

Nan-tic

Porque quieres cambiar, y cambias.

Primer diccionario del software de empresa

Las 150 palabras de tecnología y negocio
que debes conocer

Sabemos que el proceso para elegir una herramienta de gestión empresarial puede ser complejo: procesar información, ponderar criterios y opiniones y tomar la decisión final. No hace falta complicarlo todo con un vocabulario técnico desconocido y a veces incomprensible. Por eso, en Nan-Tic hemos hecho el **Primer Diccionario del Software de Empresa**, con más de 150 conceptos que te pueden ser muy útiles en el proceso para tomar decisiones acertadas y sin malentendidos.



ACTIVOS

Son los elementos físicos, como la maquinaria, los inmuebles o los vehículos, que se utilizan en la empresa como soporte de su actividad, o sobre los que se ofrece cualquier tipo de servicio, tales como la instalación o el mantenimiento. Conviene tener toda la información al día para poder gestionarlos, seguirlos y en su caso interconectarlos adecuadamente.

ACTUALIZACIONES

Las actualizaciones son adiciones al programa que suelen servir para evitar o corregir problemas, aumentar la seguridad o estabilidad, o bien para mejorar su rendimiento. Son todas aquellas pequeñas modificaciones que se hacen entre versión y versión para mejorar el software. Habitualmente el usuario puede configurar la opción de instalación manual o automática.

ADAPTACIÓN

Concepto esencial. La adaptación son todas aquellas modificaciones sobre el software para incorporar o modificar elementos claves para el funcionamiento de la empresa. La adaptación perfecta siempre parte de un buen análisis de necesidades y continúa con un buen trabajo de programación para ajustar la herramienta a lo que demanda el usuario. Hay que retener la idea general de que cuando menos adaptación haya del software a la empresa, más tendrá que adaptarse la empresa al software. En este sentido, las herramientas en código abierto siempre permiten un margen de adaptación muy superior a las soluciones privativas.

ALBARANES

Los albaranes son un mecanismo que acredita la entrega o devolución de un producto o servicio a un cliente. Son una

herramienta útil pero, al mismo tiempo, pueden añadir complicaciones en todo el proceso de facturación, dado que se han de poder asociar a una o varias facturas. Con Tryton, por ejemplo, nos hemos esforzado mucho para que los formularios de búsqueda permitan enlazar rápidamente las facturas asociadas a cada albarán.

ALMACÉN

Espacio donde las empresas guardan los productos que se deben distribuir y pieza clave en el engranaje empresarial. Depende de cómo esté organizado el almacén puede ser una gran ayuda o un auténtico caos. Y, por supuesto, la cosa se complica si hay más de un almacén y movimientos de productos entre ellos. Algunas herramientas facilitan esta tarea dividiendo el almacén entre entradas, salidas y almacenamiento, para saber qué acaba de entrar, que está a punto de salir y que debe quedar en stock y durante cuánto tiempo. Tryton, por ejemplo, lo hace. Y además, ayuda a ubicar los productos de la manera más óptima y diseña movimientos automáticos para recuperarlos rápidamente.

ANÁLISIS DE DATOS

Analizar los datos que gestiona una empresa sirve para obtener una fotografía a tiempo real de la situación y para descubrir sus debilidades y oportunidades. Cada vez más, las empresas demandan soluciones de business intelligence para capturar de forma automática los datos que tienen los programas de gestión y transformarlos en información muy valiosa para tomar decisiones. Si tienes que instalar un ERP o cambiar el que ya tienes te recomendamos que apuestes por alguno que ya integre este tipo de solución para crear tus vistas y análisis personalizados. Ver business intelligence o basic business intelligence.

APPLE

Ver Mac.

ASENTAMIENTO CONTABLE

Es el registro que se hace en los libros de contabilidad de cualquier hecho económico que modifica el patrimonio de una organización. Aunque es un concepto bastante restringido a los responsables y técnicos de contabilidad, es importante que los ERPs incorporen opciones para facilitar y automatizar este trabajo eliminando cualquier opción de error humano en la incorporación de los datos.

ASTERISK

Líder mundial en plataformas de telefonía en código abierto. Altamente recomendable para cualquier compañía que quiera ahorrar en llamadas e integrarlo con el resto de herramientas informáticas de gestión open source. Ver Centralita telefónica.

ATRIBUTOS

Son las diferentes características que tiene un determinado producto. Poder separarlos y controlarlos sin tener que recurrir a la programación puede ofrecer grandes ventajas posteriores, especialmente en el proceso de inventariado o de venta.



B2B

La manera moderna de definir los negocios entre empresas, si bien el origen del término se remonta a finales de los años 70 para definir el envío de documentos por medios electrónicos. Quizás ya no se utiliza tanto como hace unos años, pero el concepto business-to-business ha consolidado y aún es muy frecuente. NaN-tic es un buen ejemplo de empresa que presta servicios a empresas. Nosotros hacemos B2B.

B2C

La expresión hermana de B2B es B2C. Se refiere al business-to-consumer, es decir, a los negocios de empresas con consumidores finales. En líneas generales se utiliza la expresión cuando el target de la empresa son grandes colectivos de individuos. Nosotros no hacemos B2C.

BACK-UP

Ver Copia de seguridad.

BASE DE DATOS

Según la Wikipedia, una base de datos es un conjunto de datos organizados según una estructura coherente, y accesibles desde uno o más programas o aplicaciones. En definitiva, es a un ERP lo que la gasolina a un motor. Tener los datos bien estructuradas es el primer paso (de unos cuantos) para la gestión correcta y eficiente de una empresa.

BASIC BUSINESS INTELLIGENCE (BABI)

Es la herramienta de análisis de datos que incorpora Tryton y que permite al usuario obtener valiosa información del funcionamiento de la empresa en tiempo real y en cualquier dispositivo. Ver análisis de datos o business intelligence.

BPM

Acrónimo procedente del inglés y de la expresión Business Process Management. Se refiere a una herramienta informática que ayuda a las empresas a mejorar y a acortar sus procesos para garantizar un servicio más eficiente y productivo. Este software permite ver todos los procesos que hay en una organización y proponer alternativas de mejora. Dicho de otra forma, es lo que a veces echamos tanto de menos en la administración.

BPMN

Si el acrónimo anterior no era bastante difícil de retener, hay este otro casi calcado y vinculado. Es el Business Process Model and Notation. Se trata de un modelo gráfico estándar para diseñar y modelar los procesos de negocio, o como gusta decir a los anglosajones, el workflow. El modelo se creó para facilitar el trabajo de los analistas de organizaciones, que gracias al sistema BPMN pueden detectar rápidamente los puntos fuertes y débiles en los procesos de gestión de cualquier organización.

BUSINESS INTELLIGENCE

Son las herramientas informáticas que facilitan el análisis de negocio a partir de los datos que tiene la propia organización. Ver análisis de datos o Basic Business Intelligence.

BUSINESS ONE

Es el producto estrella de la compañía alemana SAP para la gestión de PYMES. Es un programa privativo que se vende con el tradicional sistema de licencias y que está bastante extendido entre muchas compañías. Ofrece muchas prestaciones pero a cambio de un precio bastante alto, y eso sin contar con las personalizaciones que cada organización pueda llegar a necesitar.

BÚSQUEDAS

Cuantas más cosas hace una herramienta, cuantas más prestaciones ofrece, cuanta más información acumula, más difícil se hace encontrarla. A no ser que disponga de un importante motor de búsqueda. Parece un tema menor, pero encontrar con rapidez lo que necesitas puede acabar teniendo mucho valor.



CARTERA

Puede hacer referencia al grupo de productos, servicios o marcas que ofrece una compañía a sus clientes, o bien al estado de la tesorería. En este último caso es altamente recomendable confiar en soluciones que permitan un control y previsión tanto de las facturas pendientes de cobro como de pago.

CENTRALITA TELEFÓNICA

Todo el mundo sabe qué es una centralita telefónica pero mucha gente desconoce que hay un software en open source que puede convertir cualquier ordenador en una sofisticada centralita de comunicaciones. El programa se llama Asterisk, y lo mejor de todo es que permite una sencilla integración con ERPs en código abierto como Tryton para explotar sus capacidades como la VoIP o videoconferencias. A tenerlo en cuenta. Ver Asterisk.

CICLO DE VIDA

Es el tiempo que una herramienta nos puede dar servicio sin penalizarnos porque haya quedado desfasada. En el caso del software propietario, aquel software que se compra y nos lo quedamos con propiedad, el ciclo de vida es limitado y cada vez más corto. Difícilmente, la misma herramienta que compramos hoy nos servirá dentro de unos años. Este es uno de los motivos por los que el mercado está ofreciendo cada vez más soluciones en modo SaaS (contratación de servicio) y en código abierto. La capacidad de evolución de una herramienta es clave para asegurar un retorno de la inversión.

