

Actividad | 1 | Gestión

Organizacional-ERP (Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales)

Tecnologías de Información para los Negocios

Ingeniería en Desarrollo de Software



TUTOR: Humberto Jesús Ortega Vázquez

ALUMNO: Juan Carlos Legorreta Ramos

FECHA: 26-10-2024

Índice

| | |
|----------------------------------|---|
| Introducción..... | 1 |
| Descripción..... | 1 |
| Justificación..... | 2 |
| Desarrollo..... | 2 |
| Datos del Negocio..... | 3 |
| Propuesta de Implementación..... | 5 |
| Conclusión..... | 9 |
| Referencias..... | 9 |

Introducción

En esta actividad estaremos tomando las herramientas de Planificación de Recursos Empresariales siendo las siglas ERP el cual es un software que ayuda a una empresa hacer más eficiente ya que permite ahorrar tiempo y evita tener errores ya que está automatizada las tareas que son repetitivas y haciendo que los departamentos involucrados trabajen juntos de manera automática y en forma organizada.

También una herramienta de Gestión de Relaciones con los Clientes con las siglas CRM siendo esta un conjunto de tecnologías que se utilizan para documentar, así como supervisar y manejar las relaciones de una organización con los clientes que tengan actualmente esto gracias ya que ayuda a que un equipo sepa la información de cada cliente como sus preferencias o las compras anteriores para que así puedan dar una atención personalizada a sus clientes.

Dentro de la actividad tendremos como punto principal analizar el proceso de las devoluciones en Coppel y con esto proponer mejoras a través de las tecnologías implementando sistemas de ERP y/o CRM las cuales nos proporcionarán una solución para esta situación Creando así una ventaja competitiva en el mercado.

Descripción

Dentro de esta actividad estaremos analizando el proceso que se lleva en la evolución de ropa en la tienda departamental Coppel el cual nos presenta una situación que es muy común en la actualidad ya que el realizar una devolución se convierten en un punto de gran importancia para poder tener una satisfacción buena del cliente y así una eficiencia competitiva, ya que la experiencia que el cliente tiene durante el proceso de evolución puede influir demasiado en sus decisiones para realizar futuras compras o adquisiciones, por esto se necesita que es las

devoluciones se vuelvan de forma más eficiente y ágil si no que también esta genere una confianza hacia el cliente.

Se está buscando cambié la experiencia del cliente mediante una propuesta de implementar un sistema de Planificación de Recursos Empresariales ERP y Gestión de Relaciones con Clientes CRM siendo la primera la que nos permitirá una gestión de forma más fluida de los inventarios como de las devoluciones que se realicen mientras que el segundo nos permitirá mejorar una comunicación así como un seguimiento del estado de las devoluciones, siendo todo esto una experiencia más satisfactoria para el cliente y una eficiencia más fluida que beneficiará a coppel.

Justificación

Para justificar por qué se implementa esta solución solucionaremos estas respuestas fundamentales.

¿Porque el proceso seleccionado necesita mejorar?

El proceso actual de las devoluciones de ropa en Coppel solicita ser mejorado por la falta de su eficacia como igual que la satisfacción generada al cliente ya que se genera largas esperas para realizar una devolución generando así molestias al igual que realizar la verificación de forma manual en las devoluciones lo que llega a generar errores al momento del registro en el inventario o actualización de este.

¿Por qué la propuesta puede mejorarlo?

Al implementar esta propuesta de un sistema a ERP se enfoca en la gestión del inventario al igual que el seguimiento que se dará en las devoluciones generando así que la información se actualice en tiempo real y con esto evita algunos errores que generarían el humano al realizarlas.

El sistema de CRM nos permitirá que el cliente pueda acceder de forma fácil a información que le muestre el estado en el que se encuentre sus devoluciones mejorando así la comunicación.

¿Cuál es el mayor incidente con este proceso que conlleva una desventaja para el negocio?

El que los productos devueltos no se registren de una forma correcta en el sistema lo que puede ocasionar que el inventario se vea afectado de una forma negativa ya que si un producto que es devuelto y éste no se actualiza puede crear confusión como al marcar una disponibilidad que no es correcta afectando así al cliente en la satisfacción provocando una disminución en las ventas.

