

Cinco acciones ERP para retener sus clientes



Contenido

Sumario Ejecutivo	3
Medición y mejora continuas (ERP + Business Intelligence)	5
Innovación y Calidad constante de los Productos (ERP + PLM)	8
Fluidez y agilidad en los procesos de Entrega (ERP + Lean Manufacturing)	11
Manufactura Esbelta (Lean Manufacturing) y respetuosa del medio ambiente (Green) con ERP + EAM	13
Gestión Alerta y Pro-activa de las excepciones (ERP + Event Manager).	17
Sumario sobre 5 maneras ERP	19
Acerca de Infor	19

Sumario Ejecutivo

Como la mayoría de los negocios, en la actualidad, las empresas de manufactura enfrentan una variedad de factores que pueden impactar su desempeño. Muchos de estos factores están más allá de su control y del de su sistema ERP, como el aumento de los costos de la energía y de los materiales, la competencia globalizada y, la introducción de nuevas legislaciones, pero, todos impactan directamente el costo de los productos vendidos, repercuten sobre el precio de venta y, frecuentemente colocan el desempeño financiero en grandes dificultades. Según la forma como la Empresa maneje estos factores con la ayuda de un sistema ERP puede tener influencia, también, sobre la satisfacción y continuidad de su clientela, a largo plazo.

No hay dudas que la escalada en el costo de la energía y los combustibles, por ejemplo, seguirán incrementando los costos en todos los niveles de la cadena de suministros. La competencia globalizada continuará forzando a los fabricantes a mantener bajos sus precios, resultando en una disminución de las ganancias. Las empresas que han migrado su producción en forma dinámica, a áreas de más bajos costos y que han recurrido a la mano de obra indirectamente contratada, serán las que podrán aplicar una mayor presión de precios sobre todas las demás, dejando a las de menor tamaño y lenta reacción con ganancias aun más reducidas y con el riesgo de perder a su clientela tradicional.

De hecho, según un estudio realizado por la revista *Industry Week* y por el Instituto de Desempeño de la Manufactura, tal como se muestra en el siguiente cuadro de los 914 fabricantes encuestados, 74% ven a la competencia extranjera como una amenaza.

	En Total	U.S.	Canadá
Número de Plantas	915	782	133
Amenaza Significativa	14.5%	13.4%	21.1%
Amenaza Moderada	24.5%	24.3%	25.6%
Amenaza Mínima	35.1%	36.1%	29.3%
Sin Amenaza	25.9%	26.2%	24.1%

¹ *Industry Week Manufacturing 2007 Sinopsis Ejecutiva* – basada en cifras obtenidas por el Censo ERP de Fabricantes del 2006, realizado por la publicación en conjunto con el Manufacturing Performance ERP Institute, en los Estados Unidos

En la medida en que las Empresas luchan por adaptarse a estos retos financieros, pueden perder de vista su Misión y su Propuesta de Valor, mientras se enfocan en la reducción de los costos internos gestionados por el sistema ERP. Aun cuando la administración de los costos es un tema crítico, no es el único elemento que conforma una estrategia ganadora de largo plazo para el negocio.

El servicio a clientes, la calidad del producto y el cumplimiento de tiempos de entrega son aspectos que también sufren el impacto de la necesaria reducción en los costos y, aún con la ayuda del sistema ERP si no son administrados correctamente pueden llevar a la insatisfacción de la clientela y a una erosión en las relaciones cliente-proveedor. Sin embargo, los fabricantes, apoyándose en la tecnología de su sistema ERP y sus extensiones estratégicas pueden aprovechar estos elementos como diferenciadores positivos y hacerlos fortalezas para mejorar la retención de sus clientes.

Estos y muchos otros factores han permitido a los competidores (generalmente apoyados por su propio sistema ERP) convertirse en una amenaza para estas empresas que habían tenido una posición segura en sus mercados y los fabricantes empiezan a preguntarse:

- ¿Porque clientes fieles de muchos años de repente se cambian de proveedor? ¿Realmente conocemos las razones porque nuestros clientes nos compran?
- ¿Cuáles son los criterios involucrados en la selección de un proveedor?
- ¿Qué podemos hacer nosotros para asegurar nuestra permanencia como proveedor a largo plazo, al tener que enfrentarnos con los crecientes costos y el abaratamiento de los precios?
- ¿Cómo podemos mantener vigentes las ofertas de servicios adicionales y las estructuras de soporte al cliente, cuando los márgenes de utilidad se reducen?
- ¿Cuál es el camino al éxito que nos permita mantener activa a nuestra clientela fiel?



Con frecuencia se culpa a la presión sobre los precios como la principal razón por la pérdida de clientes pero, ¿realmente el precio es la única razón de este fenómeno? En la medida en que se consolidan los mercados, surgen grandes competidores con capacidad (por sus economías de escala y sus sistemas ERP) de bajar sus costos de producción y consecuentemente ofrecer mejores precios.

Con frecuencia esto lleva a la clientela a un cambio en sus marcas tradicionales pero, no es una razón de peso para garantizar un cambio de por vida. Por lo tanto, ¿de qué manera las PYMEs (Pequeñas y Medianas Empresas) se pueden posicionar utilizando la tecnología ERP para lograr éxito? Bajar costos es una medida importante pero no es suficiente y con frecuencia lleva a cortar en los costos equivocados.

En lugar de tratar de competir mediante reducciones de costos, los fabricantes deben mantener proximidad con sus clientes, entendiendo y explotando el valor único que ofrecen en sus mercados. Desde su posición de PYMES y usando correctamente sistemas ERP, los fabricantes pueden sofisticarse y hacerse cargo de sus mercados, siempre que tomen en consideración las siguientes Cinco Medidas, para con la ayuda de la tecnología ERP impactar positivamente la retención de sus clientes y las operaciones de sus negocios:

- Medición y Mejora Continua (ERP + Business Intelligence)
- Innovación y Calidad constante de los Productos (ERP + PLM)
- Fluidez y agilidad en los procesos de Entrega (ERP + Lean Manufacturing)
- Manufactura Esbelta (Lean Manufacturing) y respetuosa del medio ambiente (Green) con ERP + EAM
- Gestión proactiva y alerta de las excepciones (ERP + Event Manager)

Cada una de estas cinco medidas representan áreas específicas que puedan mejorar el desempeño de su negocio mediante una optimización de su eficiencia (con la correcta utilización de un sistema ERP) o, pueden colocar a su empresa en un nivel superior al de la competencia y con la ayuda de la tecnología ERP diferenciarse por la calidad e innovación de sus productos, la puntualidad de entrega, el alcance geográfico y el valor corporativo.

El sentido común indica que le gente le compra a otra gente en la cuales puede creer y de la cuales puede depender y quiere que los productos que compra no deterioren el medio ambiente. En muchos casos los clientes pagan precios un poco más altos a cambio de mejor calidad, mejor servicio o por la tecnología ERP y la innovación que los ayudará a mejorar sus propios costos y eficiencias.