CITRIX

Por norma general, las empresas que apuestan por el software libre suelen tener una mirada abierta, y muchas de ellas tam-

bién han facilitado el teletrabajo a algunos de sus empleados. Muchas de estas compañías han utilizado los servicios de Citrix Systems, una empresa especializada en la virtualización de servidores y en las conexiones entre ordenadores vía escritorio remoto. Es también uno de los servicios que utilizamos a NaN-tic y que en algunos casos recomendamos a nuestros clientes.

CLIENTE

Una palabra que en el ámbito de empresa se utiliza para definir una cosa, y en el ámbito informático para definir otra que no tiene nada que ver. En economía los clientes son las personas o empresas que usan los servicios de un profesional o de otra empresa. En cambio, el cliente o el cliente-servidor, es aquel equipo que pide cualquier tipo de recurso a un servidor informático. El correo electrónico o el acceso a Internet son buenos ejemplos de relación cliente-servidor.

CLOUD

Ver nube.

CÓDIGO FUENTE

Es el lenguaje que hace funcionar una aplicación informática. Todos los programas tienen código fuente, pero no todos lo dejan ver. La característica principal del open source es que cuenta con un tipo de licencia que permite ver, modificar, adaptar, aprovechar y distribuir sin restricciones. En los programas privativos es completamente inaccesible, lo que deja al usuario a manos del distribuidor del producto.

CÓDIGOS DE BARRAS

El código de barras es un sistema de identificación numérica de productos. Tiene la gracia que está adaptado para poder ser leído rápidamente con un dispositivo óptico. En el caso de las empresas y comercios que estén planteando el cambio o adquisición de un ERP es esencial que reclamen la posibilidad de introducir los artículos de forma manual o con lector de códigos de barras. La gestión del stock, del almacén y la facturación posterior de las ventas será infinitamente más ágil. Por cierto... los populares códigos QR también son un tipo de códigos de barras.

COMERCIAL

El departamento comercial es el responsable de convertir las oportunidades de negocio en ventas. Es el que remata el trabajo del departamento de marketing y lo que garantiza, ni más ni menos, el crecimiento de la compañía. Es importante que este departamento estratégico disponga de las herramientas indicadas para poder optimizar su trabajo y garantizar unos buenos resultados a la organización. Disponer de un ERP que ya integra un CRM propio es altamente recomendable, dado que, por ejemplo, permite calcular objetivos, comisiones y márgenes; ayuda a analizar y clasificar el ratio de oportunidades de negocio convertidas en ventas; hace un seguimiento de todas las acciones... Y todo con perfiles y permisos adecuados a cada usuario.

COMISIONES

Cada vez más los negocios se basan en comisiones a aquellos terceros que nos acercan a nuevos clientes. Establecer sistemas fiables, rigurosos y automatizados de cálculos y seguimiento de comisiones puede permitir a una empresa incrementar sus beneficios de forma sensible. A tener en cuenta a la hora de elegir una herramienta de gestión empresarial.

COMUNIDAD

En el ámbito del software libre es todo aquel colectivo de gente que, de una manera u otra, utiliza o desarrolla un mismo software y contribuye en su mejora. La comunidad de usuarios y desarrolladores es el laboratorio de I+D+i de los programas en open source, dado que garantiza aproximaciones diferentes y continuas a las necesidades del software. En general, cuanto mayor y más activa es la comunidad, más código disponible y más prestaciones debe ofrecer el programa.

CONEXIÓN REMOTA

Toda la información de una empresa se almacena en un servidor que puede estar en las mismas instalaciones de la compañía o en la nube. La conexión remota es el que permite acceder a esta información desde cualquier dispositivo que tenga conexión a Internet.

CONSULTORÍA

El proceso de implantación de un ERP en una empresa siempre pasa por una primera fase de consultoría. El objetivo es diagnosticar adecuadamente cuáles son las necesidades reales de la empresa y las expectativas de sus gestores para poder luego hacer la correcta programación e implantación del software.

CONTABILIDAD

El control o el descontrol de una empresa. Que sea una cosa u otra depende, en gran medida, de la herramienta que se disponga para gestionarla de forma eficiente y rigurosa. Una mala gestión contable puede suponer pérdidas económicas y de tiempo muy críticas. Tampoco es nada recomendable duplicar aplicaciones o traspasar manualmente este tipo de datos tan sensibles entre diferentes soluciones informáticas. La recomendación es apostar por herramientas que integren la contabilidad empresarial para evitar duplicidades.

CONTACTOS

Todos sabemos lo práctico que es tener bien integrada la agenda de contactos con el teléfono móvil a nivel personal. Pues aún es más importante cuando estamos hablando de una herramienta de gestión empresarial. Tener unificados los contactos alrededor del CRM y el ERP garantiza una trazabilidad de las gestiones y hace muy fácil poder automatizar muchos procesos de facturación y comunicación con clientes y proveedores. Es uno de esos detalles que hay que asegurar que contiene la herramienta que queremos instalar y que a veces no sale en las especificaciones técnicas del producto.

CONTRATOS

Los contratos firmados entre empresas son cada vez más complejos. Incorporan cláusulas, plazos y penalizaciones o incentivos que conviene tener siempre muy presentes para no salir perjudicados en ningún proyecto. El seguimiento de todo se puede hacer de forma prácticamente automática si se ha previsto y si la herramienta que queremos lo permite. Además de todo esto, Tryton también integra los compromisos de

compra según contrato, para garantizar que los precios y las cantidades coinciden con lo que en su día se firmó.

CONTROL DE CALIDAD

Uno de los beneficios del software libre es que permite altísimos niveles de adaptación. Hasta el punto de que se pueden incorporar pruebas sobre muestras, productos o materias primas para añadir controles de calidad integrados. Esto permitirá detectar y resolver problemas anticipadamente. Nunca volverás a servir o aceptar un material defectuoso.

COPIA DE SEGURIDAD

Es una de las medidas básicas de prevención que cualquier empresa debe adoptar para evitar perder información de forma accidental o malintencionada. Las copias de seguridad o backup se hacen en un medio de almacenamiento distinto al del origen de los datos, y tanto puede hacerlas la propia empresa como el proveedor de la tecnología utilizada. Recomendamos, siempre que sea posible, disponer de un servicio de copias en tiempo real y con alta disponibilidad. Consulta a tus proveedores informáticos.

CORREO ELECTRÓNICO

Seguramente la herramienta más popular de gestión empresarial. Hoy en día es difícil encontrar en el mercado alguna aplicación seria que no contemple la integración con el correo electrónico, pero hay que analizar con qué grado de profundidad. Llegados a este punto hay que hacerse algunas preguntas, del estilo ¿el ERP que quiero permite enviar por e-mail facturas de forma masiva? Permite crear y organizar actividades automáticamente a partir de la recepción de un simple correo electrónico? Piénsalo. Ver e-mail.

CRM

El Customer Relationship Management es la herramienta que venera el departamento de marketing. Permite controlar, analizar y gestionar todas las oportunidades de negocio, así como las relaciones con los clientes ya consolidados. Su integración con el ERP es clave para tomar decisiones estratégicas en el ámbito de las ventas.



DATOS

Todas las empresas disponen de datos y trabajan, de una manera u otra con datos. Ahora bien, la forma como las introducen en un sistema informático, como éste las trabaja, y cómo se analizan posteriormente para facilitar la toma de decisiones es el que marca las diferencias. La primera ventaja que ofrece contar con un ERP es unificar el punto de entrada de datos y eliminar duplicidades. A partir de ahí, disponer de bases de datos bien estructuradas y de herramientas de análisis integradas con el ERP son también elementos imprescindibles para una buena gestión empresarial. Todas estas soluciones se pueden encontrar en el mercado tanto en versiones de software privativo como de software libre y gratuito, y sin que ello deba suponer una reducción de las funcionalidades o las prestaciones de las mismas.

DEMANDA

Es lo que tus clientes te quieren comprar. El problema, demasiado a menudo, es confundir lo que tú crees que te quieren comprar con lo que realmente te acaban pidiendo. Para evitar estas disfunciones también hay soluciones tecnológicas específicas. En NaN-tic, por ejemplo, tenemos algunos clientes que cuentan con una herramienta que analiza los flujos de demanda para planificar con mucha exactitud las necesidades que tendrá la empresa a corto, medio y largo plazo. Además, esta herramienta también permite la gestión de inteligente del stock y el almacén.

