

# PORTAL DE SERVICIOS WEB PARA PROVEEDORES

## INTRODUCCIÓN

*E-procurement* es la automatización de procesos internos y externos relacionados con el requerimiento, compra, suministro, pago y control de productos y servicios, utilizando el Internet como medio principal en la comunicación cliente-proveedor. Es una tecnología relacionada con la administración de la cadena de suministros (*Supply Chain Management*), y entre sus principales características podemos mencionar la utilización de información de requerimientos, inventarios, material en tránsito y entregas pendientes, entre otros, desplegados a través de una página de Internet. El flujo de información se realiza en tiempo real, y permite conocer los datos al instante de producirse algún cambio en las variables. Otra de las ventajas es el acceso desde cualquier punto en donde exista servicio de Internet sin importar las distancias geográficas, o estar fuera de las instalaciones de la empresa. Además cuenta con acceso restringido al personal que previamente ha sido autorizado por cliente y proveedor para intercambiar información; esto es muy importante para mantener la protección a la información estratégica del negocio y cumple con los parámetros establecidos en las relaciones negocio a negocio (*B2B*).

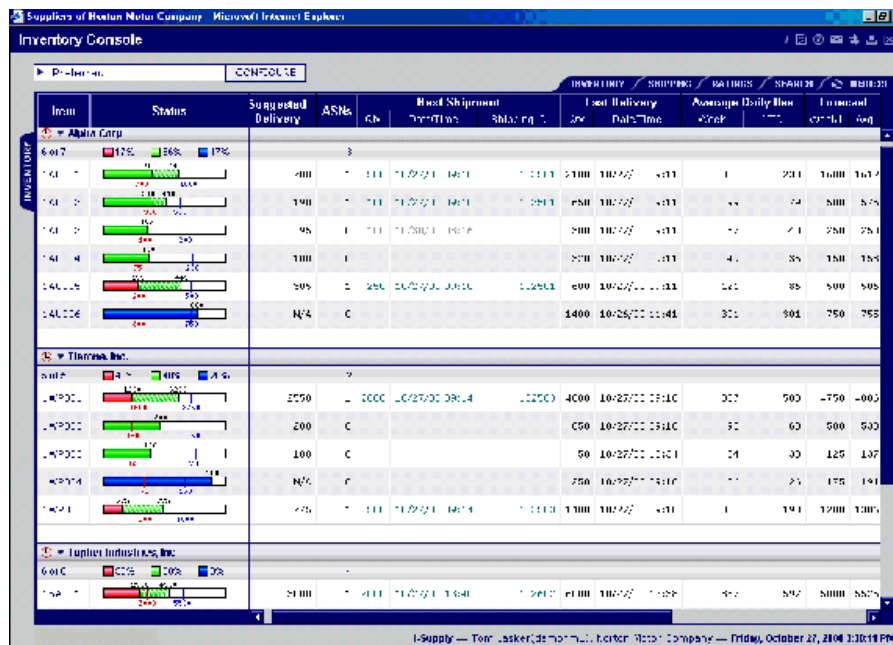


Figura 1 Consola para manejo de inventarios en *e-procurement* (1)



## BENEFICIOS DE INVERSIÓN

La gestión electrónica de materia prima es considerada por los directivos de empresas de clase mundial como una de las que proporciona un Retorno de Inversión (*ROI*) superior a otros proyectos de tecnologías de información y genera una significativa reducción de costos en un periodo de tiempo corto después de su implementación. Crouch (2003) señala que la reducción de costos es consecuencia de los siguientes factores:

- Optimización del ciclo de atención de las órdenes
- Disminución en los niveles de inventario.
- Requisición de materia prima con base en las necesidades reales de cliente.
- Eliminación de excesos.
- Cumplimiento de los planes de producción.
- Reducción de gastos originados por transportación área del material
- Mejor aprovechamiento de los recursos humanos de clientes y proveedores

Lo anterior se logra al mejorar la comunicación entre proveedor y cliente utilizando el Internet para mostrar de una manera grafica, fácil de entender y en tiempo real el estado de inventario para cada uno de los números de parte, la proyección de requerimientos, visibilidad de los niveles mínimos y máximos de inventario establecidos por el cliente entre otras variables que permiten reducir costos con base en un mejor manejo de inventarios y servicios

## INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA NECESARIA

Es muy importante para ambas empresas (cliente-proveedor) contar con tecnologías de información que le permitan la implementación y funcionamiento adecuado de una herramienta de *e-procurement*. Ambas necesitan de acceso a Internet y ligar los sistemas de intercambio electrónico de datos (*EDI, XML, ASCII*) con Internet para mostrar los datos internos de una manera grafica a través de una página en línea.

Para muchos proveedores, incluso, no es necesario invertir en tecnología costosa de *EDI* o *XML* ya que algunas aplicaciones de *e-procurement* permiten el suministro de datos de manera directa por medio de Internet.

Para las grandes organizaciones que cuentan con sistemas de *ERP, SCM* y *CRM*, Crouch (2003) resalta que *e-procurement* mejora la comunicación interna y externa en la organización proporcionando las siguientes ventajas:

- Permite el monitoreo del proveedor en tiempo real.
- Proporciona información clave del desempeño del proveedor.



- Administración de múltiples procesos para órdenes de material.
- Administración de inventarios (excesos, establecer niveles mínimos y máximos de inventario)
- Permite la administración del transporte de material (logística) al mostrar el estatus en tiempo real del material en tránsito.
- Detectar con anticipación problemas potenciales en el suministro de material.

