

NaN-tic

Perquè vols canviar, i canvies.

Primer diccionari del software d'empresa

Les 150 paraules de tecnologia i negoci
que has de conèixer

Sabem que el procés per triar una eina de gestió empresarial pot ser complex: processar informació, ponderar criteris i opinions, i prendre la decisió final. No cal complicar-ho tot plegat amb un vocabulari tècnic desconegut i a voltes incomprensible. Per això, a Nan-Tic hem fet el **Primer Diccionari del Software d'Empresa**, amb més de 150 conceptes que et poden ser molt útils en el procés per prendre decisions encertades i sense malentesos.



ACTIUS

Són els elements físics, com ara la maquinària, els immobles o els vehicles, que s'utilitzen en l'empresa com a suport de la seva activitat, o sobre els que s'ofereix qualsevol tipus de servei, com ara la instal·lació o el manteniment. Convé tenir-ne tota la informació al dia per poder gestionar-los, seguir-los i si s'escau interconnectar-los adequadament.

ACTUALITZACIONS

Les actualitzacions són addicions al programa que acostumen a servir per evitar o corregir problemes, augmentar la seguretat o estabilitat, o bé per millorar-ne el seu rendiment. Són totes aquelles petites modificacions que es fan entre versió i versió per millorar el software. Habitualment l'usuari pot configurar l'opció d'instal·lació manual o automàtica.

ADAPTACIÓ

Concepte essencial. L'adaptació són totes aquelles modificacions sobre el software per incorporar o modificar elements claus pel funcionament de l'empresa. L'adaptació perfecta sempre parteix d'un bon anàlisi de necessitats i continua amb una bona feina de programació per ajustar l'eina al què demanda l'usuari. Cal retenir la idea general que quan menys adaptació hi hagi del programari a l'empresa, més s'haurà d'adaptar l'empresa al programari. En aquest sentit, les eines en codi obert sempre permeten un marge d'adaptació molt superior a les solucions privatives.

ALBARANS

Els albarans són un mecanisme que acredita el lliurament o retorn d'un producte o servei a un client. Són una eina útil però, al mateix temps, poden afegir complicacions a tot el procés de facturació, atès que s'han de poder associar a una o varies factures. Amb Tryton, per exemple, ens hem esmerçat molt perquè els formularis de cerca permetin enllaçar ràpidament les factures associades a cada albarà.

ANÀLISI DE DADES

Analitzar les dades que gestiona una empresa serveix per obtenir una fotografia a temps real de la situació i per descobrir-ne les seves debilitats i oportunitats. Cada vegada més, les empreses demanen solucions de business intelligence per capturar de forma automàtica les dades que tenen els programes de gestió i transformar-les en informació molt valuosa per prendre decisions. Si t'has d'instal·lar un ERP o canviar el que ja tens et recomanem que apostis per algun que ja integri aquest tipus de solució per crear les teves vistes i anàlisis personalitzats. Veure business intelligence o basic business intelligence.

APPLE

Veure Mac.

ASSENTAMENT COMPTABLE

És el registre que es fa en els llibres de comptabilitat de qualsevol fet econòmic que modifica el patrimoni d'una organització. Tot i que és un concepte força restringit als responsables i tècnics de comptabilitat, és important que els ERPs incorporin opcions per facilitar i automatitzar aquesta feina eliminant qualsevol opció d'error humà en la incorporació de les dades.

ASTERISK

Líder mundial en plataformes de telefonia en codi obert. Altament recomanable per qualsevol companyia que vulgui estalviar en trucades i integrar-ho amb la resta d'eines informàtiques de gestió open source. Veure Centraleta telefònica.

ATRIBUTS

Són les diferents característiques que té un determinat producte. Poder separar-los i controlar-los sense haver de recórrer a la programació pot oferir grans avantatges posteriors, especialment en el procés d'inventariat o de venda.

B

B2B

La manera moderna de definir els negocis entre empreses, si bé l'origen del terme es remunta a finals dels anys 70 per definir l'enviament de documents per mitjans electrònics. Potser ja no s'utilitza tant com fa uns anys, però el concepte business-to-business s'ha consolidat i encara és molt freqüent. NaN-tic és un bon exemple d'empresa que presta serveis a empreses. Nosaltres fem B2B.

B2C

L'expressió germana de B2B és B2C. Es refereix al business-to-consumer, és a dir, als negocis d'empreses amb consumidors finals. En línies generals s'utilitza l'expressió quan el target de l'empresa són grans col·lectius d'individus. Nosaltres no fem B2C.

BACK-UP

Veure Còpia de seguretat.

BASE DE DADES

Segons la Viquipèdia, una base de dades és un conjunt de dades organitzades segons una estructura coherent, i accessibles des d'un o més programes o aplicacions. En definitiva, és a un ERP el que la benzina a un motor. Tenir les dades ben estructurades és el primer pas (d'uns quants) per la gestió correcta i eficient d'una empresa.

BASIC BUSINESS INTELLIGENCE (BABI)

És l'eina d'anàlisi de dades que incorpora Tryton i que permet a l'usuari obtenir valuosa informació del funcionament de l'empresa a temps real i en qualsevol dispositiu. Veure anàlisi de dades o business intelligence.

BOTIGA ONLINE

El creixement exponencial de les vendes de productes per Internet ha disparat la creació de botigues a la xarxa. Les solucions d'e-commerce més importants del mercat com Prestashop, Magento o OSCommerce han estat desenvolupades en codi obert. En qualsevol cas, si estàs pensant en arrencar un projecte que inclogui la venda online et recomanem que et plantegis l'adquisició d'algun producte que atengui les necessitats conjuntes de gestió i de venda per Internet. T'estalviaràs moltes duplicitats (i diners) en adaptacions. Veure e-commerce.

BPM

Un nou acrònim procedent de l'anglès i de l'expressió Business Process Management. Bàsicament fa referència a una eina informàtica que ajuda a les empreses a millorar i escurçar els seus processos per garantir un servei més eficient i productiu. És a dir, és un software que permet veure tots els processos que hi ha en una organització i proposar alternatives de millora. En definitiva... és allò que a vegades trobem a faltar tant a l'administració.

BPMN

Per si l'acrònim anterior no era prou difícil de retenir, n'apareix un altre pràcticament calcat i vinculats entre sí. En aquest cas és el Business Process Model and Notation. Es tracta d'un model gràfic estàndard per dissenyar i modelar els processos de negoci, o com agrada dir als anglosaxons, el workflow. El model es va crear per facilitar la feina dels analistes d'organitzacions, que gràcies al sistema BPMN poden detectar ràpidament els punts forts i els punts febles en els processos de gestió de qualsevol organització.

BUSINESS INTELLIGENCE

Són les eines informàtiques que faciliten l'anàlisi de negoci a partir de les dades que té la pròpia organització. Veure anàlisi de dades o Basic Business Intelligence.

BUSINESS ONE

És el producte estrella de la companyia alemanya SAP per a la gestió de PIMES. És un programa privatiu que es ven amb el tradicional sistema de llicències i que està força estès entre moltes companyies. Ofereix moltes prestacions però a canvi d'un preu força alt, i això sense comptar amb les personalitzacions que cada organització pugui arribar a necessitar.



CARTERA

Pot fer referència al grup de productes, serveis o marques que ofereix una companyia als seus clients, o bé a l'estat de la tresoreria. En aquest últim cas és altament recomanable confiar en solucions que permetin un control i previsió tant de les factures pendents de cobrament com de pagament.

CENTRALETA TELEFÒNICA

Tothom sap què és una centraleta telefònica però molta gent desconeix que hi ha un software en open source que pot convertir qualsevol ordinador en una sofisticada centraleta de comunicacions. El programa es diu Asterisk, i el millor de tot és que permet una senzilla integració amb ERPs en codi obert com Tryton per explotar les seves capacitats com la VoIP o videoconferències. A tenir-ho en compte. Veure Asterisk.

CERQUES

Quantes més coses fa una eina, quantes més prestacions ofereix, quanta més informació concentra i acumula, més difícil es fa trobar-la. A no ser que disposi d'un important motor de cerques. Sembla un tema menor, però trobar amb rapidesa allò que necessites pot acabar tenint molt valor.

CICLE DE VIDA

És el temps que una eina ens pot donar servei sense penalitzar-nos perquè hagi quedat desfassada. En el cas del programari privatiu, aquell software que es compra i ens el quedem amb propietat, el cicle de vida és limitat i cada vegada més curt. Difícilment, la mateixa eina que comprem avui ens servirà d'aquí uns anys. Aquest és un dels motius pels quals el mercat està oferint cada vegada més solucions en mode SaaS (contractació de servei) y en codi obert. La capacitat d'evolució d'una eina és clau per assegurar un retorn de la inversió.