DEMO

Una “demo” es lo que algunas veces los comerciales y las páginas web ofrecen para poder testar el producto. Es una

pantalla imprescindible en el “juego” de elegir cualquier tipo de software de gestión. Pero si estamos hablando de una herramienta estratégica y en la que va asociada una inversión importante, como un ERP, aunque hay que ir más allá. Recomendamos pedir la instalación una “demo” en el ordenador para poder probarla a conciencia durante un par o tres de semanas, para detectar futuras necesidades o, en su caso, descartarla. No es algo que acostumbre a entusiasmar a los comerciales pero merece la pena hacerlo.

DESARROLLADORES

Los autores del software, los creadores de la herramienta. Son informáticos que trabajan para crear o mejorar un producto informático. Hay algunas diferencias en cómo trabajan en función de si se trata de un software privativo o en código abierto. Los primeros siguen las indicaciones y plazos fijados por el fabricante, mientras que en el caso del software libre, los desarrolladores trabajan de forma más cooperativa, aportando aproximaciones muy diferentes al producto. Además, disponer de una herramienta abierta siempre facilita la posibilidad de encontrar un desarrollador que pueda adaptarse a las necesidades sin tener que estar ligado permanentemente a un fabricante o proveedor. Ver Programación.

DESCUENTOS

La tecnología ha facilitado mucho poder segmentar extraordinariamente el mercado y conocer los hábitos de compra de los clientes. Pero además, ha añadido complejidad a las políticas de descuentos. Las campañas promocionales para incentivar la compra son cada vez más intensivas y segmentadas. Conviene disponer de herramientas que ayuden a crear tantas tarifas como sean necesarias y que faciliten los cálculos para evitar precios obsoletos o que reduzcan demasiado el margen comercial.

DEVOLUCIONES

Otro de los dolores de cabeza de cualquier empresa que venda un producto son las devoluciones y su correspondiente gestión. De entrada hay que disponer de un sistema que permita realizar los cambios y devoluciones en una sola operación. Al mismo tiempo, también es necesario que el retorno de productos no afecte el ciclo de facturación, ni el cálculo de comisiones. En última instancia es también óptimo disponer de una herramienta que permita la gestión de la devolución desde el albarán de origen.

DIFERENCIACIÓN

Cada empresa tiene su propia manera de organizarse y de hacer las cosas. Pero cuando instala un ERP a menudo tiene que cambiar muchas de estas rutinas que le funcionan para adaptarse a la tecnología que acaba de contratar. Pero hay una alternativa. Apostar por el software libre y por herramientas como Tryton permiten adaptar la tecnología a la manera de hacer de la empresa y a sus necesidades exactas, y no a la inversa. De este modo, apostar por el open source es también apostar por mantener la singularidad y la diferenciación en un mercado muy competitivo.

DOCUMENTACIÓN

Las herramientas de gestión empresarial ofrecen cada vez más prestaciones y funcionalidades, y sorprendentemente cada vez están peor documentadas. Demasiado a menudo, el proveedor instala una herramienta de alta complejidad y no da ningún tipo de documentación sobre su funcionamiento a pesar de haber hecho una alta inversión. El resultado es que ante cualquier traba hay que llamar al departamento de soporte y pagarlo. Contar con una herramienta bien documentada y con esta información actualizada es un ingrediente que hay que tener presente en el momento de tomar la decisión de adquirir una herramienta de gestión determinada.

DYNAMICS NAV

Más conocido como Navision es el ERP de Microsoft y uno de los más populares del mercado (cuenta con más de 100.000 instalaciones en todo el mundo). Muchas empresas lo eligen precisamente por eso, por su popularidad, sin entrar a analizar demasiado si es la herramienta que realmente les hace falta. Muchos usuarios de Navision reconocen posteriormente que el programa les va demasiado grande o que, por el contrario, han tenido que adaptar el funcionamiento de la empresa a los criterios del programa y no a la inversa. Además, también hay que tener en cuenta que Microsoft fuerza a los usuarios a tener siempre las últimas versiones del programa, con el coste que ello implica, si no quieren quedarse sin servicio de soporte. Ver Navision.



E-COMMERCE

Todo el mundo sabe qué es el e-Commerce, pero todo el mundo nos pregunta cómo se relacionan las plataformas de venta online con los ERP. Hay que estudiar cada caso, pero siempre somos de la opinión que haya la máxima integración posible para sincronizar al máximo la evolución de los respectivos softwares. En todo caso, que sepas las soluciones de comercio electrónico más populares del mundo se han desarrollado con software libre.

ENVÍO

Nos referimos aquí a la entrega de las facturas, más que a la distribución de un producto determinado. Cada vez es más habitual el envío telemático de las facturas, pero todavía hay clientes que prefieren recibirlas en soporte papel. No es descabellado prever en la herramienta que elegimos la posibilidad de elegir el tipo de envío en base a las preferencias de los clientes. También hay que poder distinguir entre la dirección de facturación y la dirección de envío a las facturas, dado que no siempre son coincidentes.

ERP

Son los programas que articulan la gestión de una empresa (también conocidos como Enterprise Resource Planning). Son el motor de gestión, lo que lo hace mover prácticamente todo. En el mercado hay una gran cantidad de ERPs disponibles, pero cada uno tiene sus particularidades. Nosotros recomendamos a nuestros clientes que apuesten por Tryton, desarrollado en código libre y 100% open source. Si te interesa hemos escrito una guía para ayudarte a afrontar el complejo proceso de selección de este tipo de herramientas.

ESCALABILIDAD

La palabra es fea pero el concepto importante. En el momento de adquirir un ERP o cualquier herramienta de gestión empresarial podemos optar por herramientas cerradas, herramientas que suelen dar un buen rendimiento cuando las prestaciones que ofrecen se ajustan mucho a las necesidades y recursos de la empresa. Pero también podemos optar por herramientas que crecen al ritmo de la empresa y de sus necesidades. En este sentido, las opciones en open source son infinitamente más flexibles. El programa comienza a atender aquellas necesidades más urgentes, y crece al ritmo que pide que lo va a utilizar. Conviene tenerlo muy presente.

ESCRITORIO

Hubo un día en que el escritorio servía para escribir. Ahora no. Ahora es la pantalla principal desde la que se gestiona un programa informático. En el caso de Tryton, por ejemplo, es donde se puede crear una pantalla de control de cada usuario con la información y los accesos personalizados que necesita para trabajar mejor.

EVOLUCIÓN

Prácticamente todos los ERPs tienen vida propia. Los fabricantes y desarrolladores van incorporando mejoras en cada versión para atender nuevas necesidades de los usuarios. Esta evolución es fundamental, y hay que preguntarse siempre qué ritmo previsto de crecimiento y qué garantías puede ofrecer el fabricante de que se cumplirán los plazos. No sea que las necesidades de la empresa crecieran mucho más rápidamente de lo que lo puede hacer la herramienta que debe gestionarlas.

EXCEL

Las hojas de cálculo se han convertido en una herramienta imprescindible de todas las empresas. Desde simples fórmulas hasta avanzadas tablas dinámicas y gráficos, los departamentos financieros y de operaciones utilizan Excel a diario. En el momento de seleccionar un ERP es importante tener en

cuenta la exportación automática de cualquier dato en Excel. Esto eliminará duplicidades y facilitará el trabajo posterior en forma de informes o de herramientas de análisis.

EXPORTACIÓN

En el ámbito de las herramientas de gestión la exportación se puede referir a la extracción y traspaso de datos de un lugar a otro, o al tránsito de bienes y servicios de un país a otro para la su comercialización. La globalización del mercado y la reciente crisis económica ha impulsado muchas empresas a traspasar sus fronteras para distribuir sus productos. Lógicamente esto ha añadido complejidad al proceso de gestión, y muy a menudo las singularidades de cada país han necesidad de un trato diferenciado al mismo software. El software libre también ofrece en estos casos una gran flexibilidad para ajustar la gestión a las especificidades de los nuevos mercados.

FABRICACIÓN

Las empresas que fabrican cualquier tipo de producto arrastran una serie de necesidades comunes que deben poder gestionar con facilidad. Las materias que hacen falta, las cantidades adecuadas a producir, la capacidad de la maquinaria disponible, la gestión del producto resultante, el control de calidad... El proceso incluye infinidad de elementos que se deben sincronizar tecnológicamente a la perfección para optimizar costes y minimizar los errores. El ERP es el elemento clave para controlar los procesos de fabricación.