¿Cuál es el impacto que se genera ante la implementación de esta propuesta?

Este generará un impacto de forma positiva y significativo en la operación en primer punto la eficiencia en el tiempo durante el proceso de la devolución será reducido disminuyendo así los errores durante la gestión y como segundo punto y no menos importante la experiencia del cliente se da engrandecida de forma positiva ya que tendrían acceso a la información de una forma clara y actualizada del estado de su devolución fomentando una satisfacción general y confianza en la empresa.

Es por eso que la implementación de estas tecnologías nos apoyará no sólo en la optimización en el proceso de devolución sino también proporcionará una ventaja competitiva.

Desarrollo

Datos del Negocio

Nombre del Negocio: COPPEL

Dentro del proceso de devolución en el área de ropa de Coppel tiene una secuencia de pasos en los cuales son los siguientes:

- Se presenta el ticket de compra original o copia para empezar con la devolución.
- Se verifica en el sistema que la compra corresponda al ticket mencionado.
- Se revisará el motivo de la devolución ya sea por talla modelo o gusto.
- Se determina si el producto está apto para la devolución de acuerdo con la política de devolución de Coppel considerando el tiempo y el estado en el que se encuentra el producto.
- Se realiza la devolución dentro del sistema de Coppel.
- Si realiza ajuste de cuenta o reembolso, considerando 6 créditos se ajusta en el sistema su saldo y en caso de ser de contado se procede a realizar reembolso del saldo.
- Por último se actualiza en el inventario especificando si se queda en tienda o se devuelve a bodega en caso de ser defecto.

Tecnología a implementar:

ERP Sistema de Planificación de Recursos Empresariales.

Teniendo como función principal la automatización de la gestión de los inventarios así como los reembolsos, el cual nos va a garantizar que los registros de los inventarios se actualizan en un tiempo real para minimizar errores y agilizando los procesos de devolución.

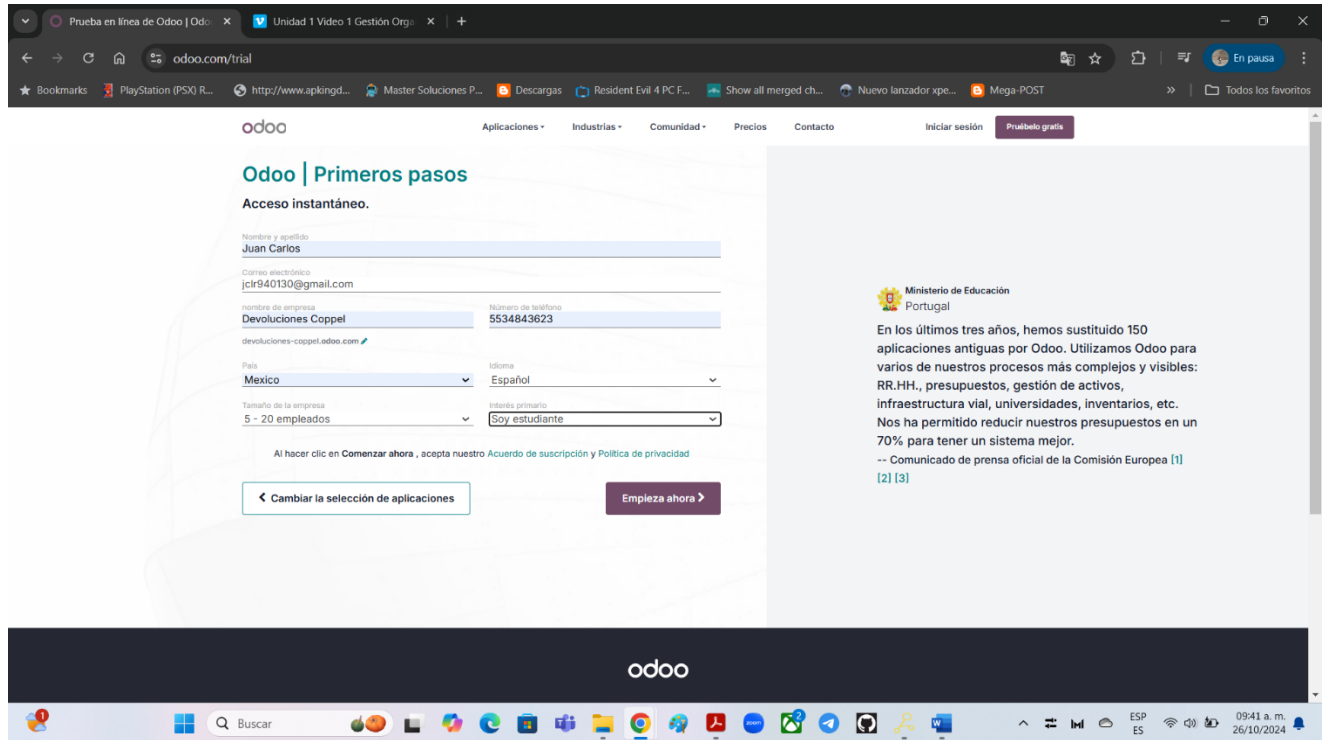
CRM sistema de gestión de relaciones con clientes.

