta a todos pero unos cierran y otros no, luego hay algún parámetro ajeno a la crisis que también contribuye a que tu empresa se hunda, se mantenga o progrese. Se exponen a continuación algunas *situaciones reales genéricas derivadas de ideas preconcebidas erróneas* que se traducen en *pérdidas* para la empresa y que dependen exclusivamente de la empresa y no del ciclo económico.

Primero comentaremos algunas *deficiencias* típicas para algunos de los *roles* importantes de una empresa. Seguidamente hablaremos de *problemas genéricos de empresa y trabajador*.

Necesidad por roles de una empresa genérica:

Director Comercial y de Ventas

El hecho de no tener un historial de venta accesible y con información real y contrastada (tanto de cierre con éxito como sin éxito). Aprovechamos para recordar que los *cierres sin éxito*, son tan importantes como los *cierres con éxito* para una empresa, ya que serían los primeros a analizar. El cliente fiel ya es tuyo y “solo” hay que cuidarlo, pero el cliente insatisfecho te puede mostrar tus deficiencias, y esto es lo que te permitirá aumentar el nivel de fidelización y el número de clientes.

El hecho de que existan problemas de colaboración interdepartamental que impiden la correcta comunicación y la unicidad de información que permitiría conseguir más ventas y atender mejor a los clientes.

Este último puede llevar a no poder tener una *relación fluida* con los clientes y los proveedores por falta de una herramienta móvil, rápida y segura. El hecho de no disponer de ninguna herramienta para realizar un *seguimiento* (clientes, proveedores, vendedores, intermediarios, resellers...) para conocer sus necesidades.

El hecho de no disponer de información real, sin duplicidades, actualizada y accesible de, al menos, el departamento de ventas para *tomar decisiones* y realizar la *supervisión* y *seguimiento* de las gestiones y gastos comerciales puede ser perjudicial.

El hecho de no poder realizar una correcta *selección del personal* de su departamento, ni realizar una *formación* asociada y un *coaching* posterior también puede ser un elemento a tener en cuenta.

Todo esto puede enmascarar el problema de no poder realizar una tarea de *motivación* del personal a su cargo a través de la continua comunicación, seguimiento y feed-back adecuados.

También esto puede llevar a no poder definir diferentes equipos de ventas (para distintos productos, por ejemplo), asignar recursos a los mismos ni permitir el escalado, adecuación, adaptación, mensuración, graduación de los diferentes casos mientras se tiene acceso a un informe completo y actualizado.

El director de ventas necesita una herramienta que le permita poder controlar y supervisar a su personal, las operaciones que se están realizando en el momento, y otros parámetros de forma rápida y práctica. Esta herramienta le permite asegurar la transparencia del comercial obviando el riesgo de que la cartera de clientes sea “propiedad” del comercial y no de la empresa.

Director Ejecutivo

No poder tomar decisiones para asentar la estrategia e implementar medidas correctoras que le permitan velar por el cumplimiento de los objetivos, porque no dispone de:

Información real, sin duplicidades, actualizada y accesible de la empresa a nivel global de proyectos.

Una correcta segmentación del trabajo (proyecto) en departamentos correctamente coordinados e interconectados.

No poder *coordinar* a los diferentes equipos (recursos humanos, técnicos y financieros) de forma correcta para la consecución de objetivos. Se necesita una plataforma común de comunicación que trabaje a tiempo real: un ERP (“Enterprise Resource Planning”).

No poder *delegar* porque no sabe o no dispone de herramientas para definir un proyecto, planificarlo, encontrar a las personas adecuadas para cada tarea, definir plazos y métodos de supervisión.

El Director Ejecutivo necesita los *semáforos* para *tomar decisiones*. Y dedicar su mente despejada y vivaz para centrarse únicamente en la misión y la visión de su empresa (lo que solemos llamar la *foto finish* de la empresa).

El Director Ejecutivo es el responsable final del desempeño, acciones y eficiencia de la empresa ya que tiene la perspectiva global de la misma. Hay que recordar que él es el capitán del barco, sin capitán... vamos a la deriva... y con él capitán sin brújula, navegamos por instinto y por impulso. Y hoy en día Internet es este océano Índico, Atlántico, Pacífico que desafió y desafía a muchos capitanes...

Director de Producción

No poder realizar un *control* y *supervisión* del plan y del proceso de producción (detalles administrativos, técnicos y económicos) en tiempo real. Esto impide presentar soluciones a los problemas que surgen con la mayor celeridad posible mediante la elaboración de estrategias

en esta área, la rápida toma de decisiones y la planificación de los procesos que se requieren para la producción.

No poder aplicar la filosofía de proyectos propios o externos que puedan ser colaborativos con el cliente.

El sistema de producción elegido no puede implementarse por falta de herramientas competentes de gestión.

No poder trasladar los estándares de calidad requeridos al producto, mermando la calidad del mismo.

No estar coordinado con otros departamentos, como por ejemplo el departamento de compras (para posible falta de suministros de materiales, servicios...), el departamento de RRHH (a nivel de contratación de personal y coaching) o el departamento de ventas (para posibles cambios del producto).

El Director de Producción necesita poder tomar decisiones en función de la retroalimentación constante respecto del trabajo en tiempo real de la empresa. Trabajar por proyectos y delegar de forma adecuada favorecen su tarea. La supervisión de todas las líneas de producción de la empresa, incluyendo el producto, el personal, la maquinaria, y las relaciones con los demás departamentos se favorece y se simplifica con el uso de un ERP.