Medición y mejora continuas (ERP + Business Intelligence)

Para muchas empresas, medir el desempeño del negocio es una actividad secundaria cuando tratan de implementar nuevas iniciativas de mejoras con o sin sistema ERP. Desafortunadamente, no reevaluar las métricas del negocio (implícitamente existentes en la base de datos del ERP) puede ser tan dañino como no reevaluar los procesos y procedimientos. Saber lo que usted busca es fundamental para lograrlo, así como saber en qué momento Ud. tendrá éxito, antes de comenzar a realizar cambios. Las Empresas necesitan un momento de introspección y aprovechando los datos existentes en el ERP hacer un reconocimiento honesto y determinar:

- ¿Dónde está mi negocio hoy en día?
- ¿Dónde me gustaría estar en el futuro?
- ¿Cuál es el plan para llegar allá?
- ¿Cómo sabré cuándo habré terminado?

La clave está en determinar la métrica correcta que ayude al proceso de Mejora Continua:

- Calidad del producto
- Innovación en los productos
- Entrega de los productos
- Rentabilidad de los Productos
- Tiempo de lanzamiento al mercado
- Participación en el mercado
- Ciudadanía corporativa
- Satisfacción de los Clientes y su lealtad



Entender el porqué se están vendiendo los productos, donde se están vendiendo, quienes los están vendiendo (tanto si su distribución se realiza por medio de canales o representantes de ventas) y quienes lo están comprando puede ser una gran ayuda para permitirle ajustar las métricas de su ERP, su Plan de Negocio y su Plan de Producción.

Un buen principio y, una actividad que se debe repetir con cierta frecuencia, es llevar a cabo encuestas con los clientes registrados en su ERP para saber: porque le compran, que les gusta de hacer negocios con su empresa y, cuales son los puntos débiles y aspectos factibles de mejorar. Explore con ellos las cualidades de su negocio, mostrándole directamente las gráficas de su ERP y pregúnteles por las razones que los llevan a comprarle a Ud. y no a la competencia. Una toma constante de la “temperatura”, por medio de un canal neutral, siempre ayudará a entender el valor real de su negocio, en el mercado y para sus clientes.

Otra buena práctica es encuestar a los clientes registrados en el sistema ERP que han dejado de comprarle o que fueron clientes fieles y han cambiado de proveedor. ¿Fue por precio, tiempo y exactitud de las entregas o fue por la calidad del producto, que tomaron la decisión de cambiar o de no comprar? y, ¿si los motivos de las objeciones fuesen eliminados, volverían a comprarle?

Esta nueva información volcada y procesada por el sistema ERP proporcionará una visión inicial sobre las áreas que contribuyen negativa o positivamente a su rendimiento. Clasificando la información existente en él sistema ERP con la ayuda de un sistema de Business Intelligence, por productos, ventas, servicios y operaciones, Ud. podrá centrarse en el desarrollo, a nivel de departamento, de métricas, tales como:

- Producto – ingeniería y diseño, producción y, calidad
- Ventas y mercadeo, disponibilidad de inventario y, embarques

- El servicio y apoyo al cliente, garantía y reparación, y servicio de post-venta.
- Operaciones - contabilidad, compras, gestión de proveedores, jurídico, la ciudadanía corporativa y la gestión de los recursos

Cada conjunto de métricas debe tener apuntar a un objetivo común: ser altamente compatibles con las métricas de la clientela.

El corazón de establecer mejores prácticas está en hacer un cambio de la contabilidad tradicional llevada por el sistema ERP a una contabilidad analítica del rendimiento. La métrica de la contabilidad tradicional, desafortunadamente no contempla aquellas mediciones que pueden realmente contribuir para mejorar el desempeño del negocio. En el pasado, medidas tales como el costo de los productos, de la mano de obra, de los gastos generales, de otros costos indefinidos y el costo del inventario de los productos terminados eran el enfoque contable principal. Estos costos no pueden ser nivelados y mejorados, para mejorar el desempeño.

Contrariamente, las métricas centradas en el cliente disponibles en los sistemas ERP modernos analizan elementos de valor agregado tales como: puntualidad de las entregas, reducción de los tiempos de preparación, el rendimiento y la rentabilidad.

Ejemplos de los Indicadores Clave de Rendimiento (KPI), obtenidos de los sistemas ERP y Business Intelligence a ser considerados en cada departamento, son los siguientes:

Producto	Ventas
Tiempos de Entrega (en Horas / Días /Semanas) Porcentaje de entregas a tiempo Tiempo de lanzamiento al mercado (del diseño a la entrega) Porcentual de conformidad con especificaciones Participación en el Mercado (cómo posición y cómo porcentaje)	Retención de Clientes año tras año Actualizaciones de Planes de Mantenimiento (si aplica) Incorporación de nuevos clientes por año/mes y por región y canal Volumen de Ventas por Mes Región Vendedor / Canal Promoción
Producto	Servicio
Contribución marginal Aumento mensual y anual de la contribución marginal Entregas a tiempo de Proveedores	Tiempo de respuesta de la primera llamada de soporte Porcentual de Resolución a la primera llamada Satisfacción de los Clientes tasas y porcentajes mensuales Garantías y reparaciones como porcentaje de la base de Clientes

Una vez que las métricas han sido establecidas por departamento, cada una de las áreas debiera utilizar un Tablero o Reporte de Medición de Business Intelligence (Inteligencia de Negocios) que alimentándose de los datos del sistema ERP de seguimiento a la evolución de los Indicadores clave de rendimiento (KPI Key Performance Indicators) y hacer cambios donde sea necesario.

Colonial Mills, Inc. (CMI) una empresa líder en la fabricación de alfombras de textura trenzada y accesorios, en Norte América. Con oficinas en la ciudad de Pawtucket, en el estado de Rhode Island, la empresa distribuye en todo el país, a los principales mayoristas y también atiende pedidos, colocados desde sitios de Internet, directamente por los consumidores al sistema ERP.



A medida en que CMI comenzó a enfrentar una creciente competencia extranjera y una creciente presión para bajar sus precios, sus ejecutivos concluyeron que necesitaban actualizar su sistema ERP, para mantener su posición de mercado como empresa líder en puntualidad de embarques y rapidez de proceso de pedidos.

