¿Qué es un ERP y por qué es clave para la óptima gestión de tu establecimiento sanitario de óptica?

La gestión unificada de toda la información que se maneja dentro de una óptica, desde los datos de los usuarios hasta los catálogos de los proveedores o el stock del almacén, garantiza el éxito y mejora la calidad del servicio al cliente. En consecuencia, un sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP, en sus siglas en inglés) es una de las claves para el crecimiento de un establecimiento sanitario de óptica.

Cuando estamos al frente de un negocio, en este caso de una óptica, resulta imprescindible contar con todas las herramientas posibles que tenemos a nuestro alcance para lograr los resultados más exitosos, pero también para alcanzar la gestión más eficaz a nivel económico y, gracias a ello, a ofrecer una mayor calidad a los usuarios y clientes.

Ante esta ardua tarea cada vez se ha puesto más de moda el empleo de un novedoso sistema que facilita y mejora considerablemente la gestión empresarial, sobre todo si hablamos de un establecimiento sanitario de óptica, pues nos enfrentamos a la gestión de un gran volumen de datos de pacientes/clientes. Se trata del sistema ERP, acrónimo del concepto *Enterprise Resource Planning*, algo así como "Planificación de Recursos Empresariales" o, en definitiva, un sistema de gestión empresarial. Este término ya se utiliza con asiduidad entre las compañías y hace referencia a los diferentes procesos o estrategias que una empresa emplea para gestionar sus recursos, así como a los sistemas y herramientas que emplea con el fin de optimizar, automatizar e integrar dichos procesos.

La clave está en que un sistema ERP unifica la información y datos de todas áreas clave del negocio, es decir, desde los recursos humanos hasta la contabilidad económica o la gestión de los proveedores. Por ello, tener una gestión empresarial eficiente con el apoyo de un sistema ERP aporta a las ópticas una gran ventaja competitiva, ya que se convierte en el mejor camino para garantizar la supervivencia.

¿QUÉ VENTAJAS APORTA?

Según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), en España casi el 52% de las empresas dispone de un sistema ERP, una utilización que, tal y como refleja una encuesta elaborada por Hubspot, ha implicado la mejora de los procesos productivos en un 95% de las compañías. Por ello, no cabe duda de que los beneficios que aporta su empleo resultan más que contrastados. Un sistema ERP se desarrolla para ayudar a la administración y la gestión corporativa, lo que permite mantener y consolidar el crecimiento del negocio, sea del tipo que sea. La clave está en que, con todos los registros y datos en un mismo lugar, los procesos que solían llevar mucho más tiempo, se automatizan, garantizando una mayor flexibilidad del equipo y una mayor seguridad de la información, además de un mayor control sobre lo que sucede en la empresa. Además de la facilidad en la gestión y organización de datos, el uso del sistema de gestión garantiza más seguridad, agilidad en el registro de información y control de procesos. Sin embargo, lo más importante es elegir un sistema ERP que brinde eficiencia e inteligencia a los procesos de gestión. En este sentido, algunos de los beneficios que el sistema ERP puede ofrecer son:

- Seguridad de la información almacenada.
- Eficiencia en los datos.
- Ahorro de papel por la gestión informatizada.
- Acceso en remoto al sistema.
- Emisión rápida de facturas.
- Actualización más eficaz de los inventarios.
- Control financiero en tiempo real.
- Comunicación más efectiva con los clientes.
- Gestión contable con todas las garantías.
- Control de los recursos humanos de forma eficiente.
- Mayor competitividad.

¿Qué es exactamente?

Tal y como explican los expertos en gestión, un sistema ERP, en su acepción tecnológica, se refiere a un *software* que permite la integración de diferentes procesos de gestión empresarial, optimizando y centralizando la información en una única base de datos con el objetivo de reducir costes, aumentar la eficiencia y mejorar la toma de decisiones en las empresas.

El secreto del éxito del empleo de un sistema ERP está precisamente en esa unificación, pues eso será lo que permita evitar duplicidades, actualizar necesidades y gestionar bien los recursos existentes. Y la tecnología está precisamente para facilitar todos estos procesos de una manera automatizada y eficaz, reduciendo los errores y mejorando la gestión de los datos. Según confirman sus usuarios, se puede definir un ERP como un "sistema de sistemas", lo que se traduce en el concepto de una plataforma que reúne procesos estratégicos y funciones diferentes, pero relacionados entre sí con el objetivo de facilitar la transferencia de información, ya que permiten a todas las áreas trabajar de forma coordinada y compartir información en tiempo real. Entre los procesos habituales que suelen incluir los sistemas de ERP destacan, por ejemplo, la gestión financiera y contable de la óptica, la gestión de la base de datos de clientes, la gestión del stock de los productos, la gestión de las ventas en función de diferentes periodos, así como la gestión de los recursos humanos o la gestión de la logística.

De manera automática, este tipo de herramientas realiza informes detallados y con valores adecuados a las necesidades de cada compañía, en función de los criterios de búsqueda. Con todo ello, se logra la unidad y el control de los datos de una manera unificada, controlada y, sobre todo, eficaz. Así, cuanto más sincronizados y automatizados sean todos estos procesos, también resultará más eficiente la ejecución de las diferentes actividades y, por tanto, la productividad de la compañía y la calidad de los servicios ofrecidos.