Director de Marketing

No poder realizar un análisis DAFO (análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) de la compañía por no disponer de información real actualizada, confiable y accesible de la propia compañía. Esto implica conocer a la competencia y sus productos, así como la situación de nuestra empresa.

No poder implementar una campaña de marketing útil que le permita crear una ventaja competitiva duradera. La gestión de las campañas de marketing debe ser sencilla y automatizada en su mayor parte.

Requiere comprender la estructura económica del sector para identificar los segmentos existentes en el mercado y así diseñar una estrategia y una campaña de marketing que mejor se adapta a la empresa de cara al mercado objetivo final previamente identificado.

El director de marketing necesita tener un control férreo de los productos, y un conocimiento exhaustivo del personal de ventas y de los clientes y sus reacciones ante nuestros productos. También es interesante la posibilidad de implementar y dirigir las campañas de marketing (en función de la información histórica de la empresa y la aceptación de sus productos entre los clientes), así como poder desarrollar estrategias de marketing para cada uno de los productos utilizando las variables del marketing mix (producto, precio, distribución y publicidad).

Director de Compras y Logística

No poder establecer procesos automatizados de acciones de compra en función de las necesidades de cada momento y las existencias.

La ausencia de una buena coordinación con los diferentes departamentos conllevará que no se pueda suplir en tiempo real cualquier carencia de materiales y suministros en cualquier punto de la empresa, generando retardos y costes extra.

No poder mantener los contactos oportunos con los proveedores para analizar las características de los productos, calidades, condiciones de servicio, precio y pago. Tampoco puede tener una lista de proveedores alternativos para cada uno de los productos que se adquieren y que son necesarios para generar nuestro producto.

El hecho de perder mucho tiempo en el cambio de formato de todo tipo de información y documentos para trámites de cualquier índole.

El gerente de compras debe tener acceso de una forma rápida y segura a gran parte de la información de la empresa para desarrollar su labor con eficacia. Un gestor de información les facilita la tarea y los convierte en imprescindibles para la empresa. También es muy útil la automatización de pedidos de abastecimiento en función de las necesidades futuras de la empresa y el stock actual.

Director Financiero

No disponer de una herramienta que le permita de forma directa (ya tiene la información introducida) formular presupuestos, determinar costos, realizar operaciones, asientos, balances, determinar quienes obtendrán créditos, cobrar, facturar, manejar efectivo y archivar.

No disponer de una herramienta de informes analíticos aplicable a la información de la empresa en tiempo real.

No tener una base de datos unificada con datos fidedignos y actualizados que les permita realizar de forma eficiente la contabilidad, el acceso a las facturas emitidas y recibidas, el cobro a los clientes, el pago a los proveedores y plantilla, y liquidar los impuestos en las fechas correspondientes.

No disponer de un sistema eficiente de gestión de pagos y cobros, que fluya con la contabilidad a nivel de aplicación, y que actualice de forma automática el balance de situación global de la empresa.

No disponer de tiempo para obtener financiamiento (interno y/o externo) puede conllevar a la pérdida de tiempo en recopilar y generar información.

La existencia de alguna isla de información que impide ver la realidad total.

El Director Financiero necesita poder supervisar y gestionar los asuntos económico-financieros de la empresa. Disponer de un modulo de contabilidad integrado en el gestor le ahorra tiempo, y más si este módulo realiza de forma directa facturas estandarizadas, asientos contables...

Problemas genéricos de empresa y trabajador

Las empresas fracasan todos los días por una suma de pequeños errores que se traducen en la escasa optimización de sus procesos. Entre los errores más comunes podemos resaltar son:

1. El **SUPERHOMBRE**: Nadie es completamente autosuficiente ni puede pretender abarcarlo todo. Hay que saber *dividir para vencer*. Lo importante es saber cual es tu meta y rodearte de los medios (humanos, materiales...) necesarios para llevarlo a cabo. El éxito de un buen líder u hombre de negocio es saber claramente su límite para dotarse de un buen equipo que le complete. Y por lo tanto, él también mejoraría su equipo.
 - i. Hay que tener **departamentos** y rodearte de un equipo especialista en cada sección. Es importante no elegir personal sin antes capacitarlo y conocer más sobre ellos y sus retos.
 - ii. Hay que saber **dividir** el trabajo y tener la opción y capacidad de **delegarlo**.
2. No **trabajar por proyectos**
 - i. Al cliente le interesa el resultado final de la actividad global de la empresa y no el resultado de los trabajos realizados por cada uno de los departamentos. Por este motivo, es necesario adoptar una nueva visión del funcionamiento de la empresa, mas orientada hacia el cliente y hacia el resultado global: visión por procesos o **proyectos**. Esto implica una **visión horizontal** del funcionamiento de la empresa, donde las unidades organizativas (departamentos) pasan a ser consideradas como eslabones de una cadena de prestación de servicios, centrándose la empresa en el cliente y no en ella misma.
 - ii. Al separar en departamentos, cada uno de ellos se centra en la tarea que tiene asignada y pierde la visión global de las actividades de la organización. La separación entre las distintas funciones puede dificultar la comunicación interdepartamental y el flujo de actividades que se desarrollan a nivel global en por la empresa. De ahí la importancia de trabajar por proyectos y con un gestor de conocimiento.
3. No disponer de un **gestor de información y conocimiento centralizado, integral y fiable**. Recordamos rápidamente algunas ventajas de su uso para no cansar al lector con sólo los problemas:
 - i. Información centralizada; unicidad, fiabilidad e integridad de datos a los que accede cada departamento.

