

Un mundo práctico y poderoso para los negocios con sistemas de información móviles

Por Miguel A. Orea R.

Hoy mas que nunca adquiere vigencia el dicho norteamericano "Do it" (hazlo), porque ya no hay pretextos que valgan tanto como para dejar de hacer nuestro trabajo rápido y bien, tanto nosotros como nuestros colaboradores, contamos ahora con poderosas herramientas móviles, desde el popular **Celular**, el **PDA**(Asistente Personal), el **Handheld** (Computadora portátil) hasta los poderosos y muy completos **Smartphones** (Una fusión conveniente entre el celular y el Handheld) lo que nos mantienen perfectamente comunicados e informados para que tomemos decisiones oportunas aún cuando estemos fuera de nuestro lugar habitual de trabajo o porque nuestro trabajo es estar en movimiento en el campo mismo de las acciones.

En mi observación no me di cuenta del poder de estas herramientas, hasta que vi lo que era posible lograr con ellas, y una aplicación apropiada, por lo que me gustaría platicarles algunas de mis experiencias.

Sistema de venta directa

¿Quién no tiene necesidad de vender? Productos, servicios, ideas, conceptos, o mínimo su imagen o personalidad, pues bien, he visto la poderosa arma (perdón herramienta) que puede ser el computo móvil para vender, sobre todo si se utiliza para intercambiar información en tiempo real con la base de datos de la organización.

Estuve en contacto con un distribuidor de productos de consumo que puso en práctica aquel viejo refrán que dice "¿Si la montaña no va a Mahoma? Mahoma ira a la montaña" y decidieron abandonar por mucho el viejo cliché, de sólo vender detrás de un mostrador y se lanzaron con ventas a domicilio a través de preventistas con el compromiso de surtir su **pedido completo** en menos de 4 horas o recompensarlo con un penalización (Un monto determinado en mercancía) claro que esto resulto muy atractivo para su clientela, pero ¿Cómo lograrlo sin morir en el intento?

Los que invertimos en negocios lo hacemos para ganar no para perder, pues bien, se logró involucrar al equipo de trabajo con las metas, se equipo de Smartphones a cada vendedor y handhelds a los despachadores, y se les dio

acceso a un sistema de información móvil (programa), la que provee de información ubicua en tiempo real como la siguiente:

- Precios y existencias actualizados al segundo, y en el lugar mismo de la venta.
- Estado de cuenta, datos generales y estatus del cliente.
- Clientes a visitar según ruta y horario.
- Ofertas y promociones del día.
- Estatus de pedidos, confirmado, surtido, embarcado, entregado, pagado y devoluciones.

Pero todo esto se logra sin la necesidad de molestas interrupciones por sincronizaciones o actualizaciones ya que se logra mantener todo al día (perdón al segundo) a través de comunicaciones de última tecnología en tiempo real que sólo le cuesta entre \$100.00 y \$250.00 (Pesos mexicanos) por usuario, por un volumen total de entre 5000 y 10000 transacciones mensuales, la verdad me parece una maravilla, aún cuando no todos estén de acuerdo, sino habría que preguntarles a los competidores de esta organización.

Control eficiente de logística.

¿Quién no tiene la necesidad de tener controladas las situaciones estándar de su negocio? Pero aun mas las situaciones extraordinarias, para poder tomar decisiones oportunas, y dar solución antes de que nos afecten aun mas.

Esta experiencia es el control logístico de un centro de distribución, que ya hace maniobras y tiene listos los camiones para viajar en menos de la mitad del tiempo anterior.

Con el uso en el centro de distribución de handhelds inalámbricas (Wi-Fi® de acceso local), complementado con Smartphones para las área de ventas y compras, Se logró coordinar mucho mejor las cargas de trabajo, ya que ahora los compradores móviles realizan su rol con información ubicua en tiempo real, que les da acceso a existencias reales, demanda acumulada, precios de competencia, pedidos sugeridos espontáneos, o nivelación de inventarios oportuno, generados a ultima hora por los gerentes de punto de venta, para cubrir cambios imprevistos en las ventas y las existencias. Y sin importar si se localizan en su oficina, en una bodega, o en la feria del proveedor al otro lado del país, en cuanto terminen de negociar y documentar electrónicamente (captura sin errores en su Smartphone), la compra será enviada automáticamente al centro de distribución, en donde saben al momento la carga de trabajo que se ha generado, dando certeza de contar con espacio para maniobrarla en una fecha determinada, o se deberá reprogramar con el proveedor incluso a fechas anteriores.

