

# Microsoft Dynamics NAV y LS Retail NAV

## Caso éxito: Grupo Escudero

### Sector Retail

 **HIPER ESCUDERO**

**Cliente:** Grupo Escudero  
(Abanescu S.L.)  
**País:** España  
**Sector:** Servicios  
**Partner:** Ekamat S.L.

#### Perfil del cliente

El Grupo Escudero es propietario de diferentes negocios en La Jonquera, población gerundense fronteriza con Francia, entre los que se encuentran supermercados, restaurantes, un hotel y una tienda de deportes.

#### Software y servicios

Microsoft® Dynamics NAV 2009 R2  
Add-on LS Retail  
TPV's

#### Información de Ekamat

##### Barcelona

Vía Augusta 13-15, D.214, 08006

##### Valencia

Pl. Ayuntamiento 19 Entlo. D 46002

##### Mallorca

c/ Quetglas 23, 07013

##### Madrid

c/ Zurbano 45, 1º 28010

**W** [www.ekamat.es](http://www.ekamat.es)

**@** [comercial@ekamat.es](mailto:comercial@ekamat.es)

**T** 93 415 40 05



## Optimización de la gestión integrada del negocio gracias a Microsoft Dynamics NAV y LS Retail

**“El objetivo de la implantación de Microsoft Dynamics NAV y LS Retail era sacar todo el partido de las TIC para nuestros negocios y adecuar nuestros sistemas tecnológicos a la innovación que caracteriza al Grupo Escudero”.**

**Albert Puigvert,, IT Manager del Grupo Escudero**

El Grupo Escudero es propietario de diferentes negocios en La Jonquera (Girona) entre los que se encuentran supermercados, restaurantes, un hotel y una tienda de deportes.

#### Situación

El Grupo Escudero se encuentra en constante expansión y, en estos momentos, está construyendo un gran supermercado y un “outlet” de más de 10.000 metros cuadrados.

El Grupo ha experimentado un rápido crecimiento en los últimos 15 años, pero éste no ha ido acompañado de una evolución acorde en las tecnologías de la información y la comunicación

(TIC), cosa que ha representado un cuello de botella para su expansión y, sobre todo, para la apertura de nuevos negocios.

La próxima puesta en marcha de un supermercado supone para el Grupo Escudero un nuevo punto de inflexión en el planteamiento de un cambio en las TIC. Una infraestructura tecnológica descentralizada, la dispersión y la duplicación de la información pueden entorpecer su apertura.

# Microsoft Dynamics NAV y LS Retail NAV

## Caso éxito: Grupo Escudero

### Sector Retail

Por ello, la empresa decidió cambiar este aspecto negativo y sacar todo el partido de las TIC para sus negocios. Con el objetivo final de tener unas TIC totalmente alineadas con la organización, el primer paso para ello, siguiendo un criterio acertado y de bajo riesgo, fue llevar a cabo el cambio tecnológico en uno de sus supermercados. El siguiente paso será exportar esta solución a los demás supermercados, en concreto al de próxima apertura, y, más tarde, abordar el cambio tecnológico en el resto de negocios.

#### Objetivos

El Grupo Escudero e Iris-Ekamat fijaron los siguientes objetivos empresariales del proyecto:

**Control sobre la organización y mejora de su eficiencia.** A nivel de Dirección, era fundamental facilitar la toma de decisiones basada en información analítica, fiable y a tiempo real de los distintos negocios del grupo. A nivel operativo, era necesaria la automatización, la eliminación de tareas repetitivas y el establecimiento de procedimientos administrativos simples y claros

que garantizan su eficiencia y la ausencia total de errores.

**Reducción de costes.** El gasto principal en la venta al detalle se encuentra en la cadena de aprovisionamiento y, concretamente, en las compras. Por ello, el control y evaluación de los proveedores y de sus productos era uno de los objetivos centrales.

La posibilidad de estudiar exhaustivamente los márgenes y hallar los precios de venta óptimos debía desembocar en la obtención del máximo beneficio económico.

#### Mejora en la atención al cliente.

Al igual que en las demás organizaciones, el cliente es el activo principal del negocio. La solución debía incorporar elementos para su análisis, así como herramientas para su fidelización (tarjeta cliente, cupones, cheques regalo, ofertas, promociones...).

Al tratarse de negocios al detalle, mayoritariamente supermercados, era muy importante conseguir el *fast check out* en todos los puntos de cobro, así como garantizar la fiabilidad y control de todas las transacciones económicas.

**Flexibilidad y escalabilidad.** El Grupo Escudero es emprendedor por naturaleza. Era muy importante que la tecnología pasara de ser un problema a ser una ayuda, tanto en la creación de nuevos negocios como en la ampliación de los existentes.