CITRIX

Per norma general, les empreses que aposten pel programari lliure acostumen a tenir una mirada oberta, i moltes d'elles també han facilitat el teletreball a alguns dels seus empleats. Moltes d'aquestes companyies han utilitzat els serveis de Citrix Systems, una empresa especialitzada en la virtualització de servidors i en les connexions entre ordinadors via escriptori remot. És també un dels serveis que utilitzem a NaN-tic i que en alguns casos recomanem als nostres clients.

CLIENT

Una paraula que en l'àmbit d'empresa s'utilitza per definir una cosa, i en l'àmbit informàtic per definir-ne una altra que no té res a veure. En economia els clients són les persones o empreses que usen els serveis d'un professional o d'una altra empresa. En canvi, el client o el client-servidor, és aquell equip que demana qualsevol tipus de recurs a un

servidor informàtic. El correu electrònic o l'accés a Internet són bons exemples de relació client-servidor.

CLOUD

Veure núvol.

CODI FONT

És el llenguatge que fa funcionar una aplicació informàtica. Tots els programes tenen codi font, però no tots el deixen veure. La característica principal del l'open source és que compta amb un tipus de llicència que el permet veure, modificar, adaptar, aprofitar i distribuir sense restriccions. En els programes privatis és completament inaccessible, cosa que deixa l'usuari a mans del distribuïdor del producte.

CODIS DE BARRES

El codi de barres és un sistema d'identificació numèrica de productes. Té la gràcia que està adaptat per poder ser llegit ràpidament amb un dispositiu òptic. En el cas de les empreses i comerços que s'estiguin plantejant el canvi o adquisició d'un ERP és essencial que reclamin la possibilitat d'introduir els articles de forma manual o amb lector de codis de barres. La gestió de l'estoc, del magatzem i la facturació posterior de les vendes serà infinitament més àgil. Per cert... els populars codis QR també són un tipus de codis de barres.

COMANDA

La definició clàssica d'una comanda és la petició de compra que un client fa a un proveïdor per tal que aquest li subministri els bens o serveis sol·licitats. En el fons, la comanda és l'element que activa tot el procés de producció, distribució i venda, i per tant quelcom que cal controlar ben de prop. Els negocis que tenen un alt volum de comandes, que tenen comandes d'importants molt importants, o que passen molt de temps entre que les reben i les poden servir, precisen d'eines de gestió eficaces. Un dels aspectes que cal exigir a aquest tipus d'eines és la possibilitat de mantenir al client informat puntualment de l'estat de les seves comandes.

COMERCIAL

El departament comercial és el responsable de convertir les oportunitats de negoci en vendes. És el que remata la feina del departament de màrqueting i el que garanteix, ni més ni menys, el creixement de la companyia. És important que aquest departament estratègic disposi de les eines indicades per poder optimitzar la seva feina i garantir uns bons resultats a l'organització. Disposar d'un ERP que ja integra un CRM propi és altament recomanable, atès que, per exemple, permet calcular objectius, comissions i marges; ajuda a analitzar i classificar la ràtio d'oportunitats de negoci convertides en vendes; fa un seguiment de totes les accions... I tot amb perfils i permisos adequats a cada usuari.

COMISSIONS

Cada vegada més els negocis es basen en comissions a aquells tercers que ens acosten a nous clients. Establir sistemes fiables, rigorosos i automatitzats de càlculs i seguiment de comissions pot permetre a una empresa incrementar els seus beneficis de forma sensible. A tenir en compte a l'hora de triar una eina de gestió empresarial.

COMPTABILITAT

El control o el descontrol d'una empresa. Que sigui una cosa o altra depèn, en gran mesura, de l'eina que es disposi per gestionar-ho de forma eficient i rigorosa. Una mala gestió comptable pot suposar pèrdues econòmiques i de temps molt crítiques. Tampoc és gens recomanable duplicar aplicacions o traspasar manualment aquest tipus de dades tant sensibles entre diferents solucions informàtiques. La recomanació és apostar per eines que integrin la comptabilitat empresarial per evitar duplicitats.

COMUNITAT

En l'àmbit del programari lliure és tot aquell col·lectiu de gent que, d'una manera o altra, utilitza o desenvolupa un mateix software i contribueix en la seva millora. La comunitat d'usuaris i desenvolupadors és el laboratori d'i+d+i dels programes en open source, atès que garanteix aproximacions diferents i contínues a les necessitats del software. En general, quan més gran i més activa és la comunitat, més codi disponible i més prestacions ha d'oferir el programa.

CONNEXIÓ REMOTA

Tota la informació d'una empresa s'emmagatzema en un servidor que pot estar a les mateixes instal·lacions de la companyia o al núvol. La connexió remota és el que permet accedir a aquesta informació des de qualsevol dispositiu que tingui connexió a Internet.

CONSULTORIA

El procés d'implantació d'un ERP en una empresa sempre passa per una primera fase de consultoria. L'objectiu és diagnosticar adequadament quines són les necessitats reals de l'empresa i les expectatives dels seus gestors per poder després fer la correcta programació i implantació del software.

CONTACTES

Tots sabem com de pràctic és tenir ben integrada l'agenda de contactes amb el telèfon mòbil a nivell personal. Doncs encara és més important quan estem parlant d'una eina de gestió empresarial. Tenir unificats els contactes al voltant del CRM i l'ERP garanteix una traçabilitat de les gestions i fa molt fàcil poder automatitzar molts processos de facturació i comunicació amb clients i proveïdors. És un d'aquells detalls que cal assegurar que conté l'eina que volem instal·lar i que a vegades no surt en les especificacions tècniques del producte.

CONTRACTES

Els contractes signats entre empreses són, cada cop més complexos. Incorporen clàusules, terminis i penalitzacions o incentius que convé tenir sempre ben presents per no sortir perjudicats en cap projecte. El seguiment de tot plegat es pot fer de forma pràcticament automàtica si s'ha previst i si l'eina que volem ho permet. A més de tot això, Tryton també integra els compromisos de compra segons contracte, per garantir que els preus i les quantitats coincideixen amb el que en el seu dia es va signar.

CONTROL DE QUALITAT

Un dels beneficis del software lliure és que permet altíssims nivells d'adaptació. Fins al punt que es poden incorporar proves sobre mostres, productes o matèries primeres per afegir controls de qualitat integrats. Això permetrà detectar i resoldre problemes anticipadament. Mai tornaràs a servir o a acceptar un material defectuós.

CÒPIA DE SEGURETAT

És una de les mesures bàsiques de prevenció que qualsevol empresa ha d'adoptar per evitar perdre informació de forma accidental o malintencionada. Les còpies de seguretat o backup es fan en un mitjà d'emmagatzemament diferent al de l'origen de les dades, i tant pot fer-les la pròpia empresa com el proveïdor de la tecnologia utilitzada. Recomanem, sempre que sigui possible, disposar d'un servei de còpies en temps real i amb alta disponibilitat. Consulteu als vostres proveïdors informàtics.

CORREU ELECTRÒNIC

Segurament l'eina més popular de gestió empresarial. Avui en dia és difícil trobar al mercat alguna aplicació seriosa que no contempli la integració amb el correu electrònic, però cal analitzar amb quin grau de profunditat. Arribats a aquest punt cal fer-se algunes preguntes, de l'estil: l'ERP que vull permet enviar per e-mail factures de forma massiva? Permet crear i organitzar activitats automàticament a partir de la recepció d'un simple correu electrònic? Pensa-hi. Veure e-mail.

CRM

El Customer Relationship Management és l'eina que venera el departament de màrqueting. Permet controlar, analitzar i gestionar totes les oportunitats de negoci, així com les relacions amb els clients ja consolidats. La seva integració amb l'ERP és clau per prendre decisions estratègiques en l'àmbit de les vendes.

D

DADES

Totes les empreses disposen de dades i treballen, d'una manera o altra amb dades. Ara bé, la forma com les introdueixen en un sistema informàtic, com aquest les treballa, i com s'analitzen posteriorment per facilitar la presa de decisions és el què marca les diferències. La primera avantatge que ofereix comptar amb un ERP és unificar el punt d'entrada de dades i eliminar duplicitats. A partir d'aquí, disposar de bases de dades ben estructurades i d'eines d'anàlisi integrades amb l'ERP són també elements imprescindibles per una bona gestió empresarial. Totes aquestes solucions es poden trobar al mercat tant en versions de software privatiu com de programari lliure i gratuït, i sense que això hagi de suposar una reducció de les funcionalitats o les prestacions de les mateixes.