- ii. Sin redundancia ni pérdida de datos. Evita islas de información no conectables.
 - iii. Conexión, gestión y coordinación inter/intra departamental. Acelera la comunicación en todos los ámbitos.
 - iv. Proporciona una visión integrada en tiempo real de todos los procesos de la empresa, permitiendo el seguimiento, la supervisión y la gestión in-situ a partir de datos actualizados al instante con cuadros de mandos personalizados.
 - v. Las personas se dedican a lo que realmente saben hacer mientras el gestor trabaja al servicio de todos ellos como una máquina bien engrasada.
 - vi. En definitiva, lo que importa a los Director Ejecutivo y Director Financiero no es la tecnología que se usa, sino como esta puede influir en conseguir mayor agilidad, eficiencia y mejores resultados económicos.
 - vii. En Open Mind Systems pensamos que la gestión global e integral de una empresa requiere un gestor de Costes, un gestor de Ventas y Marketing, un gestor de RRHH, un gestor de Productividad y un gestor estratégico Administrativo.
4. Por el hecho de desaprovechar el potencial de poder hacer negocios en cualquier lugar, en cualquier momento y de cualquier forma, y si y solo si cuando, donde y en la medida en que tú seas capaz de crear las condiciones para que ocurran. Por eso hay que trabajar con herramientas que nos aseguran:
- i. Seguridad, movilidad y rapidez.
 - ii. Herramienta global solvente para todos los casos.
- b. Por no tener un contacto real y una comunicación continua y fluida empresa/cliente/proveedor.
- i. Recordarse de que sin clientes no hay negocio. Fidelizar clientes es cuestión de atinar y satisfacer sus necesidades.
 - ii. No olvidar nunca que nadie es autosuficiente y la interdependencia con otras empresas hay que tenerlas claras y resueltas en todo momento o se traducirá en problemas.
- c. No tomar decisiones en tiempo real con información verídica y actualizada de la empresa.
- i. A partir de indicadores y semáforos
 - ii. Disponer de esta información permite elaborar y valorar la estrategia e implantar medidas correctoras

Decisiones	Nivel Jerárquico del decisor	Período Temporal	Parte de la organización afectada	Grado de Repetición
Estratégicas	Alta Dirección	Largo	Toda la organización	Muy bajo o nulo
Tácticas	Nivel Intermedio	Medio	Áreas funcionales	Medio
Operativas	Unidades	Corto	Unidades operativas	Muy alto

- d. desaprovechar que la tecnología nos ayude con las operativas mecánicas.
- i. Se trata de utilizar la tecnología para organizar, automatizar, sincronizar los procesos de negocio y centralizar la información, pero lo realmente importante es que los altos mandos y la parte administrativa y gerencia aporten ideas y metas, las cuales sirvan de motivación y exigencias para obtener, al final, resultados favorables objetivamente medibles.
 - ii. La herramienta facilita la labor en todos los sentidos, pero no trabaja por ti.

HAY QUE CAMBIAR LA NUMERACIÓN EN EL PUNTO 4 DE LA PAGINA ANTERIOR, YA QUE EMPIEZA POR LA LETRA B EN VEZ DE POR LA A

4. Solución propuesta: cómo gestionar tu empresa

Desde **Open Mind Systems** creemos tener la herramienta adecuada para favorecer el éxito de cualquier empresa que esté dispuesta a realizar cambios estructurales y de filosofía.

El empresario debe dotarse de habilidades organizativas, de planificación, y control de los procesos para facilitar la labor de los integrantes del equipo. Un gran líder con visión pero sin procesos, puede hacer que su equipo se desmotive ante el desorden y la descoordinación.

Hay que integrar en la gestión empresarial estos **10 conceptos**:

1. *No hay Negocio sin clientes*
 - *El cliente es la fuente de ingreso de cualquier empresa.*
2. *Cada cliente tiene un coste*
 - *Estos costes pueden depender de muchos factores (tamaño, ubicación...) y puede ser variable en el tiempo (un clientes puede salirnos hoy muy caro pero rentable mañana).*
3. *Conocer el coste del producto/servicio que ofrece*
4. *Delimitar e interconectar sus procesos*
5. *Comprender la cadena de valor*
 - *Entendemos por valor la cantidad que lo clientes están dispuestos a pagar por lo que la empresa les proporciona y la cadena de valor es la secuencia de actividades que generan valor para el cliente final. Léase filosofía Lean. La cadena de valor es el objeto de análisis para detectar las necesidades del consumidor final.*
6. *Tener claro su margen*
 - *Con los puntos anteriores se puede conocer este margen, a partir del coste del servicio/producto y cliente, y del precio de venta*
7. *Valorar adecuadamente el poder de la información, por lo tanto la importancia de un gestor de conocimiento*
 - *Toda la información debe de ser centralizada y tener todos los departamentos interconectados. Debe haber un historial asociado y accesible que no se pueda modificar.*
8. *Poder tomar decisiones con base en la información real de la empresa en cualquier momento.*
 - *Con herramientas de toma de decisiones e informes actualizados en tiempo real.*
9. *Tener la capacidad de delegar y asentar su estrategia en decisiones complementadas en informes y semáforos.*
 - *Defina departamentos, asigne recursos y supervise en tiempo real.*