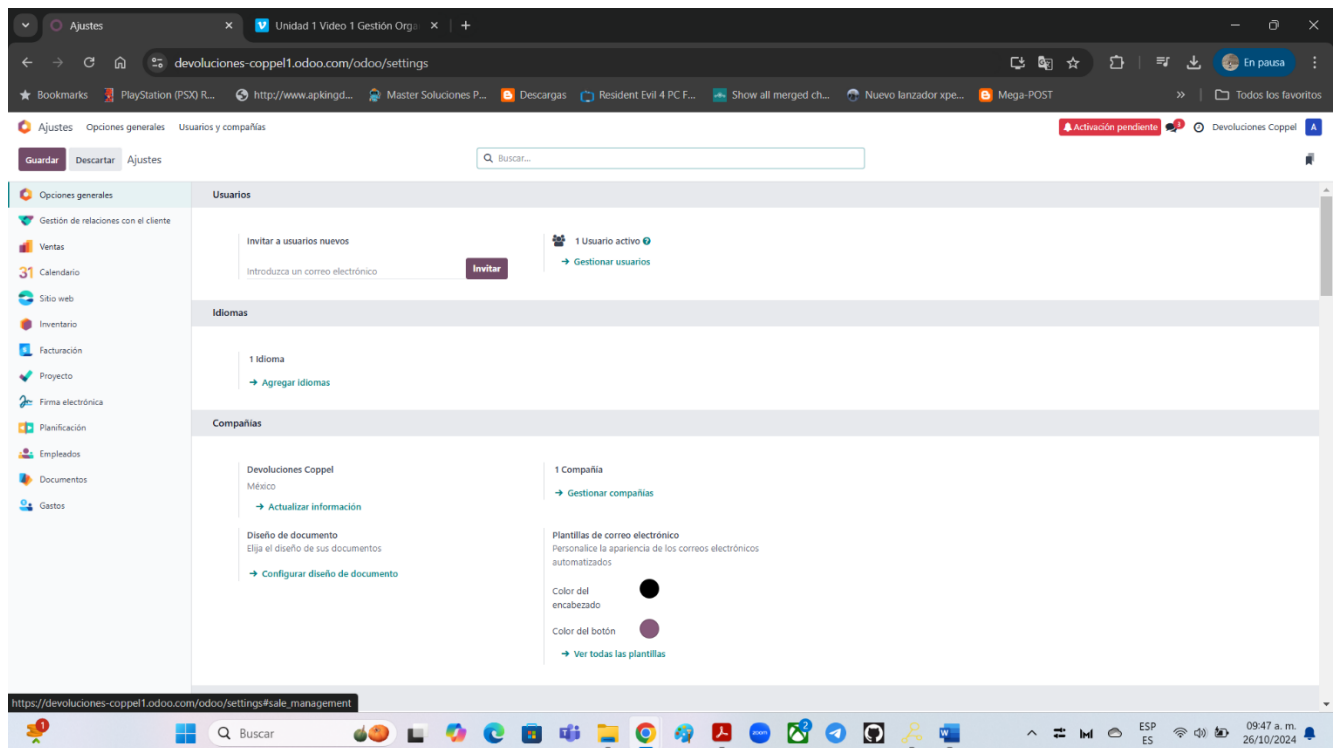
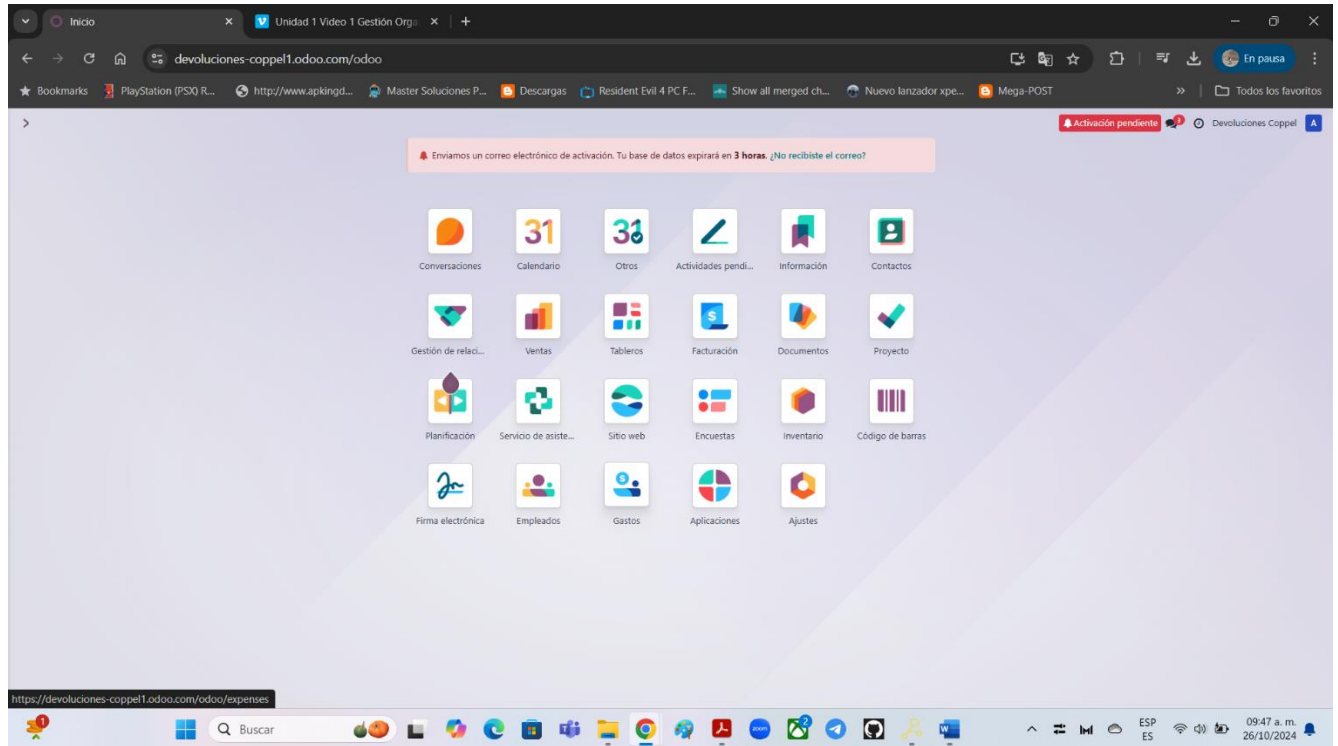
El cual su función es mejorar la comunicación que se tendría con el cliente durante el proceso de devolución lo que nos permitirá emitir de actualizaciones automáticas a los clientes del estado de sus devoluciones para así mejorar la experiencia del cliente y aumentando su satisfacción.