FACTURA / FACTURACIÓN

A estas alturas no es necesario definir qué es una factura, pero es evidente que es uno de los documentos claves en cualquier relación comercial porque recoge toda la información necesaria. La gestión de la facturación siempre debe ser ágil, precisa y flexible. Nuestro consejo es disponer de una plataforma que se pueda adaptar a la forma de funcionar de la empresa y que esté totalmente integrada en el ERP de la empresa. Esto permitirá automatizar procesos, eliminar riesgos y mantener los circuitos y plazos de control y pago originales.

FICHA

Es la unidad básica para guardar la información de un único cliente o producto. Este sistema de organización puede facilitar bastante la localización de los datos o los archivos en un entorno informático complejo y con abundante información.

FIFO

First in, first out. O lo que es lo mismo... el primero en entrar, el primero en salir. Este método se utiliza en contabilidad para registrar el valor de un inventario en el que hay muchas uni-

dades o lotes de productos similares. También se utiliza este método para asegurar la rotación del material en el almacén y evitar que el producto quede obsoleto. Es uno de los aspectos que incorpora Tryton para garantizar la rotación del stock.

FILTROS

Ver Segmentación.

FLEXIBILIDAD

Dicho así no parece gran cosa, pero es un concepto esencial a la hora de elegir un software de gestión empresarial. Si optamos por una herramienta con muchas prestaciones pero completamente rígida nos veremos forzados a adaptar la manera de hacer de nuestra empresa al programa que hemos adquirido. Si por el contrario, nos inclinamos por una herramienta abierta y flexible, podremos hacer que sea el software el que se adapte a nuestra forma de hacer las cosas. Y la diferencia no es menor. Recomendamos flexibilidad.

FORMACIÓN

La formación es otro momento importante en el proceso de implantación de un ERP. Casi siempre se hace al final del proceso, una vez arrancado el programa y se debe explicar a los usuarios cómo hacerlo funcionar. Pero desde NaN-tic insistimos mucho en la necesidad de encargar una formación previa dirigida a quien deba decidir la herramienta que acabará instalando. Esto garantizará un conocimiento profundo de las posibilidades del producto y permitirá minimizar los riesgos de la decisión.

FUNCIONALIDADES

Aquellas prestaciones y recursos que da una determinada solución tecnológica. No siempre las funcionalidades se ajustan a las necesidades reales de una organización. A veces el programa no hace todo lo que se necesita. En cambio, en otras ocasiones el programa ofrece mucho más de lo que realmente es necesario, lo que suele suponer un desperdicio de la inversión. Por eso apostamos de forma decidida por la escalabilidad de las soluciones.

FUNNEL

Es un término técnico y no muy agradecido que se ha popularizado con el marketing online. Es bastante más esclarecedor el término "embudo de conversión" ya que básicamente es un esquema utilizado para determinar cuántos usuarios o clientes se pierden en cada uno de los pasos que se deben hacer en una página web antes de alcanzar el objetivo final (generación de lead o venta). También se utiliza para detectar los puntos a mejorar con más urgencia para optimizar los resultados. La mayoría de CRMs ya incluyen esta funcionalidad.



GARANTÍA

La garantía de los productos protege a los compradores de cualquier producto que no les satisfaga. Cabe decir que este término ha ganado protagonismo en los últimos años, al igual que los cambios, las reclamaciones o las devoluciones. Desde el punto de vista del fabricante es esencial controlar qué garantía va asociada a cada producto y qué servicios asociados incluye. Poder vincular las facturas de reparación o las ventas de sustitución de un producto bajo garantía puede facilitar mucho el trabajo a muchos departamentos. Hay que pensar en ello.

GOOGLE APPS

Todo el mundo conoce Google pero no necesariamente las Google Apps. Son pequeños programas y herramientas colaborativas desarrolladas por Google o por terceros que pueden facilitar el trabajo a una empresa. Hay que tener en cuenta que nadie puede asegurar ni la calidad ni la continuidad del servicio que ofrecen estas aplicaciones, especialmente las que no ha lanzado Google.

GRÁFICOS

Son imágenes que muestran información. Cada vez más las herramientas de análisis se apoyan en archivos gráficos que permiten entender de forma más rápida y clara alguna información. La posibilidad de que un ERP pueda mostrar gráficos adecuados con datos relevantes puede mejorar mucho la toma de decisiones y la gestión empresarial.



IDENTIFICACIÓN

Se puede referir a productos o usuarios. En el caso de los usuarios se refiere a asignar una identidad digital (ver rol o perfil) para poder ofrecerle la información que necesita o interesa y poder seguir los pasos y las acciones que desarrolle.

IDIOMAS

Había una vez una empresa que sólo vendía productos y servicios en su entorno más inmediato. Pero de eso hace tanto tiempo que no tiene sentido hablar de ello. Hoy las empresas mantienen relaciones comerciales con clientes y proveedores de cualquier punto del mundo. Se abren nuevas delegaciones y nuevos mercados con la misma facilidad que antes se abrían a pocos kilómetros de distancia. Los usuarios de las plataformas de gestión también pueden ser de cualquier origen... Por todo ello es importante que un ERP hable idiomas. Es deseable apostar por herramientas tan multilingües como sea posible, sin olvidar nunca la lengua original.

IMPAGADOS

Todas las empresas querrían disponer de un sistema que pulsando un botón hiciera desaparecer los impagados. La mala noticia es que todavía no se ha inventado. La buena noticia, en cambio, es que hay herramientas tecnológicas en el mercado para controlar los impagos y reducirlos. El secreto está en poder localizar rápidamente las facturas impagadas y en establecer procedimientos y acciones de reclamación personalizados. Asegúrate de tener un programa con el que puedes diferenciar el descuido de un colaborador del impago de un cliente conflictivo.

IMPLANTACIÓN

Instalar un ERP no es como descargarse una aplicación para el móvil. Requiere horas de planificación y de programación antes de llegar a este punto, que es cuando se instala en el hardware de la empresa. Es un momento delicado que si no se hace con profesionalidad puede llevar los nervios y la tensión al límite. Hay que confiar en el proveedor elegido y asumir que siempre habrá que hacer ajustes posteriores.

IMPUESTOS

No hay alternativa, se tienen que tramitar y pagar. Por lo tanto, cuando más automático sea todo el proceso mucho mejor. La gran mayoría de ERPs ya incluyen funcionalidades que facilitan el pago de los impuestos, pero hay que prever qué pasará si aparecen nuevos o si hay cambios en las normativas que los regulan. También es deseable que el ERP utilizado genere archivos que faciliten la presentación telemática de la documentación.

INCIDENCIAS

Eufemismo de “problemas”. Normalmente se trata de situaciones sobrevenidas que generan dolores de cabeza extra a los responsables de una organización o de un departamento. Las incidencias tienen un carácter de imprevisibilidad que las hace siempre inoportunas. Es en estas situaciones cuando muchas personas valoran haber apostado por tecnología open source que permite fácilmente adaptar el programa a las necesidades que van apareciendo en el camino. Recomendamos registrar todas las incidencias de forma sistemática para poder corregirlas y evitar en un futuro.

INDUSTRIA 4.0

Es un concepto relativamente nuevo que se utiliza para explicar una nueva manera de organizar los medios de producción que se está consolidando con bastante rapidez. Básicamente el modelo apuesta por automatizar al máximo procesos mediante la tecnología para mejorar la productivi-

dad. El big data y la asignación inteligente de recursos son aliados imprescindibles para garantizar el buen funcionamiento de este modelo.

INTEGRACIÓN

Palabra mágica. Se utiliza para definir la vinculación máxima entre diferentes programas informáticos o tecnologías utilizadas en un mismo entorno empresarial. Las empresas suelen adquirir herramientas de gestión de forma gradual, es por eso que hay que siempre ser muy exigente con la capacidad de integración de la nueva herramienta en el ecosistema tecnológico que ya tiene la compañía. Nunca se debe subestimar la integración.

INVENTARIO

Ver Stock.



JASPER REPORTS

Es una biblioteca de creación de informes programada en Java y con licencia de código abierto. Permite elaborar fácilmente y de forma automática todo tipo de documentación. Se puede integrar fácilmente en otras soluciones open source como, por ejemplo, el ERP Tryton.



LEADS

Oportunidades de negocio. Llamadas. Correos electrónicos. Cualquier petición de información sobre los productos o servicios de una empresa con vocación comercial son leads. Y su gestión es clave para el buen funcionamiento del área comercial. Normalmente la gestión de los leads se hace desde un CRM, una herramienta específica que a veces ya viene incorporada en el ERP de la compañía. Los leads deben poder analizar, clasificar, priorizar, cultivar, mimar y, sobre todo, convertir en ventas.