10. Llevar a su equipo a hacer lo mejor que sabe hacer y dejar que la máquina trabaje para ello.

Una vez que un Director, Líder o Mando Intermedio integre en su operativa estos 10 conceptos entonces, **Open Mind Systems** le será útil, y conseguirá optimizar su Negocio (**Enhance your Business**). Si tienes la empresa organizada en departamentos, RRHH se habrá encargado de contratar a gente cualificada para que puedas *delegar* tareas en ellos, pudiendo concentrarte en niveles superiores de la empresa. El **proceso de delegación** tiene las siguientes fases:

- a) Definir el trabajo.*
- b) Planificar.*
- c) Asignar la tarea a la persona adecuada.*
- d) Comunicar a cada integrante cual es la imagen del trabajo una vez acabado.*
- e) Establecer un plazo.*
- f) Comunicar los medios que tendrá para realizar el trabajo.*
- g) Establecer un procedimiento de supervisión.*

En **Open Mind Systems** te proponemos la que es una de las mejores soluciones que hay actualmente para la gestión de tu negocio, te presentamos **BIZ360**, una herramienta que te permite, desde cualquier sitio del mundo con acceso a Internet, gestionar total e íntegramente tu negocio a través de cualquier plataforma de acceso (Pc, móvil, tablet...).



BIZ360 es lo que llamamos una herramienta de negocio **ERP**, planificación de recursos empresariales (en inglés, Enterprise Resource Planning), y viene a ser un gestor de conocimiento especialmente diseñado para la parcela laboral empresarial, donde se integran todos los procesos relevantes de una empresa a través de la integración de la información de los distintos departamentos y áreas funcionales, lo que facilita la gestión integral de todos los recursos de la empresa. Entre los objetivos podemos destacar:

- Optimización de recursos empresariales desde un *sistema integral* (todos los departamentos de una empresa están relacionados), *modular*, *escalable* (*dimensionable* y *graduable*) y *adaptable* que trabaja con una base de datos *centralizada*.
 - Ejemplo **Integral**: El cliente de una compañía hace un pedido.

Automáticamente se desencadena un proceso de producción, control de inventarios, planificación de distribución de producto, cobranza, movimientos contables.... Si la empresa no usa un E.R.P. necesitará varios programas que controlen todos los procesos, con la desventaja de no estar integrados (información duplicada, incompatibilidad de formatos entre programas, aumento del margen de contaminación de la información (capturas de pantalla...) originándose un escenario propicio para malversaciones (islas de información). Con un ERP, el operador procesa el pedido y el sistema ERP se encarga de todo lo demás, con la información protegida y no manipulada.

- Ejemplo **Modular**: Cada empresa es diferente pero todas están compuestas por departamentos interrelacionados por la información que comparten y que se genera a partir de sus procesos.

Una ventaja técnica y funcional de la herramienta es que se encuentra dividida en módulos, instalables en función de los requerimientos del cliente. Ejemplos: Ventas, Almacén, Compras, RRHH... **Open Mind Systems** no necesita los módulos de gestión de flota y comidas, por ejemplo. El ser modular también facilita la integración por fases, reduciendo así el impacto global sobre la empresa a nivel de reingeniería para adaptar la empresa a la herramienta.

- Ejemplo **Adaptable**: La idiosincrasia de cada empresa es diferente. La particularización se realiza mediante una configuración de la herramienta que permite adaptarlo a necesidades concretas.

Una ventaja técnica y funcional de la herramienta es que se encuentra dividida en módulos, instalables en función de los requerimientos del cliente. Ejemplos: **Ventas, Almacén, Compras, RRHH...** **Open Mind Systems** no utiliza el módulo de flota y tiene parametrizado el de contabilidad a su gusto.

- *Acceso a toda la información compartida entre todos de forma confiable, precisa y oportuna (integridad de datos), de tal manera que los datos solo se ingresan una vez, y deben ser consistentes, completos y comunes para todos (los departamentos).*
- *Apoyar a los clientes del negocio, con tiempos rápidos de respuesta, eficiente manejo de la información. Todo esto permite la oportuna toma de decisiones y disminución de los costos totales.*
- *Aunque el ERP pueda tener menús modulares configurables según el rol de cada usuario de la plataforma, es un todo (programa único aunque adaptable con base de datos centralizada).*
- *En definitiva es un sistema totalmente integrado, que racionaliza y coordina automáticamente los diferentes flujos de trabajo, que permite compartir información de forma directa, mejorando la eficiencia, el seguimiento, la previsión y los niveles de productividad reduciendo costes y ofreciendo un mejor servicio al cliente.*

Uniendo la herramienta y la filosofía potenciamos nuestras posibilidades de éxito. Puesto de relieve la importancia de disponer de un gestor de conocimiento, la necesidad y la posibilidad de delegar, y la conveniencia de operar desde un cuadro de mandos que te permita trabajar por proyectos y dirigir con indicadores y semáforos desde cualquier sitio y en cualquier momento sin perder tiempo en tareas que no son productivas, usted estará en el camino del éxito.