DEMANDA

És allò que els teus clients et volen comprar. El problema, massa sovint, és confondre allò que tu creus que et volen comprar amb allò que realment t'acaben demanant. Per evitar aquestes disfuncions també hi ha solucions tecnològiques específiques. A NaN-tic, per exemple, tenim alguns clients que compten amb una eina que analitza els fluxos de demanda per planificar amb molta exactitud les necessitats que tindrà l'empresa a curt, mig i llarg termini. A més, aquesta eina també permet la gestió d'intel·ligent de l'estoc i el magatzem.

DEMO

Una "demo" és allò que algunes vegades els comercials i les pàgines web ofereixen per poder testar el producte. És una pantalla imprescindible en el "joc" de triar qualsevol tipus de software de gestió. Però si estem parlant d'una eina estratègica i a la que hi va associada una inversió important, com un ERP, encara cal anar més enllà. Recomanem demanar la instal·lació una "demo" a l'ordinador per poder provar-la a consciència durant un parell o tres de setmanes, per detectar futures necessitats o, si s'escau, descartar-la. No és una cosa que acostumi a entusiasmar als comercials però paga la pena fer-ho.

DESCOMPTES

La tecnologia ha facilitat molt poder segmentar extraordinàriament el mercat i conèixer els hàbits de compra dels clients. Però de retruc ha afegit complexitat a les polítiques de descomptes. Les campanyes promocionals per incentivar la compra són cada cop més intenses i segmentades. Convé disposar d'eines que ajudin a crear tantes tarifes com siguin necessàries i que facilitin els càlculs per evitar preus obsolets o que redueixin massa el marge comercial.

DESENVOLUPADORS

Els autors del software, els creadors de l'eina. Són informàtics que treballen per crear o millorar un producte informàtic. Hi ha algunes diferències en com treballen en funció de si es tracta d'un software privatiu o en codi obert. Els primers segueixen les indicacions i terminis fixats pel

fabricant, mentre que en el cas del programari lliure, els desenvolupadors treballen de forma més cooperativa, aportant aproximacions molt diferents al producte. A més, disposar d'una eina oberta sempre facilita la possibilitat de trobar un desenvolupador que pugui adaptar-lo a les necessitats sense haver d'estar lligat permanentment a un fabricant o proveïdor. Veure Programació.

DEVOLUCIONS

Un altre dels maldecaps de qualsevol empresa que vengui un producte són les devolucions i la seva corresponent gestió. D'entrada s'ha de disposar d'un sistema que permeti realitzar els canvis i devolucions en una sola operació. Al mateix temps, també cal que el retorn de productes no afecti el cycle de facturació, ni el càlcul de comissions. En darrera instància és també òptim disposar d'una eina que permeti la gestió de la devolució des de l'albarà d'origen.

DIFERENCIACIÓ

Cada empresa té la seva pròpia manera d'organitzar-se i de fer les coses. Però quan instal·la un ERP sovint ha de canviar moltes d'aquestes rutines que li funcionen per adaptar-se a la tecnologia que acaba de contractar. Però hi ha una alternativa. Aposta pel programari lliure i per eines com Tryton permeten adaptar la tecnologia a la manera de fer de l'empresa i a les seves necessitats exactes, i no a la inversa. D'aquesta manera, apostar per l'open source és també apostar per mantenir la singularitat i la diferenciació en un mercat molt competitiu.

DOCUMENTACIÓ

Les eines de gestió empresarial ofereixen cada cop més prestacions i funcionalitats, i sorprenentment cada cop estan menys ben documentades. Massa sovint, el proveïdor instal·la una eina d'alta complexitat i no dóna cap tipus de documentació sobre el seu funcionament malgrat haver-hi fet una alta inversió. El resultat és que davant de qualsevol traba cal trucar al departament de suport i pagar-lo. Comptar amb una eina ben documentada i amb aquesta informació actualitzada és un ingredient que cal tenir present en el moment de prendre la decisió d'adquirir una eina de gestió determinada.

DYNAMICS NAV

Més conegut com Navision és l'ERP de Microsoft i un dels més populars del mercat (compta amb més de 100.000 instal·lacions arreu del món). Moltes empreses el trien precisament per això, per la seva popularitat, sense entrar a analitzar massa si és l'eina que realment els fa falta. Molts usuaris de Navision reconeixen posteriorment que el programa els va massa gran o que, per contra, han hagut d'adaptar el funcionament de l'empresa als criteris del programa i no a la inversa. A més, també cal tenir en compte que Microsoft força als usuaris a tenir sempre les darreres versions del programa, amb el cost que això implica, si no volen quedar-se sense servei de suport. Veure Navision.

E

E-COMMERCE

Tothom sap què és l'e-Commerce, però tothom ens pregunta com es relacionen les plataformes de venda online amb els ERP. Cal estudiar cada cas, però sempre som del parer que cal la màxima integració per sincronitzar al màxim l'evolució dels respectius softwares. En tot cas, que sàpigues les solucions de comerç electrònic més populars del món s'han desenvolupat amb programari lliure.

ENVIAMENT

Ens referim aquí al lliurament de les factures, més que no pas a la distribució d'un producte determinat. Cada vegada és més habitual l'enviament telemàtic de les factures, però encara hi ha clients que prefereixen rebre-les en suport paper. No és descabellat preveure a l'eina que escollim la possibilitat de triar el tipus d'enviament en base a les preferències dels clients. També cal poder distingir entre l'adreça de facturació i l'adreça d'enviament a les factures, atès que no sempre són coincidents.

ERP

Són els programes que articulen la gestió d'una empresa (també coneguts com Enterprise Resource Planning). Són el motor de gestió, allò que ho fa moure pràcticament tot. Al mercat hi ha una gran quantitat d'ERPs disponibles, però cadascun té les seves particularitats. Nosaltres recomanem

als nostres clients que apostin per Tryton, desenvolupat en codi lliure i 100% open source. Si t'interessa hem escrit una guia per ajudar-te a afrontar el complex procés de selecció d'aquest tipus d'eines.

ESCALABILITAT

La paraula és lletja però el concepte important. En el moment d'adquirir un ERP o qualsevol eina de gestió empresarial podem optar per eines tancades, eines que acostumen a donar un bon rendiment quan les prestacions que ofereixen s'ajusten molt a les necessitats i recursos de l'empresa. Però també podem optar per eines que creixen al ritme de l'empresa i de les seves necessitats. En aquest sentit, les opcions en open source són infinitament més flexibles. El programa comença a atendre aquelles necessitats més urgents, i creix al ritme que demana qui l'ha d'utilitzar. Convé tenir-ho molt present.

ESCRITORI

Va haver-hi un dia en què l'escriptori servia per escriure. Ara no. Ara és la pantalla principal des de la que es gestiona un programa informàtic. En el cas de Tryton, per exemple, és on es pot crear una pantalla de control de cada usuari amb la informació i els accessos personalitzats que necessita per treballar millor

ESTOC

Les coses, podríem dir. L'estoc és allò que necessitem per produir i preparar un producte, i també allò que en alguns

casos pot fer ballar el cap als responsables financers i d'operacions de les companyies. Especialment quan es tracta de producte d'alimentació o d'un estoc que es deteriora i es converteix en estoc obsolet i, per tant, en una pèrdua de diners. Qui controli, ajusti i valori amb exactitud el seu estoc tindrà moltes més possibilitats de fer prosperar l'empresa. A NaN-tic hem desenvolupat solucions per la gestió intel·ligent d'estocs. Veure inventari.

EVOLUCIÓ

Pràcticament tots els ERPs tenen vida pròpia. Els fabricants i desenvolupadors van incorporant millores a cada versió per atendre noves necessitats dels usuaris. Aquesta evolució és fonamental, i cal preguntar sempre quin ritme hi ha previst de creixement i quines garanties pot oferir el fabricant de què es compliran els terminis. No fos cas que les necessitats de l'empresa creïessin molt més ràpidament del què ho pot fer l'eina que les ha de gestionar.

EXCEL

Els fulls de càlcul s'han convertit en una eina imprescindible de totes les empreses. Des de simples fórmules fins a avançades taules dinàmiques i gràfics, els departaments financers i d'operacions utilitzen Excel a diari. En el moment de seleccionar un ERP és important tenir en compte l'exportació automàtica de qualsevol dada a Excel. Això eliminarà duplicitats i facilitarà el treball posterior en forma d'informes o d'eines d'anàlisi.

