

## BLACKSMITHS DEPOT

El ERP de código abierto ayuda a Blacksmiths Depot a prosperar y crecer en un mercado cambiante



# 300 años de tradición potenciados por la tecnología más avanzada



Durante más de 300 años y a través de múltiples generaciones, la familia Kayne ha continuado su tradición de herrería. En 1965 la familia comenzó formalmente su negocio bajo el nombre de "Steve Kayne Hand Forged Hardware". Con el tiempo el nombre de la empresa pasó a ser Blacksmiths Depot (BSD), vendedores y fabricantes de herrería, artículos de herrería, metalurgia y cuchillería.

En la actualidad David Kayne, hijo de Steve, dirige el negocio con su madre, Shirley, y su esposa, Cathy. David aprendió todo lo que hay que saber sobre herrería, de su padre, quien empezó a enseñarle a los seis años.

"En los años 70 hacíamos más de 30 ferias de artesanía al año," explica.

"Y el bicentenario de 1976 fue un año aún mayor. Mi padre tenía especial cuidado en que todo estuviera perfecto y el cliente siempre tuviera la razón."

Con una dedicación implacable al servicio al cliente, la calidad del producto, y la entrega rápida de pedidos, David continúa la tradición de excelencia de su familia. BSD suministra martillos, tenazas, yunques, herramientas de corte, kits de herrería y mucho más a clientes de Estados Unidos y otros países.

Tras décadas de crecimiento constante, David se dio cuenta de que la empresa familiar había llegado a un punto crítico de su historia. Luchaban con métodos anticuados de inventario y contabilidad. Y carecían de una visión clara y completa de la situación financiera, semana a semana y mes a mes, lo que dificultaba la creación de productos eficaces y la toma de decisiones de compra.

"Mi madre usaba el bloc de contabilidad, luego pasamos al Excel y después a QuickBooks," explica Kayne. "Llegamos a un punto en el que no podíamos gestionar más datos. No podíamos hacer lo que exigen muchas empresas propietarias de ERP-poner una tonelada de dinero por adelantado, así que buscamos otra cosa"

# Situación

Ya fuera David gestionando los productos, Shirley llevando la contabilidad, Cathy supervisando las ventas y el catálogo, o cualquiera atendiendo a los clientes, los procesos establecidos se convirtieron en una tarea larga y complicada. Y la empresa solo podía hacerse una idea de la situación financiera al final del año fiscal, tras compilar los registros en Excel y enviarlos al contable de la empresa. David necesitaba un mejor control del inventario y una solución de punto de venta que conectara con el inventario, la contabilidad y mucho más. Quería ofrecer a sus clientes, ahora más digitalizados que nunca, el mismo servicio excepcional que comenzó en el siglo XVIII. (en la tienda), si no que podrían impartirse utilizando modelos del siglo XXI (en línea).



En su viaje para descubrir las herramientas digitales, David decidió investigar la adquisición de un ERP para gestionar los datos con eficacia y mejorar las operaciones y la planificación. Esto proporcionaría una plataforma digital para un crecimiento escalable, mejorando las funciones contables y el seguimiento de pedidos y ventas, lo que, a su vez, ayudaría a aumentar la rentabilidad.

*“ Teníamos que descubrir otra solución, porque necesitamos algo más grande. OSI nos contactó en el tiempo oportuno. Empezamos con la parte del inventario y poco a poco lo hemos estado implementando ”.*

DAVID KAYNE  
VP DE OPERACIONES, BLACKSMITHS DEPOT

# Enfoque

David Kayne eligió Odoos porque gestionaba eficazmente las funciones de back-office y las enlazaba con las de fabricación, ventas y atención al cliente. Con una solución de código abierto, BSD podría obtener las ventajas de los sistemas de ERC utilizados en empresas más grandes, pero a un precio inferior y con mayor flexibilidad.

Al seleccionar a OSI como socio de confianza, pudieron aprovechar a expertos en tecnología. OSI podría ayudar a evaluar y diseñar formas más eficaces de rastrear con precisión productos comprados y revendidos, así como productos forjados en el lugar y enviados por los proveedores.



En colaboración, BSD y OSI incorporaron un proceso único de cuatro pasos:



### **Analizar**

David, su familia y el resto del equipo de BSD y OSI, empezaron con un análisis del negocio y de los sistemas. El equipo conjunto esbozó objetivos, como la fusión de ERP con el comercio electrónico, así como calendarios y puntos de referencia.