Es importante mencionar que el cliente o la empresa que muestra sus requerimientos e inventarios, es la que necesita una mayor inversión en recursos tecnológicos para lograr el despliegue de la información, así como la que debe tomar la decisión de la aplicación de *e-procurement* que se adapta a su negocio. Crouch (2003) indica que los proveedores solamente monitorean el estatus del cliente y manipulan variables como:

- Cantidades de material en tránsito.
- Guías de rastreo para facilitar la logística del material.
- Fecha de embarque.
- Promesa de próximas fechas y cantidades de embarque

En la práctica, las grandes empresas proveedoras de productos para la industria cuentan con más de un sistema que les permite conocer los requerimientos e inventarios del cliente.

El aspecto tecnológico no es el único factor que las empresas deben evaluar antes de implementar una herramienta de *e-procurement*. El factor humano es parte del éxito en la implementación, por lo que los responsables de esta aplicación deben tener los conocimientos y habilidades que permitan tomar decisiones con base en la información compartida por ambos negocios. Además, de acuerdo a Crouch (2003) las estrategias de implementación deben establecer procesos de colaboración y coordinación para lograr la integración de ambas empresas a través de una tecnología de *e-procurement*.

## **INTEGRACIÓN**

La integración es consecuencia de una buena comunicación entre proveedor y cliente. Es importante que los proveedores conozcan las necesidades de cada uno de sus clientes y realicen los ajustes necesarios al interior de su organización para cumplir sus expectativas. Algunas variables importantes que el cliente debe mostrar a sus proveedores son:

- Proyección de requerimientos futuros para cada número de parte.
- Inventarios reales y actualizados de cada uno de los productos.
- Cantidad de material recibido para facilitar procesos de facturación
- Establecimiento de cantidad mínima y máxima de materia prima en planta (niveles de inventario físico y capacidad de almacenamiento)

- Considerar el tiempo de tránsito del material para generación de órdenes.
- Información personal del administrador de materiales para verificar información urgente y facilitar el proceso de comunicación humana.
- Procesamiento automático de información al momento de utilizar el material en producción

A su vez, el comprador requiere que el proveedor informe sobre:

- Cantidad de material embarcado.
- Fecha de embarque del material.
- Medio de transporte seleccionado para embarque (terrestre, marítimo o aéreo).
- Guías para rastrear el material con el departamento de logística.
- Promesa en cantidad y fecha de futuros embarques.
- Problemas de capacidad en el suministro con tiempo de anticipación.
- Alertas de material defectuoso (cantidad y guía).

*E-procurement* es una tecnología que facilita la integración al comunicar de manera rápida y confiable la información necesaria para anticipar problemas, establecer acciones correctivas y alternativas que permitan el buen funcionamiento de ambas organizaciones. La integración requiere de intercambio de información y apoyo mutuo para el logro de objetivos comunes.

Los compradores evalúan el desempeño de los proveedores para tomar la decisión de continuar o no con la relación de negocios. Una buena integración permite relaciones de negocio duraderas, que a su vez hacen posible el desarrollo de estrategias de planeación y desarrollo de productos.

| <b>Variables para la medición del desempeño de una herramienta de <i>e-procurement</i></b> | <b>Porcentaje de reducción utilizando <i>e-procurement</i></b> |
|--|--|
| Inventarios.   | 60%  |
| Vuelos de materia prima.   | 70%  |
| Costos administrativos.  | 80%  |
| Tiempo muerto.   | 80%  |

Figura 2 Resultados de la aplicación de *e-procurement* (2)



## CONCLUSIONES

Las aplicaciones de *e-procurement* permiten la integración de la empresa con sus proveedores, facilitan la administración de un segmento importante de la cadena de suministros y colaboran a la automatización de procesos de procuración de materiales y los procesos de intercambio de información interna y externa mediante el uso de tecnologías de información. Los beneficios económicos se presentan poco tiempo después de su implementación, adecuándose a una cultura de producción justo a tiempo y de aprovechamiento de espacio para fines productivos y no de almacenamiento.

Dentro del nuevo y exitoso entorno de negocios electrónicos (*e-business*), la procuración electrónica de materia prima (*e-procurement*) se adapta perfectamente a las tendencias del mercado y a la infraestructura tecnológica desarrollada en Internet para permitir la comunicación negocio a negocio (*B2B*). Otra de sus características es que cumple con los requerimientos de seguridad en la información y facilita el acceso de las partes involucradas sin necesidad de implementar equipo tecnológico costoso o especializado. Sólo es necesario el acceso a Internet, lo cual también es una ventaja de esta tecnología en cuanto a costos de implementación y operación.

Las organizaciones virtuales son una nueva forma de configuración de la industria, ya que la tendencia a nivel mundial es especializarse en sus productos o servicios y aprovechar aquellos en los que otras empresas han invertido tiempo, tecnología, investigación, experiencia y conocimiento para destinar los recursos propios en el desarrollo de productos innovadores para la satisfacción absoluta del cliente. Las herramientas de *e-procurement* se adaptan a este tipo de organizaciones virtuales.

La integración de las empresas es también parte de las nuevas tendencias de la industria y clave del éxito de las tecnologías de información, ya que facilitan y hacen más ágil este objetivo. *E-procurement* es una excelente alternativa para facilitar la integración y colaboración de una empresa con sus proveedores.