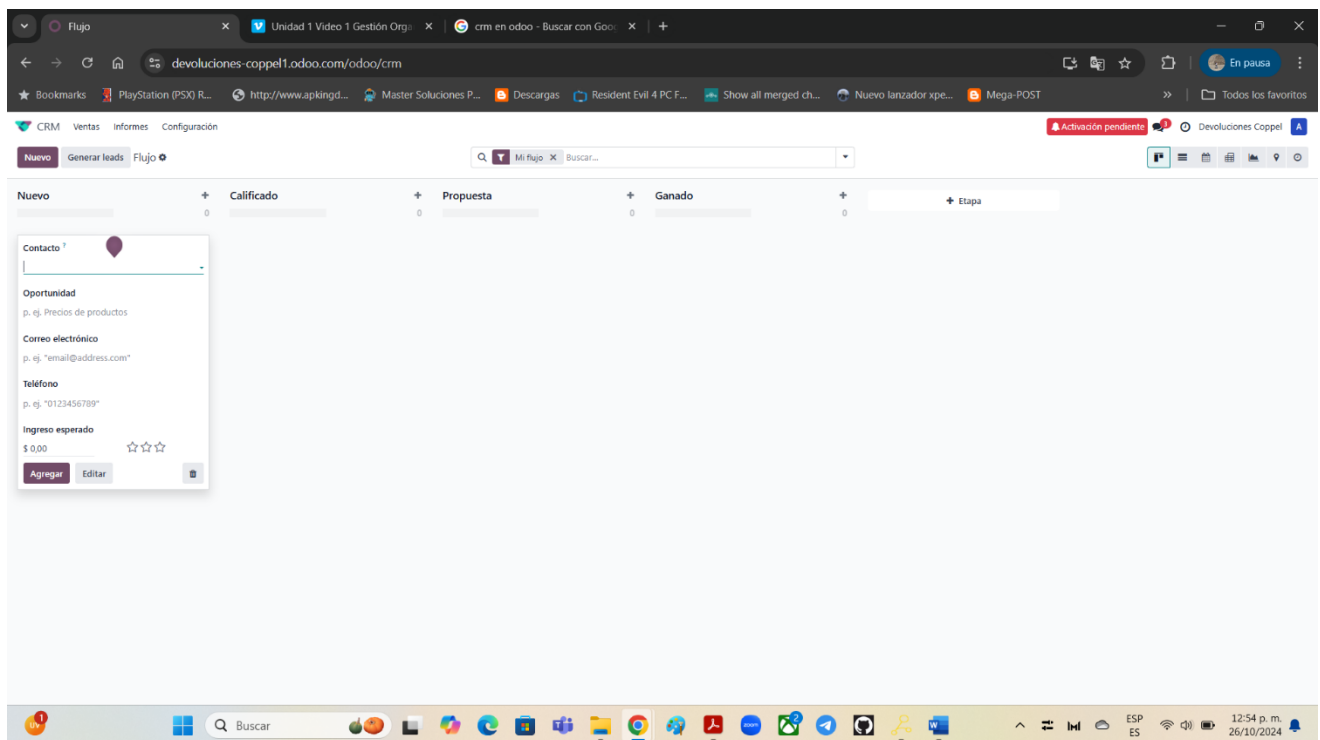
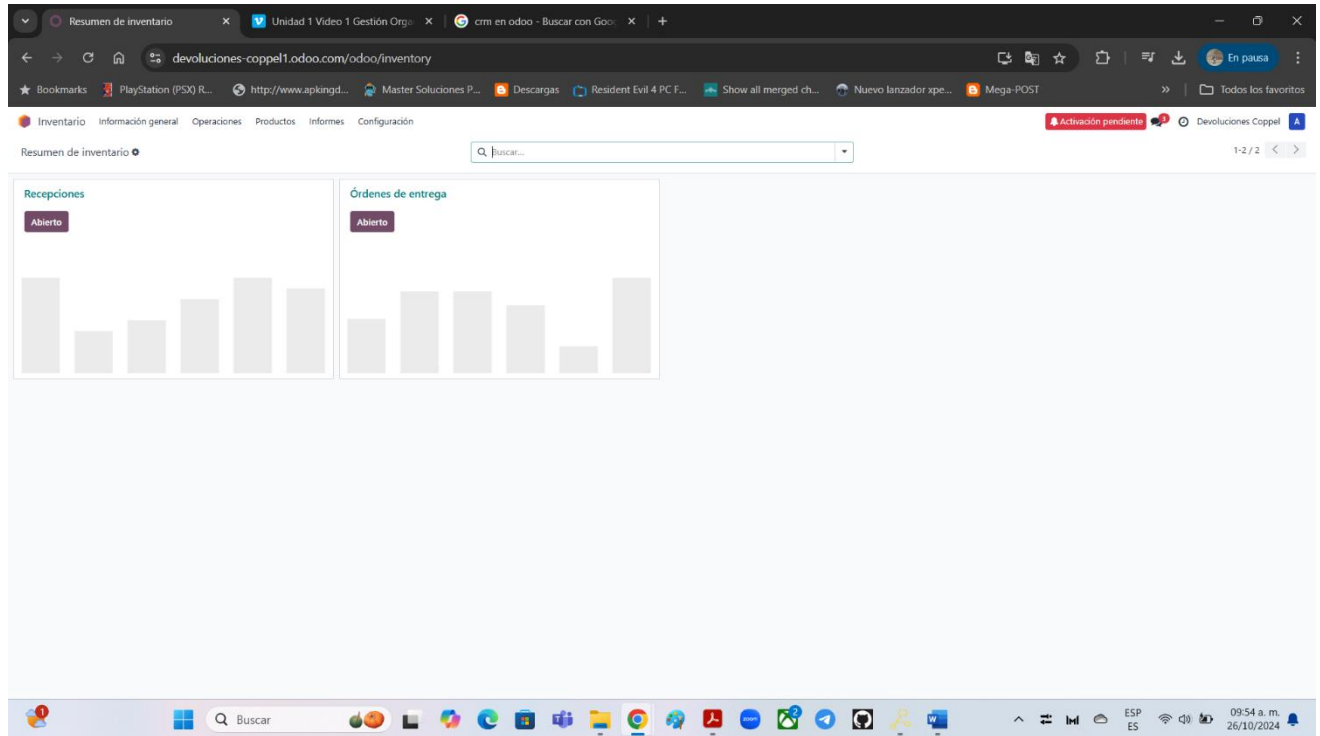
Propuesta de Implementación