EXPORTACIÓ

En l'àmbit de les eines de gestió l'exportació es pot referir a l'extracció i traspàs de dades d'un lloc a un altre, o al transit de béns i serveis d'un país a un altre per a la seva comercialització. La globalització del mercat i la recent crisi econòmica ha impulsat moltes empreses a traspasar les seves fronteres per distribuir els seus productes. Lògicament això ha afegit complexitat al procés de gestió, i molt sovint les singularitats de cada país han necessitat d'un tracte diferenciat al mateix software. El programari lliure també ofereix en aquests casos una gran flexibilitat per ajustar la gestió a les especificitats dels nous mercats.



FABRICACIÓ

Les empreses que fabriquen qualsevol tipus de producte arrossegueu un seguit de necessitats comunes que s'han de poder gestionar amb facilitat. Les matèries que fan falta, les quantitats adequades a produir, la capacitat de la maquinària disponible, la gestió del producte resultant, el control de qualitat... El procés inclou infinitat d'elements que s'han de sincronitzar tecnològicament a la perfecció per optimitzar els costos i minimitzar els errors. Els ERP són l'element clau per controlar els processos de fabricació.

FACTURA / FACTURACIÓ

A aquestes alçades no cal definir què és una factura, però és evident que és un dels documents claus en qualsevol relació comercial perquè recull tota la informació necessària. La gestió de la facturació sempre ha de ser àgil, precisa i flexible. El nostre consell és disposar d'una plataforma que es pugui adaptar a la manera de funcionar de l'empresa i que estigui totalment integrada en l'ERP de l'empresa. Això permetrà automatitzar processos, eliminar riscos i mantenir els circuits i terminis de control i pagament originals.

FIFO

First in, first out. O el què és el mateix... el primer en entrar, el primer en sortir. Aquest mètode s'utilitza en comptabilitat per registrar el valor d'un inventari en el que hi ha moltes

unitats o lots de productes similars. També s'utilitza aquest mètode per assegurar la rotació del material al magatzem i evitar que el producte ens quedi obsolet. És un dels aspectes que incorpora Tryton per garantir la rotació de l'estoc.

FILTRES

Veure segmentació.

FITXA

És la unitat bàsica per guardar la informació d'un únic client o producte. Aquest sistema d'organització pot facilitar bastant la localització de les dades o els arxius en un entorn informàtic complex i amb abundant informació.

FLEXIBILITAT

Dit així no sembla gran cosa, però és un concepte essencial a l'hora d'escollir un software de gestió empresarial. Si optem per una eina amb moltes prestacions però completament rígida ens veurem forçats a adaptar la manera de fer de la nostra empresa al programa que hem adquirit. Si per contra, ens inclinem per una eina oberta i flexible, podrem fer que sigui el software el que s'adapti a la nostra manera de fer les coses. I la diferència no és menor. Recomanem flexibilitat.

FORMACIÓ

La formació és un altre moment important en el procés d'implantació d'un ERP. Gairebé sempre es fa al final del procés, un cop s'ha arrencat el programa i s'ha d'explicar als

usuaris com fer-lo anar. Però des de NaN-tic insistim molt en la necessitat d'encarregar una formació prèvia adreçada a qui hagi de decidir l'eina que s'acabarà instal·lant. Això garantirà un coneixement profund de les possibilitats del producte i permetrà minimitzar els riscos de la decisió.

FUNCIONALITATS

Aquelles prestacions i recursos que dóna una determinada solució tecnològica. No sempre les funcionalitats s'ajusten a les necessitats reals d'una organització. A vegades el programa no fa tot el què es necessita. En canvi, en altres ocasions el programa ofereix molt més del què realment cal, cosa que acostuma a suposar un malbaratament de la inversió. Per això apostem de forma decidida per l'escalabilitat de les solucions.

FUNNEL

És un terme tècnic i no gaire agraiït que ha agafat molta volada amb el màrqueting online. És força més aclaridor el terme "embut de conversió" ja que bàsicament és un esquema utilitzat per determinar quants usuaris o clients es perden en cadascun dels passos que s'han de fer en una pàgina web abans d'assolir l'objectiu final (generació de lead o venda). També s'utilitza per detectar els punts que cal millorar amb més urgència per optimitzar els resultats. La majoria de CRMs ja inclouen aquesta funcionalitat.



GARANTIA

La garantia dels productes protegeix als compradors de qualsevol producte que no els satisfaci. Val a dir que aquest terme ha guanyat protagonisme en els darrers anys, igual que els canvis, les reclamacions o les devolucions. Des del punt de vista del fabricant és essencial controlar quina garantia va associada a cada producte i quins serveis associats inclou. Poder vincular les factures de reparació o les vendes de substitució d'un producte sota garantia pot facilitar molt la feina a molts departaments. Cal pensar-hi.

GOOGLE APPS

Tothom coneix Google però no necessàriament les Google Apps. Són petits programes i eines col·laboratives desenvolupades per Google o per tercers que poden facilitar la feina a una empresa. Cal tenir en compte que ningú pot assegurar ni la qualitat ni la continuïtat del servei que ofereixen aquestes aplicacions, especialment les que no ha llençat Google.

GRÀFICS

Són imatges que mostren informació. Cada vegada més les eines d'anàlisi es recolzen en arxius gràfics que permeten entendre de forma més ràpida i clara alguna informació. La possibilitat que un ERP pugui mostrar gràfics adequats amb dades rellevants pot millorar molt la presa de decisions i la gestió empresarial.



IDENTIFICACIÓ

Es pot referir a productes o a usuaris. En el cas dels usuaris es refereix a assignar una identitat digital (veure rol o perfil) per poder oferir-li la informació que necessita o interessa i poder-ne seguir els passos i les accions que desenvolupa.

IDIOMES

Hi havia una vegada una empresa que només venia productes i serveis al seu entorn més immediat. Però d'això fa tant temps que no cal parlar-ne. Avui les empreses mantenen relacions comercials amb clients i proveïdors de qualsevol punt del món. S'obren noves delegacions i nous mercats amb la mateixa facilitat que abans s'obrien a pocs quilòmetres de distància. Els usuaris de les plataformes de gestió també poden ser de qualsevol origen... Per tot això és important que un ERP parli idiomes. És desitjable apostar per eines tan multilingües com sigui possible, sense oblidar mai la llengua original. I sí... Tryton també parla català, ens hem molestat a traduir-lo.

IMPAGATS

Totes les empreses voldrien disposar d'una eina que prement un botó fes desaparèixer els impagats. La mala notícia és que encara no s'ha inventat. La bona notícia, en canvi, és que hi ha eines tecnològiques al mercat per controlar els impagaments

i reduir-los. El secret està en poder localitzar ràpidament les factures impagades i en establir procediments i accions de reclamació personalitzats. Assegura't de tenir un programa amb el que pots diferenciar el descuit d'un col·laborador de l'impagament d'un client conflictiu.

IMPLANTACIÓ

Instal·lar un ERP no és com descarregar-se una aplicació pel mòbil. Requereix hores de planificació i de programació abans d'arribar a aquest punt, que és quan s'instal·la en el maquinari de l'empresa. És un moment delicat que si no es fa amb professionalitat pot portar els nervis i la tensió al límit. Cal confiar en el proveïdor escollit i assumir que sempre caldrà fer ajustos posteriors.

IMPOSTOS

No hi ha alternativa, s'han de tramitar i pagar. Per tant, quan més automàtic sigui tot el procés molt millor. La gran majoria d'ERPs ja inclouen funcionalitats que faciliten el pagament dels impostos, però cal preveure què passarà si n'apareixen de nous o si hi ha canvis en les normatives que els regulen. També és desitjable que l'ERP utilitzat generi fitxers que facilitin la presentació telemàtica de la documentació.

INCIDÈNCIES

Eufemisme de "problema". Normalment es tracta de situacions sobrevingudes que generen maldecaps extra als responsables d'una organització o d'un departament. Les

incidències tenen un caràcter d'imprevisibilitat que les fa sempre inoportunes. És en aquestes situacions quan moltes persones valoren haver apostat per tecnologia open source que permet fàcilment adaptar el programa a les necessitats que van apareixent en el camí. Recomanem molt registrar totes les incidències de forma sistemàtica per poder corregir-les i evitar-les en un futur.

INDÚSTRIA 4.0

És un concepte relativament nou que s'utilitza per explicar una nova manera d'organitzar els mitjans de producció que s'està consolidant amb força rapidesa. Bàsicament el model aposta per automatitzar al màxim processos mitjançant la tecnologia per millorar la productivitat. El big data i l'assignació intel·ligent de recursos són aliats imprescindibles per garantir el bon funcionament d'aquest model.