Cuando CMI inició la evaluación de sistemas ERP, con el propósito de lograr un mejor costo de embarques en tiempo y una menor cantidad de días entre

Recepción y Embarque de Pedidos, se dio cuenta que la solución ERP instalada, aun cuando tuviera aplicadas las más recientes actualizaciones, estaba muy lejos de ser el sistema ERP adecuado. Bill Turgeon, Director de Sistemas de Información y tecnología ERP de CMI, explica: "No había visibilidad en los temas de costos y utilidad bruta, con una necesidad de facturar 150,000 Ítems que no estaban registrados en el sistema ERP. El objetivo tecnológico de CMI fue definido: Implementar un sistema ERP que permitiera registrar, dar seguimiento y embarcar los productos desde dicho ERP, en un tiempo que no excediera cinco días y, que permitiera identificar en el ERP las demandas que excedieran estos parámetros.

Turgeon enfatiza, "Las dos medidas más importantes que debe llevar el sistema ERP de nuestro negocio son el porcentaje de entregas a tiempo según la fecha de vencimiento registrada en el ERP y el número de días desde el momento de recepción de un pedido de cliente en el módulo de entrada de órdenes del ERP, hasta el momento en que se ingresa la transacción de despacho en el inventario de productos terminados del ERP y sale embarcado. Antes de la implementación de Infor ERP SyteLine la vida era una pesadilla constante. La lista de materiales que debiera estar en el sistema ERP para proporcionarnos visibilidad, requería demasiado tiempo para su registro y todo el proceso con poca participación del sistema ERP tenía una alta probabilidad de error. Nuestras cifras sacadas del ERP mostraban 81% de entregas a tiempo y 7.5 días para el embarque.

Turgeon afirma que, una vez que fue implementado el sistema Infor ERP SyteLine, el proceso se simplificó y se volvió eficiente. "Con Syteline ERP tenemos la capacidad de poder observar todos los detalles del proceso de fabricación y la utilidad bruta por cliente y por producto. Podemos también obtener los reportes financieros del sistema ERP en cualquier momento del mes, para verificar nuestros resultados contra presupuestos, con lo cual el sistema ERP nos alerta sobre problemas potenciales y nos permite reaccionar a tiempo. Gracias a Syteline ERP la Empresa alcanzó rápidamente un 92% de entregas a tiempo y bajó los días para embarque a 3.75, una impresionante mejora de desempeño. La mayoría de nuestros competidores que no cuentan con un ERP comparable al nuestro prometen entregas a 20 o más días."

Con la introducción de nuevas herramientas ERP y Business Intelligence para medir el desempeño, las empresas pueden aprovechar la tecnología del sistema ERP para manejar proactivamente las excepciones y conocer la evolución de los indicadores clave y de las tendencias del negocio.

La mayoría de las empresas han encontrado también que, explicando a sus empleados estas medidas clave de desempeño y publicando resultados de la tendencia mensual obtenidos desde el sistema ERP en el cuadro de avisos, es de gran ayuda para obtener un apoyo generalizado en los esfuerzos por mejorar.

A la gente les gusta tener objetivos que perseguir y, al hacer visibles y tangibles estos objetivos con la ayuda de los sistemas ERP y Business Intelligence, puede ser de gran ayuda para motivar a todo el personal de la empresa. Establecer un sistema de premiación, basado en los resultados grabados en el sistema ERP para promover logros y generar ideas para el mejoramiento, también son medidas que ayudan a mantener activa la iniciativa de mejora continua de la empresa.

Innovación y Calidad constante de los Productos (ERP + PLM)



Aun cuando la posición de líder en su mercado de la mayoría de los fabricantes que usan en forma excelente su sistema ERP se haya logrado por medio de alguna innovación única o por el nivel de servicio medidos por dicho ERP, los mercados continúan evolucionando y cambiando – en algunas ocasiones sin previo aviso y sin indicación alguna - hasta que, una llamada de un cliente tradicional avisa que se está cambiando de proveedor. En la medida en que cambian los mercados y brotan los grandes competidores globales, es fácil que los fabricantes pierdan de vista las habilidades y cualidades, que los hicieron únicos.

Para muchas empresas, centrar sus esfuerzos en las ventas a corto plazo y atender a las necesidades de uno o dos grandes clientes puede fácilmente dar lugar a una ganancia en el corto plazo (registrada en la contabilidad del sistema ERP), podría permitir penetrar en su mercado a un competidor que introduzca nuevos productos con nuevas características y más atractivos. Comprobar periódicamente el pulso de todos los clientes y del mercado comparado con las ventas propias registradas en el sistema ERP es, en la actualidad, más importante que nunca.

Las empresas también necesitan evaluar los nuevos desafíos que afecten a los clientes principales según las mediciones del sistema ERP, mediante la realización de mesas redondas a nivel ejecutivo. ¿Qué los mantiene despiertos por las noches? ¿Cuáles son los desafíos que amenazan sus negocios? ¿Qué productos y servicios visualizan como una necesidad futura? ¿Están usando un sistema ERP? ¿Su negocio crece, decrece o se mantiene en el mismo nivel?

Entender el rumbo de sus mercados y que los lleva en esa dirección permitirá a los fabricantes innovar y mejorar continuamente sus productos. En otras palabras, con la ayuda del sistema ERP responder a la pregunta: ¿qué es lo más importante para sus clientes?

Durante esta revisión de mercado, la empresas también deben analizar la rapidez con que sus competidores están lanzando nuevos productos y en la medida en que surgen nuevas reglamentaciones y nuevos estándares como controlar su cumplimiento con el sistema ERP y con qué rapidez están respondiendo sus negocios, comparado con la competencia.

Midiendo con el sistema ERP el tiempo de lanzamiento al mercado, una empresa puede establecer parámetros exactos de cuánto tiempo le toma lanzar sus nuevos productos, desde la conceptualización hasta el primer embarque. ¿Cómo se comparan estos tiempos con los de la industria, en general?

Lo más probable es que existan datos de la industria disponibles, sobre el tiempo de introducción de nuevos productos y, que existan herramientas para medir y administrar este proceso con la ayuda del sistema ERP. Las ventanas de los mercados se siguen acortando y un tiempo demasiado largo para poner un producto en el mercado puede afectar significativamente su cuota de mercado y sus ingresos.

Además, los clientes obtendrán una clara percepción sobre que proveedores parecen estar en condiciones de introducir productos innovadores más rápidamente y con mayor frecuencia. La participación de la clientela a través de los sistemas ERP y PLM (Product Life Cycle Management – Gestión del Ciclo de Vida del Producto) en el proceso de diseño y lanzamiento del producto puede generar un nivel de expectativa y anticipación para los nuevos lanzamientos de productos y posicionar su organización como el innovador líder en su mercado.



El mercado de juegos de video es un excelente ejemplo de cómo la innovación, tiempo de lanzamiento al mercado y calidad del producto son factores clave de éxito. La competencia entre Sony, Microsoft (también proveedor de software de base y de sistemas ERP) y Nintendo ha sido feroz por muchos años y se han visto varios cambios en el liderazgo, debido a estos factores.

Aunque fue originalmente el líder del mercado en el decenio de 1990, Nintendo fue destronada por su rival Sony y posteriormente por Microsoft, que era un nuevo participante en la industria del videojuego.