5. CASO DE ÉXITO: De Innova a CreativeSolutions.

Presentamos a modo de ejemplo el caso de una empresa ficticia, aunque ciertos datos y decisiones que se exponen a continuación son reales. Hablaremos desde el asesoramiento que se realiza a la misma desde **Open Mind Systems** y haremos un recorrido por la historia de este caso de éxito, los problemas que hemos ido detectando y las soluciones que hemos ido proponiendo a la empresa, y esta ha terminado adoptando. La idea es que cada empresa se sienta identificada con *la forma de solucionar problemas*: unión de **filosofía** empresarial y **herramientas** funcionales que te permitan mejorar tu negocio, siendo este el hilo conductor de la solución para cualquier empresa, incluida la tuya.

En este desarrollo se incluyen un análisis financiero y un análisis empresarial

a) Origen

Innova fue una empresa fundada por Luís Manzano a principios del 2010 junto con un socio capitalista y empresario consolidado, Jesús Pinsach.

Los perfiles de los integrantes de la empresa eran muy diferentes. Por un lado tenemos a Luís, recién licenciado en Ingeniería informática, con un premio donde se reconocía sus grandes conocimientos técnicos. Por otro lado está Jesús, empresario de la vieja escuela con contactos e iniciativa propia aunque reticente a cambios en cuanto a organización empresarial.

Innova estaba dedicada, en un principio, a ofrecer todo tipo de soluciones informáticas (mantenimiento informático, gestión de redes, desarrollo software específico...) en el campo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación orientadas a Internet. En teoría la empresa estaba destinada a despegar por la calidad técnica y empresarial del personal de la empresa y por la parcela laboral que desarrollaban pero solo fue así al principio. ¿Qué puede hacer una empresa cuando no alcanza sus metas? Analizar y replantear el negocio para mejorarlos resultados.

El problema de Innova parecía empezar a ser el de cualquier empresa; falta de clientes y fidelización de los mismos, falta de liquidez e ingresos, gastos fijos elevados, dispersión laboral, crisis económica mundial, recesión... pero la cuestión no es quejarse por lo que no depende de uno, sino hacer todo lo posible en el ámbito de tu competencia para mejorar el negocio.

Una vez analizada la situación inicial de esta empresa, la pregunta que lanzamos desde **Open Mind Systems** es inicialmente la misma:

¿Qué puedo hacer yo para mejorar mi negocio?

b) Problemas y soluciones a lo largo del tiempo

Análisis financiero y empresarial de newInnova

La evolución de una empresa es vital para predecir el desenlace de la misma (éxito o fracaso). Para poder evolucionar, debemos partir de la *definición de empresa* para, así, poder definir los requisitos de la misma. En el caso de Innova este primer punto no estaba claro. *La sostenibilidad de la empresa se había visto comprometida en el último ejercicio (Albert Casanova).*

Innova estaba dividida; sin objetivo claro, sin parcela laboral específica, desbordada de trabajo por el amplio abanico al que se dedicaban y a la vez con falta de proyectos futuros. Había intrusismo laboral entre ambos trabajadores al no estar bien definidos los papeles de cada uno, habían información y tareas duplicada que impedían la gestión eficiente de la empresa y por otra parte habían facetas de la empresa que no se cubrían por desconocimiento y/o descoordinación. No había un liderazgo claro ni una dirección concreta. La realidad es sin equipo no hay éxito, máxime si no sabes hacia donde te diriges con certeza y firmeza. Pero esto solo se ve desde fuera.

Para paliar la precaria situación que se divisaba en el horizonte para el año 2012, decidieron asesorarse a nivel empresarial y, de esta forma solicitaron los servicios de nuestra empresa; **Open Mind Systems (OMS)**.

En **OMS** destacamos que la primera tarea es *definir claramente la empresa*.

En el caso de Innova hablamos de una PYME, en particular de una **start-up**, y esto ya nos indica hacia donde tenemos que ir en el sentido de las necesidades básicas de la empresa.

En **OMS** tenemos definidas unas plantillas para orientar y clasificar su negocio. Así **OMS** realiza una tarea de *asesoramiento inicial* para comprobar que todas tus necesidades iniciales están cubiertas. Por otra parte el producto es *altamente configurable*, lo que le permite adaptarse a tus *necesidades cambiantes*.

Una vez tenemos definida la tipología de empresa, definimos los *departamentos*, el *rol* asociado, y los *procedimientos de coordinación* entre los mismos.

Inicialmente eran *dos superhombres sin coordinación*. Ambos realizaban tareas de todos los ámbitos (financiero, ventas, producción, rrhh...) de tal forma que había trabajo duplicado y sin hacer a la vez: se perdía mucho tiempo verificando y coordinando y se observó que esto era poco práctico, así que les aconsejamos cambiar el estilo de trabajo.

De acuerdo con la propuesta de **OMS**, Luís comenzó a ocuparse de la parte técnica y una parte de la gerencia, mientras que Jesús comenzó a ocuparse de la parte comercial, de ventas, de RRHH y una parte de la gerencia. Aún así faltaba mucho por depurar pues, por

ejemplo, ambos hacían facturas, atendían a clientes... y esto, la duplicidad de tareas, era un error. Así OMS avaló la conveniencia de incorporar personal.

Se captaron 2 nuevos trabajadores a mediados de 2012; Carlos (perfil técnico, que da apoyo a las funciones técnicas de Luís) y Salvador (perfil administrativo), lo que permitió dos cosas importantes: por un lado se separó la parte *administrativa* de los demás roles, asumido desde este momento por Salvador y por otra entra en juego la posibilidad de *delegar*, al haber aumentado el personal cualificado de la empresa.