INTEGRACIÓ

Paraula màgica. S'utilitza per definir la vinculació màxima entre diferents programes informàtics o tecnologies utilitzades en un mateix entorn empresarial. Les empreses acostumen a adquirir eines de gestió de forma gradual, és per això que cal sempre ser molt exigent amb la capacitat d'integració de la nova eina en l'ecosistema tecnològic que ja té la companyia. Mai s'ha de subestimar la integració.

INVENTARI

Veure estoc.



JASPER REPORTS

És una biblioteca de creació d'informes programada en Java i amb llicència de codi obert. Permet elaborar fàcilment i de forma automàtica tot tipus de documentació. Es pot integrar fàcilment en altres solucions open source com, per exemple, l'ERP Tryton.



LEADS

Oportunitats de negoci. Trucades. Correus electrònics. Qualsevol petició d'informació sobre els productes o serveis d'una empresa amb vocació comercial són leads. I la seva gestió és clau pel bon funcionament de l'àrea comercial. Normalment la gestió dels leads es fa des d'un CRM, una eina específica que a vegades ja ve incorporada en l'ERP de la companyia. Els leads s'han de poder analitzar, classificar, prioritzar, cultivar, mimar i, sobretot, convertir en vendes.

LINUX

És el sistema operatiu de referència en codi obert. En general és un sistema més eficient, funcional i segur que Windows o que l'OS X d'Apple. I per suposat és absolutament gratuït. Per ser honestos cal dir que no hi ha gaires empreses que l'utilitzin, però com que no se sap mai com van les coses no és descabellat preveure que les aplicacions que l'empresa necessiti siguin multiplataforma, és a dir, puguin funcionar també sobre Linux.

LLICÈNCIA

Terme temut i odiat pels usuaris de programari privatiu, perquè és sinònim de diners a canvi d'un ús individual d'un programa. En canvi és completament inofensiu pels que recomanem l'ús de solucions basades en el programari lliure.

LOGÍSTICA

L'emmagatzematge i la distribució eficaç dels productes fabricats és el què és coneix com logística, i és molt important en una empresa. En línies generals es pot afirmar que en la logística hi ha molt a perdre i poc a guanyar. Un error es pot pagar molt car i, en canvi, els marges de beneficis són molt i molt escassos. En aquest sentit cal extremar el control. La logística d'una companyia ha de funcionar com un rellotge, i si hi ha molta distribució de producte cal apostar per eines que siguin molt complertes i que donin les plenes garanties d'eficiència.



MAC

Macintosh (abreujat Mac) és el nom amb el qual actualment es coneix qualsevol computadora personal dissenyada, desenvolupada, construïda i comercialitzada per Apple. El què és important pel què fa a la gestió empresarial és que porten el seu propi sistema operatiu, i a vegades les aplicacions o els programes que s'hi han d'instal·lar no són compatibles. Per tant... sempre que hagi d'adquirir algun tipus de software assegura't que és multiplataforma.

MAGATZEM

Espai on les empreses guarden els productes que s'han de distribuir i peça clau en l'engranatge empresarial. Depèn de com estigui organitzat el magatzem pot ser una gran ajuda o un autèntic caos. I, per suposat, la cosa es complica si hi ha més d'un magatzem i moviments de productes entre ells. Algunes eines faciliten aquesta tasca dividint el magatzem entre entrades, sortides i emmagatzematge, per saber què acaba d'entrar, què és a punt de sortir i què s'ha de quedar en estoc i durant quant temps. Tryton, per exemple, ho fa. I a més, ajuda a ubicar els productes de la manera més òptima i dissenya moviments automàtics per recuperar-los ràpidament.

MANTENIMENT PREDICTIU

La utilització i l'anàlisi massiva de dades pot ajudar a establir mecanismes que permetin actuar preventivament i reduir les despeses en manteniment. Sempre és més econòmic reparar allò que es desgasta que allò que es trenca. La tecnologia posa a l'abast de les empreses eines per detectar aquestes necessitats.

MÀRQUETING

És el departament que hauria de generar oportunitats de negoci per l'empresa. Aquest, possiblement, sigui un dels àmbits en els que la tecnologia ha permès dotar de més i més variades eines per mesurar les diferents campanyes: CRM, eines de business intelligence, plataformes de mail màrqueting... Eines que recullen unes dades que és extraordinàriament recomanable que vagin a parar automàticament a l'ERP per poder ser controlades, analitzades i explotades adequadament.

MODEL DE NEGOCI

Fins fa uns anys el model de negoci era una mica com la Constitució... només n'hi havia un i no es podia tocar. Afortunadament la tecnologia ha facilitat que s'hagin multiplicat les maneres que tenen les empreses de vendre els seus productes i serveis. El cas dels ERP, que coneixem prou bé, és un bon exemple. Fa uns anys l'únic model que semblava possible era el de vendre llicències de software privatiu i cobrar per deixar utilitzar un programa. Avui aquest model està en regressió absoluta i el SaaS i l'open source són noves alternatives molt més ben valorades pels consumidors.

MÒDULS

Petites peces que amplien les capacitats d'un programa i que eviten haver d'utilitzar un software desproporcionat per les necessitats que un té a la seva empresa. Per exemple... Si un adquireix un ERP que inclou un mòdul per fer seguiment de projectes, el pagarà igualment encara que no hagi de fer seguiment de projectes. Per contra, si té un ERP bàsic pot demanar el desenvolupament de mòduls a mida de les necessitats. En tot cas, és recomanable preguntar sempre al proveïdor quina és la política d'actualització i manteniment d'aquests mòduls.

MONITORITZACIÓ

Seguiment constant i permanent. Nosaltres acostumem a utilitzar aquest terme quan ens referim al control de les constants vitals del servidor per assegurar que tot rutlla i anticipar-nos a qualsevol problema.

MULTICOMPANYIA

Un dels clients de NaN-tic té dues empreses molt similars. Va decidir apostar pel codi obert i pels nostres serveis perquè els desenvolupaments fets per a una empresa li servien també per l'altra, i al mateix temps podia decidir quina informació compartia entre elles amb un sol ERP i sense cap cost afegit en concepte de llicències. És l'exemple més evident dels beneficis que aporta aquesta funcionalitat i la tecnologia open source.

MULTIDIVISA

Que pot operar, de forma automàtica i simultània, amb diferents divises o monedes. Una altra de les funcions cada cop més necessària per les cada cop més empreses que obren nous mercats més enllà de la Unió Europea. Poder treballar sobre la mateixa plataforma i cadascú veient la moneda local facilita la feina de manera extraordinària. A tenir en compte quan s'esculli una nova eina de gestió.

MULTIPLATAFORMA

A les empreses tothom va amb Windows, però a vegades els de màrqueting o a gerència i direcció general els Reis els porten un Mac. Sense comptar amb els informàtics, que adoren el Linux... Escull eines que puguin operar en qualsevol entorn, que siguin multiplataforma i t'estalviaràs bastants problemes amb els teus companys de feina.

MySQL

Parlant de multiplataforma... MySQL és un sistema de gestió de base de dades en open source multiplataforma. Ha esdevingut molt popular per desenvolupar aplicacions web, i segur que algun dia en sentiràs a parlar en boca d'algun informàtic.



NaN-tic

Des del 2008 NaN-tic ofereix serveis a empreses de tot tipus que volen millorar la seva plataforma tecnològica de gestió interna. Però a diferència de la immensa majoria d'empreses similars que hi ha al nostre país, nosaltres recomanem, desenvolupem i instal·lem sempre tecnologia en codi obert: per la seguretat en les dades, per la transparència en la tecnologia, per la flexibilitat i l'escalabilitat del programari, per la llibertat de poder canviar fàcilment de proveïdor. Afortunadament cada cop són més les organitzacions que comparteixen aquest punt de vista i que confien en nosaltres.

NAVISION

Un altre exemple d'ERP privatiu molt estès i, en aquest cas fabricat per Microsoft. Podríem dir que és el clàssic del sector, amb una gran quantitat d'usuaris arreu del món ja que va ser llançat al mercat a mitjans dels anys 80. Tot i permetre una major personalització que altres solucions com SAP, la política tan agressiva de Microsoft pel què fa a les llicències li està fent perdre quota de mercat en favor d'eines en codi obert.

NÒMINES

El càlcul de nòmines és cada vegada més complex. La nova normativa que obliga a establir per llei el control horari a la feina, combinada amb les diferents modalitats de contractes i de prestació de serveis, pot convertir el pagament dels

salariis en un maldecap impressionant i en un possible focus d'errors i tensions a l'empresa. Afortunadament, els ERPs inclouen habitualment aquest tipus de mòduls pel càlcul de nòmines. A més, solucions obertes com Tryton, encara són més flexibles per afrontar escenaris especialment variats i canviants dins d'una mateixa organització.