LICENCIA

Término temido y odiado por los usuarios de software privativo, porque es sinónimo de dinero a cambio de un uso individual de un programa. En cambio es completamente inofensivo para los que recomendamos el uso de soluciones basadas en el software libre.

LINUX

Es el sistema operativo de referencia en código abierto. En general es un sistema más eficiente, funcional y seguro que Windows o que el OS X de Apple. Y por supuesto es absolutamente gratuito. Para ser honestos hay que decir que no hay muchas empresas que lo utilicen, pero como no se sabe cómo van a ir las cosas no es descabellado prever que las aplicaciones que la empresa necesite sean multiplataforma, es decir, que puedan funcionar también sobre Linux.

LOGÍSTICA

El almacenamiento y la distribución eficaz de los productos fabricados es lo que se conoce como logística, y es

muy importante en una empresa. En líneas generales se puede afirmar que en la logística hay mucho que perder y poco que ganar. Un error se puede pagar muy caro y, en cambio, los márgenes de beneficios son muy, muy escasos. En este sentido hay que extremar el control. La logística de una compañía tiene que funcionar como un reloj, y si hay mucha distribución de producto hay que apostar por herramientas que sean muy completas y que den las plenas garantías de eficiencia.



MAC

Macintosh (abreviado Mac) es el nombre con el que actualmente se conoce de cualquier computadora personal diseñada, desarrollada, construida y comercializada por Apple. Lo que es importante en cuanto a la gestión empresarial es que llevan su propio sistema operativo, y en ocasiones las aplicaciones o los programas que se instalarán no son compatibles. Por lo tanto... siempre que tengas que adquirir algún tipo de software asegúrate que es multiplataforma.

MANTENIMIENTO PREDICTIVO

La utilización y el análisis masivo de datos puede ayudar a establecer mecanismos que permitan actuar preventivamente y reducir los gastos en mantenimiento. Siempre es más económico reparar lo que se desgasta que lo que se rompe. La tecnología pone al alcance de las empresas herramientas para detectar estas necesidades.

MARKETING

Es el departamento que debería generar oportunidades de negocio para la empresa. Este, posiblemente, sea uno de los ámbitos en los que la tecnología ha permitido dotar de más y más variados recursos para medir las diferentes campañas CRM, herramientas de business intelligence, plataformas de mail marketing... Herramientas que recogen unos datos que es extraordinariamente recomendable que vayan a parar automáticamente al ERP para poder ser controlados, analizados y explotados adecuadamente.

MODELO DE NEGOCIO

Hasta hace unos años el modelo de negocio era un poco como la Constitución... sólo había uno y no se podía tocar.

Afortunadamente la tecnología ha facilitado que se hayan multiplicado las maneras que tienen las empresas de vender sus productos y servicios. El caso de los ERP, que conocemos bien, es un buen ejemplo. Hace unos años el único modelo que parecía posible era el de vender licencias de software privativo y cobrar por dejar utilizar un programa. Hoy este modelo está en regresión absoluta y el SaaS y el open source son nuevas alternativas mucho mejor valoradas por los consumidores.

MÓDULOS

Pequeñas piezas que amplían las capacidades de un programa y que evitan tener que utilizar un software desproporcionado para las necesidades que uno tiene en su empresa. Por ejemplo... Si uno adquiere un ERP que incluye un módulo para hacer seguimiento de proyectos, lo pagará igualmente aunque no tenga que hacer seguimiento de proyectos. Por el contrario, si tiene un ERP básico puede pedir el desarrollo de módulos a medida de las necesidades. En todo caso, es recomendable preguntar siempre al proveedor cuál es la política de actualización y mantenimiento de estos módulos.

MONITORIZACIÓN

Seguimiento constante y permanente. Nosotros solemos utilizar este término cuando nos referimos al control de las constantes vitales del servidor para asegurar que todo funciona y anticiparnos a cualquier problema.

MULTICOMPAÑÍA

Uno de los clientes de NaN-tic tiene dos empresas muy similares. Decidió apostar por el código abierto y por nuestros servicios para que los desarrollos hechos para una empresa le sirvieran también para la otra, y al mismo tiempo podía decidir qué información compartía entre ellas con un solo ERP y sin coste añadido en concepto de licencias. Es el ejemplo más evidente de los beneficios que aporta esta funcionalidad y la tecnología open source.

MULTIDIVISA

Que puede operar, de forma automática y simultánea, con diferentes divisas o monedas. Otra de las funciones cada vez más necesaria para las cada vez más empresas que abren nuevos mercados más allá de la Unión Europea. Poder trabajar sobre la misma plataforma y cada uno viendo la moneda local facilita el trabajo de manera extraordinaria. A tener en cuenta cuando se elija una nueva herramienta de gestión.

MULTIPLATAFORMA

En las empresas todo el mundo trabaja con Windows, pero a veces a los de marketing o a gerencia y dirección general los Reyes les traen un Mac. Sin contar con los informáticos, que adoran el Linux... Elige herramientas que puedan operar en cualquier entorno, que sean multiplataforma y te ahorrarás bastantes problemas con tus compañeros de trabajo.

MYSQL

Hablando de multiplataforma... MySQL es un sistema de gestión de base de datos en open source multiplataforma. Se ha convertido muy popular para desarrollar aplicaciones web, y seguro que algún día oirás a decirlo de boca de algún informático.



NAN-TIC

Desde 2008 NaN-tic ofrece servicios a empresas de todo tipo que quieren mejorar su plataforma tecnológica de gestión interna. Pero a diferencia de la inmensa mayoría de proveedores similares que hay en nuestro país, nosotros recomendamos, desarrollamos e instalamos siempre tecnología en código abierto por la seguridad en los datos, por la transparencia en la tecnología, por la flexibilidad y la escalabilidad del software, por la libertad de poder cambiar fácilmente de proveedor... Afortunadamente cada vez son más las organizaciones que comparten este punto de vista y que confían en nosotros.

NAVISION

Otro ejemplo de ERP privativo muy extendido y, en este caso fabricado por Microsoft. Podríamos decir que es el clásico del sector, con una gran cantidad de usuarios en todo el mundo ya que fue lanzado al mercado a mediados de los años 80. A pesar de permitir una mayor personalización que otras soluciones como SAP, la política tan agresiva de Microsoft en cuanto a las licencias le está haciendo perder cuota de mercado en favor de herramientas en código abierto.

NÓMINAS

El cálculo de nóminas es cada vez más complejo. La nueva normativa que obliga a establecer por ley el control horario en el trabajo, combinada con las diferentes modalidades de contratos y de prestación de servicios, puede convertir el pago de los salarios en un dolor de cabeza impresionante y en un posible foco de errores y tensiones a la empresa. Afortunadamente, los ERPs incluyen habitualmente este tipo de módulos para el cálculo de nóminas. Además, soluciones abiertas como Tryton, aún son más flexibles

para afrontar escenarios especialmente variados y cambiantes dentro de una misma organización.

NUBE

La informática en nube o el cloud hace referencia a un conjunto de tecnologías que permiten almacenar todos los recursos en Internet. Allí, los proveedores de los servicios se organizan para aprovechar al máximo sus infraestructuras y proveer a múltiples usuarios al mismo tiempo; de esta manera los clientes pueden conseguir servicios que se adapten perfectamente a sus necesidades sin tener que hacer gastos en infraestructura informática. Para que nos entendamos... Dropbox o Gmail, por poner sólo dos ejemplos, son tecnologías en la nube, ya que no nos instalamos ningún programa en nuestro ordenador y podemos acceder al servicio desde cualquier dispositivo con conexión a Internet. La nube puede hacer ahorrar mucho dinero a una empresa.



OFFICE 365

Otro ejemplo de tecnología en la nube y de cambio de modelo de negocio. Es el programa de Microsoft que incorpora el conjunto de soluciones básicas necesarias para una empresa (correo electrónico, hoja de cálculo, alojamiento, videoconferencias...). Se paga un tanto al mes por usuario en concepto de alquiler del servicio. La mayoría de empresas utilizan esta suite de soluciones, aunque también hay alternativas en el ámbito del software libre. No triunfará ninguna solución dirigida al gran público que no tenga en cuenta este producto,

OPEN ERP / ODOO

Es una de las soluciones de gestión empresarial más populares en código abierto, si bien ahora se comercializa como Odoo. De hecho nosotros empezamos recomendando e instalando esta solución, pero su política poco transparente y su tendencia a alejarse cada vez más de la filosofía 100% open source nos desencantó.