¿Qué debe incluir un ERP en la óptica?

El éxito de un ERP reside en la adaptación a las características de cada negocio, de ahí que, en el caso de una óptica, existan alternativas especialmente diseñadas para este tipo de compañías, ya sean de gran envergadura o pequeñas empresas de pocos trabajadores. En cualquier caso, lo más importante es optar por un servicio realizado a medida, ya que eso permitirá que cuente con todas las herramientas necesarias para ser más productivos y mejorar los tiempos y la calidad del servicio al cliente.

En el mercado existen diferentes posibilidades, pero los puntos fuertes que no deben faltar en el diseño de una ERP para la óptica son:

• **Funcionalidades para los ópticos-optometristas**. En este caso es importante que el sistema incluya la posibilidad de realizar bases de datos completas de cada cliente, en el que se incluyan historiales digitales vinculados a la ficha del usuario. Aquí hay que especificar, por ejemplo, el historial de las graduaciones y los diferentes exámenes optométricos que se ha realizado, los productos adquiridos por cada cliente e incluso la información adicional que nos permita crear ofertas diseñadas a medida. El hecho de que todo esto esté informatizado y al alcance de todos los profesionales resulta determinante.

• **Funcionalidades de logística**. En una óptica, ya sea del tamaño que sea, es importante controlar y gestionar correctamente el almacén, así como tener un buen control de la situación de cada pedido. Eso nos permitirá dar una respuesta más real al cliente ante las fechas de entrega de sus monturas, lentes

UN SISTEMA ERP UNIFICA LA INFORMACIÓN Y DATOS DE TODAS LAS ÁREAS CLAVE DEL NEGOCIO, ES DECIR, DESDE LOS RECURSOS HUMANOS HASTA LA CONTABILIDAD ECONÓMICA

oftálmicas, lentes de contacto o gafas de sol que se vayan a adquirir en el establecimiento.

• **Funcionalidades de venta**. Con el fin de ofrecer un servicio de calidad al cliente, dentro de este sistema se debe incluir el acceso a toda la información del almacén, lo que permite tener un control del stock disponible y de los tiempos que se manejan a la hora de solucionar un problema al usuario. Además, también se pueden incluir herramientas de envío de mensajes directos a la base de datos de clientes, con ofertas personalizadas, información generalizada de la óptica, campañas de descuentos o rebajas…

• **Funcionalidades integradas con los proveedores**. Existen sistemas diseñados especialmente para el sector de la óptica que cuentan con la sincronización directa con los principales proveedores de este segmento. De esta manera, será más rápido y cómodo conocer las posibilidades de productos que ofrece cada uno de ellos y adaptarse a los tiempos que ofrecen.

• **Funcionalidades de etiquetado**. Existe la posibilidad de incluir en el sistema ERP un apartado específicamente diseñado para crear y gestionar las etiquetas de los productos de la óptica, lo que permite llevar un control efectivo del catálogo y realizar, en caso de necesidad, una modificación generalizada de los precios de una manera más ágil.

• **Funcionalidades económicas**. Más allá de la gestión diaria de los procesos de cara a los usuarios, contar con un sistema ERP adecuado al modelo de negocio de una óptica incluye la posibilidad de saber las estadísticas de contabilidad y facturación de forma sencilla, con gráficas y comparativas que sean accesibles para los empleados necesarios y desde cualquier dispositivo.

• **Funcionalidades de agenda**. Resulta imprescindible contar con una buena herramienta de agenda que permita conocer en cada momento y por todos los profesionales de la óptica cuáles son las citas actuales y las reservas de citas previstas para los próximos días. En este caso es posible añadir mensajes y recordatorios vinculados a ese cliente para garantizar que llegará a su cita, lo que ofrece también un servicio de calidad al usuario.

• **Funcionalidades de recursos humanos**. Además del trabajo que se realiza de cara al cliente final, es importante que este tipo de herramientas también incluya un apartado orientado a los recursos humanos de la óptica, ya que así será más sencillo tener el control en tiempo real de los trabajadores y sus circunstancias, gastos relativos del personal, gestión de las nóminas actualizadas, días libres y ausencias laborales…

• **Funcionalidades multitienda.** En el caso de que la óptica cuente con varios lugares físicos, es decir, con varios establecimientos abiertos de forma simultánea en diferentes lugares, es posible diseñar una herramienta específica para estos casos, en los que se compartan los datos adecuados, lo que permitiría que el cliente pueda acudir a cualquiera de las oficinas sin ningún problema. Esto mejora el servicio y añade calidad y rigor de cara al usuario.

En definitiva, el empleo de un sistema ERP puede llegar a convertirse en un punto de inflexión en una compañía, pero especialmente en una óptica, ya que en ella entran en juego muchas variables que no son siempre sencillas de controlar: stock, clientes, ofertas, comunicación con los usuarios... Tener acceso a toda esa información de forma precisa y actualizada, pero sobre todo de forma unificada, puede suponer un antes y un después en la gestión de la óptica.