

## El café se apoya en la tecnología para llegar a los consumidores



**Ciente:** Cafés Careca.

**Sector:** Compra venta, importación de café, soluble, azúcar, granos vegetales, infusiones y frutos secos en general.

**Perfil:** Cafés Careca surge en el año 1995 como la unión de varias empresas cafeteras canarias, a las que se unirían otras dos compañías en el 1996, y una última el año 2011. El fin de esta unión de cafeteros es crear una gran empresa dedicada al sector con suficiente fuerza como para liderar el mercado y hacer frente a nuevos retos.

**Objetivos:** mejorar su plataforma tecnológica para que fuera capaz de dar soporte a las nuevas necesidades y procesos de la empresa, responder a las demandas tanto de sus proveedores como de sus clientes y disponer de toda la información necesaria para el día a día de la empresa de forma inmediata.

**Solución:** Sage X3 (V.6): finanzas, compras, ventas, Stock.

La compañía Cafés Careca se ha convertido desde su nacimiento en una de las principales distribuidoras de diferentes tipos de cafés y productos relacionados en las Islas Canarias. Su trayectoria empresarial puede resumirse en una permanente evolución buscando ofrecer el mejor servicio a sus clientes. Su posicionamiento en el mercado es expresión de su experiencia de más de cien años en el sector, innovación y constante renovación, buscando la excelencia en su relación con clientes y proveedores. La evolución y crecimiento derivado de esta filosofía empresarial les ha llevado a ampliar su gama de productos y especialización en el mundo del café ofreciendo un valor añadido a los clientes.

Pero todo este crecimiento no sería posible sin la utilización intensiva de las Tecnologías de la Información y es precisamente en este campo donde la compañía está poniendo su foco en los últimos años, con la mejora y renovación de sus sistemas para conseguir que éstos se conviertan en el soporte de su crecimiento.

Como señala Vicente Martín Abrante, Director del Departamento de Informática de Cafés Careca, “disponíamos de una serie de sistemas que ya no eran capaces de dar el soporte que la compañía necesitaba. La plataforma tecnológica con la que trabajábamos ya no estaba actualizada, los procesos eran muy lentos. En ese momento nos dimos cuenta de que era necesaria una mejora para que soportara los nuevos procesos. Además, el sistema con el que trabajábamos era muy lento y pesado a la hora de obtener informes. En la empresa manejamos un volumen muy alto de registros e información, lo que ralentizaba mucho los procesos. Para mejorar esta situación el primer paso fue la normalización y estandarización del ERP que

teníamos”. “Cuando trabajas con multinacionales, con grandes superficies”, continua Vicente Martín, “los cambios son continuos y permanentes, no solo debes hacer frente a las demandas que pueda tener tu propia empresa, sino las que te demanda tus proveedores y clientes, forzando un continuo cambio y adaptación. Por eso antes de plantearnos un cambio de plataforma nuestra prioridad era estabilizar y normalizar lo que ya teníamos y a partir de ahí plantearnos el paso siguiente”. En este proceso de mejora de la plataforma existente, Cafés Careca contó con la colaboración de Sage que les ayudó directamente a mejorar lo ya existente.

“ Toda la empresa está muy satisfecha y por supuesto la dirección, que dispone de forma inmediata de análisis y reporting para saber en qué situación estamos ”

**Vicente Martín Abrante**

Director de Informática de Cafés Careca

Una vez terminado este proceso los responsables de la compañía se plantearon llevar a cabo la actualización de la plataforma, y el primer paso fue analizar el mercado para conocer la oferta de diferentes proveedores. Uno de los aspectos que más peso tuvo a la hora de plantearse la modernización de los sistemas era, como señala Vicente Martín, la gestión del stock y las estadísticas de ventas, “necesitábamos tener información permanente en tiempo

real de la situación de la empresa: compras, stock, ventas, estadísticas segmentadas, etc.". "Cuando nos plantemos la mejora de nuestros sistemas, apostamos por la nueva plataforma Sage X3 V6", explica Vicente Martín.

## Trabajar directamente con Sage

Un aspecto importante de este proyecto es que Sage se convierte en el implantador directo de su ERP, no interviene ningún partner sino que todo se hace entre Cafés Careca y el suministrador. Como señala su Director de Informática, "la experiencia con el antiguo distribuidor no había sino muy buena, por lo que decidimos trabajar directamente con Sage. En ese momento empezamos a encontrar soluciones y personas formadas capaces de entender nuestras necesidades y responder a tus demandas de forma eficaz".



