Para un enfoque **End-to-End (E2E)**, los problemas más críticos no ocurren dentro de un departamento, sino en las **transiciones** entre ellos. Estos son los "puntos ciegos" o **fricciones interdepartamentales** que la automatización busca eliminar.

A continuación, se listan los problemas más importantes y frecuentes que surgen en la comunicación y el traspaso de información entre los departamentos, basándose en lo que cada posición necesita del otro:

**1. Problemas entre Departamentos Imprescindibles (Fricciones E2E Centrales)**

**A. Ventas y Marketing ↔ Operaciones y Producción**

| Problema Interdepartamental | Impacto Principal | Posiciones Afectadas |
| --- | --- | --- |
| **Promesas de Venta Irrealizables** | Ventas cierra tratos con plazos de entrega que Operaciones no puede cumplir o con requisitos que Producción no puede fabricar. | **Ejecutivo/a de Ventas** (promete) ↔ **Jefe de Producción** (no puede entregar). |
| **Especificaciones de Pedido Inexactas** | El pedido se transfiere al ERP de Operaciones con datos incompletos o erróneos del CRM, causando paradas o errores de fabricación/servicio. | **Ejecutivo/a de Ventas** ↔ **Operario/a** o **Técnico de Producción**. |
| **Falta de *Feedback* de Capacidad** | Operaciones no notifica a Ventas la baja capacidad de producción, por lo que Ventas sigue empujando pedidos inasumibles. | **Director de Operaciones** ↔ **Director Comercial**. |

**B. Ventas y Marketing ↔ Finanzas y Contabilidad**

| Problema Interdepartamental | Impacto Principal | Posiciones Afectadas |
| --- | --- | --- |
| **Retraso en la Facturación de Ventas** | Falta de integración: Finanzas espera la notificación manual de Ventas para emitir la factura, retrasando el flujo de caja. | **Ejecutivo/a de Ventas** ↔ **Contable General**. |
| **Cálculo de Comisiones Erróneo** | Ventas no registra correctamente los detalles del cierre, o Finanzas calcula las comisiones sin considerar las deducciones/acuerdos del contrato. | **Ejecutivo/a de Ventas** ↔ **Controller Financiero**. |
| **Inconsistencia de Precios/Descuentos** | Finanzas rechaza una factura de Ventas porque el precio o el descuento aplicado no están autorizados en el sistema contable. | **Director Comercial** ↔ **Director Financiero (CFO)**. |

**C. Operaciones y Producción ↔ Finanzas y Contabilidad**

| Problema Interdepartamental | Impacto Principal | Posiciones Afectadas |
| --- | --- | --- |
| **Discrepancias en el Coste de Producción** | Operaciones no registra correctamente el consumo de materiales/horas, llevando a Finanzas a calcular márgenes de beneficio incorrectos. | **Jefe de Producción** ↔ **Controller Financiero**. |
| **Retraso en Pagos a Proveedores Críticos** | Las facturas de proveedores clave (Ej. Materia prima) se pierden en el *workflow* de aprobación y Finanzas no paga a tiempo, afectando la cadena de suministro. | **Jefe de Compras** (Admin/Operaciones) ↔ **Contable General**. |
| **Falta de Visibilidad en el Presupuesto** | Operaciones excede el gasto de recursos sin notificar a Finanzas, comprometiendo la planificación financiera. | **Director de Operaciones** ↔ **Analista Financiero**. |

**2. Problemas con Departamentos de Soporte y Especialización**

**D. Departamentos de Negocio (Ventas, Finanzas) ↔ TI / Sistemas**

| Problema Interdepartamental | Impacto Principal | Posiciones Afectadas |
| --- | --- | --- |
| **Desarrollo de Soluciones de TI Lento** | Los equipos de negocio solicitan integraciones o informes que TI tarda demasiado en implementar (Ej. Necesidad de conectar CRM con un nuevo sistema). | **Director Comercial/CFO** ↔ **Director de Sistemas (CTO/CIO)**. |
| **Problemas de Acceso / Credenciales (Onboarding/Offboarding)** | Un nuevo empleado de Ventas pierde un día de trabajo porque TI no le asignó a tiempo las cuentas de CRM y correo. | **Técnico de Selección (RR.HH.)** ↔ **Administrador de Sistemas**. |
| **Falta de Soporte para Datos Críticos** | Fallo en la base de datos de precios o en el sistema de facturación, y TI no resuelve la incidencia con la urgencia que requiere el negocio. | **Contable General** ↔ **Técnico de Soporte (Help Desk)**. |

**E. Todos los Departamentos ↔ Recursos Humanos (RR.HH.)**

| Problema Interdepartamental | Impacto Principal | Posiciones Afectadas |
| --- | --- | --- |
| **Deficiente Gestión del *Offboarding*** | Un empleado deja la empresa, y RR.HH. no notifica a TI, dejando cuentas de acceso abiertas, o no notifica a Finanzas para cancelar el pago. | **Técnico/a de Nóminas** ↔ **Administrador de Sistemas**. |
| **Información de Asistencia Incorrecta** | Los gerentes no registran correctamente las horas extras o ausencias del personal, causando errores en la nómina. | **Jefe de Producción** ↔ **Técnico/a de Nóminas**. |
| **Procesos de Reclutamiento Desalineados** | RR.HH. contrata personal sin las habilidades técnicas específicas que el equipo de Operaciones o TI realmente necesita. | **Gerente de Calidad** ↔ **Técnico/a de Selección**. |

**F. Ventas/Operaciones ↔ Atención al Cliente / Soporte**

| Problema Interdepartamental | Impacto Principal | Posiciones Afectadas |
| --- | --- | --- |
| **Inconsistencia de Información al Cliente** | Soporte da una respuesta de estado de pedido diferente a la que dio Ventas, generando frustración en el cliente. | **Representante de Soporte** ↔ **Ejecutivo/a de Ventas**. |
| **Falta de Trazabilidad de Fallos de Producto** | El departamento de Soporte recibe quejas sobre un mismo producto, pero no las canaliza de forma estructurada a Operaciones para su corrección. | **Gerente de Servicio al Cliente** ↔ **Director de Operaciones/I+D**. |
| **Tickets Rebotados** | El Agente de Soporte no tiene acceso a los datos del cliente en el CRM o ERP, forzando al cliente a repetir información. | **Representante de Soporte** ↔ **Administrador de Sistemas**. |