A nivel de dirección de las TIC, se establecieron los siguientes objetivos tecnológicos:

#### Alta disponibilidad de los sistemas.

Los negocios del grupo están abiertos los 365 días del año. Era necesario garantizar la disponibilidad de los elementos del *front-office* todos los días del año y durante todas las horas en que los establecimientos están abiertos al público. En caso contrario, se producirían importantes pérdidas de negocio.

#### Eliminación de brechas tecnológicas.

Para no volver a caer en la brecha tecnológica que dio lugar a este proyecto, era necesaria una adaptación continua a las nuevas tecnologías, que tuvo que venir tanto de la mano del fabricante de la solución como de Iris-Ekamat, el partner que la implantó. Se pasó del sistema

# Microsoft Dynamics NAV y LS Retail NAV

## Caso éxito: Grupo Escudero

### Sector Retail

*push* que había, en el que la empresa tenía que solicitar mejoras al fabricante, a un sistema *pull* futuro, en el que el fabricante, en forma de versiones, ofrece mejoras continuas a la empresa.

#### **Simplificación y estandarización de la infraestructura tecnológica.**

Dentro de lo posible, se promovió una única solución integral para todos los negocios y áreas del grupo. Esta solución tenía que seguir las tendencias del mercado de las TIC y ofrecer los estándares necesarios que aseguren su continuidad, así como la interoperabilidad con otros sistemas de terceros.

#### **La solución debía seguir los criterios propios de la ingeniería de software/hardware:**

Seguridad, extensibilidad, adaptabilidad, escalabilidad e interoperabilidad. En este punto hay que subrayar el elemento adaptabilidad, ya que el ERP debía disponer de un entorno de desarrollo que permitiera llevar a cabo cualquier adaptación solicitada que no pudiera ser resulta por el sistema de parametrización.

#### **Solución**

En base a los objetivos principales y al conjunto de requerimientos tanto funcionales como no funcionales, el Grupo Escudero exploró el mercado para buscar la solución idónea, tras lo que se valoraron en profundidad cuatro soluciones, pertenecientes todas a fabricantes y partners distintos.

El estudio se realizó de manera exhaustiva, siguiendo criterios ortodoxos y totalmente objetivos, y utilizando un sistema de valoración ponderado en el tramo final.

Finalmente, se optó por implantar el ERP Microsoft Dynamics NAV 2009 R2 en versión roles y el add-on LS Retail.

#### **Por qué Microsoft Dynamics NAV**

La decisión se tomó en base a tres puntos clave:

#### **Microsoft Dynamics NAV es una de las apuestas más seguras del mercado del ERP.**

Lo avala el hecho de que el fabricante, Microsoft, es una de las empresas de software más grandes del mundo. El mantenimiento de un ERP requiere grandes inversiones

en I + D para incorporar nuevas funcionalidades de negocio y adaptarse a las tecnologías emergentes, y Microsoft es una garantía de continuidad e innovación (se ha demostrado en las últimas versiones de Microsoft Dynamics NAV, la 2009 R2 y la 2013, así como con la hoja de ruta del producto hasta 2024).

#### **Porque dispone de un framework de trabajo integrado para el desarrollo**

que permite realizar de manera muy eficiente adaptaciones y nuevos desarrollos, tanto de pequeña como de gran envergadura, todos ellos totalmente integrados con la funcionalidad estándar.

Su arquitectura abierta basada en Web Services permite realizar desarrollos en otros lenguajes, como .NET, e integrar otras plataformas. Todo esto asegura que no habrá ningún requerimiento que no se pueda llevar a cabo.

**La red de partners** existente en España y el alto número de profesionales dedicados a Microsoft Dynamics NAV aseguran un nivel de cautividad muy bajo.

# Microsoft Dynamics NAV y LS Retail NAV

## Caso éxito: Grupo Escudero

### Sector Retail

#### Por qué el add-on LS Retail

**Porque a nivel funcional encaja perfectamente en todos los negocios** dedicados al sector de venta minorista y, sobre todo, con los procesos más críticos del supermercado. LS Retail ofrece una solución específica y a la vez integrada en la misma plataforma para todos los negocios del grupo (supermercados, tienda de deportes, tiendas de conveniencia, restaurantes, etc.)

**Por su robustez**, avalada por 2.000 clientes en todo el mundo, que representan un total de 39.000 tiendas y 80.000 terminales punto de venta. Muchos de estos clientes son cadenas de supermercados.

**Por su arquitectura adaptable y escalable.** Su sistema de replicación de datos y su amplia funcionalidad permiten diseñar a nivel muy granular tanto la infraestructura de hardware, comunicaciones y software como la definición de las funciones que serán realizadas en el *back-office* y las que lo serán en el *front-office*. LS Retail posee desde simples tiendas con un sólo terminal punto de ventas (TPV) hasta grandes

cadenas con más de 50 TPV en cada tienda.