OPEN SOURCE

Ver Software libre.

PAGOS

La política de pagos de una empresa suele ser bastante singular. Depende del sistema de control de las facturas, de los plazos, de la disponibilidad de cash-flow... Todo ello hace que haya todo tipo de plazos, días fijados, formas de fraccionamiento... Una vez más es altamente recomendable no tener que cambiar todo esto forzados por un software de gestión, sino que sea la herramienta informática la que se adapte a la forma de hacer de la compañía.

PARTNER

Es el distribuidor de toda la vida, pero que en el ámbito del software de gestión nos gusta llamarlo partner. Como ya hemos explicado es básico que establezca un clima de confianza mutua para afrontar la instalación del ERP.

PEDIDO

La definición clásica de un pedido es la petición de compra que un cliente hace a un proveedor para que éste le suministre los bienes o servicios solicitados. En el fondo, el pedido es el elemento que activa todo el proceso de producción, distribución y venta, y por lo tanto algo que hay que controlar muy de cerca. Los negocios que tienen un alto volumen de pedidos, que tienen pedidos de importes muy altos, o que pasan mucho tiempo entre que los reciben y los pueden servir, precisan de herramientas de gestión eficaces. Uno de los aspectos que hay que exigir a este tipo de herramientas es la posibilidad de mantener al cliente informado puntualmente del estado de sus pedidos.

PERMISOS

También llamados roles o perfiles. Al configurar un ERP hay que analizar con calma y profundidad qué nivel de utilización de la plataforma tendrá por parte de cada usuario. Habitualmente, en el caso del software privativo, este ejercicio se hace pensando más en el ahorro del número de licencias que en las necesidades reales del departamento en cuestión; pero en el caso del software libre no hay licencias. Por lo tanto, hay que definir exactamente qué tipo de permiso tendrá cada usuario para acceder y, en su caso, modificar la información que contenga.

PICKING

La preparación de los pedidos o picking es el proceso de recogida de material del almacén. Y también es, a menudo, el embudo de la productividad de toda la cadena logística. Tener automatizado y totalmente controlado el almacén te ahorrará un montón de dolores de cabeza y de problemas con los clientes. Por lo tanto, es imprescindible apostar por algún ERP que te facilite la organización y la localización ágil de cualquier producto.

PLATAFORMA

Puede tener muchos significados, pero en el ámbito de las herramientas de gestión empresarial suele querer decir un software, un programa o servicio informático sobre el que trabajan diferentes usuarios.

POSTGRESQL

Es la base de datos open source más avanzada y robusta del mercado, y la que recomendamos a nuestros clientes. Nació en el año 1982 y desde entonces no ha parado de crecer en prestaciones y en instalaciones en todo el mundo y en todo tipo de empresas. En cualquier caso es la que mejor se complementa con otras herramientas libres, especialmente con un ERP de las características de Tryton.

PRESUPUESTOS

Hacer muchos presupuestos es buena señal, y convertirlos en pedidos, aún mejor. Por ello es importante disponer de herramientas que ayuden en todo este proceso, facilitando la tarea interna y mejorando la imagen de la compañía hacia el potencial cliente. Poder hacer presupuestos a medida, flexibles, atractivos y con toda la información necesaria ayudará mucho a transformar las oportunidades de negocio en ventas. Si además se puede unificar la gestión de los documentos que van asociados a los presupuestos (albaranes, pedidos, facturas...) se conseguirán unos resultados óptimos. A tener muy en cuenta a la hora de escoger cualquier herramienta de gestión.

PRODUCCIÓN

Las empresas que producen tienen un montón de particularidades añadidas a la gestión normal de cualquier compañía de servicios o de venta. El control de la materia prima, la trazabilidad del producto, la optimización de la maquinaria, la gestión posterior de los residuos... Son aspectos esenciales para algunas empresas y completamente desconocidos para tantas otras. Las herramientas de gestión que se implanten deben prever estas necesidades y, al mismo tiempo, ayudar a planificar y controlar mejor todas las operaciones. Precisión y calidad son palabras que deberían aparecer en cualquier definición de la herramienta que una empresa de producción esté planteando adoptar.

PRODUCTIVIDAD

La definición clásica apunta que la productividad es una relación entre la cantidad de recursos utilizados y los productos o servicios que se obtienen. Lógicamente es la máxima obsesión de los gerentes invertir el mínimo para obtener el máximo. Pero encontrar ese punto de equilibrio no es sencillo y, por supuesto, es imposible de conseguir sin herramientas apropiadas. Hoy en día la tecnología ofrece un amplio abanico de productos y servicios orientados a mejorar la productividad empresarial. Ahora bien, hay que ser productivo y sólo

apostar por aquellos que sean realmente necesarios y dimensionables en el tiempo en función de las necesidades.

PROGRAMACIÓN

La programación es con lo que nos ganamos la vida los informáticos, y especialmente los que trabajamos con software libre y no nos dedicamos a vender licencias de productos. Principalmente desarrollamos todo lo que nos pida el cliente para optimizar al máximo el uso del nuevo programa. Mucha parte del trabajo tiene que ver con la integración con las bases de datos o con el software ya preexistente en la empresa. También hacemos adaptaciones a las nuevas versiones y atendemos necesidades sobrevenidas.

PROVEEDORES

La selección de los proveedores es otro punto que no conviene menospreciar. Por un lado cada vez hay más oferta de proveedores, pero por el otro no tenemos capacidad de probarlos todos para ver qué nos interesa más. Ante este escenario hay herramientas que ayudan a elegir los proveedores. Es el caso de Tryton, el ERP que recomendamos a nuestros clientes, y que te permite identificar y controlar la mejor opción de compra de cada producto o servicio que necesitamos.

PROYECTO

Todo el mundo sabe qué es un proyecto, pero no todo el mundo sabe cómo gestionarlo. Asignar adecuadamente los recursos, controlar los costes, priorizar las fases y, sobre todo, cumplir los plazos, son aspectos clave para el éxito de un proyecto y, por extensión, de la empresa que lo ejecutará. En NaN-tic trabajamos por proyectos, y sabemos de primera mano de las dificultades que conllevan. Pero también conocemos herramientas muy útiles para supervisar y controlarlos, lo que nos permite trabajar con menos presión y minimizando errores. Y eso es lo que recomendamos a todas las empresas.



REGISTROS

Información. Datos. Las tablas contienen datos estructurados en registros. Los registros son cada una de las entradas o de las líneas de estas tablas.

RENTABILIDAD

Actualmente cuesta encontrar este término, porque parece obligado utilizar el término anglosajón ROI (Return Of Investment). En términos matemáticos podemos decir que es la ratio o tasa entre el retorno que genera una inversión y la cantidad invertida. Invertir poco y obtener mucho da un ROI muy alto. Invertir mucho y recuperar muy poco da una rentabilidad muy baja. En cualquier caso, es uno de los términos relacionados con la productividad empresarial que puede aparecer en los argumentos de venta de cualquier herramienta.

REPLICACIÓN

La mayoría de empresas pequeñas y medianas hacen copias de seguridad de sus bases de datos sólo una vez al día. Pero ¿qué pasa con los datos que se han incorporado desde la última copia si hay alguna incidencia en el servidor? Pues que se pierden. A no ser que se instale un sistema de replicación, que consiste en la creación de copias de seguridad en tiempo real. Esta funcionalidad, que aplicamos a algunos de nuestros clientes, garantiza que nunca se perderá ningún dato. Y eso es muy importante para empresas con un gran número de empleados y/o de movimientos.

ROI

Ver Rentabilidad.

ROLES

Ver Permisos.



SAAS

Tiene mucho que ver con el cloud computing. De hecho, es una consecuencia de alojar la tecnología en los servidores externos. Es el acrónimo de Software as a Service, y la idea es la de alojar los datos y la tecnología en el cloud y consumirlos según nuestras necesidades como un servicio, y no como un producto. Esto permite ahorrar en mantenimiento y otros gastos asociados.

SAGE

Es el nombre de una empresa británica fundada en 1981 que produce todo tipo de software de gestión empresarial, sean ERPs o bien sean soluciones más parciales para atender las necesidades de departamentos concretos. Es otro de los grandes fabricantes que está abandonando el modelo de negocio tradicional de licencias para ofrecer sus servicios en la nube.

SEGMENTACIÓN

Es la posibilidad de discriminar la información o los datos en base a unos parámetros que define el propio usuario. Las posibilidades de segmentación de una herramienta de gestión facilitan mucho la analítica. Actualmente se utiliza mucho en el área de marketing y comercial, a menudo bajo el nombre de filtros.

