

# IDENTIFICACIÓN DE SISTEMAS ERP-CRM

## Sistemas de gestión empresarial

### Tarea 1

#### Enunciado.

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, busca al menos siete referencias a la utilización de su sistema de gestión ERP. Además, razona, al menos, dos ventajas o beneficios de las que disfruta la empresa por usar un sistema ERP.

*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 contrarrembolso. 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 configurado", 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 compraventa 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 semielaborados. 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 con producción 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 órdenes 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.*

## 1.- Referencias al uso del sistema ERP de la empresa

Extensiones del ERP de las que dispone la empresa:

- **CRM** (Customer Relationship Management) para la gestión de los clientes.
- **HCM** (Human Capital Management) que controla a los empleados .
- **SCM** (Supply Chain Management) administra la cadena de suministro.
- **PLM** (Product Lifecycle Management) gestiona la vida del producto.
- **Módulo de pedido** que gestiona el pedido.
- **Stock** para controlar el almacén.
- **Proveedores** para gestionar los proveedores.
- **Logística**, comprueba y optimiza la localización y las rutas que siguen los productos.
- **Gestor de proyectos**, controla las peticiones de fabricación de los productos elaborados.

La primera referencia al sistema se realiza al recibir el pedido vía web (**Pedidos**) para, a continuación, comprobar el crédito del cliente (**CRM**). Se vuelve a referenciar el **Pedido** al realizar la anotación.

Mediante el módulo que controla el **Stock** se comprueba la disponibilidad del producto. Si el producto está disponible, se añade al **Pedido** y si no, se fabrica y el proceso se gestiona con el módulo de gestión de la vida del producto (**PLM**).

Mediante el módulo de **Stock** comprobamos que no disponemos del tercer artículo. El sistema, a través de su módulo **SCM**, que controla la cadena de suministro, nos sugiere crear un pedido. Al rechazar la opción automática de generación del pedido y hacerlo directamente al proveedor, hacemos uso del módulo de **Proveedores**. El módulo **PLM** nos indicará cuándo el producto estará listo, marcándolo en **Pedidos** para ser enviado al cliente, cuya gestión es realizado por el **CRM**.

El **Stock** comprobará si es necesario realizar pedidos de compra o fabricación de productos. El **Gestor de proyectos** tiene la orden de fabricación de 50 unidades, y accede directamente al **Stock** para comprobar si hay material suficiente.

El módulo de **Logística** debe localizar el lugar en el que se encuentran los productos que han sido pedidos y calcular la disponibilidad para cumplir con el plazo.

El **HCM** informa de la capacidad del personal que puede atender la orden de fabricación.

El **Gestor de proyectos** consulta al módulo **SCM** el estado del material comprado y éste informa de una situación de saturación durante 2 semanas y envía al módulo de **Pedidos** una nueva fecha de entrega.

El **Gestor de pedidos** determina que todos los productos pueden ser pedidos a un solo **proveedor**. Tras consultar con el módulo de **Logística**, se encuentra el proveedor adecuado.

Al recuperar al proveedor, el módulo de **Proveedores** nos avisa de la necesidad de renovar algún acuerdo.

El **Gestor de pedidos** envía toda la información que debe ser revisada por el proveedor, como, por ejemplo, el control de calidad.

Los operarios reciben la información del **Gestor de proyectos** para la fabricación del producto y actualizarán los datos en el **PLM**.

El módulo de **Contabilidad** recibe la orden de revisar los costes y calcular las desviaciones. Si los costes se han reducido, se anotará una prima a los operarios mediante el módulo **HCM**.

El **Gestor de proyectos** ofrece el estado de los planes de trabajo en tiempo real, mostrando las tareas que deben efectuarse en cada momento.

El módulo de **Contabilidad** consulta las facturas y las entregas de los proveedores y decide a qué cuenta se carga la compra. El módulo de **Contabilidad** permite establecer la política de seguimiento de cobros a los clientes, en coordinación con el **CRM**.

## **2.- Beneficios del uso de un sistema ERP**

- El seguimiento del pedido, desde que entra hasta que es enviado, se controla de forma automática, registrando cada uno de los pasos dados.
- Esto permite que cada operario, en cada parte de la cadena, pueda hacer su trabajo sin entorpecer el de otros operarios.
- El cliente, por su parte, puede conocer en tiempo real el estado de su pedido y, una vez que se le ha enviado, el lugar en el que se encuentra y la fecha de entrega.
- La empresa puede conocer con antelación los gastos en productos que debe hacer.
- Se puede planificar la jornada de trabajo de los operarios dependiendo de la carga de trabajo gestionada por los módulos correspondientes.
- Se puede ofrecer nuevos productos o servicios a los clientes mediante campañas de marketing.
- Se puede controlar la relación con los proveedores y comprobar sus precios sin tener que realizar visitas presenciales.
- Si ocurre algún imprevisto, toda la cadena de producción está coordinada para parar el pedido o modificar sus fechas.