NÚVOL

La informàtica en núvol o al cloud fa referència a un conjunt de tecnologies que permeten emmagatzemar tots els recursos a Internet. Allà, els proveïdors dels serveis s'organitzen per aprofitar al màxim les seves infraestructures i proveir a múltiples usuaris alhora; d'aquesta manera els clients poden aconseguir serveis que s'adaptin perfectament a les seves necessitats sense haver de fer despeses en infraestructura informàtica. Perquè ens entenguem... el Dropbox o el Gmail, per posar només dos exemple, són tecnologies en el núvol, atès que no ens instal·lem cap programa en el nostre ordinador i podem accedir al servei des de qualsevol dispositiu amb connexió a Internet. El núvol pot fer estalviar molts diners a una empresa.



OFFICE 365

Un altre exemple de tecnologia al núvol i de canvi de model de negoci. És el programa de Microsoft que incorpora el conjunt de solucions bàsiques necessàries per una empresa (correu electrònic, fulla de càlcul, allotjament, videoconferències...). Es paga un tant al mes per usuari en concepte de lloguer del servei. La majoria d'empreses utilitzen aquesta suite de solucions, malgrat que també hi ha alternatives en l'àmbit del programari lliure. No triomfarà cap solució adreçada al gran públic que no tingui en compte aquest producte,

OPEN ERP/ODOO

És una de les solucions de gestió empresarial més populars en codi obert, si bé ara es comercialitza com Odoo. De fet nosaltres vàrem començar recomanant i instal·lant aquesta solució, però la seva política poc transparent i la seva tendència a allunyar-se cada cop més de la filosofia 100% open source ens va desencisar.

OPEN SOURCE

Veure programari lliure.

P

PAGAMENTS

La política de pagaments d'una empresa acostuma a ser força singular. Depèn del sistema de control de les factures, dels terminis, de la disponibilitat de cash-flow... Tot plegat fa que hi hagi tot tipus de terminis, dies fixats, formes de fraccionament... Un cop més és altament recomanable no haver de canviar tot això forçats per un software de gestió, sinó que sigui l'eina informàtica la que s'adapti a la manera de fer de la companyia.

PARTNER

És el distribuïdor de tota la vida, però que en l'àmbit del software de gestió ens agrada dir-ne partner. Com ja hem explicat en les pàgines anteriors és bàsic que establiu un clima de confiança mútua per afrontar la instal·lació de l'ERP.

PERMISOS

També anomenats rols o perfils. Al configurar un ERP cal analitzar amb calma i profunditat quin nivell d'utilització de la plataforma tindrà per part de cada usuari. Habitualment, en el cas del software privatiu, aquest exercici es fa pensant més en l'estalvi del nombre de llicències que en les necessitats reals del departament en qüestió; però en el cas del software lliure no hi ha llicències. Per tant, cal definir exactament quin tipus de permís tindrà cada usuari per accedir i, si s'escau, modificar la informació que contingui.

PICKING

La preparació de les comandes o picking és el procés de recollida de material del magatzem. I també és, sovint, el coll d'ampolla de la productivitat de tota la cadena logística. Tenir automatitzat i totalment controlat el magatzem t'estalviarà un munt de maldecaps i de problemes amb els clients. Per tant, és imprescindible apostar per algun ERP que et faciliti l'organització i la localització àgil de qualsevol producte.

PLATAFORMA

Pot tenir molts significats, però en l'àmbit de les eines de gestió empresarial acostuma a voler dir un software, un programa o servei informàtic sobre el que treballen diferents usuaris.

POSTGRESQL

És la base de dades open source més avançada i robusta del mercat, i la que recomanem als nostres clients. Va néixer l'any 1982 i des de llavors no ha parat de créixer en prestacions i en instal·lacions arreu del món i en tot tipus d'empresa. En qualsevol cas és la que millor es complementa amb altres eines lliures, especialment amb un ERP de les característiques de Tryton.

PRESSUPOSTOS

Fer molts pressupostos és bona senyal, i convertir-los en comandes, encara més. Per això és important disposar d'eines que ajudin en tot aquest procés, facilitant la tasca interna i millorant la imatge de la companyia vers el

potencial client. Poder fer pressupostos a mida, flexibles, atractius i amb tota la informació necessària ajudarà molt a transformar les oportunitats de negoci en vendes. Si a més es pot unificar la gestió dels documents que van associats als pressupostos (albarans, comandes, factures...) s'aconseguiran uns resultats òptims. A tenir-ho molt en compte a l'hora d'escollir qualsevol eina de gestió.

PRODUCCIÓ

Les empreses que produeixen tenen un munt de particularitats afegides a la gestió normal de qualsevol companyia de serveis o de venda. El control de la matèria prima, la traçabilitat del producte, l'optimització de la maquinària, la gestió posterior dels residus... Són aspectes essencials per algunes empreses i completament desconeguts per tantes altres. Les eines de gestió que s'implantin han de preveure aquestes necessitats i, al mateix temps, ajudar a planificar i controlar millor totes les operacions. Precisió i qualitat són paraules que haurien d'aparèixer en qualsevol definició de l'eina que una empresa de producció s'estigui plantejant adoptar.

PRODUCTIVITAT

La definició clàssica apunta que la productivitat és una relació entre la quantitat de recursos utilitzats i els productes o serveis que se n'obtenen. Lògicament és la màxima obsessió dels gerents: invertir el mínim per obtenir el màxim. Però trobar aquest punt d'equilibri no és senzill i, per suposat, és impossible d'aconseguir sense eines apropiades. Avui en dia la tecnologia ofereix un ampli ventall de productes i serveis orientats a millorar la productivitat empresarial. Ara

bé, s'ha de ser productiu i només apostar per aquells que siguin realment necessaris i dimensionables en el temps en funció de les necessitats.

PROGRAMACIÓ

La programació és amb el què ens guanyem la vida els informàtics, i especialment els que treballem amb programari lliure i no ens dediquem a vendre llicències de productes. Principalment desenvolupem tot allò que ens demani el client per optimitzar al màxim l'ús del nou programa. Molta de la feina té a veure amb la integració amb les bases de dades o amb el programari ja preexistent a l'empresa. També fem adaptacions a les noves versions i atenem necessitats sobrevingudes.

PROGRAMARI LLIURE

És el software que es pot utilitzar, copiar o modificar sense cap tipus de restricció. El seu ús és gratuït i qualsevol pot veure com està construït i modificar-lo segons cregui convenient. Avui en dia gairebé totes les eines informàtiques tenen una versió open source. Nosaltres som especialistes en ERPs que compleixen aquests criteris i que, al mateix temps, ofereixen unes altíssimes prestacions.

PROGRAMARI PRIVATIU

És aquell software que tu has de comprar i que, al mateix temps, has de pagar una llicència habitualment amb caràcter anual per poder utilitzar-lo, actualitzar-lo i fins i tot rebre suport tècnic. En la gran majoria de casos tampoc es pot

accedir al codi del programa per modificar-lo o adaptar-lo a les teves necessitats. En l'àmbit del software és un model de negoci francament en retrocés però encara existent. El consum de serveis al núvol (SaaS) o de productes open source s'està imposant amb una claredat indiscutible.

PROJECTE

Tothom sap què és un projecte, però no tothom sap com gestionar-lo. Assignar adequadament els recursos, controlar els costos, prioritzar les fases i, sobretot, complir els terminis, són aspectes clau per l'èxit d'un projecte i, per extensió, de l'empresa que l'ha d'executar. A NaN-tic treballem per projectes, i sabem de primera mà de les dificultats que comporten. Però també coneixem eines molt útils per supervisar i controlar-los, cosa que ens permet treballar amb menys pressió i minimitzant errors. I això és el què recomanem a totes les empreses.

PROVEÏDORS

La selecció dels proveïdors és un altre punt que no convé menystenir. Per un costat cada vegada hi ha més oferta de proveïdors, però per l'altre no tenim capacitat de provar-los tots per veure quin ens interessa més. Davant d'aquest escenari hi ha eines que ajuden a triar els proveïdors. És el cas de Tryton, l'ERP que recomanem als nostres clients, i que et permet identificar i controlar la millor opció de compra de cada producte o servei que necessitem.



REGISTRES

Informació. Dades. Les taules contenen dades estructurades en registres. Els registres són cadascuna de les entrades o de les línies d'aquestes taules.