Sony desplazó del primer lugar a Nintendo, primero, aprovechando la mejorada resolución de visualización gráfica y proporcionando una mejor experiencia general al usuario. Cuando el mercado volvió a tener una evolución repentina y, la tecnología saltó hacia la resolución de alta

definición (HD), Microsoft fue capaz de aprovechar ambos aspectos: tiempo de colocación en el mercado e innovación, para colocarse en el liderazgo.

Tanto Microsoft como Sony tenían versiones de sus productos en etapa de desarrollo usando para ello sistemas ERP y PLM, pero Microsoft fue capaz de entregar primero, lo que hizo que asumiera el liderazgo del mercado, de la noche a la mañana. Ambos cambios, en el liderazgo del mercado, se desprendieron en gran medida de la administración, con ayuda de los sistemas ERP + PLM, de los avances tecnológicos que estaban disponibles para todos. Microsoft fue capaz de dominar el mercado por su capacidad de disminuir los tiempos de entrega al mercado consumidor.

El dominio de Microsoft hubiera podido ser todavía mayor si por deficiencias de su sistema ERP no hubiera tenido que enfrentarse con serios problemas poco después de lanzado su producto. Estos problemas, sumados a escasez de inventario, permitieron que Sony lograra mantener alguna lealtad, de sus clientes tradicionales, hacia sus productos.

El mercado sufrió otro cambio cuando, el casi olvidado Nintendo, desarrolló su propia novedad. Al lanzar la consola Wii™, Nintendo proporcionó, tanto el factor diferenciador como el innovador, con su bastón de control remoto sensible al movimiento, abriendo las puertas a una renovada experiencia en los videojuegos interactivos. Por medio de esta creación, y la excelencia en el uso de sus sistemas ERP y PLM Nintendo ha vuelto a ganar el liderazgo y amplió su mercado a nuevos grupos de compradores de todas las edades y grupos demográficos.

Por medio de su habilidad para introducir su propia novedad, con la ayuda de sus sistemas ERP y PLM Nintendo ahora tiene ventas muy por encima de las combinadas de sus principales competidores: Sony y Microsoft. A pesar de su ausencia prolongada, en este mercado, Nintendo fue premiada por su capacidad de proporcionar al usuario, una novedad revolucionaria.

Microsoft, aun cuando inicialmente hostigada por los déficit de su ERP fue capaz de sacarle provecho a la oportunidad de su lanzamiento. Con base en lo anterior podemos constatar que, la innovación, la oportunidad de lanzamiento al mercado, y el buen uso de la tecnología ERP + PLM fueron factores críticos para lograr el éxito, en este mercado.

La lección aprendida por estos fabricantes fue: que aun cuando exista una reñida competencia y una pérdida de participación en el mercado, estos obstáculos pueden ser vencidos con creatividad y el apoyo de sistemas ERP + PLM. Lanzar nuevos productos revolucionarios o, agregar valor a uno existente con la ayuda del sistema de Gestión de Vida del Producto (PLM) interactuando con el sistema ERP, que excedan las necesidades y requerimientos del mercado objetivo puede hacer una enorme diferencia.

Aun cuando sea posible recuperarse de problemas, minimizarlos aprovechando las alertas tempranas del sistema ERP es crítico para poder aprovechar una ventana de oportunidad. Considere las siguientes capacidades, que deben estar soportadas por sus sistemas PLM + ERP que pueden constituirse en vitales para lanzar novedades en el mercado con mayor rapidez y para minimizar temas de calidad:

- Gestión y documentación del proyecto centralizadas (funciones básicas de un sistema PLM integrado a un ERP), para asegurar que todos los planos y documentos sobre la vida útil puedan ser utilizados por miembros del equipo.
- La gestión de tareas y herramientas de colaboración con los clientes y proveedores a través de un sistema ERP web (thin client) para la realización de las actividades de lanzamiento de productos y el manejo de las asignaciones de los recursos humanos, todo a nivel compañía.
- Tecnología de flujo de trabajo integrada al sistema ERP para que la información sea divulgada a través de toda la empresa, y asegurar que el proyecto se mantenga dentro de lo planeado.
- Gestión de No Conformidad (NCM) integrada al módulo de calidad del sistema ERP para detectar, asignar, dar seguimiento y atacar las excepciones en forma inmediata para reducir la merma y los re-trabajos en el piso de producción



Fluidez y agilidad en los procesos de Entrega (ERP + Lean Manufacturing)

En la medida en que se acorta el ciclo de vida de los productos y los tiempos de lanzamiento apoyando el esfuerzo en la tecnología ERP + PLM ya explicada, los clientes responden en forma positiva al buen desempeño y a los cortos tiempos de respuesta de los proveedores. En esta misma medida tienen poca tolerancia hacia las fallas en los compromisos de entregas y a la falta de habilidad de los proveedores para responder con rapidez a las necesidades cambiantes y a las prioridades, generalmente por carencia o mal uso de un sistema ERP).

Por lo tanto, los proveedores necesitan aplicar estrategias ERP + SCM (Supply Chain Management – Gestión de la Cadena de Suministros) para mejorar su eficacia en las entregas, acortar el ciclo entre recepción y entrega de los pedidos y ser capaces de responder con rapidez y flexibilidad a los requerimientos de la demanda a corto plazo. Cumplir con estos puntos puede ser una ventaja estratégica y puede impulsar la retención a largo plazo de los Clientes. Pero esto necesita ser consistente. Emplear una tecnología ERP + SCM acorde con los principios de Manufactura Esbelta (Lean Manufacturing) es una de las mejores formas de asegurar entregas rápidas, reducciones significativas en los costos de producción y mejoras en la utilidad.

Tradicionalmente, los Fabricantes han adoptado técnicas para “empujar” la producción como las fomentadas por el uso de sistemas de Planeación de Requerimientos de Materiales (MRP). Aun en la actualidad, varios de los sistemas MRP (módulo de un ERP) continúan usando esta metodología basada en tiempos de producción fijos y capacidad infinita. Estas limitantes de la planeación surgieron como resultado de modelos de producción orientados a fabricar para stock y a limitaciones en el poder de cómputo, en las décadas de los 60 y 70, situaciones previas a los sistemas ERP modernos.

Las compañías también han adoptado, en forma tradicional, métodos de contabilidad de costos (incluidos como opciones del sistema ERP) enfocados a la reducción de costos individuales mediante la producción en gran escala del mismo producto con los consiguientes ahorros de preparaciones. El resultado es un aumento de la producción en proceso y de los inventarios, todo acompañado de un aumento de los costos y de la disminución de las utilidades.



