



Microsoft Dynamics AX Caso de Éxito



Excelencia en servicios gastronómicos gracias a una gestión de la información moderna y eficiente.

Resumen

País: México

Industria: Gastronomía

Perfil del cliente

Compañía mexicana dedicada a servicios gastronómicos y organización de eventos; posee además 10 restaurantes propios en diferentes ciudades.

Situación

Se utilizaban diferentes sistemas para gestionar los diversos aspectos de la operación. Cada restaurante se manejaba en forma aislada.

Solución

Adopción de Microsoft Dynamics AX como sistema integral de operaciones y administración.

Beneficios

- Costeo más preciso de cada platillo.
- Cierre diario de ventas en cada restaurant.
- Proceso de compras y negociaciones optimizado.
- Flexibilidad para absorber variación de costos.
- Mejor gestión de inventarios.

“A fin de montar un sistema único de gestión, en Martins decidimos implementar Microsoft Dynamics AX, integrando la operación centralizada como así también la de los diferentes restaurantes que son parte de nuestra cadena para mejorar la rentabilidad de la compañía.” Ernesto Icazbalceta, Director.

Martins atiende un millón de comensales al año gestionando todo el flujo de información operativa con Microsoft Dynamics AX. Sus diez restaurantes y los servicios de catering para eventos familiares, sociales y empresariales implican la gestión de un importante número de variables en un rubro en el que el cumplimiento de los tiempos y la calidad del servicio son la clave del éxito.



“Uno de los aportes principales de Microsoft Dynamics AX es que nos permite mejorar sustancialmente el costeo de cada platillo. En el pasado, nos guiábamos por cálculos estimados del chef ejecutivo, pero ahora podemos hacer un cálculo mucho más preciso y optimizar nuestros procesos de compras, hacer negociaciones más convenientes con los proveedores y mejorar el resultado de los negocios.”

Fernando Jerez, Contralor de Martins.

Situación

Martins es una compañía mexicana dedicada a servicios gastronómicos y organización de eventos. Posee más de una decena de restaurantes en diferentes ciudades, y a través de la marca Abcatering provee los servicios de alimentos y bebidas para eventos sociales y corporativos. Su portafolio de servicios incluye desayunos, almuerzos, cenas, buffets, cocteles y coffe-breaks, como así también la renta de equipos y accesorios para eventos, además del personal operativo (meseros, capitanes, bar-tenders, etc.) necesario para garantizar el éxito del evento.

Con más de un millón de comensales atendidos anualmente y una operación continua los 365 días del año; su actividad requiere de una coordinación logística y una planificación muy importante. “Antes utilizábamos diferentes sistemas de información, todos los datos estaban bastante dispersos... no teníamos la posibilidad de ver el negocio en forma global”, explica Fernando Jerez, Contralor de la firma. Esta situación generaba diferentes dificultades en el control de inventarios y la gestión de compras; asimismo era difícil calcular los costos reales de cada plato.

Una compañía como Martins maneja múltiples niveles de información. Por un lado gestiona los insumos alimenticios, donde se combinan productos frescos con otros que no son perecederos; por otra parte tiene todo lo vinculado al servicio de catering: vajilla, cristalería, manteles, cubiertos, bandejas, mesas y accesorios. También tiene que organizar los turnos del personal, y el uso y mantenimiento de los equipos de cocina. “Es un gran volumen de información el que manejamos, por eso en un determinado momento se planteó la necesidad imperiosa de montar una solución integral de administración de todas estas variables”, agrega el ejecutivo.

Solución

“A fin de montar un sistema único de gestión, en Martins decidimos implementar Microsoft Dynamics AX para manejar todo lo referido al aprovisionamiento de insumos, logística, contabilidad y finanzas, integrando la operación centralizada como así también la de los diferentes restaurantes que son parte de nuestra cadena para mejorar la rentabilidad de la compañía”, explica Ernesto Icazbalceta, Director de la compañía.

Anteriormente se utilizaban programas distintos para cada una de las funciones de administración y los reportes se hacían manualmente en planillas de cálculo. “Ahora tenemos todo mucho más simplificado; en una misma herramienta está consolidada la información de compras, proveedores, plazos de pago, la gestión de cobranzas, las cuentas bancarias, la rendición de impuestos... ha sido un cambio sustancial”, amplía el Contralor.

“La implementación de Dynamics AX –con el apoyo de la firma Contecno, Gold Certified Partner de Microsoft– incluyó además de la revisión de los procesos y la configuración del software, el montaje de servidores con Windows Server y SQL Server, y se decidió estructurar una arquitectura de redes privadas virtuales entre cada restaurante y las oficinas centrales, lo que garantiza la seguridad de las comunicaciones. El personal accede directamente al sistema de forma remota, y utiliza Skype para la comunicación instantánea cuando es necesario hacer consultas o comentarios. Además, con Office maneja el correo electrónico, realiza propuestas y reportes con presentación profesional”, apunta Jesús Ricardo Martínez Mireles, del Área de Tecnología.

Para más información

Acerca de los productos y servicios de
visite: www.microsoft.com/mexico

Para más información sobre Martins, visite:
www.martins.com.mx

Para más información sobre Contecno,
visite:
www.contecno.com.mx

“Organizar eventos es una actividad con muchas variables; la planificación es fundamental. Al momento de comenzar el encuentro, ya sea de carácter familiar, social o empresarial, todo debe estar listo para poder brindar un servicio de excelencia. Y también en los restaurantes es imprescindible contar con todo lo necesario para atender adecuadamente a los comensales. Por eso es tan importante contar con una herramienta como Dynamics AX”, señala Fernando Jerez.

De la misma forma, “se logró reducir las mermas gracias a un mayor control de las compras y una mejor gestión de las bodegas donde se almacenan los insumos. La disponibilidad de información en tiempo real también nos posibilita absorber las variaciones en los precios, sobre todo de productos frescos, y actualizar los precios consistentemente, para mantener los márgenes definidos”, concluye Fernando Jerez.

Beneficios

“Uno de los aportes principales de Microsoft Dynamics AX es que nos permite mejorar sustancialmente el costeo de cada platillo. En el pasado, nos guiábamos por cálculos estimados del chef ejecutivo, pero ahora podemos hacer un cálculo mucho más preciso y optimizar nuestros procesos de compras, hacer negociaciones más convenientes con los proveedores y mejorar el resultado de los negocios”, explica el Contralor.

Otra ventaja fundamental de la implementación de esta herramienta de gestión tiene que ver con el monitoreo diario de las ventas de cada restaurante, y un pronto cierre del estado financiero mensual de cada unidad de negocios y de la empresa en general. *“Indudablemente esto tiene mucho valor para nosotros porque nos permite tomar mejores decisiones de manera oportuna, con información certera, lo que impacta positivamente en el negocio”, afirman en Martins.*