RENDIBILITAT

Actualment costa trobar aquest terme, perquè sembla obligat utilitzar el terme anglosaxó ROI (Return Of Investment). En termes matemàtics podem dir que és la ràtio o taxa entre el retorn que genera una inversió i la quantitat invertida. Invertir poc i obtenir molt dóna un ROI molt alt. Invertir molt i recuperar molt poc dóna una rendibilitat molt baixa. En qualsevol cas, és un dels termes relacionats amb la productivitat empresarial que pot aparèixer en els arguments de venda de qualsevol eina.

REPLICACIÓ

La majoria d'empreses petites i mitjanes fan còpies de seguretat de les seves bases de dades només un cop al dia. Però què passa amb les dades que s'han incorporat des de la darrera còpia si hi ha alguna incidència al servidor? Doncs que es perden. A no ser que s'instal·li un sistema de replicació, que consisteix en la creació de còpies de seguretat a temps real. Aquesta funcionalitat. Que apliquem a alguns dels nostres clients, garanteix que mai es perdrà cap dada. I això és molt important per empreses amb un gran nombre d'empleats i/o de moviments.

ROI

Veure rendibilitat.

ROLS

Veure permisos



SAAS

Té molt a veure amb el cloud computing. De fet, és una conseqüència d'allotjar la tecnologia en els servidors externs. És l'acrònim de Software as a Service, i la idea és la d'allotjar les dades i la tecnologia en el cloud i consumir-les segons les nostres necessitats com un servei, i no com un producte. Això permet estalviar en manteniment i altres despeses associades.

SAGE

És el nom d'una empresa britànica fundada al 1981 que produeix tot tipus de software de gestió empresarial, siguin ERPs o bé siguin solucions més parcials per atendre les necessitats de departaments concrets. És un altre dels grans fabricants que està abandonant el model de negoci tradicional de llicències per oferir els seus serveis al núvol.

SEGMENTACIÓ

És la possibilitat de discriminar la informació o les dades en base a uns paràmetres que defineix el propi usuari. Les possibilitats de segmentació d'una eina de gestió faciliten molt l'analítica. Actualment s'utilitza molt en l'àrea de màrqueting i comercial, sovint sota el nom de filtres.

SEGURETAT

Se'n parla poc. No apareix gairebé mai a les descripcions dels productes. No està en boca dels comercials. I és absolutament prioritari. L'expansió de la tecnologia ha suposat també la multiplicació de la vulnerabilitat de les empreses, tot i que massa sovint ho obvien. Des de NaN-tic hem fet jornades específiques de sensibilització, hem escrit articles i hem defensat sempre el codi obert com a fórmula que permet avaluar i personalitzar les mesures de seguretat que incorpori qualsevol plataforma tecnològica.

SEPA

Són les sigles de Single Euro Payments Area, i es refereixen a la iniciativa que permet a particulars, empreses i organismes públics efectuar pagaments en euros sense utilitzar efectiu, des d'un compte corrent situat en qualsevol dels 33 estats membres, mitjançant un únic sistema de pagament i amb les mateixes condicions i seguretat que si es tractés d'una operació domèstica. Si la teva empresa realitza pagaments a altres països SEPA és important que el teu proveïdor d'ERP ho sàpiga.

SERVIDOR

Conegut popularment com "allò que a vegades cau" és una peça clau en l'engrenatge tecnològic d'una companyia. Es tracta d'aquell hardware equipat amb un programa que permet rebre peticions d'altres màquines i servir tota la informació o respostes adequades. Fins no fa gaires anys era habitual que les empreses tinguessin tots els seus

servidors locals (a les pròpies instal·lacions), però la millora de les connexions i de la tecnologia cloud ha fet que cada vegada més sigui un servei externalitzat.

SISTEMA OPERATIU

És el programa que fa córrer els altres programes en un terminal (sigui ordinador, tauleta o telèfon mòbil). Els més comuns són Windows (Microsoft), Mac OS (Apple) i Linux (open source). És inviable que una empresa canviï el sistema operatiu dels seus dispositius per adaptar-lo a una eina de gestió que hagi adquirit. Però en canvi sí que és molt recomanable assegurar que aquella eina sigui multiplataforma, és a dir que pugui funcionar sobre qualsevol d'aquests tres entorns.

SOFTWARE

O programari. És el conjunt de programes informàtics o procediments que fan alguna funció en un ordinador. El concepte software sovint s'utilitza com a contraposició del hardware (maquinari). Ja hem explicat les diferències entre el software lliure i el software privatiu.

SQL

Sigles de Structured Query Language i sinònim de llenguatge per treballar amb bases de dades. És un terme força tècnic tot i que es tracta d'un llenguatge molt senzill que permet fer consultes en bases de dades sense gaires coneixements. A partir d'aquest llenguatge original han sorgit altres sistemes i llenguatges de gestió de bases de dades com MySQL, PostgreSQL, SQLite o Oracle.

SUPPORT

També conegut com servei postvenda o atenció al client. És aquell àmbit que tothom desitja no haver d'emprar però que és important per garantir una satisfacció final al client o consumidor. És important que les eines de gestió de la companyia tinguin en compte aquesta àrea i la incloguin en les seves prestacions. Els clients que utilitzen aquest servei són els més proclius a canviar de proveïdor si no reben el servei esperat. També et recomanem que registris i categoritzis les incidències de les vendes per poder corregir-les.



TARIFES

En teoria una tarifa és el preu que paguen els usuaris o consumidors per un servei públic. No obstant, el terme ha estat abraçat des de fa temps pel sector privat, i s'utilitza com el preu d'un producte o servei de cara al públic. Des del punt de vista de la gestió és un element clau en totes les relacions comercials.

TAULES

Les bases de dades estan estructurades en base a taules que contenen registres d'informació. Aquestes taules estan enllaçades per poder creuar i extreure la informació necessària. És un terme que no acostuma a utilitzar gaire sovint l'usuari però que fa referència a un aspecte essencial en l'estructura de la informació d'una companyia.

TERCERS

Els tercers són qualsevol persona física o jurídica amb la qual la teva empresa té algun tipus de relació. Així de genèric i d'ampli entenem el concepte. Això permet màxima flexibilitat a l'hora de dissenyar solucions específiques que singularitzen la gestió d'una organització. Però compte perquè no totes les eines tecnològiques tenen un enfocament tan ampli. Sovint, els tercers són aquells grans oblidats als que no es pot donar resposta amb les funcionalitats que porta l'eina de sèrie.

TPV

Acrònim de Terminal Punt de Venda (en anglès POS, Point of Sale). És el dispositiu i la tecnologia que ajuda a un establiment comercial en la venda al públic, i tant pot ser la caixa registradora, el datàfon per cobrar a distància mitjançant targeta bancària, la pantalla tàctil de registre de comandes o, fins i tot, els sistemes que els bancs i caixes d'estalvi utilitzen per garantir la seguretat de les transaccions online. En qualsevol cas, és essencial conèixer com s'integrarà amb l'actual o futur ERP de la companyia per agilitzar les vendes, fidelitzar els clients i simplificar les operacions.

TRAÇABILITAT

És la capacitat de reproduir l'historial d'un producte o lot de productes des de que es produeix fins a que es distribueix. La traçabilitat va íntimament lligada a la qualitat i la seguretat, i en alguns sectors, com l'alimentari, està estretament regulada. Per tot plegat és molt important disposar de les eines adequades per identificar, registrar i controlar els productes i els lots i poder detectar ràpidament qualsevol anomalia.

TRANSPARÈNCIA

No tothom el valora de la mateixa manera, però al nostre entendre és un concepte cabdal quan parlem de tecnologia. Poder veure com estan dissenyades les eines permet entendre molt millor quines necessitats preveuen atendre, avaluar quin nivell de seguretat incorporen, garantir que no té menys funcionalitats de les que ens han explicat... De fet, se'ns fa difícil trobar algun inconvenient a la tecnologia transparent.

TRANSPORT

La distribució dels productes pot optimitzar-se sense haver de canviar de proveïdor. El secret està en organitzar i gestionar millor el transport. I per fer-ho cal tenir els recursos adequats. Tryton, per exemple, calcula els preus, es connecta al software del transportista i ofereix als clients informació puntual de l'estat dels enviaments. És només un exemple de punts de millora possibles en el transport de productes amb la tecnologia oportuna.

TRYTON

És la nostra aposta per un ERP. És el producte robust, transparent, flexible i obert que recomanem als nostres clients i sobre el que construïm les seves perspectives de negoci (i també les nostres, perquè negar-ho). Tecnològicament està al mateix nivell o per sobre d'altres solucions citades en aquest mateix glossari. Val la pena tenir-lo en compte.