Una vez definidos ciertos departamentos y roles asociados y asignado a una persona (aunque sean varios a la misma persona), la empresa comienza, con ayuda de OMS, a saber cuáles son sus puntos débiles a corregir. En el caso de Innova fue un acierto la contratación de Salvador, ya que la empresa requería una persona que se encargara de recursos humanos y gerencia (sobre todo financiera) para dejar a los técnicos Luís y Carlos concentrarse en su perfil técnico mientras que Jesús se dedica a la captación de clientes y marketing de la empresa. El mero hecho de disponer de un concentrador de peticiones, en este caso Salvador a nivel empresarial y Jesús a nivel de requisitos de cliente, que se comunique con la sección técnica permite liberar a esta de cualquier tarea ajena a su perfil (administrativo, financiero, relación con clientes...) y esto potencia la eficiencia de la empresa.

Es en este momento (finales 2012) cuando aparece Pepe, un Director Ejecutivo formado por OMS, Pepe aportaba, entre otras cosas, la experiencia de la *necesidad del gestor de conocimiento*, la *definición explícita de cometidos para cada área* (división de la empresa en departamentos con roles concretos) y la experiencia laboral del desarrollo de un producto de similares características en su antigua empresa GesTar (donde desarrolló un software propio que pretendía ser un gestor empresarial completo). El perfil técnico quedaba complementado con un Director Ejecutivo con experiencia y bien formado, que tenía los objetivos claros, sabía como transmitirlos y delegar tareas en forma de proyectos supervisados. La *sinergia* provoca, llegado el momento, beneficios para todos. Las ventajas de un gestor de conocimiento global se notaron enseguida: desaparecieron las islas de información, se eliminó el tiempo de cambio de formato de información para que los diferentes programas se comunicaran, se mejoró la coordinación y el tiempo de respuesta del equipo en general, y estas fueron solo algunas ventajas inmediatas.

La filosofía comienza a ser clara y parte de la experiencia previa de Innova y de GesTar en coordinación con asesores expertos del sector como OMS, plasman las ideas necesarias (que no suficientes) para que el negocio siga a flote y pueda experimentar un crecimiento. Es preciso, pues, definir y concretar:

- *Las particularidades de nuestra empresa para diferenciarnos de las demás. Esto se traduce en una configuración de la suite empresarial.*

- *El producto que ofrecemos y el target (objetivo).*
- *La división de la empresa en departamentos bien definidos y coordinados en función de las necesidades de la misma.*
- *La posibilidad de liderar y supervisar de forma real y por proyectos la empresa, con información verídica y actualizada par asentar tu estrategia y medidas correctoras a través de cuadros de mandos personalizados.*
- *Las ventajas de un gestor de información centralizado que sea accesible, rápido y seguro.*
- *La importancia de delegar y las etapas que conlleva.*

Todo esto se traduce en una reestructuración de la empresa con una nueva definición del Business plan, del plan de comunicación, y un plan de MARKETING 2.0 (newInnova) que apoye todos estos cambios que nos permiten mejorar nuestro negocio – propio o genérico- y nuestra actividad de forma objetiva:

- *Reduciendo gastos económicos y de tiempo, maximizando el margen de beneficios económicos y emocionales. Gaste en vacaciones con la familia.*
- *Favoreciendo la comunicación en la empresa y la capacidad de reacción, agilizando la notificación y gestión inter e intradepartamental a través del gestor empresarial.*
- *Gestionando mejor su cartera de clientes, fidelizando clientes para su empresa a través de un CRM integrado en su gestor empresarial.*
- *Teniendo la sensación de control total de su negocio, o área del mismo, con menor esfuerzo, pudiendo automatizar tareas y sin temor a perder los datos.*
- *Realizando una gestión funcional eficaz de recursos en la toma de decisiones con información veraz y actualizada desde cualquier sitio, en cualquier momento y de forma segura a través de un cuadro de mandos y por proyectos; como debería ser con la tecnología disponible.*
- *Permitiendo que cada persona se dedique a lo que mejor sabe hacer, sin perder tiempo en tareas secundarias o redundantes. Facilitando la movilidad de personal.*
- *Acotando la pardela laboral: los proyectos a medida son muy costosos en recursos y tiempo aunque reportan grandes beneficios. Lo interesante aquí es centrarse en una cartera de servicios fijos, que minimicen el trabajo técnico fijo asociado a los mismos.*
- *Para el Director Técnico esta herramienta será un valioso aliado por su seguridad, su capacidad de configuración y su elevado desarrollo tecnológico entre otras características.*

Todo esto se traduce en un conjunto de beneficios, entre los que podemos destacar:

- *Control real de gastos que se traduzca en un ahorro cuantificable. Maximiza tu margen.*
- *Gestión eficiente de personal.*
- *Interacción real y efectiva con proveedores y clientes.*
- *Sistema en la nube.*
- *Menos tiempo en la gestión, más tiempo libre.*
- *Sensación de control total. Mayor control con menor esfuerzo.*
- *Automatización de tareas.*
- *No temo perder mis datos. Tengo un historial asociado a todo.*

c) Radiografía actual

Actualmente NewInnova (CreatiVeSolutioNs) intenta ser coherente con los principios teóricos (razones de ser) transmitidos por **OMS** y que definen la filosofía de la empresa. Con estos principios y apoyándose en la herramienta oportuna, han podido optimizar su empresa, mejorar su negocio. Cabe resaltar que ahora disponen de varias sedes y varios comerciales con mucha movilidad pero la escalabilidad (adecuación a la variación de la dimensión) de su negocio se ha visto potenciada con nuestra herramienta porque es especialmente beneficiosa en estos casos particulares con dispersión geográfica de sedes y personal con mucha movilidad.