SEGURIDAD

Se habla poco. No aparece casi nunca en las descripciones de los productos. No está en boca de los comerciales. Y es absolutamente prioritario. La expansión de la tecnología ha supuesto también la multiplicación de la vulnerabilidad de las empresas, aunque con demasiada frecuencia lo obvian. Desde NaN-tic hemos hecho jornadas específicas de sensibilización, hemos escrito artículos y hemos defendido siempre el código abierto como una fórmula que permite evaluar y personalizar

las medidas de seguridad que debe incorporar cualquier plataforma tecnológica.

SEPA

Son las siglas de Single Euro Payments Area, y se refieren a la iniciativa que permite a particulares, empresas y organismos públicos efectuar pagos en euros sin utilizar efectivo, desde una cuenta corriente situada en cualquiera de los 33 Estados miembros, mediante un único sistema de pago y con las mismas condiciones y seguridad que si se tratara de una operación doméstica. Si tu empresa realiza pagos a otros países SEPA es importante que tu proveedor de ERP lo sepa.

SERVIDOR

Conocido popularmente como “lo que a veces cae” es una pieza clave en el engranaje tecnológico de una compañía. Se trata de aquel hardware equipado con un programa que permite recibir peticiones de otras máquinas y servir toda la información o respuestas adecuadas. Hasta no hace muchos años era habitual que las empresas tuvieran todos sus servidores locales (en las propias instalaciones), pero la mejora de las conexiones y de la tecnología cloud ha hecho que cada vez más sea un servicio externalizado.

SISTEMA OPERATIVO

Es el programa que hace correr los otros programas en un terminal (sea ordenador, tableta o teléfono móvil). Los más comunes son Windows (Microsoft), Mac OS (Apple) y Linux (open source). Es inviable que una empresa cambie el sistema operativo de sus dispositivos para adaptarlo a una herramienta de gestión que haya adquirido. Pero en cambio si que es muy recomendable asegurar que aquella herramienta sea multiplataforma, es decir que pueda funcionar sobre cualquiera de estos tres entornos.

SOFTWARE

Es el conjunto de programas informáticos o procedimientos que hacen alguna función en un ordenador. El concepto software a menudo se utiliza como contraposición del hardware.

SOFTWARE LIBRE

Es el software que se puede utilizar, copiar o modificar sin ningún tipo de restricción. Su uso es gratuito y cualquiera puede ver cómo está construido y modificarlo según crea conveniente. Hoy en día casi todas las herramientas informáticas tienen una versión open source. Nosotros somos especialistas en ERPs que cumplen estos criterios y que, al mismo tiempo, ofrecen unas altísimas prestaciones.

SOFTWARE PRIVATIVO

Es aquel software que tú tienes que comprar y que, al mismo tiempo, tienes que pagar una licencia habitualmente con carácter anual para poder utilizarlo, actualizarlo e incluso recibir soporte técnico. En la gran mayoría de casos tampoco se puede acceder al código del programa para modificarlo o adaptarlo a tus necesidades. En el ámbito del software es un modelo de negocio francamente en retroceso pero aún existente. El consumo de servicios en la nube (SaaS) o de productos open source se está imponiendo con una claridad indiscutible.

STOCK

Las cosas, podríamos decir. El stock es lo que necesitamos para producir y preparar un producto, y también lo que en algunos casos puede hacer bailar la cabeza a los responsables financieros y de operaciones de las compañías. Especialmente cuando se trata de producto de alimentación o de un stock que se deteriora y se convierte en stock obsoleto y, por tanto, en una pérdida de dinero. Quien controle, ajuste y valore con exactitud su stock tendrá muchas más posibilidades de hacer prosperar la empresa. En NaN-tic hemos desarrollado soluciones para la gestión inteligente de stocks. Ver Inventario.

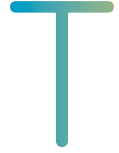
SOPORTE

También conocido como servicio postventa o atención al cliente. Es aquel ámbito que todo el mundo desea no tener que emplear pero que es importante para garantizar una satisfacción final al cliente o consumidor. Es importante que las

herramientas de gestión de la compañía tengan en cuenta esta área y la incluyan en sus prestaciones. Los clientes que utilizan este servicio son los más proclives a cambiar de proveedor si no reciben el servicio esperado. También te recomendamos que registres y categorices las incidencias en las ventas para poder corregirlas.

SQL

Siglas de Structured Query Language y sinónimo de lenguaje para trabajar con bases de datos. Es un término bastante técnico aunque se trata de un lenguaje muy sencillo que permite hacer consultas en bases de datos sin muchos conocimientos. A partir de este lenguaje original han surgido otros sistemas y lenguaje de gestión de bases de datos como MySQL, PostgreSQL, SQLite u Oracle.



TABLAS

Las bases de datos están estructuradas en base a tablas que contienen registros de información. Estas tablas están enlazadas para poder cruzar y extraer la información necesaria. Es un término que no suele utilizar muy a menudo el usuario pero que hace referencia a un aspecto esencial en la estructura de la información de una compañía.

TARIFAS

En teoría una tarifa es el precio que pagan los usuarios o consumidores por un servicio público. Sin embargo, el término ha sido abrazado desde hace tiempo por el sector privado, y se utiliza como el precio de un producto o servicio de cara al público. Desde el punto de vista de la gestión es un elemento clave en todas las relaciones comerciales.

TERCEROS

Los terceros son cualquier persona física o jurídica con la que tu empresa tiene algún tipo de relación. Así de genérico y de amplio entendemos el concepto. Esto permite máxima flexibilidad a la hora de diseñar soluciones específicas que singularizan la gestión de una organización. Pero cuidado porque no todas las herramientas tecnológicas tienen un enfoque tan amplio. A menudo, los terceros son aquellos grandes olvidados a los que no se puede dar respuesta con las funcionalidades que lleva la herramienta de serie.

TIENDA ONLINE

El crecimiento exponencial de las ventas de productos por Internet ha disparado la creación de tiendas en la red. Las soluciones de e-commerce más importantes del mercado como Prestashop, Magento o OSCommerce han sido desarro-

lladas en código abierto. En cualquier caso, si estás pensando en arrancar un proyecto que incluya la venta online te recomendamos que te plantees la adquisición de algún producto que atienda las necesidades conjuntas de gestión y de venta por Internet. Te ahorrarás muchas duplicidades (y dinero) en adaptaciones. Ver e-Commerce.

TPV

Acrónimo de Terminal Punto de Venta (en inglés POS, Point of Sale). Es el dispositivo y la tecnología que ayuda a un establecimiento comercial en la venta al público, y tanto puede ser la caja registradora, el datáfono para cobrar a distancia mediante tarjeta bancaria, la pantalla táctil de registro de pedidos o, incluso, los sistemas que los bancos y cajas de ahorro utilizan para garantizar la seguridad de las transacciones online. En cualquier caso, es esencial conocer cómo se integrará con el actual o futuro ERP de la compañía para agilizar las ventas, fidelizar a los clientes y simplificar las operaciones.

TRANSPARENCIA

No todo el mundo lo valora de la misma manera, pero a nuestro entender es un concepto capital cuando hablamos de tecnología. Poder ver cómo están diseñadas las herramientas permite entender mucho mejor qué necesidades prevén atender, evaluar qué nivel de seguridad incorporan, garantizar que no tienen menos funcionalidades de las que nos han contado... Se nos hace difícil encontrar algún inconveniente a la tecnología transparente.

TRANSPORTE

La distribución de los productos puede optimizarse sin tener que cambiar de proveedor. El secreto está en organizar y gestionar mejor el transporte. Y para ello hay que tener los recursos adecuados. Tryton, por ejemplo, calcula los precios, se conecta al software del transportista y ofrece a los clientes información puntual del estado de los envíos. Es sólo un ejemplo de puntos de mejora posibles en el transporte de productos con la tecnología oportuna.

TRAZABILIDAD

Es la capacidad de reproducir el historial de un producto o lote de productos desde que se produce hasta que se distribuye. La trazabilidad va íntimamente ligada a la calidad y la seguridad, y en algunos sectores, como el alimentario, está estrechamente regulada. Por todo ello es muy importante disponer de las herramientas adecuadas para identificar, registrar y controlar los productos y los lotes y poder detectar rápidamente cualquier anomalía.

TRYTON

Es nuestra apuesta por un ERP. Es el producto robusto, transparente, flexible y abierto que recomendamos a nuestros clientes y sobre el que construimos sus perspectivas de negocio (y también nuestras, para que negarlo). Tecnológicamente está al mismo nivel o por encima de otras soluciones citadas en este mismo glosario. Merece la pena tenerlo en cuenta.