Por otro lado, la Manufactura Esbelta (Lean Manufacturing) emplea una metodología integrada al sistema ERP de “jalar” basada en la demanda, que está apoyada en el principio de solo producir lo que haya sido pedido, por los clientes. El concepto de una contabilidad de costos tradicional es reemplazado con el concepto de contabilidad de rendimiento funcionalidad incorporada en los sistemas ERP modernos. Esta se avoca a la tarea de controlar con el sistema ERP únicamente los costos variables como los materiales y servicios de terceros. El enfoque ERP de la Empresa cambia a vender más productos y a fabricar únicamente lo que los clientes demandan. Puesta en práctica, la estrategia ERP + Manufactura Esbelta (Lean Manufacturing) puede ayudar a la organización a liberar capacidad para dedicarla a lo que reflejan los pedidos de la clientela ya que no está dedicada producir para la demanda prevista en base a la estadística.

Como ejemplo de lo anterior, Kaydon Corporation, una empresa con base en los Estados Unidos, dedicada al diseño y fabricación de productos a la medida como filtros, cojinetes, anillos y sellos buscaba un crecimiento de sus actividades comerciales y un fortalecimiento de su excelencia operacional a través de concentrar esfuerzos en iniciativas estratégicas (ERP + Lean Manufacturing), en hacer su manufactura más eficiente y en la mejora de sus procesos.

Tanto los principios de ERP + Manufactura Esbelta (Lean Manufacturing) como los de Six Sigma habían sido adoptados en todas las áreas de la empresa. De acuerdo a Kaydon, el pensamiento “esbelto” (ERP + Lean) y Six Sigma incluían esfuerzos operacionales para eliminar costos redundantes y actividades que no agregaran valor, mientras encaraban la implementación de un comprobado juego de “herramientas” y procesos integrados al ERP y enfocados a reducir la variación en la producción y el desarrollo de productos y servicios para atender los requerimientos de sus Clientes.

Al adoptar Infor ERP Syteline como su infraestructura de tecnología, Kaydon fue capaz de utilizar estas filosofías y mostrar resultados financieros positivos. “El sistema ERP de Infor se lleva a la perfección con nuestros esfuerzos para lograr una manufactura “esbelta”, que es la clave para entregar al mercado y a nuestros Clientes, un producto de clase mundial” agrega Al Hubbard, Gerente de Planta de Kaydon. “En Kaydon tenemos el orgullo de hacer productos a la medida, para nuestros clientes e, Infor Syteline ERP nos ha prestado una enorme ayuda para lograrlo,” afirma Chris Hermann, Gerente de Control de Producción de Kaydon. Antes de utilizar el sistema ERP de Infor, los tiempos de entrega de Kaydon crecieron y los clientes sintieron el impacto. La Empresa necesitaba encontrar el camino para reducir estos tiempos de cola, alineando sus sistemas con el ERP desde el principio hasta el final del proceso de fabricación.

Con la implementación de Syteline, el ERP de Infor, la información fluye a través de la planta de manera más eficiente y ha dado resultados que incluyen:

- Mejora de los tiempo de cola – de 12 a 14 semanas a 3 a 5 días
- Mejora en el desempeño de entregas – por 20%
- Menores niveles de inventario – un 70%
- Reducción del trabajo administrativo y de oficina gracias a la automatización provista por el ERP
- Redistribución de los empleados para lograr una mejor planeación estratégica y táctica con el sistema ERP
- Eliminación de desperdicios y tiempos de inactividad en los procesos de fabricación
- Disponibilidad de información más precisa en el sistema ERP para el piso de fábrica
- Reducción en los costos para expedir entregas, por la eliminación de la necesidad de entregas urgentes, para cada pedido
- Minimización de los tiempos de customización por la disponibilidad de mejor información, en el sistema ERP desde el principio de cada proyecto

Adoptar la filosofía de ERP + manufactura esbelta (Lean Manufacturing) requiere una nueva forma de pensar dado que, se necesita modificar los procesos del negocio y una gran cooperación de todas las áreas de soporte. El compromiso y la participación activa en la implementación de ERP + Lean del más alto nivel directivo de la empresa es crítico para lograr la aceptación de todos los empleados y una transición exitosa a esta nueva manera de fabricar,

La estrategia ERP + Manufactura esbelta (Lean Manufacturing) tiene otros efectos positivos que incluyen la eliminación de defectos de producción, la reducción de los costos de las transacciones, la reducción de los plazos que conllevan las estrategias ERP + Lean basadas en la demanda y la exactitud de las entregas a tiempo, todo para asegurar de que no exista un impacto negativo por el lado de la demanda, en el desempeño de la entregas.

Pero, para ser verdaderamente esbeltos y ágiles, los fabricantes necesitan contar también con socios de negocio ERP + Lean, en la cadena de surtimiento, con estas mismas características.

Manufactura Esbelta (Lean Manufacturing) y respetuosa del medio ambiente (Green) con ERP + EAM



Mientras que la innovación en los productos, el tiempo de entrega al mercado y la mejora constante en la calidad han sido desde hace mucho preocupaciones de los fabricantes, administrar sus equipos productivos no ha estado en los primeros renglones de sus listas de prioridades pero, con el creciente costo de los combustibles y de la energía, la administración de estos activos con un sistema EAM (Enterprise Asset Management – Gestión de Activos Empresariales) integrado al sistema ERP debe ser el siguiente paso, dentro del plan de retención de los Clientes.

Los fabricantes siempre han estado atentos al uso de los equipos y de sus instalaciones, dado que un manejo adecuado de estos activos puede prolongar sus vidas útiles, al mismo tiempo que permite reducir los costos (administrados con la combinación de sistemas EAM + ERP) de mantenimiento y reparación.

Sin embargo, muchas empresas progresistas se están dando cuenta de que estos enfoques tradicionales de la gestión de activos con sistemas EAM y ERP trabajando juntos ya no son suficientes. Cada vez en mayor número, las empresas manufactureras, líderes en su ramo, se están dando cuenta de que necesitan también administrar en forma pro-activa el reto combinado de los crecientes costos de la energía y la cada vez mayor preocupación, del público y de los gobiernos, sobre los temas del medio ambiente, tales como las emisiones de CO₂ y otros materiales contaminantes.

Minimizar el consumo de energía para frenar los costos, combinado con aumentar su prestigio como una Empresa “Verde” o, una organización que cuida el medio ambiente, puede colocar al fabricante en un lugar de privilegio con relación a sus competidores. En la actualidad, para ser considerada como una Empresa Progresista, un fabricante debe exceder las obligaciones gubernamentales y demostrar una verdadera ciudadanía corporativa que exceda por mucho los requerimientos mínimos.

Llamada "responsabilidad social", "sustentabilidad del medio ambiente", o "compromiso con el entorno", las principales organizaciones de Fortune 500 han adoptado este concepto de ciudadanía corporativa. De hecho, 18 de las 20 principales organizaciones, según Fortune 500, que incluye representantes de la industria de la energía, manufactura, bancaria, seguros y salud, han dedicado buena parte del contenido de sus sitios Web a promover su política de “ciudadanía corporativa” y los resultados obtenidos utilizando sistemas EAM integrados con sus ERP.