## Solución empresarial centrada en el cliente

Sage X3 es una solución de gestión empresarial basada en una plataforma tecnológica de vanguardia, altamente escalable, tanto desde el punto de vista técnico como funcional, que permite añadir usuarios o módulos a medida que la organización va creciendo.

Destinada a medianas y grandes empresas con expansión internacional, Sage X3 permite transformarse y avanzar a través de la tecnología, al estar especialmente diseñada para las empresas del mid-market con retos y requerimientos específicos de diferentes sectores. Dispone de un amplio alcance funcional y entre sus principales características destacan: una navegación intuitiva por los procesos gráficos interactivos; un portal para cada función con indicadores de rendimiento avanzado, la integración completa con herramientas Office; potentes herramientas de parametrización para una mayor flexibilidad;

preparametrizaciones para realizar rápidas implantaciones; la existencia de informes ya integrados y listos para poder empezar a trabajar inmediatamente y herramientas de inteligencia empresarial.

La interfaz, muy intuitiva y colaborativa, basada en HTML5, soporta múltiples navegadores y la personalización por parte del usuario. Integra un navegador de tipo lista o árbol, con múltiples pestañas, el acceso a los datos de forma gráfica (planificaciones, histogramas, diagramas de Gantt, gráficos tipo tarta), el acceso directo a las últimas fichas modificadas, una ayuda en línea hipertextual en formato HTML personalizable por el usuario y la posibilidad de conectar fichas entre sí gracias a un explorador de enlaces de forma manual o automática.

Entre las principales características de Sage X3 destacan su trazabilidad extendida, desde el efectivo hasta las órdenes de pago; la personalización de documentos; la configuración flexible de las diferentes legislaciones aplicables; un mayor control sobre las operaciones y la automatización mejorada.

## La implantación, un proceso de mejora

El proceso de migración de Cafés Careca a la nueva plataforma se llevó a cabo en un año y medio. Al ser Sage directamente el implantador, tal y como señala Vicente Martín, "una parte del proceso la asumimos nosotros para reducir costes, y otra parte Sage. Una vez que tuvimos todo preparado se llevó a cabo la migración de todas las áreas al mismo tiempo. Trabajar directamente con el proveedor nos ha permitido encontrar formas de mejora de los tiempos y de eliminar parte de los registros que ya no estaban activos, para que los tiempos de traspaso de datos fueran óptimos".

En la nueva aplicación se han volcado, como explica el Director de Informática de Cafés Careca, "los datos desde 2009, los datos anteriores siguen residiendo en la antigua aplicación y se llevó a cabo un borrado de aquellos que ya no estaban activos. Fue un borrado ordenado donde se eliminaron documentos con unas ciertas condiciones, lo analizamos y simulamos", señala Martín.

*“ Las posibilidades que se nos abren en la mejora de los procesos internos son muy grandes ”*

**Vicente Martín Abrante**

Director de Informática de Cafés Careca

## Módulos específicos

Una vez implantado Sage X3 y como la empresa tenía muchos desarrollos hechos a medida que hubo que mantener, "tuvimos que trabajar también con Sage en este campo y fue un proceso en algunos momentos complicado, pues el

anterior partner había diseñado aplicaciones a medida que no estaban documentadas e incluso no teníamos la fuente, solo el ejecutable. Sin embargo pudimos superar con éxito la migración.

Con la nueva versión, no hemos tenido que hacer ningún cambio significativo en la forma de trabajar”, asegura Vicente Martín.

## Crecimiento de la empresa y nuevos procesos de negocio

Como señala el Director de Informática, el cambio a la nueva solución de Sage era indispensable, “incluso ya no era posible seguir con el mantenimiento de la antigua solución, que era muy pesada, frente a la nueva que es ligera y rápida. Hemos terminado la migración hace unos meses y todavía estamos limando algún detalle. Destacar que desde el segundo día de la migración estábamos trabajando al 90% de todo el sistema, lo cual es sin duda un gran éxito de todos.

A partir de ahora empezaremos a integrar en ella nuevos procesos, como por ejemplo todo lo relacionado con la producción, gestión de activos fijo y con la analítica financiera que ya estábamos usando, pero queremos sacarle mayor partido. Hemos desarrollado un sistema para que nuestros comerciales de autoventa puedan solicitar de forma automática la mercancía que necesitan para reponer. Estamos también mejorando los informes estadísticos, aportando nuevos, de gran potencia para el análisis por parte de la dirección de la empresa.