Generando un ciclo ininterrumpido y permanente de retroalimentación de información entre las áreas involucradas, en beneficio de la administración del tiempo, provee de los siguientes beneficios entre muchos otros:

- Control de espacios con estadísticas y pronósticos para todo un periodo de tiempo.
- Control de ajustes y desviaciones en tiempo real por errores y retrasos de proveedores.
- Control de tiempos y movimientos en tiempo real para maniobras de carga y descarga.
- Control de entregas y recepción.

También hubo otras mejoras tangibles y buenos resultados en otras operaciones.

- El reparto local se redujo en 75 % aprox. de 24 horas a entre 5 y 6 horas.
- El reparto foráneo de tres días en promedio bajo a sólo; al día siguiente.
- Se ganó la ventaja de poder descargar mercancía más rápido y cobrando por la maniobra.

Generó beneficios intangibles, como orgullo y satisfacción del personal, redundando en mejorar la participación en su trabajo. También en Clientela satisfecha con la calidad del servicio creando mayor lealtad, agradecimiento y el lógico aumento de sus compras.

Ventas de seguros aseguradas.

Ahora la experiencia es que lo que menos tiene seguro una aseguradora es el cierre de ventas, y estas saben que existen momentos de acierto del vendedor y lasitud o complacencia de su cliente, y esta listo para firmar aquí y ahora, y si no se tiene la tecnología para aprovechar la oportunidad, el momento puede pasar y no regresar, al menos en un buen tiempo o ser aprovechado por la competencia, la gran solución fue un sistema información móvil que le permitió lo siguiente:

- Mejorar la capacidad de acierto y tiempo de respuesta del personal de ventas.
- Cotizaciones y cálculos según perfil del cliente y planes deseados.
- Mayor numero de opciones económicas para el cliente, en su cotización.
- Captura inmediata y verificada por el cliente sin necesidad de recapturas y sus errores.
- Control en tiempo real de ventas, prospectos, avances, negociaciones y citas.
- Cierre inmediato de la venta, con impresión de pre póliza para aseguramiento inmediato.
- Reemplaza y/o disminuye importante cantidad de documentos, papelería y sus controles.

La opinión de esta aseguradora sobre la experiencia de esta solución móvil, fue de gran aceptación ¿y cómo no? si esto le permitió un crecimiento mayor a lo planeado, sin aumentar su plantilla de vendedores. El comentario sobre esta tecnología fue, que están buena como un seguro porque *"Mas vale contar con ella y no necesitarla, que necesitarla porque la tiene la competencia"*.

Fracasos e ineficiencias

Pero para ser sincero con ustedes no todo lo que he visto son grandes éxitos, también he visto algunos fracasos o en algunos casos algo muy cerca de serlo, y aquí esta mis comentarios y observaciones al respecto:

Algunos han sido víctimas de implementaciones muy costosas en tiempo y/o dinero, y esto a mi criterio ha sido por irse a los extremos, o muy ortodoxos y "Prácticos" (costoso pero seguro) dejándolo todo en manos de proveedores representantes de los grandes operadores y marcas, lo que en la mayoría de los casos representa también grandes gastos (hay que pagar la marca), o con "el hay se va", con el único objetivo de hacerlo uno mismo para "ahorrar", con la mucha o poca experiencia de su departamento de sistemas, resultando todo esto en una solución mal planeada, lenta de implementar, llena de gastos por parches, interrupciones y mantenimientos que en el diseño y planeación correcta del sistema, incurriendo en gastos de operación por ineficiencias en el manejo del recurso en lo caro de la solución que obviamente son las comunicaciones (los operadores telefónicos felices) o simplemente le racionalizan el recurso al usuario, derivando en un uso limitado ya que le costara lo que se exceda.

Respuestas

Bien ¿Qué hay que hacer? Pues aunque no creo que se necesiten mis concejos, no estaría mal recordar algunos puntos importantes (para hacer la tarea correctamente).

Lo primero es lo primero, esto es por negocio y debemos decidir con mentalidad siempre fría, sin emociones, sin modas y menos por imitación, si a la competencia le fue bien con una solución así, bien, pero no necesariamente a nosotros también.

Como esto de los sistemas de información móvil es muy reciente y a la vez muy técnico (para gurús), y no contamos con personal actualizado en **Informática Ubicua en tiempo real** (nombre técnico que se le da a automatización de los sistemas de información móviles) debemos concentrarnos en el "qué hace", y dejarle a los expertos el "cómo, cuándo y dónde lo hace", claro vigilando los costos de todo.