Un buen lugar para empezar con una iniciativa de “ciudadanía corporativa” es crear conciencia, en toda la empresa de las políticas de la compañía sobre un ambiente de trabajo seguro y saludable, incluyendo cualquier esfuerzo controlado por los sistemas integrados EAM y ERP por minimizar el consumo de energía y la reducción de material potencialmente dañino y contaminante, en el área de trabajo y en todo el entorno.

En seguida, adicione la medición del desempeño de los activos, incluyendo el consumo de energía. Integrando la energía con los parámetros de otros activos en el sistema EAM integrado al ERP, Ud. tendrá un cuadro mucho más completo de cómo está el desempeño de cada activo y su impacto en la Empresa. En este proceso, asegúrese de:

Monitorear el consumo de energía por cada equipo ingresando sus parámetros objetivos en el sistema EAM integrado al ERP.

Monitorear sus activos para verificar el cumplimiento de la reglamentación existente y las que están por ser anunciadas usando EAM + ERP.

Incorporar técnicas de manejo de alertas de continuidad de funcionamiento de activos en los sistemas ERP + EAM para controlar los indicadores clave (KPI) establecidos, con la respectiva notificación en los sistemas EAM ERP de problemas, para evitar fallas de los equipos.

Incluir la gestión del mantenimiento preventivo y medidas correctivas realizada desde un EAM integrado al ERP, para determinar las acciones necesarias para identificar y atacar funcionamientos anormales o eventos imprevistos.

Utilizar las herramientas de planificación de su sistema EAM que interactúa con el ERP de la continuidad de funcionamiento de los activos, para facilitar el diseño de los cambios en la su infraestructura, reducir el consumo de energía, reducir las emisiones y ahorrar dinero (usando el índice de GAS y la integración energética en conjunto con cifras de rendimiento de otros activos, para determinar si un equipo debe ser reparado o sustituido.)

Incluir, en su proceso de toma de decisiones sobre los activos, gestionados con el sistema EAM que interactúe con el ERP el consumo de energía y otros factores relacionados con el medio ambiente.



Por medio de un mejor entendimiento del desempeño energético de cada activo, monitoreándolo con un sistema EAM con funciones "Green" y preparado para intercambiar datos con su sistema ERP, Ud. podrá eliminar ineficiencias y bajar costos de su operación.

Podrá también comenzar a integrar métricas del consumo de energía con datos del desempeño de los equipos productivos, siempre con el sistema EAM integrado al ERP para determinar si un equipo debe ser reparado o reemplazado o,

para identificar entre los proveedores, el de la tecnología más eficiente, compatible la con infraestructura de sus equipos. Esto también le permitirá iniciar una comparación de panoramas de alternativas de energía.

El uso de energías alternativas no sólo le permite practicar una buena gestión ambiental sino que, puede proporcionarle sustanciales ahorros. Actualmente, la mayoría de los estados de Norte-América otorgan créditos en impuestos y descuentos, por el uso eficiente de energía renovable a las empresas que cumplen con los puntos del programa de conservación del medio ambiente.

En la medida en que las grandes compañías asumen el liderazgo en la implementación de iniciativas "verdes", las PYMEs necesariamente deberán adoptar medidas similares para poder competir. A pesar del esfuerzo requerido, los beneficios, por la adopción de estas medidas apoyadas en la tecnología EAM + ERP son significativos.

Tradicionalmente, la práctica de control de los activos con sistemas EAM + ERP no "Green" le permitía tener una visión de cerca del 35% de los gastos originados por estos. Aun cuando esto ha permitido que las empresas tengan mayor eficiencia y mejor utilización del costo de su infraestructura de activos, el problema del consumo de energía no ha sido directamente atacado, siendo que, representa, por mucho, el mayor renglón de gastos, en los presupuestos de operaciones y mantenimiento.

Promoviendo la administración de activos al siguiente nivel de importancia, utilizando sistemas EAM con funcionalidad "Green" e integrados al ERP, podrá tener una administración proactiva del creciente costo del uso de la energía, minimizar las emisiones de CO₂ y otros productos que contribuyen a la polución y demostrar en el mercado una postura de responsabilidad ambiental.



En adición, el ahorro en el gasto puede ser visto como un factor diferenciador de importancia y un claro mensaje a otras empresas con la misma mentalidad y preocupación ambientales, que anden en la búsqueda de establecer sociedad con un proveedor igualmente ecológico. En la actualidad con las nuevas tecnologías EAM + ERP es posible ser “verde” y ser una empresa exitosa al mismo tiempo.

Con una larga lista de clientes de alto perfil, para la empresa Mohawk Fine Papers, una productora de papel de alta calidad para escritura e impresión, la responsabilidad social ha sido una creciente preocupación. En muchas empresas como Mohawk, el aumento de la concientización sobre los cambios climáticos, ha hecho de la disminución del impacto ambiental, suya y de sus socios comerciales, una importante prioridad. Esta se sustenta con tecnologías de sistemas EAM y ERP modernas. “Las grandes empresas continúan necesitando papel para comunicarse sin embargo, la forma debe coincidir con el mensaje” dice Joe O’Connor, vice-presidente de ventas en Mohawk. “Si vas a producir algo que ponga en discusión el enfoque ambiental de la empresa, más vale que sea un producto que ayude a difundir este mensaje.”

Para estar a la altura de estas demandas de los Clientes, Mohawk actualmente diseña y vende, papel amigable con el ambiente. Mohawk tiene toda una tradición de apego a las normas de conservación del medio ambiente. Desde hace más de 30 años adoptó un programa de administración ambiental y en 1992 voluntariamente limitó las emisiones de CO2 de sus plantas en Nueva York. También ha tenido una participación activa en programas promovidos por la Agencia de Protección Ambiental, de los Estados Unidos de Norte América, incluyendo La Sociedad del Poder Verde y el Programa de Líderes en Asuntos Climáticos, muchas de ellas sustentadas en tecnología de sistemas EAM + ERP. Aun así, en respuesta a demandas de sus clientes, la empresa ha redoblado sus esfuerzos.

Recientemente, Mohawk ha desarrollado papeles con alto porcentaje de contenido reciclable, que requieren de menor consumo de energía, para su fabricación. También ha colaborado con la organización, sin fines lucrativos, Forest Stewardship Council, para asegurarse que la fibra virgen que adquiere, es cosechada en forma apropiada.

A pesar de las recientes mejoras en las nuevas fuentes renovables de energía, un esfuerzo aun más definitivo será consumir menos energía, empezando por reducir el consumo de energía interno controlando los consumos con un sistema EAM integrado a su ERP.