## Percepción de la dirección

Si hay un elemento que contribuye de manera decisiva a que cualquier nuevo proyecto tenga éxito dentro de una organización es sin duda el apoyo de la dirección de la empresa, los diferentes directivos de las áreas y la implicación de todos los usuarios.

En los tiempos actuales de gran competencia, globalización y fluctuaciones económicas, Vicente Martín señala la importancia de que las empresas vean la tecnología como una de las armas más potentes. Una gran aliada para conocer en tiempo real su situación, mejorar la productividad, reducir costes, proyectar el futuro y analizar el pasado. Esta ha sido uno de los grandes aciertos de la gerencia de la empresa, tener esta visión de la tecnología y apostar por ella.

En el caso de Cafés Careca, “toda la empresa está muy satisfecha y por supuesto la dirección, que dispone de forma inmediata de análisis y reporting para conocer en qué momento estamos. La potencia que nos permite y la rapidez a la hora de contar con los datos actualizados, estadística de ventas y a nivel financiero, rotación de mercancías, optimización de las compras, control de las inversiones, seguimiento de clientes, etc. Informes que antes eran impensables, por tiempo de proceso para generarlos, ahora se obtienen sin dificultad”.

## Más beneficios

Vicente Martín señala más beneficios obtenidos con la nueva aplicación: “las posibilidades que se nos abren de mejora de los procesos internos son muy grandes. Este proyecto nos ha permitido optimizar los recursos humanos con los que disponía la empresa, reduciendo considerablemente los costes.

Poder decidir en tiempo real hacia dónde queremos que vaya la empresa, qué áreas debemos mejorar, dónde destinar más recursos. Otro aspecto en el que también se ha mejorado es la rapidez en los procesos, en la obtención de los análisis y en la reducción de los tiempos, son beneficios que ya estamos comprobando”.



## Proyectos de futuro

Aunque todavía es pronto para hablar de proyectos de futuro, pues la implantación de Sage X3 acaba de finalizar, los responsables de Cafés Careca si tienen claros los frentes que les gustaría trabajar cuando todo esté más asentado. En palabras de Vicente Martín, “una de las áreas que nos gustaría abarcar en un futuro próximo es todo lo relacionado con la venta online, sobre todo ahora que nos dedicamos no solo a la distribución de cafés sino también de otros productos y que es algo que ya muchas empresas están haciendo y no podemos quedarnos atrás. Otro de los proyectos que nos gustaría poner en marcha es incorporar al ERP todo lo relacionado con la producción, que todavía no tenemos y potenciar la analítica financiera. También estamos trabajando en la posibilidad de trabajar de forma remota. Esto va a suponer que todo el departamento de ventas pueda acceder a la información desde cualquier lugar y esto nos ayudará a reducir los tiempos y los costes de cualquier incidencia que tengamos con los clientes, saber en qué situación está cada cliente, su evolución, sus documentos, etc.”.

Todos estos nuevos proyectos a futuro permitirán a Cafés Careca tener un control total de su negocio y obtener análisis financieros, gráficos, el control sobre los ingresos, la tesorería, etc.



El grupo Sage es un líder mundial en el desarrollo, venta y comercialización de software de gestión empresarial para pequeñas y medianas empresas y les proporciona la libertad para alcanzar el éxito. Sage comprende de qué modo y por qué cada negocio es único. Proporcionamos productos y servicios que ofrecen respuesta a distintas necesidades y son fáciles de utilizar, seguros y eficientes. El grupo Sage se fundó en 1981, cotiza en la Bolsa de Londres desde 1989 y entró en el FTSE 100 en 1999. Sage cuenta con más de 6 millones de clientes y más de 13 500 empleados en 24 países repartidos entre el Reino Unido e Irlanda, Europa continental, Norteamérica, Sudáfrica, Australia, Asia y Brasil.

Para obtener más información, visita [www.sage.es](http://www.sage.es)

## Sage X3

Sage X3 es la solución de gestión dirigida a medianas y grandes empresas. Con más de 10 años de experiencia en todo el mundo, está orientada a empresas de entre 50 y 2.000 empleados, ofreciendo soluciones a las necesidades específicas de múltiples sectores de actividad en fabricación, distribución y servicios. Sage X3 es una solución internacional que utilizan diariamente compañías en más de 50 países en todo el mundo adaptándose a la legislación y normativas locales. Su flexibilidad y escalabilidad son críticas para el éxito futuro, más de 150.000 usuarios han seleccionado Sage X3 porque es fácil de implementar, potente en funcionalidad y con un coste muy competitivo.