

## Caso de éxito MIRAGE

### Perfil del cliente

Mirage es una firma binacional distribuidora de equipos de aire acondicionado a nivel nacional bajo sus propias marcas: Mirage y Japando. Cuenta con 180 empleados, 11 centros de distribución y su facturación en el 2004 fue de \$45 millones de dólares.

### Situación

Mirage requería un sistema empresarial para realizar una administración eficaz de los empleados y los recursos, así como para contar con controles exactos y precisos del negocio, que organizara y presentara información oportuna para la toma de decisiones.

### Solución

A finales del 2003 tomaron la decisión de elegir Microsoft Dynamics™ GP, (antes Microsoft Great Plains) como su sistema empresarial con el cual consolidar sus operaciones, ya que la necesidad de contar con información fidedigna se volvió una prioridad. Mirage se decidió por Great Plains por su fortaleza en las áreas de distribución y manejo de producción. Sobre ésta plataforma trabajan cerca del 80% de los empleados (concurrentes y esporádicos).

### Beneficios

- Reducción en los tiempos de operación.
- Control preciso en las existencias y datos contables.
- Agilidad y flexibilidad en la administración de las ventas y las políticas de precios estables.
- Integración de la información financiera.
- Los cierres de mes, de trimestre y de año se hacen en menos tiempo.

**Fillgap**®

**Microsoft**  
GOLD CERTIFIED  
Partner

Microsoft Business Solutions  
Data Management Solutions  
Networking Infrastructure Solutions



## “Mirage: Vientos de cambio renovados”

**Después de analizar varias alternativas en el mercado, se decidieron por Microsoft Dynamics™ GP, (antes Microsoft Great Plains) por la certeza y confianza que ofrece la marca.**

Hace cinco años Mirage, empresa distribuidora binacional de equipos de aire acondicionado bajo sus propias marcas (Mirage y Japando) y que cuenta con cerca de 180 empleados y 11 centros de distribución, requería actualizar sus sistemas informáticos.

Demoraban en obtener datos consolidados y se duplicaba el trabajo, no se hacía un uso eficiente del recurso humano y el esfuerzo de los empleados, y no siempre cuadraban los resultados. Compartían información a través del correo electrónico y en formato de hojas de Excel. Se usaban módulos de contabilidad independientes y soluciones que los sacaban del apuro. La empresa fue creciendo y necesitaban un sistema informático integral.

“Puedo decir que cada vez hacemos más con menos, proyectos que tomaban tres o cuatro días los resolvemos en una o dos horas con Great Plains”

Jorge Petit  
Director Ejecutivo de Mirage

## Situación Actual

Hace cinco años, Mirage, empresa distribuidora de equipos de aire acondicionado a nivel nacional bajo sus propias marcas (Mirage y Japando), requería actualizar sus sistemas informáticos. Compartía información a través del correo electrónico y en formato de hojas de Excel. Demoraban en obtener datos consolidados y se duplicaba el trabajo, se desperdiciaba

“Sufrimos los dolores de parto de implementar soluciones empresariales en tres ocasiones, no es poca cosa, pero la gente respondió y gracias al entrenamiento lo conseguimos”

Jorge Petit  
Director ejecutivo de Mirage.

el recurso humano y el esfuerzo de los empleados. Y, lo más importante, no siempre cuadraban los resultados. Se usaban módulos de contabilidad independientes y soluciones que los sacaban del apuro. La empresa fue creciendo aceleradamente. En 1999 facturaron \$5 millones de dólares y apenas eran 15 empleados. En 2004 cerraron con más de \$45 millones de dólares y la nómina creció a más de 180 personas.

La gestión eficaz de los empleados y de los recursos exigía el uso de herramientas tecnológicas para tener controles exactos y precisos del negocio. Así que incursionaron en la instalación de módulos de inventarios para intentar administrar la venta. Aunque había un detalle, cada módulo era independiente.

Esto representaba un problema, ya que se “manejaba la empresa desde diferentes plataformas, con números desiguales y con diversos resultados. Unos en Excel, otros en sistema y al consolidar la información no cuadraba”, cuenta Petit.

## Solución

Así es que desde mediados del 2001 iniciaron la búsqueda de un sistema integral. Se analizaron varias propuestas y probaron dos diferentes sistemas que tuvieron que abortar porque los resultados no fueron satisfactorios.

A finales del 2003 tomaron la decisión de elegir a Microsoft Great Plains, buscando un sistema que consolidara sus operaciones. Así que la necesidad de contar con información fidedigna se volvió una prioridad en la empresa.

Mirage se decidió por Great Plains como su sistema para integrar todas sus operaciones y por su fortaleza en las áreas de distribución y manejo de producción. La empresa también se inclinó por esta propuesta debido a la “honestidad, capacidad y confianza que transmitió Nexis –el socio de negocios de Microsoft que implantó el sistema en Mirage— para acoplar Great Plains a las necesidades de la empresa”, dijo Petit.

El ejecutivo y un equipo de personas se avocaron a la implantación de Great Plains. Fueron épocas difíciles ya que los empleados trabajan en paralelo, es decir, llevan los dos sistemas simultáneos (el anterior y Great Plains) hasta que terminó la implantación.