Añade O’Connor, “La empresa ha establecido como una prioridad, la administración de la energía, en buena medida porque hace sentido financieramente. Para nosotros, en la actualidad, la verdadera definición de sustentabilidad es la que lleva a que el desempeño ambiental sea igual al financiero.” Dado el creciente precio de la energía, reducir el consumo puede abaratar costos y, por consecuencia, aumentar las utilidades, mientras se reducen las emisiones de dióxido de carbono. Nuestros sistemas EAM y ERP juegan en esto un papel fundamental”.

Para lograr un mayor control sobre el consumo interno de energía, Mohawk necesitaba más información. Deseaba, particularmente, un mayor conocimiento de lo que sucedía en el piso de producción. El sistema de Infor para Gestión de Activos Empresariales (EAM – Enterprise Asset Management) integrada con su sistema ERP proporciona a Mohawk información comprensible acerca de los equipos productivos y otros activos de la empresa, lo que permite una mejor toma de decisiones. “Creo que lo más importante que vamos obtener con el sistema integrado EAM + ERP es, visibilidad sobre el ciclo de vida de nuestros equipos”, opina Paul Stamas, vice-presidente de Tecnología de la Información (IT) de Mohawk. “Estamos tendiendo una red más amplia sobre los parámetros, las entradas y salidas que nos pueden afectar.

“Ampliaremos nuestros esfuerzos para modificar nuestra forma reactiva de hacer mantenimiento, a una forma proactiva de hacer mantenimiento preventivo y predictivo usando los sistemas EAM y ERP. Esta modalidad también unificará la forma en cómo son tratados los activos, en toda la empresa. Todos haremos mantenimiento de equipos, siguiendo las mismas reglas,” afirma Stamas. “Además, con EAM de Infor, integrado con nuestro sistema ERP nuestros ejecutivos tendrán visibilidad sobre qué equipo está consumiendo más energía, en cualquier momento.”

Mohawk compra 100 millones de kilovatios hora de energía anual de sus fuentes de energía “verde”. Si lograra una reducción del 10% y si los precios se mantuvieran estables, entre 8 y 10 centavos por kilovatio hora, Mohawk ahorraría cientos de miles de dólares anualmente gracias a sus sistemas ERP y EAM. Esta reducción en costos afectará directamente su utilidad. Otro factor, que no siempre es medido en los Reportes Financieros pero igualmente importante para la sociedad, es el nivel de emisiones de CO₂.

Los futuros esquemas de regulación tales como el de tapa de carbono o el de límites máximos y comercio de los programas pueden eventualmente, hacer posible para Mohawk, capitalizar estos ahorros debidamente registrado en sus sistemas EAM + ERP. Pero, aún en la actualidad, estas impresionantes iniciativas ambientales, mejoran las posibilidades de la marca fuera de los canales tradicionales de venta. “Esencialmente, no acostumbrábamos tener una marca,” dice O’Connor. “No tenemos distribución al menudeo, nuestro papel no se vende en tiendas como Staples u Office Depot pero, con nuestros Clientes corporativos hemos sido capaces de crear esta marca, apoyados en la administración ambiental.” Dicho de otra forma, el cuidado del medio ambiente con la ayuda de los sistemas EAM y ERP no sólo ha reducido los costos, sino también ha aumentado las ventas”.

“Al final del día, estamos buscando vender un producto,” dice O’Connor. “Fabricamos un producto y queremos que se venda pero, hemos descubierto que el proceso de ventas se refiere también a la armonización de los valores, lo que hacemos como empresa y lo que hace cada uno de nuestros clientes, como empresa. Comparados a nuestros competidores, estamos invirtiendo más tiempo, capital y esfuerzos, en nuestra filosofía ambiental. El sistema EAM integrado al ERP es solamente un ejemplo de todo un conjunto de valores que han impactado favorablemente a nuestros Clientes.”



Gestión Alerta y Pro-activa de las excepciones (ERP + Event Manager).



El paso final, para mejorar la retención de clientes y el rendimiento de las empresas es: aprovechar la tecnología ERP que pueda ayudar a responder rápidamente y de manera proactiva, a las actividades críticas, las excepciones y los eventos de la cadena de suministros. La complejidad de la Cadena de Suministro ha crecido demasiado como para intentar gestionarla sin un sistema ERP, debido a que tanto proveedores como materiales son abastecidos de manera global y los clientes exigen menores tiempos de proceso y de respuesta a sus pedidos. Dado a estas exigencias, los proveedores necesitan ser más adaptables que nunca.

Cuando se encuentran con excepciones tales como cambios de último minuto en los pedidos, los fabricantes deben disponer de sistemas ERP que les permitan evaluar, contestar y actuar apropiadamente, para asegurar que los clientes reciban los productos de la forma en que los solicitaron, en la cantidad correcta a tiempo, en el lugar preciso y al precio adecuado. También es necesario que los fabricantes tengan visibilidad en sus sistemas

ERP de sus fuentes de abastecimiento, producción y de las transacciones relacionadas con sus pedidos, hacia adelante y hacia atrás, para que puedan ser realizadas correcciones en el sistema ERP con rapidez, sin impactar la calidad, la puntualidad o la utilidad de los pedidos de sus clientes.

El empleo de la tecnología ERP + Event Manager que pueda disparar alertas pro-activas, cuando ocurren las excepciones, se vuelve crítico para administrar posibles retrasos o costos generales de último minuto y sortear exitosamente obstáculos inesperados.

Contar con la capacidad que da un sistema ERP de responder a la cambiante demanda de sus clientes, en forma controlada y positiva, puede representar una enorme ventaja competitiva. Los clientes responden positivamente a proveedores que se pueden adaptar y tienden a darles mayor volumen de negocios.

Sin embargo, en la medida en que un fabricante cumple con la expectativa, de que pueda responder y administrar los cambios gracias a sus sistema ERP, esta expectativa puede aumentar el riesgo de las excepciones, en un sin número de puntos a lo largo de la cadena de suministro. Se vuelve crucial contar con la tecnología ERP + Event Manager que pueda informar dinámicamente, al individuo o grupos de individuos correctos acerca de los cambios, por medio de correo electrónico y otras formas de comunicación formal.

La empresa DelMonte Foods, una de las más grandes y prestigias productora de alimentos de alta calidad y productos para mascotas del mercado de Norte América, tomó la decisión de mejorar su eficiencia, en el tema del manejo de excepciones, aun cuando contaba con procesos de alerta, bien fundamentados, para avisar a los empleados sobre posibles problemas para el atendimento puntual de los pedidos. Su sistema ERP solo no podía lograrlo.