Actualmente, desde **Open Mind Systems** intentamos impregnar a las empresas de nuestra filosofía, experiencia y nuestras herramientas para facilitarles el éxito empresarial.

A continuación se detalla la radiografía actual de la empresa **Open Mind Systems** para que la guía de usuario tenga sentido ya que usaremos nuestra propia herramienta de gestión a modo de ejemplo práctico. En casa de herrero, cuchillo de metal.

5.1 Empresa OMS - ¿Qué somos, como somos, que hacemos?

Open Mind Systems es una empresa tecnológica que utiliza herramientas basadas en web, propias o libres, para satisfacer las necesidades de sus clientes en su gestión empresarial.

- **Marca:** OPEN MIND SYSTEMS
- **Portafolio de productos:** BIZ360
- **Brand:** (Global) Business Efficiency, Enhance your Business.
- **Producto:** rapidez + movilidad + seguridad.

MISIÓN

Nuestra misión es ofrecer a las empresas aquellos servicios que mejor se adapten a sus necesidades, con la máxima efectividad y profesionalidad posible, ofreciendo Movilidad + Rapidez + Seguridad.

VISIÓN

Convertimos en un referente europeo en el campo de la gestión empresarial de las PYMES.

5.2 Corporación OMS - Quienes somos



Víctor Sancho, Director Técnico



Sergio Lorenzo, Relación Pública



Parfait Atchadé, Director Ejecutivo



David Ripoll, Responsable Comercial



Christian Margall, Responsable SaaS



Geline Wafo, Responsable Comunicación

5.3 Departamentos OMS

Como es de entender no todas las empresas tienen todos ni los mismos departamentos, es decir que cada empresa tiene los departamentos que mejor se ajustan a sus necesidades. También podemos encontrarnos con que algunos departamentos en según qué empresas están externalizados.

En el caso de **Open Mind Systems**, podemos encontrar:

- Dirección (Parfait)
- Gerencia. (Sergi)
- Producción. (Victor y Christian)
- Marketing (externalizado).
- Comercial - Ventas. (Luis, Parfait, Sergi y David)
- Finanzas (Parfait)
- Post venta (Geline)
- Comunicación (Geline)

Segunda parte:

Sistemas que mejoran tu negocio

Open Mind Systems

1. - Manual de usuario:

A modo de introducción, realizamos un repaso a los módulos más representativos del producto y, posteriormente se detalla cada uno de los distintos escenarios.

Mensajería



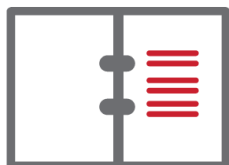
Este módulo permite a los usuarios leer y enviar mensajes (loguear notas), así como correos electrónicos. También proporciona un mecanismo de seguimiento a un mecanismo de suscripción que permite seguir los documentos y para ser constantemente actualizado sobre noticias recientes.

Calendario



Se trata de un sistema de calendario con todas sus funciones. Es compatible con un Calendario de eventos y con Eventos recurrentes. Planifica y registra de forma sencilla su actividad empresarial.

Agenda de contactos



Este módulo ofrece una visión rápida de su libreta de direcciones, accesible desde la página principal. Usted puede seguir sus proveedores, clientes y otros contactos.

Notas



BIZ360 permite organizarse con listas de tareas pendientes y notas eficientes.

Gestor de Atención a Clientes (CRM) y Proveedores (SRM)



BIZ360 consta de un módulo de atención al Cliente y un módulo de atención al proveedor. Esta aplicación permite a un grupo de personas gestionar de forma inteligente y eficiente clientes potenciales, oportunidades, reuniones y llamadas telefónicas. Así pues, gestiona tareas clave como la comunicación, identificación, priorización, asignación, resolución y notificación.

BIZ360 permite que en todos los casos se realice un seguimiento con éxito por parte de los usuarios, clientes y proveedores. Puede enviar automáticamente recordatorios, elevar (escalar) la solicitud, la activación de métodos específicos y muchas otras acciones sobre la base de sus propias normas de la empresa.

Lo mejor de este sistema es que los usuarios no tienen que hacer nada especial. El módulo de CRM tiene una puerta de enlace de correo electrónico para la interfaz de sincronización entre mails y **BIZ360**. De esta manera, los usuarios sólo pueden enviar mensajes de correo electrónico con la solicitud de seguimiento.

Gestión de Ventas



La funcionalidad ofrecida en esta área es similar a la ofrecida en el área de compras. Esta área permite:

- Creación de pedidos de venta.
 - Revisión de los pedidos en sus distintos estados.
-
- Consulta de los pedidos de venta.
 - Confirmación de envío.
Se puede definir una fecha de facturación y las condiciones individualmente en cada pedido.
 - Los gastos de envío pueden asignarse usando una tabla de tarifas donde se pueden consultar los precios de los diferentes proveedores de transporte.
 - Albaranes automáticos desde pedido.
 - Albaranes de envíos parciales.

Gestión de Proyectos (PMS)



Este módulo permite:

- Definir tareas y requerimientos de estas tareas.
- Asignar con eficiencia los recursos a los requerimientos.