#### Por qué Iris-Ekamat

Después de estudiar varios partners de Microsoft Dynamics NAV, el Grupo Escudero se decantó claramente por Iris-Ekamat por los siguientes motivos:

**Por su solidez.** Iris-Ekamat lleva más de 30 años en el sector de las TIC consiguiendo implantaciones de éxito y tiene más de 200 clientes importantes con los que ha establecido una relación de servicio a largo plazo. Además, Iris-Ekamat es el partner con más técnicos certificados en soluciones Microsoft Dynamics NAV en Cataluña y es una empresa consolidada con un importante nivel de facturación.

**Por el grado de confianza y el alto nivel de compromiso** alcanzados en la fase de preventa del proyecto.

**Por su amplio porfolio de soluciones**, que hace que Iris-Ekamat pueda proveer a todos los negocios del Grupo Escudero de los servicios tecnológicos que

requieran, convirtiéndose así en el proveedor global de las TIC en el Grupo Escudero.

#### Implantación

Iris-Ekamat implantó el ERP Microsoft Dynamics NAV 2009 R2 en versión roles y el add-on LS Retail para 12 usuarios. Se implantaron 17 TPV en el supermercado, 1 TPV en la bodega y 2 TPV más en la tienda de ropa de deporte, anexa al supermercado. Para mejorar la gestión *in situ* del supermercado y para controlar los flujos de mercancía de los almacenes, se utilizan 5 PDA con una aplicación desarrollada en .NET que se comunica con Microsoft Dynamics NAV mediante Web Services.

#### Gestión de la cadena de aprovisionamiento

Manejar más de 10.000 productos suministrados por más de 200 proveedores y ubicados en el supermercado y en dos almacenes externos es una tarea sujeta a muchas imprecisiones y a muchos errores humanos que se traducen en costes económicos.

Para solucionarlo, se estableció un

## Microsoft Dynamics NAV y LS Retail NAV

### Caso éxito: Grupo Escudero

### Sector Retail

flujo de trabajo en el que desde la decisión de reposición o compra hasta la salida del producto por el TPV, pasando por su almacenaje, no existe ni una sola entrada de datos de forma manual. Basar toda la gestión de la cadena de aprovisionamiento en el sistema de identificación del producto por código de barras ha sido uno de los grandes aciertos del proyecto.

Podemos destacar tres puntos clave en esta parte del proyecto:

#### **La utilización de dispositivos PDA táctiles con lector de código de barras trabajando en tiempo real**

permite, tanto al responsable del supermercado como a los responsables de cada uno de los almacenes, poseer el conocimiento y el control necesarios para gestionar su área de forma muy eficiente y libre de errores. Desde los dispositivos se pueden realizar de forma itinerante las siguientes funciones:

- Creación de la demanda a proveedores desde el supermercado en base al consumo en las estanterías.
- Verificación de las

recepciones de producto de forma exhaustiva.

- Gestión del sistema de transferencia entre almacenes. Peticiones, envíos y recepciones.

- Recuento de producto en caliente.

- Creación de los abonos por roturas, caducidades, etc.

- Identificación de productos, comprobación de precios, consultas de existencias en tiendas y almacenes, pedidos pendientes, impresión de etiquetas para estantería, producto, para palés, etc.

- Introducción de equivalencias entre códigos de barras y unidades de medida.

- Gestión de gamas de producto.

**El intercambio de información vía FTP** con los proveedores más importantes ha agilizado los procesos y ha disminuido la

intervención manual y, por tanto, los errores. Se ha trabajado, sobre todo, la integración de las tarifas de compra y de las ofertas, así como la actualización de datos maestros de los artículos, como son referencias de proveedor, códigos de barras y unidades de medida. Por otro lado, se ha realizado un intercambio de documentos comerciales de compra, como pedidos, albaranes y facturas.

Cabe destacar la espectacular incidencia que ha tenido la recepción del albarán/factura electrónica previa a la recepción del género.

Durante la fase de análisis, se dio por supuesto que la utilización de la PDA para verificar las recepciones de producto se traduciría en un mayor control pero también en un aumento significativo en el tiempo de recepción. Sin embargo, al implantar el intercambio electrónico, no sólo se ha reducido ampliamente el tiempo de recepción sino que también se han eliminado las tareas administrativas posteriores. En la mayoría de casos, mientras se coloca el producto recibido en las



## Microsoft Dynamics NAV y LS Retail NAV

### Caso éxito: Grupo Escudero

### Sector Retail

estanterías, la factura ya se ha contabilizado y se encuentra en la previsión de pagos.

En los negocios del Grupo Escudero, el gasto más importante representado en la cuenta de explotación se encuentra en la cuenta de compras.

