

APÉNDICE 9. MAPEO DE ÁREAS DONDE LA INTEGRACIÓN ES NECESARIA

A:

Otorga poco crédito a clientes grandes cuando son nuevos a pesar de tener buen historial crediticio y buenas referencias bancarias.

La aprobación de los clientes es lenta, la verificación de los datos de los clientes para aprobar su crédito debe ser de 3 días, lo cual no sucede, pues demora más.

Poca flexibilidad con los clientes, pues si se debe una factura no se despacha, pese a que los vendedores tengan el cheque en la mano, si el mismo no es depositado o no se encuentra en la oficina, no se procede a despachar el pedido.

B:

Al momento de elaborar la cotización no se informa el margen de error de +/- 5% de la producción entregada, lo cual trae problemas posteriores con clientes que reclaman por productos defectuosos que se encuentran dentro del margen de error.

Muchas veces cuando la cotización la realiza un cliente antiguo, no se le entrega cotización digital ni impresa solo por vía telefónica, con lo cual se corre un gran riesgo, pues no existe documentación que demuestre que el cliente ha aceptado las condiciones de la venta.

C:

Los vendedores o personas que toman el pedido no proporcionan bien las direcciones del destino de la mercadería. La dirección de la misma no siempre es la misma que la dirección de facturación registrada en el sistema informático de la empresa.

D:

Asistente de Ventas entrega solicitud de producción con información faltante al Departamento de Producción.

Es necesario que toda Solicitud de Producción posea un dibujo especificando el tipo de sello que va a tener y que se escriba la utilización que se le va a dar al producto para poder detectar alguna anomalía en el pedido antes de ser elaborado.

Los vendedores por ayudar al cliente en su solicitud o por lograr la venta les ofrecen fechas de entrega que no se pueden cumplir, por lo cual posteriormente se queda mal con el cliente o para que esto no suceda se altera el orden de la producción creando problemas con otras órdenes.