Para este tipo de soluciones dependientes del conocimiento y la aplicación de avanzadas tecnologías de la informática y las comunicaciones y su repercusión en el funcionamiento, competitividad y éxito del negocio, no sería prudente canalizarlo por nuestro habitual sistema de adquisiciones (compras) con simples cotizaciones, lo conveniente es formar un equipo multidisciplinario con personas que se consideren de criterio y que represente bien a cada una de las áreas a involucrar en la solución y ponerlas a trabajar con un líder coordinador que nos de cuentas de avances logrados, y que deberá hacerse responsable de lo siguiente:

- ✓ Capacitación y orientación - Para el grupo de trabajo sobre la finalidad del proyecto.
- ✓ Pláticas y demostraciones.- Para saber lo que requerimos y cómo debe funcionar, no hay como pedir a proveedores pláticas y demostraciones sobre el tema. recordando lo que dijo Don Norman, *"el usuario no sabe realmente lo que quiere hasta que lo prueba"*.*.
- ✓ Especificar el proyecto – Definir individualmente y por equipo metas y objetivos a lograr.
- ✓ Costos de inversión – Lograr mínimo tres proveedores, con propuesta técnica y económica.
- ✓ Estudio y valuación de las propuestas - individualmente y en equipo
- ✓ Evitar en lo posible sesgos por intereses creados, amistad o parentescos.
- ✓ Exponer la propuesta ganadora según el y su equipo mas estos estudios por Proveedor:
 - TCO (Total Cost of Ownership) costo total de propiedad y/o
 - ROI (Return Of Investment) retorno de la inversión y
 - Relación costos beneficios y riesgos probables.
- ✓ Plan de implantación e implementación.
- ✓ Revisión curricular, contractual e implicaciones legales y contables con cada proveedor.

Costos de propiedad - Éste es por mucho, el más relevante de los parámetros, ya que de esto depende el éxito de la implementación. Debemos poner mucha atención en cuánto nos costaría mantener funcionando esto todo un año para calcular nuestro retorno de inversión (cuidado con costos ocultos en tiempo o dinero), y en cuándo se estima la vida útil costeable antes de requerir nuevas inversiones (en años).

Retorno de inversión – Éste es el beneficio que obtendremos por cada unidad monetaria invertida en tecnología durante un periodo de tiempo determinado. Debe utilizarse para analizar la viabilidad de un proyecto y medir su éxito. En épocas de crisis, es fundamental que cada céntimo invertido en tecnología regrese, y de ser posible, acompañado de más.

Costos de inversión - Esto nos debe decir cuánto nos va a costar poner a funcionar el proyecto, y en qué tiempo, y vigilar si existe la necesidad de hacer otras inversiones a mediano o largo plazo.

¿Cuál es la relación costo-beneficio? Y ¿Cuáles son los riesgos?, es muy importante ver los beneficios por separado, los tangibles en pesos y centavos, pero también los intangibles para detectar sus repercusiones en imagen, lealtad, satisfacción a clientes, proveedores y al personal, nivel de compromiso e involucramiento que se puedan dar de éstos. Medir las posibilidades de fracaso y sus repercusiones.

Plan de implantación e implementación - Aquí debemos tener mucho cuidado de ver si estos costos están incluidos por el proveedor, o se lavará las manos cobrándonos por hora y dejará estos tiempos a la deriva en la justificación de que depende de los resultados de nuestro personal, lo aconsejable es dar un anticipo e involucrar al proveedor en darle seguimiento a la interface (middleware) si quiere ver el resto de su dinero, que generalmente depende de nuestro departamento de sistemas y en algunos casos cuando nuestro sistema es cerrado dependerá del proveedor original (programador) de nuestro sistema.

Conclusión

Si logramos que se haga con calidad la tarea, lograremos convertir a los sistemas de información móvil (informática Ubicua en tiempo real) en un aliado estratégico para las operaciones móviles de nuestra organización, sean estas internas o externas, locales o remotas, y ganarle con ventajas competitivas, ahorros y valores agregados a nuestra competencia.

*Don Norman o Donald A. Norman profesor retirado de Ciencias Cognoscitivas de la Universidad de California y actualmente profesor en Ciencias de la Computación en la Universidad NorthWestern.

Si requiere información de algunos proveedores, mándeme un correo electrónico indicándome el tipo de solución que busca, es muy probable que tenga información que le pueda ser útil. maorear@gmail.com.