En este apartado las nuevas tecnologías han jugado un papel importantísimo ya que **han garantizado que la compra se realice siempre al proveedor que tenga el precio más competitivo**, dentro de los criterios establecidos de calidad. A diario, toda la demanda generada en distintos puntos de la compañía, se concentra en una hoja de trabajo en la que, de manera asistida y muy simple, se transforma en pedidos de compra al mejor proveedor de cada producto y/o en órdenes de transferencia a los almacenes si poseen stock suficiente para satisfacerla.

Con el ahorro económico que supone este sistema, podemos establecer un ROI del proyecto a menos de 2 años.

#### Terminales Punto de Venta

Los beneficios de la implantación del software de TPV de LS Retail son los siguientes:

**Los TPV funcionan de manera off-line replicando con el servidor central cada 15 minutos** (configurable). Esto garantiza tanto la continuidad del negocio ante posibles fallos de comunicaciones o ante la caída del servidor central, como la monitorización de las ventas en tiempo real al mismo tiempo.

**Se ha conseguido el fast check-out en la línea de caja de salida** eliminando las colas que antes se formaban en determinados periodos. Esto se ha conseguido gracias a:

- Creación de un perfil de TPV con mapeo de teclas donde existe una mínima intervención por parte de las personas que están en caja.
- El 100% de los productos llevan un código de barras reconocido por el sistema, ya sean códigos referentes a productos unitarios, referentes a distintas

unidades de medida del producto, a productos por peso o a productos etiquetados con el precio. Se ha eliminado la codificación de productos "varios".

- El sistema de cobro por EFT (*Electronic Funds Transfer*) ha reducido significativamente el tiempo de cobro y también los errores que se producían al tener que ingresar el importe de la venta en los antiguos datafonos.

**Se ha mejorado el sistema de seguridad.** Sólo los encargados del supermercado puede realizar tareas específicas en el TPV, como anulación de tickets, cambio de precios, devoluciones de venta, aplicación de descuentos especiales, etc. Las personas que están en las cajas no pueden cambiar los precios. Además, en el *backoffice* se puede realizar una auditoría de todas las situaciones especiales.

**La solidez del software de TPV**, al igual que la del sistema de sincronización, ha sido avalada por la ausencia total de problemas en

# Microsoft Dynamics NAV y LS Retail NAV

## Caso éxito: Grupo Escudero

### Sector Retail

los primeros meses de la implantación.

**Aplicación de ofertas, promociones y fidelización de clientes.** Dentro de la línea de atención al cliente, estos son elementos muy valorados. LS Retail ofrece una amplia funcionalidad en este sentido.

**El TPV táctil de la parte de bodega del supermercado y los dos TPV también táctiles de la tienda de ropa deportiva conviven perfectamente con los TPV *fast check-out*** de la línea de salida del supermercado gracias a la posibilidad que ofrece LS Retail de mantener integrados distintos perfiles de TPV.

**La declaración diaria de cierre de TPV por empleado es muy simple.**

#### Gestión financiera

En esta parte, se ha producido un cambio de filosofía. La gestión financiera ha pasado de ser una entrada manual de apuntes en función de los documentos impresos recibidos de las distintas áreas de la empresa, a ser el resultado automático de la gestión que se produce en cada uno de los departamentos.

Con Microsoft Dynamics NAV se ha integrado la gestión financiera de todas las empresas del Grupo Escudero en un único sistema informático. Además de mejorar el flujo de información entre departamentos, se facilitan las tareas contables, como la consolidación de las empresas del grupo.

#### Logística

La funcionalidad estándar ofrecida por Microsoft Dynamics NAV ha cubierto todas las necesidades en cuanto a los procesos de control de la entrada, almacenamiento y salida de productos, tanto del supermercado como de los almacenes externos.

La aplicación realizada en la PDA para facilitar y controlar las recepciones, envíos y el recuento en caliente ha contribuido a garantizar la fiabilidad de la información introducida.

#### Análisis de la información

El gran volumen de transacciones de venta (más de 7 millones de líneas de ticket anuales), la necesidad de integrar la información histórica del anterior sistema de gestión y la posibilidad de consolidar información de distintas empresas han hecho imprescindible la construcción de un *datawarehouse*. Para ello se ha

utilizado Microsoft Analysis Services y Microsoft Integration Services.

Para cubrir las necesidades de reporting operativo y análisis básico, el usuario utiliza la amplia variedad de consultas e informes suministrados por Microsoft Dynamics NAV y LS Retail.

Para un análisis de datos más avanzado y para realizar interrogaciones *ad-hoc*, el usuario utiliza Microsoft Excel contra los cubos OLAP del *datawarehouse*. Para los informes analíticos y cuadros de mando de dirección, se ha utilizado una herramienta web de *dashboarding* totalmente integrada en Microsoft Dynamics NAV llamada Minimoid.