- Organización.
- Comunicación automática con los partners.
- Impresión de diagramas de Gantt.

Se pueden configurar proyectos relacionados con servicios, soporte, fabricación

- Permite definir Subproyectos.
- Control de tareas y planificación de proyectos.
- Calendarios de tareas.
- Control de costes de proyectos.

Contabilidad y Finanzas



La contabilidad en **BIZ360** es de doble entrada y soporta múltiples divisiones de la compañía y múltiples compañías, así como varios idiomas y monedas.

El área de finanzas está enlazada con todo el resto de módulos de la aplicación, por lo que no solo permite llevar la contabilidad, cobros y pagos, sino que existen acciones definidas interactuando con otras áreas que optimizan la gestión global de la empresa.

Además este módulo permite llevar una contabilidad analítica presupuestaria y de costes, además de los siguientes puntos:

- Definición de la estructura del plan contable.
- Ejercicios, períodos (mensuales, trimestrales).
- Definiciones de impuestos (IVA, recargo de equivalencia, retenciones IRPF).
- Plazos de pago.
- Liquidaciones.
- Procesos automáticos de Cierre del año

Gestión de Compras



Esta área permite:

- Realizar el seguimiento de tarifas de sus proveedores y convertirlas en órdenes de compra.
 - **BIZ360** tiene varios métodos de monitorizar factura y realizar el seguimiento de la recepción de materiales
-
- Gestionar entregas parciales del proveedor y mercancías faltantes.
 - Gestión de reclamaciones a proveedor por retrasos en la entrega.
 - Las reglas de reabastecimiento de mercancía del sistema permiten generar borradores de pedidos de compra (Necesidades de compra) automáticamente.
 - También es pueden configurar para que se ejecute un procedimiento totalmente ajustado a las necesidades de compra marcadas por el área de fabricación.

Facturación, Cobros y Pagos



BIZ360 permite cualquier combinación de creación de facturas desde pedido o albarán. Un pedido varios albaranes, un albarán una factura, un albarán varias facturas... etc. Igualmente se pueden configurar todas las formas de cobro o pago que utilice la empresa (Giros, pagarés, transferencia, confirming, factoring...

- Configuración de formas de pago de Clientes o cobro de proveedores.
- Facturas automáticas desde pedido o albarán.
- Generación automática de efectos de cobro y pago.
- Remesas de recibos (CSB19, CSB58), órdenes de pago o transferencia (CSB34).
- Importación de extractos bancarios (AEB43).
- Envío telemático de remesas al banco.
- Conciliación bancaria automática.
- Gestión de bancos propios, bancos de Clientes y bancos de proveedores.

Sistema de Gestión de almacenes e inventarios (MRP)



En este módulo se pueden gestionar aspectos como:

- Gestión de almacenes en distintas ubicaciones (poblaciones).
- Ejecución de las órdenes de empaquetado generadas por el sistema.
- Ejecución de envío con albaranes de entrega y cálculo de los gastos de envío.
- Gestión de lotes y números de serie para trazabilidad.
- Cálculo de niveles teóricos de stock y valoración automática de stock.
- Definición de reglas para reabastecimiento de stock.

Campañas de Marketing



El módulo de marketing de **BIZ360** permite diseñar y realizar el seguimiento de campañas de marketing y mailings a distintos tipos de actores que intervienen en el funcionamiento de cualquier empresa (clientes, proveedores, contactos, etc.).

Gestión de Recursos Humanos



El módulo de gestión de recursos humanos ofrece la siguiente funcionalidad:

- Gestión de empleados y calendario de vacaciones.
- Gestión de contratos de empleados
- Gestión de beneficios.
- Gestión de ausencias.
- Gestión de Procesos de reclamación.
- Gestión del rendimiento de empleados.
- Gestión de perfiles y responsabilidades de los empleados.

Estadísticas (Dashboards y pantallas de análisis avanzado)



BIZ360 cuenta con información estadística dinámica para finanzas, proyectos y fabricación, además de facilitar información, sirve para organizar el trabajo de un usuario o empleado. Particularice su tablero y disponga de toda la información actualizada que considere relevante a golpe de vista.

Gestor Documental



Este gestor permite organizar la información asociada a la empresa como por ejemplo:

- Planos en hoja de ruta o productos.
- Pedidos escaneados de los clientes asociados al pedido registrado en el **BIZ360**.
- Contratos firmados escaneados, asociados a un proyecto, pedido de venta o Cliente...

A continuación se muestran uno a uno los diferentes escenarios de forma exhaustiva para los diferentes usuarios en función de la pestaña. Algunos usuarios, en función de su política y permisos de acceso, no podrán acceder a algunos módulos. Los módulos explicados por orden serán:

- *PRIMEROS PASOS: F.A.Q.'s*

- *MENSAJES*

- *PORTAL*

- *VENTAS*

- *PROYECTOS*

- *CONTABILIDAD*

- *COMPRAS*

- *ALMACÉN*

- *MARKETING*

- *RECURSOS HUMANOS*

- *CONOCIMIENTO*
- *HERRAMIENTAS*
- *INFORMES*
- *CONFIGURACIÓN*

En primer lugar comenzaremos con un capítulo 0 de iniciación, que denominamos primeros pasos y que te permitirá familiarizarte con el entorno y la operativa básica. En este capítulo se resuelven las F.A.Q.'s.