“Teníamos gente operando manualmente la información, en nuestro sistema ERP instalado, intentando determinar si existían problemas en sus áreas de responsabilidad,” según relata Andy Wojewodka, Director de Sistemas de Negocios y Apoyo a Decisiones de DelMonte Foods. “Una vez que un problema aparecía, era necesario que navegaran entre varias pantallas del sistema ERP para encontrar la correcta acción a ser aplicada.” Para eliminar este foco de ineficiencia, DelMonte Foods adquirió e implementó un Administrador de Eventos, (Event Manager) de Infor.

Andy explicó que “La solución combinada ERP + Event Manager no solo nos ayuda a encontrar la aguja en el pajar sino que también proporciona la información correcta que necesitaban para dar respuesta a los problemas, en la medida en que afloraban,” y agregó, “El Administrador de Eventos de Infor integrado a nuestro ERP tiene la capacidad de ayudarnos a evaluar la necesidad de activar pedidos de productos específicos, pendientes de despacho en el sistema ERP, de determinar qué centro de distribución debiera encargarse del pedido y si la disponibilidad de producto registrada por el ERP es suficiente”

“Para las situaciones donde existe un faltante, los sistemas ERP + Event Manager proporcionan a los usuarios información acerca de re-surtimientos a punto de llegar y si estos fueran insuficientes, que hacer para cubrir la demanda existente. Puedo ver que el monitoreo de las actividades del negocio serán de gran valor para muchas otras áreas de nuestra empresa,” continuó Andy, y concluye, “Es tan básico como informar a alguien de un evento que tendrá un impacto negativo en un determinado proceso y, en seguida, proporcionar información significativa, sugerida por los sistemas ERP + Event Manager para que pueda tomar acciones preventivas.”

Además de hacer frente a las excepciones, en tiempo real, Gestión de Eventos (Event Manager) interactuando con el ERP puede también ser aprovechada para exponer las tendencias, mostrar que está ocurriendo para que algunos cambios estratégicos puedan planearse, con procedimientos establecidos para mejorar la capacidad de reacción.

Por ejemplo, eventos con cambios pueden resaltarse así como agregar personal adicional que será necesario durante una etapa o campaña. Con Event Manager integrado con el ERP las empresas pueden prepararse para estos eventos y aumentar el nivel de personal, de manera anticipada, para asegurar que el volumen de transacciones pueda ser manejado adecuadamente.

Un error común que cometen las PYMEs, es enfocarse únicamente en las operaciones internas de la planta. Con los sistemas ERP + Event Manager integrados y ampliando su razonamiento a toda la cadena de suministro, pueden mejorar significativamente la rapidez y la eficacia del desarrollo de nuevos productos, las adquisiciones y el surtido de pedidos a los clientes.

Las Pequeñas y Medianas Empresas pueden también optimizar, en cada etapa la interacción de su cadena de suministro mediante la utilización del soporte que ofrece la tecnología Event Manager + ERP, para que dispare en forma proactiva, sugerencias de actividades para la adecuada administración de los distintos eventos, durante todo el proceso. La tecnología de Gestión de Eventos (Event Manager) alimentada por los eventos del sistema ERP puede ser una herramienta de vital importancia para ayudar a las empresas a lograr:

- Rápido ruteo de la información sobre el estado de pedidos, tanto de Clientes como de “socios” en toda la cadena de suministros gestionada por el sistema ERP.
- Mejorar el desempeño general en la puntualidad de entregas realizadas desde el ERP.
- Mayor rapidez en la toma de decisiones desde el sistema ERP sobre problemas, en la cadena de suministros
- Menor cantidad de “apagado de incendios”, causados por un defectuoso sistema de alertas agregando a las funciones naturales del sistema ERP las de Event Manager.
- Mejor capacidad para detectar la raíz de los problemas y corregirlos tomando acciones desde el sistema ERP.
- Mejores precios de compra, menores gastos y mejor flujo de efectivo en la contabilidad llevada por el ERP.
- Reducción y eliminación de los excesos de inventarios (detectados por el sistema ERP) y de los faltantes también detectados por este.
- Mejora notable en el trabajo en equipo, alrededor del sistema ERP, la colaboración y la efectividad de los empleados
- Mayor eficiencia y eficacia de la cadena de suministros.

Sumario sobre 5 maneras ERP

Mantener la fortaleza del negocio y retener la base de clientes leales requiere una vigilancia permanente y acciones decisivas. Establecer la métrica correcta en el sistema ERP para los temas decisivos, que se concentre en el valor agregado y en atender las necesidades de la clientela permite a los fabricantes actuar con gran agilidad y mantenerse cerca de los cambios de pulso del mercado y de su dinámica.

Las herramientas de control de desempeño, Business Intelligence + ERP tales como tableros de instrumentos y reporte, pueden ayudar a vigilar el desempeño y permitir una mejor y más rápida toma de decisiones. Más importante aún, los fabricantes deben centrarse con ERP +PLM en la innovación, la calidad, los plazos de comercialización y de entrega como factores críticos de éxito, cuando se trata de mantener firmes los resultados empresariales y la retención de clientes. Cada uno de estos factores tiene el potencial para aumentar el nivel de ingreso y reducir los gastos de operación, para lograr una mayor utilidad y reforzar las relaciones con los Clientes.

La cercanía con los clientes es una de las mejores maneras de visualizar la dirección que toma el mercado y atacar los temas de servicio al cliente y cambios en el mercado, con ayuda del sistema ERP y sus extensiones antes de que impacten su negocio. Aun cuando crea que el nivel de satisfacción de los clientes está en su nivel más alto, es vital mantener contacto con aspectos como:

- ¿A dónde se dirigen nuestros clientes?
- ¿Cuáles son sus expectativas?
- ¿Cómo están cambiando sus negocios y como pueden ser mejor atendidos?

Los negocios necesitan estar siempre atentos al estado actual del mercado donde se desenvuelven, y analizar contra quienes compiten y contra quienes podrían estar compitiendo futuramente. Nuestra economía global continúa haciendo aparecer, de la noche a la mañana, nuevos competidores y retos pero, trabajando en forma pro-activa con la ayuda del sistema ERP y sus módulos complementarios para mantener actualizadas nuestras métricas de negocio, y nuestro enfoque de innovación continua, mejora constante de la calidad, puntualidad y exactitud de entregas y la aceptación de la clientela, puede ayudarnos a mejorar el desempeño global del negocio y mantener la lealtad de nuestros clientes.

Acerca de Infor

Infor adquiere y desarrolla software SCM, ERP, EAM, Business Intelligence, CRM, etc. funcionalmente enriquecido, apoyado por cientos de especialistas, en distintas áreas y, luego los mejora, por su filosofía de mejora continua, rapidez de implementación, internacionalización y opciones de compra flexibles. En pocos años Infor se ha posicionado cómo el tercer más grande proveedor de soluciones de software para los Negocios. Para información adicional sobre los productos ERP, SCM, EAM, CRM, Business Intelligence, y otros de Infor visítenos: www.cimatic.com.mx