### **Optimizar**

Se asociaron para crear una integración perfecta entre inventario, distribución, compras y mucho más. BSD decidió qué procesos empresariales conservar, perfeccionar o eliminar, creando un camino para el crecimiento armonioso.



### **Automatizar**

OSI ayudó a identificar los procesos y sistemas correctos, incluyendo múltiples canales de venta, desde el comercio electrónico hasta un sistema de punto de ventas portátil para viajes y clínicas.



### **Transicionar**

OSI ayudó guiando al equipo de BSD a través de la adopción de un nuevo sistema. El personal hizo su tarea preparándose para el nuevo sistema, al tiempo que recibía apoyo de OSI en materia de formación y respuestas a preguntas.

*“ Fue un placer trabajar con el personal de OSI por su experiencia, Ellos comprendieron qué era lo que se tenía que hacer y qué problemas pueden surgir. A veces es difícil, pero ahora tenemos una mejor solución ”.*

DAVID KAYNE  
VP DE OPERACIONES, BLACKSMITHS DEPOT

# Procesos

Una vez en funcionamiento, David y BSD aprovecharon el nuevo sistema, incluida la integración de la contabilidad y el control de inventario con el sitio web. A medida que llegaban nuevos pedidos, BSD tenía un conocimiento puntual, completo y preciso del inventario existente.

Los empleados de BSD entendían cuándo hay que construir nuevos productos o comprarlos a proveedores y los costes asociados. Además, con datos precisos sobre los pedidos entrantes y los envíos de productos, pueden tomar decisiones basadas en datos sobre envíos, proveedores y distribución.

El equipo aprovechó los datos completos para maximizar la eficiencia, lo que mejoró los márgenes y proporcionó mayor valor y menores costes a los clientes. David pudo hacer un seguimiento y evaluar elementos como los costes en destino, incluidos los gastos de envío, intermediarios y aduanas, los derechos de importación, los costes de fletes y otros.

Con una mayor precisión y control de inventario y una integración eficaz del comercio electrónico con la contabilidad, todo el equipo de BSD obtuvo un sistema nervioso digital que gestiona los datos y los procesos en toda la empresa.

El negocio y el personal ahora pueden tomar pedidos en línea, procesarlos y enviarlos al cliente con una trazabilidad completa y una entrada de datos mínima.

“Nunca sabíamos qué teníamos y qué no teníamos de un día para otro”, explica Kayne. “Y desplazarse por todo para encontrar lo que buscabas era problemático. Ahora, podemos saber antes de que llame un cliente lo que tenemos y lo que tenemos que pedir”.

## **Ventajas:**

- + Eliminación de la redundancia en la introducción de datos.
- + Control de inventario con puntos de pedido.
- + Contabilidad financiera y de gestión precisa.
- + Control de las obligaciones fiscales a nivel estatal y de condado.
- + Informes en tiempo real para mejorar la visibilidad ejecutiva.

# Resultados

Gracias a los módulos de Odoo, David Kayne puede continuar con el legado familiar de servicio excepcional y productos de calidad. El personal puede aprovechar todas las funciones de contabilidad y comercio electrónico. Para David, el camino hacia el éxito estuvo pavimentado con algunos retos a lo largo del camino.

“A nadie le gustan los cambios”, afirma Kayne. “Es difícil conseguir que todo el mundo suba a bordo porque nadie quiere salir de su zona de confort. El éxito del cambio pasa por demostrarlo todo con pruebas. Cuando demostramos que el programa funciona, ayuda a facilitar el cambio”. Además, BSD tiene la habilidad de escalar a nuevos consumidores y nuevas oportunidades en el mercado. Especialmente en la crisis del COVID-19, David no solo pudo adaptarse al cambio en la demanda y los requerimientos nuevos de las empresas, también pudo darle a sus clientes lo que querían cuando querían.

Con el sitio de comercio electrónico en funcionamiento, totalmente integrado con otros sistemas, consiguió un aumento real del negocio en línea. Además, su sitio de comercio electrónico, vinculado con Odoo ERP, proporcionaba la facilidad y rapidez que sus compradores en línea deseaban, junto con el mismo servicio excepcional- con materiales educativos, información sobre los productos, interfaces sencillas- disponible para los clientes en las tiendas.

**“ Tener nuestro sitio de comercio electrónico en funcionamiento era clave para nosotros. Sin esto, habríamos muerto hace años. Pero con la reciente crisis del COVID-19, internet salvó nuestro negocio ”.**

DAVID KAYNE  
VP DE OPERACIONES, BLACKSMITHS DEPOT