Sí tuvimos algunos problemas durante la implantación, pero rodearnos de expertos fue la clave. Nexos para la implantación y un despacho de reingeniería administrativa empresarial nos ayudó a llevar el menos riesgo posible –dijo el ejecutivo—. En un 80% se implantó con gran rapidez.”

Los módulos de Great Plains que hoy usa Mirage son: inventarios, finanzas y contabilidad. Por su parte, Mirage generó un portal bajo tecnología .Net con el fin de evaluar y administrar la operación y la información de la empresa de manera ágil. El portal es sólo de uso interno.

“Nos decidimos por Microsoft por la certeza y confianza que ofrece esta empresa, porque cualquier actualización está garantizada y porque la compañía no va a desaparecer en dos o tres años.”

“Nos gusta estar con los mejores.”

Jorge Petit  
Director ejecutivo de Mirage.

## Beneficios

Mirage comenta que la operación ha sido tan dinámica, que no han sacado números de qué tanto beneficio les ha traído el sistema. “Sin embargo, sí puedo decir que cada vez hacemos más con menos. Proyectos que tomaban tres o cuatro días los resolvemos en una o dos horas. Y asuntos donde participaban tres personas, hoy una sola puede resolverlos completamente”, agregó Petit.

### Operación fluida

Mirage utiliza Great Plains como su plataforma empresarial. Actualmente, casi el 80% de las consultas que se hacen al sistema son a través de un portal, que toma los datos consolidados del sistema. “Hablamos de estadísticas y número cruzados... información real para tomar mejores decisiones”, abundó el ejecutivo.

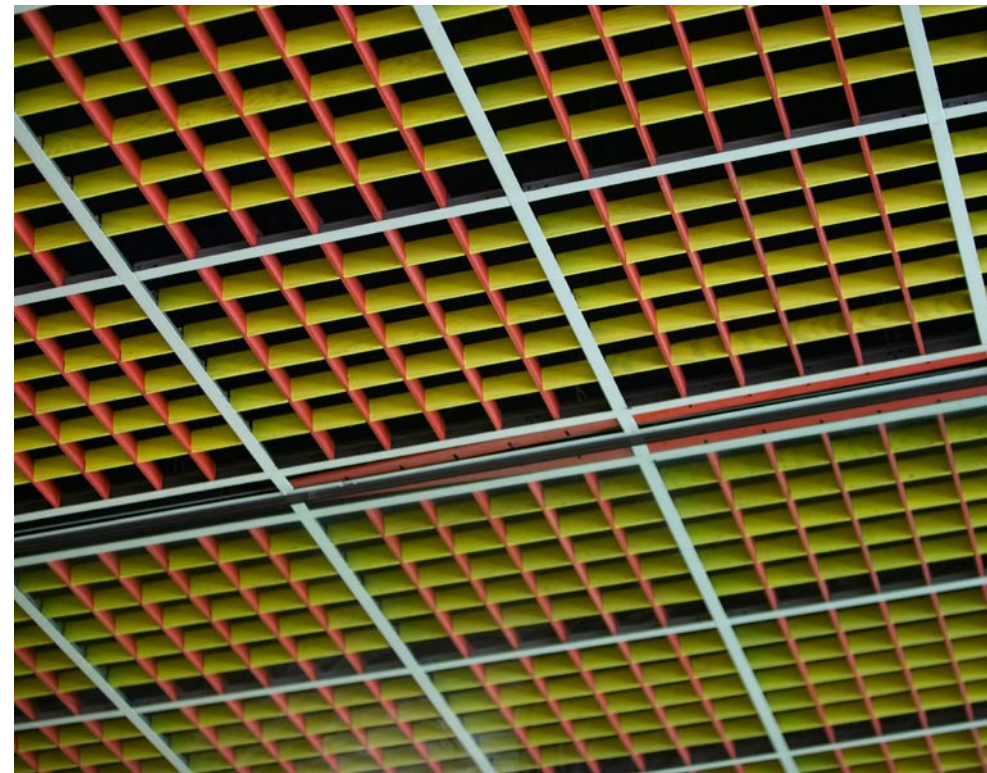
Los empleados aseguran que la operación es más fluida y se optimizan los recursos. Se estima que en un par de años terminarán de adaptar el sistema a las necesidades de la firma. Sobre la plataforma de Great Plains trabajan cerca del 80% de los empleados tanto concurrentes como esporádicos. Todo esto habla de la integración que alcanzó la puesta en marcha exitosa de Great Plains.

### Reducción de tiempos y control de información

A un año de usar el sistema, Mirage reconoce una reducción en los tiempos de operación, un control preciso en las existencias y datos contables. También ha obtenido agilidad y flexibilidad en la administración de las ventas y las políticas de precios estables.

Además, ha conseguido una integración de la información financiera. Ello ha traído como consecuencia que los cierres financieros mensuales, trimestrales y anuales, ahora se realizan en menos tiempo.

Para concluir, cabe mencionar que Mirage automatizó no sólo su departamento de Finanzas y Distribución, sino que también decidieron dotar de tecnología a su área de bodega o inventarios. Así, cada que llega un equipo pueden saber dónde está y dónde irá a parar, destacando que todo éste proceso se realiza electrónicamente.



**Fillgap**<sup>®</sup>

Rodolfo Gaona 81, Piso 7, Col. Lomas de Sotelo  
Miguel Hidalgo, México DF, C.P. 11200