Para esta propuesta se implementa las herramientas y los sistemas para optimizar el proceso de devolución de ropa en las tiendas departamentales Coppel esto mediante el uso de un ERP y CRM para poder así generar una mejor eficiencia operativa y experiencia del cliente.

El sistema será Odoo este lo utilizaremos para la gestión de inventarios la coordinación del proceso de devolución y con esto asegurar la actualización en tiempo real los inventarios y existencias, al igual que ayudará a los clientes la general solicitudes de devoluciones a través de cuentas en línea y recibir actualizaciones del estado de su devolución







Conclusión

Como conclusión cuando la realización de esta actividad nos enfocamos el que el mundo cada vez es más competitivo por tal caso las empresas deben adaptarse al igual que evolucionar para satisfacer las necesidades de los clientes es por eso que en el proceso de la devolución de ropa en las tiendas Coppel se enfoca en la importancia de la transformación del campo laboral a un sistema digital al igual que en la vida cotidiana. El poder implementar herramientas tecnológicas como lo son los sistemas ERP y CRM no sólo se enfocan en las operaciones internas sino que también genera un entorno accesible y amigable para los clientes.

Es por eso que en el punto del campo laboral el poder automatizar las tareas rutinarias como la mejora de la comunicación con los clientes genera un gran valor que puede diferenciar la empresa en un mercado competitivo.

Dentro de la vida cotidiana todos estamos a la necesidad de adaptarnos a las nuevas tecnologías y soluciones que van surgiendo esto al buscar herramientas que faciliten nuestra vida aprendiendo de estas tecnologías.

Referencias

¿Qué es un ERP? | Definición y Beneficios para Empresas |SAP. (s. f.). SAP.

<https://www.sap.com/latinamerica/products/erp/what-is-erp.html#:~:text=Un%20sistema%20de%20software%20ERP,gesti%C3%B3n%20de%20inventari%C3%A1s.>

¿Qué es la CRM? — Gestión de las relaciones con los clientes. (s. f.). Salesforce.

[https://www.salesforce.com/es/learning-centre/crm/what-is-](https://www.salesforce.com/es/learning-centre/crm/what-is-crm/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20relaciones%20con,su%20empresa%20para%20que%20crezca.)

[crm/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20relaciones%20con,su%20empresa%20para%20que%20crezca.](https://www.salesforce.com/es/learning-centre/crm/what-is-crm/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20relaciones%20con,su%20empresa%20para%20que%20crezca.)

Login / Devoluciones Coppel. (s. f.). Devoluciones Coppel.

<https://devoluciones-coppel1.odoo.com/odoo>