

## **ACTIVIDAD: Identificación de las ventajas de ERP-CRM**

A partir de un caso práctico de una empresa que se dedica a la venta por internet de material informático y de portátiles a medida (expuesto a continuación), busca al menos siete referencias a la utilización de su sistema de gestión ERP-CRM. Además razona, al menos, dos ventajas o beneficios de las que disfruta la empresa por usar un sistema ERP-CRM.

*El proceso de venta de la empresa empieza con la recepción de un pedido desde la Web. Si al introducir los datos, el sistema nos informa de que se ha rebasado el crédito, se le informa al cliente y se acuerda que este pedido se servirá contra-reembolso. Lo reflejamos en el pedido.*

*Si el primer artículo está en existencias, lo asignamos a este pedido al momento, pero si el segundo corresponde a un "artículo a medida", entonces este tipo de artículo genera las instrucciones de fabricación según las características que quiere el cliente (tamaño, color, prestaciones, etc) sin necesidad de dar un nuevo código cada vez. Por último, el tercer artículo es un artículo de compra-venta y no tenemos existencias. El sistema nos propone generar un pedido de compra, pero nosotros declinamos esta propuesta para poder realizar un pedido conjunto al proveedor a final de semana. El pedido queda listo para ser servido cuando todo el material esté disponible.*

*Debido a este pedido, es posible que los niveles de existencias hayan generado alguna propuesta de compra de materia prima o fabricación de productos semi-elaborados. Descubrimos que existe una propuesta de fabricación de 50 unidades. Comprobamos desde allí mismo la disponibilidad de todos los materiales para la fecha requerida, así como disponibilidad de capacidad en horas por grupo de planificación. El sistema nos informa de que existe una situación de saturación a 2 semanas vista. Nos surge la duda de atrasar el pedido o gestionar la producción con un turno especial para el pedido de este producto. Finalmente optamos por retrasar una semana la fabricación. Convertimos automáticamente la propuesta en orden de fabricación. En el Departamento Comercial podrán mandar la confirmación del pedido con la nueva fecha de entrega.*

*En las propuestas de compra convertimos varias propuestas de un proveedor en un solo pedido. Los precios y condiciones se recuperan automáticamente y el sistema nos avisa de que debemos renovar un acuerdo de un artículo con el proveedor. Si existen errores estos son indicados. Si algún artículo requiere de control de calidad, puede indicarse.*

*Las instrucciones de fabricación salen con toda la información necesaria para evitar errores. Los operarios reportan, gracias al código de barras de los boletines de trabajo, el inicio, el final y la cantidad producida en cada operación. Esta información se convierte en coste, coste que es comparado con el estándar y nos alerta de desviaciones. Esta información es la base para abonar una prima de producción a los operarios. En los planes de trabajo*

*vemos en todo momento la situación real de la producción. Un rápido vistazo a la pantalla nos permite conocer aquellas operaciones que están listas para ser efectuadas. La unidad de co-clasificación nos permite juntar varias ordenes de fabricación para evitar cambios innecesarios de útiles, cambios de materias primas, etc.*

*Las facturas que recibimos se coordinan con las entregas de los proveedores y en función del tipo de producto, o clase, etc., el sistema nos propone la cuenta contable a la que se cargará la compra. El sistema nos permite establecer la política de seguimiento de cobros a realizar para cada cliente.*

*El sistema detecta que pedidos se han hecho en la página web de nuestra tienda online. Automáticamente es capaz de enviar publicidad dirigida a los clientes que han buscado ciertos productos. Además, el sistema interacciona con el usuario, comunicándole ofertas interesantes y opiniones de otros usuarios acerca de los productos que le interesan al cliente.*