

## ENRIQUE RUIZ:

### “Nuestras aplicaciones son el brazo móvil de los sistemas de gestión”

Enrique Ruiz es Consejero delegado de mTactics, compañía especializada en aplicaciones móviles a empresas.

#### ¿Qué ofrece mTactics?

mTactics es una compañía tecnológica especializada en la movilización de datos corporativos para usuarios que ejercen su actividad fuera de la empresa, tales como comerciales, servicios técnicos, transportistas, agentes de seguridad... En todas estas actividades el acceder a datos desde el lugar donde se desempeña la actividad supone un gran valor añadido tanto para la empresa como para el usuario, ya que ambos agilizan procesos de negocio críticos (facturación, *dispatching*, confirmaciones...). Y en el caso del usuario en movilidad, le permite un acceso más cómodo y un mayor conocimiento de su cliente.

Por ejemplo, un caso típico podría ser el de una empresa farmacéutica que ha invertido en un ERP que permite gestionar distintas áreas de la empresa y desea que dicho ERP sea accesible para las distintas líneas comerciales que posee. mTactics permitiría que estos comerciales accedieran a su ERP corporativo, realizando consultas, reportando datos, modificando información, etc. Los beneficios para la empresa son claros, ya que los ciclos se acortan, el usuario móvil posee una mayor información y la rentabilidad sobre la inversión realizada en el ERP se mejora al dotarla de nuevas funcionalidades y hacerla accesible a un mayor número de usuarios.

#### ¿Qué modelos de sistemas de gestión ERP más utilizados os encontráis a la hora de implantar vuestras tecnologías?

Básicamente podemos clasificar los modelos de sistemas de gestión en función del tamaño de la empresa. Las grandes empresas suelen trabajar con tres o cuatro sistemas de ERP, sistemas que además tienen una fuerte presencia internacional y que permite a multinacionales homogeneizar de manera global sus sistemas de gestión. Las medianas empresas suelen optar por proveedores de menor tamaño, con un carácter más local o especializados en una determinada actividad (moda, reprografía, alimentación...).

Cabe reseñar el movimiento que desde hace unos años están realizando ERPs hasta ahora especializados en grandes empresas por acercarse hacia las Pymes, creando productos especialmente diseñados para atender las necesidades de este tipo de empresas.

#### ¿Podría plantearse que estas aplicaciones móviles son la continuación del ERP fuera del ámbito de la empresa?

Exactamente, las aplicaciones desarrolladas por mTactics son el brazo móvil de los sistemas de gestión de las distintas empresas. Todas nuestras aplicaciones permiten conectarse de forma nativa con los distintos ERPs, de manera que tanto para el usuario en movilidad como para la empresa esta conexión se realiza de manera totalmente transparente.

adaptar todos los procesos de negocio a esta aplicación. Esto puede resultar, en algunas ocasiones, un proceso complejo y difícil, pero no imposible.

Antes, durante y después de la implantación de un sistema ERP se deben tener claros los resultados a obtener. La instalación de un sistema ERP no servirá para nada si el enfoque no es el adecuado. Un claro ejemplo de este caso se encuentra en la empresa norteamericana Hershey's, fabricantes de chocolates y alimentos. En el año 1999, debido a un mal planteamiento de la aplicación del sistema, surgieron problemas operativos, lo que ocasionó grandes retrasos en los pedidos de Halloween y Navidad. Como resultado de esta situación las acciones de la compañía llegaron a caer un 27%.

Sin duda, una de las claves del éxito de la aplicación de este sistema es la formación y entrenamiento del personal que deberá utilizar este sistema día a día para el desarrollo de su trabajo. La implanta-

ción de un sistema de gestión ERP constituye un nuevo enfoque de la gestión administrativa y tanto el personal como la filosofía de la empresa deben adaptarse a este cambio.

El mercado cuenta con infinidad de sistemas ERP, pero los principales proveedores son:

**mySAP ERP.** Uno de los máximo exponentes del ERP, combina el software para la planificación de recursos empresariales con una plataforma flexible y de tecnología abierta.

**ERP de Microsoft Software.** Uno de los más utilizados después del SAP. No es tan complejo y completo.

**Oracle.** Esta compañía Norteamericana desarrolla y comercializa este tipo de aplicaciones desde 1987. En el año 2005 se hizo con el control de PeopleSoft, empresa que, a su vez, había adquirido en 2004 el control de JD Edwards. Por lo que Oracle comercializa tres paquetes de ERP: Oracle e-Busi-

ness Suite, PeopleSoft Enterprise y JD Edwards EnterpriseOne/World.

**FAS-5 de AS Software.** Este programa ofrece al sector industrial la posibilidad de tener un control total del proceso productivo. Incluye un modelo de gestión de Mantenimiento Preventivo y Correctivo, así como una solución de control de calidad.

**Sidex.** Ofrece soluciones ERP para talleres e industrias de proyectos específicos como robótica, neumática, hidráulica, estructuras metálicas...

#### Adaptación al cliente con CRM

Ante la creciente necesidad de las empresas de fortalecer las relaciones con sus clientes, la tecnología ha creado la aplicación CRM (Customer Relationship Management), que permite gestionar las relaciones con los clientes, entendién-