USABILIDAD

Hay herramientas con funcionalidades extraordinarias que nadie llega a utilizar nunca porque son prácticamente imposibles de acceder o porque cuando las encuentras no son nada intuitivas. Por el contrario, existen herramientas que de entrada parecen muy simples de utilizar y luego descubres que lo son porque no hay prestaciones complejas detrás. Es importante buscar aquella tecnología que con facilidad permite obtener una inmensa cantidad de prestaciones. Esto es tener una buena usabilidad.

USUARIO

En el léxico de la tecnología de gestión empresarial es aquella persona que utiliza alguna de las herramientas a disposición de la empresa. El concepto coge especial relevancia en función del modelo de negocio que hay detrás del desarrollador de la plataforma en cuestión. Tanto en los modelos privativos como de SaaS, el usuario tiene unos derechos de uso a cambio de una compensación económica (pago por licencia o uso). En cambio, en el ámbito open source se entiende por usuario, estrictamente, aquella persona que utiliza la herramienta sin restricciones.



VELOCIDAD

No es suficiente hacer las cosas. Se deben hacer de forma rápida y eficiente. Esta máxima es válida para todos los que quieran avanzar en un mercado muy competitivo. Y también sirve para las propias herramientas tecnológicas. Es importante antes de elegir una herramienta u otra, comparar las velocidades de ejecución para garantizar que permitirán dar el servicio que necesitamos sin limitaciones de rendimiento.

VENTAS

Siempre son menos las que uno quisiera. Pero para que puedan haber muchas y éstas sean satisfactorias para ambas partes es importante simplificar la gestión. Esto significa automatizar el máximo de procesos posibles y hacerlo sin condicionar la organización interna de la empresa. La recomendación en este punto es utilizar herramientas que permitan ahorrar tiempo, esfuerzos y errores.

VERSIONES

Los programas informáticos son como las apps del móvil. Necesitan mejorar constantemente, y para ello, los desarrolladores aportan actualizaciones que corrigen errores. Cuando a estos errores se deben añadir mejoras de prestaciones y rendimiento se hacen nuevas versiones. Antes de hacer una gran inversión en software es primordial aclarar cuál será la frecuencia de obtención de nuevas versiones y qué coste tendrán (en su caso) por el usuario de esa tecnología. En función del modelo de negocio que tenga el proveedor nos podemos llevar alguna sorpresa.

VERTICAL

Es un término muy técnico que utilizan los fabricantes y distribuidores de programas tipo ERP. Hace referencia a adaptaciones ya preparadas para sectores productivos muy con-

cretos. Normalmente, cuando un fabricante de software tiene dos o tres clientes de un mismo sector económico ha atendido necesidades muy similares. Es entonces cuando decide convertir esta variante del producto en un “vertical” y ofrecerlo a otras empresas del mismo sector.

VIRUS

Cuando menos tengas que utilizar el término mejor. Que sepas que en informática es la modificación de una línea de código que altera el funcionamiento normal del ordenador, sin el permiso o conocimiento del usuario. Para dejarlo claro no hay ninguna aparición de virus casual. Todos tienen un objetivo malicioso, se propagan solos y pueden llegar a destruir los datos de una empresa. Es esencial prever esta posibilidad y adoptar las medidas de protección oportunas. También conviene saber que el software libre y abierto es menos propenso a este tipo de infecciones.

VOZ SOBRE IP / VOIP

La voz por IP, también conocida como telefonía IP o simplemente VoIP es una tecnología para mantener conversaciones con voz en Internet o en cualquier red IP. Las empresas están tendiendo hacia esta tecnología para reducir gastos e integrar mejor las comunicaciones con las herramientas tipo ERP o CRM.



WEB

No hay que definir qué es una página web pero sí es importante destacar la importancia de que una herramienta tecnológica determinada se pueda utilizar desde un navegador. Esto multiplica las posibilidades del usuario, que puede acceder a ella desde cualquier lugar a través de un dispositivo móvil con conexión a la red de datos o de Internet. A día de hoy ya es casi imprescindible pedir que cualquier solución tecnológica ofrezca esta posibilidad.

WINDOWS

Es una serie de sistemas operativos producidos por Microsoft desde 1985 y que han llegado a tener un 91% de la cuota de mercado. Esto significa que cualquier tecnología que se dirija al mercado genérico debe funcionar sobre este sistema operativo. Sin embargo, la recomendación es que se apueste por soluciones multiplataforma, es decir que prevean la posibilidad de funcionar sobre otros entornos como MacOS (Apple) o Linux (software libre).

SOBRE L'EMPRESA I EL DICCIONARI

Desde el año 2008 NaN-tic ofrece servicios tecnológicos a empresas de todo tipo y sectores. En todo este tiempo hemos hecho cientos de reuniones con directores generales, gerentes, responsables de departamento y técnicos, y demasiado a menudo nos queda la duda de saber si, a pesar de su preparación y experiencia, han entendido a la perfección todo lo que les hemos explicado.

Y es que cuando se combina la terminología de negocio con el léxico tecnológico se puede acabar utilizando una jerga que parece sólo al alcance de algunos elegidos. Constantemente aparecen nuevos conceptos, nuevas herramientas y nuevos modelos de negocio de los que se intuye el significado pero que no se conoce con exactitud que convendría.

Para ayudar a nuestros clientes y cualquier persona o profesional que tenga que afrontar el proceso de contratación de alguna herramienta de gestión empresarial hemos preparado este PRIMER DICCIONARIO DEL SOFTWARE DE EMPRESA. Para redactarlo hemos recogido 150 palabras que utilizamos habitualmente en nuestro día a día profesional y que conviene entender a la perfección para evitar malentendidos posteriores.

Además, se trata de un contenido que agrupado en un solo entorno no hemos sido capaces de encontrar en la red y que, por tanto, nos parece extraordinariamente útil y práctico. Y esto entronca con nuestra manera de ver las cosas: nos gusta ayudar a nuestros clientes, compartir el conocimiento y tratar de poner las cosas tan fáciles como sea posible. Por que la vida y los negocios ya son bastante complicados como para añadir palabras extrañas.

Te recomendamos que si tu empresa está tratando con proveedores de herramientas tecnológicas o tiene pensado hacerlo pronto, tengas al alcance este diccionario. Te ayudará a entender mucho mejor lo que tu empresa necesita y lo que le ofrecen, que no siempre coincide.

LOS AUTORES

Cuando una empresa afronta el proceso de compra o adquisición de una nueva herramienta tecnológica, choca con palabras y conceptos desconocidos o que, como mínimo, no tiene claro su significado.

Lo sabemos perfectamente porque los que hemos escrito este diccionario somos los primeros en utilizar a menudo este léxico en nuestro día a día profesional. Y también sabemos que es imposible tomar las decisiones adecuadas sin entender perfectamente lo que hemos leído o nos han contado.

Por todo ello, hemos tratado de aprovechar nuestra experiencia y poner un poco de luz sobre algunas expresiones del ámbito empresarial y tecnológico que son susceptibles de generar dudas y confusiones.

Todos los que formamos parte de NaN-tic hemos hecho algún tipo de aportación a este diccionario, pero la coordinación y edición del proyecto ha ido de cargo de las siguientes personas:

ALBERT CERVERA



Albert es ingeniero informático y tiene un postgrado en dirección financiera. Es decir, está harto de mantener conversaciones utilizando este léxico y de ver como su interlocutor se pierde con alguna palabra o concepto. Fue quien vio muy clara la necesidad de un contenido como este.

Albert también es uno de los socios fundadores de NaN-tic y el consultor de la mayoría de proyectos importantes en los que trabaja la compañía. Su desmedido interés por el open source le ha llevado a colaborar en diferentes iniciativas relacionadas con las tecnologías libres. Si te interesa este ámbito puede que lo encuentres como ponente de alguna conferencia o como colaborador de algún proyecto destacado.

MARC REDORTA



Es quien ha ordenado, escrito, revisado, editado y traducido casi todo lo que ha leído en este diccionario.

Marc es consultor en comunicación y marketing, con experiencia en diferentes empresas y proyectos relacionados en el ámbito del software de gestión empresarial. Colabora con NaN-tic desde 2012, ayudándonos a posicionar la empresa y conseguir más y mejores clientes. También ha trabajado en diferentes administraciones y medios de comunicación de alcance nacional. Y, admitámoslo, tiene cierta gracia escribiendo.

nan-tic

Porque quieres cambiar, y cambias.

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