USABILITAT

Hi ha eines amb funcionalitats extraordinàries que ningú arriba a utilitzar mai perquè són pràcticament impossibles d'accedir-hi o perquè quan hi ets no són gens intuïtives. Per contra, hi ha eines que d'entrada semblen molt simples d'utilitzar i després descobreixes que ho són perquè no hi ha prestacions complexes al darrera. És important buscar aquella tecnologia que amb facilitat permet obtenir una immensa quantitat de prestacions. Això és tenir una bona usabilitat.

USUARI

En el lèxic de la tecnologia de gestió empresarial és aquella persona que utilitza alguna de les eines a disposició de l'empresa. El concepte agafa especial rellevància en funció del model de negoci que hi ha al darrera del desenvolupador de la plataforma en qüestió. Tant en els models privatis com de SaaS, l'usuari té uns drets d'ús a canvi d'una compensació econòmica (pagament per llicència o ús). En canvi, en l'àmbit open source, s'entén per usuari, estrictament, aquella persona que utilitza l'eina sense restriccions.



VELOCITAT

No n'hi ha prou en fer les coses. S'han de fer de forma ràpida i eficient. Aquesta màxima és vàlida per tothom que vulgui avançar en un mercat molt competitiu. I també serveix per les pròpies eines tecnològiques. És important abans de triar una eina o una altra, comparar les velocitats d'execució per garantir que permetran donar el servei que necessitem sense limitacions de rendiment.

VENDES

Sempre són menys les que un voldria. Però perquè en puguin haver-hi moltes i aquestes siguin satisfactòries per ambdues parts és important simplificar-ne la gestió. Això vol dir automatitzar el màxim de processos possibles i fer-ho sense condicionar l'organització interna de l'empresa. La recomanació en aquest punt és utilitzar eines que permetin estalviar temps, esforços i errors.

VERSIONS

Els programes informàtics són com les apps del mòbil. Necessiten millorar constantment, i per fer-ho, els desenvolupadors aporten actualitzacions que corregeixen errors. Quan a aquests errors s'han d'afegir millores de prestacions i rendiment es fan noves versions. Abans de fer una gran inversió en software és cabdal aclarir quin serà la freqüència d'obtenció de noves versions i quin cost tindran (si és el cas) per l'usuari d'aquella tecnologia. En funció del

model de negoci que tingui el proveïdor ens podem endur alguna sorpresa.

VERTICAL

És un terme molt tècnic que utilitzen els fabricants i distribuïdors de programes tipus ERP. Fa referència a adaptacions ja preparades per sectors productius molt concrets. Normalment, quan un fabricant de software té dos o tres clients d'un mateix sector econòmic ha atès necessitats molt similars. És llavors quan decideix convertir aquesta variant del producte en un "vertical" i oferir-lo a altres empreses del mateix sector.

VIRUS

Quan menys hagi d'utilitzar el terme millor. Que sàpigues que en informàtica és la modificació d'una línia de codi que altera el funcionament normal de l'ordinador, sense el permís o coneixement de l'usuari. Per deixar-ho clar: no hi ha cap aparició de virus casual. Tots tenen un objectiu maliciós, es propaguen sols i poden arribar a destruir les dades d'una empresa. És essencial preveure aquesta possibilitat i adoptar les mesures de protecció oportunes. També convé saber que el programari lliure i obert és menys propens a aquest tipus d'infeccions.

VEU PER IP / VOIP

La veu per IP, també coneguda com a telefonia IP o simplement VoIP és una tecnologia per a mantenir converses amb veu a Internet o a qualsevol xarxa IP. Les empreses estan tendint cap a aquesta tecnologia per reduir despeses i integrar millor les comunicacions amb les eines tipus ERP o CRM.



WEB

No cal definir què és una pàgina web però sí que és important destacar la importància de què una eina tecnològica determinada es pugui utilitzar des d'un navegador. Això multiplica les possibilitats de l'usuari, que pot accedir-hi des de qualsevol lloc a través d'un dispositiu mòbil amb connexió a la xarxa de dades o d'Internet. A dia d'avui ja és gairebé imprescindible demanar que qualsevol solució tecnològica ofereixi aquesta possibilitat.

WINDOWS

És una sèrie de sistemes operatius produïts per Microsoft des del 1985 i que han arribat a tenir un 91% de la quota de mercat. Això vol dir que qualsevol tecnologia que s'adreci al mercat genèric ha de funcionar sobre aquest sistema operatiu. No obstant això, la recomanació és que s'aposti per solucions multiplataforma, és a dir que prevegi la possibilitat de funcionar sobre altres entorns com MacOS (Apple) o Linux (programari lliure).

SOBRE L'EMPRESA I EL DICCIONARI

Des de l'any 2008 NaN-tic ofereix serveis tecnològics a empreses de tot tipus i sectors. En tot aquest temps hem fet centenars de reunions amb directors generals, gerents, responsables de departament i tècnics, i massa sovint ens queda el dubte de saber si, malgrat la seva preparació i experiència, han entès a la perfecció tot el que els hem explicat.

I és que quan es combina la terminologia de negoci amb el lèxic tecnològic es pot acabar utilitzant un argot que sembla només a l'abast d'alguns escollits. Constantment apareixen nous conceptes, noves eines i nous models de negoci dels que se n'intueix el significat però que no es coneix amb l'exactitud que convindria.

Per ajudar als nostres clients i a qualsevol persona o professional que hagi d'afrontar el procés de contractació d'alguna eina de gestió empresarial hem preparat aquest PRIMER DICCIONARI DEL SOFTWARE D'EMPRESA. Per redactar-lo hem recollit 150 paraules que utilitzem habitualment en el nostre dia a dia professional i que convé entendre a la perfecció per evitar malentesos posteriors.

A més, es tracta d'un contingut que agrupat en un sol entorn no hem estat capaços de trobar a la xarxa i que, per tant, ens sembla extraordinàriament útil i pràctic. I això entronca amb la nostra manera de veure les coses: ens agrada ajudar als nostres clients, compartir el coneixement i mirar de posar les coses tan fàcils com sigui possible. Perquè la vida i els negocis ja són prou complicats com per afegir-hi paraules estranyes.

Us recomanem que si a la vostra empresa esteu tractant amb proveïdors d'eines tecnològiques o teniu pensat fer-ho aviat, tingueu a l'abast aquest diccionari. Us ajudarà a entendre molt millor el què necessiteu i el què us ofereixen, que no sempre coincideix.

ELS AUTORS

Quan una empresa afronta el procés de compra o adquisició d'una nova eina tecnològica, topa amb paraules i conceptes desconeguts o que, com a mínim, no en té clar el significat.

Ho sabem perfectament perquè els qui hem escrit aquest diccionari som els primers en utilitzar sovint aquest lèxic en el nostre dia a dia professional. I també sabem que és impossible prendre les decisions adequades sense entendre perfectament el què hem llegit o ens han explicat.

Per tot plegat, hem mirat d'aprofitar la nostra experiència i posar una mica de llum sobre algunes expressions de l'àmbit empresarial i tecnològic que són susceptibles de generar dubtes i confusions.

Tots els que formem part de NaN-tic hem fet algun tipus d'aportació a aquest diccionari, però la coordinació i edició del projecte ha anat de càrrec de les següent persones:

ALBERT CERVERA



L'Albert és enginyer informàtic i té un postgrau en direcció financera. És a dir, està tip de mantenir converses utilitzant aquest lèxic i de veure com el seu interlocutor o interlocutora es perd amb alguna paraula o concepte. Va ser qui va veure molt clara la necessitat d'un contingut com aquest.

L'Albert també és un dels socis fundadors de NaN-tic i el consultor de la majoria de projectes importants en els que treballa la companyia. El seu desmesurat interès per l'open source l'ha portat a col·laborar en diferents iniciatives relacionades amb les tecnologies lliures. Si us interessa aquest àmbit és possible que us el trobeu com a ponent d'alguna conferència o com a col·laborador d'algun projecte destacat.

MARC REDORTA



És qui ha ordenat, escrit, revisat, editat i traduït gairebé tot el què heu llegit en aquest diccionari.

En Marc és consultor en comunicació i màrqueting, amb experiència en diferents empreses i projectes relacionats en l'àmbit del software de gestió empresarial. Col·labora amb NaN-tic des del 2012, ajudant-nos a posicionar l'empresa i a aconseguir més i millors clients. També ha treballat en diferents administracions i mitjans de comunicació d'abast nacional. I, admetem-ho, té certa gràcia escrivint.

nan-tic

Perquè vols canviar, i canvies.

T 935 531 803 | info@nan-tic.com | www.nan-tic.com
Carrer de les Paus, 98 Local 2 (cantonada Gran Via) 08202 Sabadell