

Manufacturing Resource Group

Fundada en 1988, [Manufacturing Resource Group \(MRG\)](#) es una compañía fabricante líder en montajes electromecánicos que incluyen cables personalizados y arnés de cables que abarcan cualquier cosa desde abanicos y bombas, hasta conexiones directas de cableado. Con su oficina central en Norwood, MA y una segunda planta en México, la empresa familiar da servicio a un gran rango de industrias, incluyendo: militar, médico, industrial, telecomunicaciones, automotriz, iluminación y más.



Una empleada de MRG fabrica a mano cables personalizados.



Una empleada prensando en MRG.

Los productos de ensamble de cable de MRG comprenden desde baterías y arnés de cables hasta coaxial, fibra óptica y conexión de desplazamiento de aislante, mientras que sus productos de ensamble electromecánico incluyen: cable, batería, bandejas de ventilador, suministro eléctrico y mucho más. La compañía también ofrece una variedad de ingenierías, programas de administración y material, servicios de administración de inventario y logística. Comprometidos con la calidad, MRG cuenta con la certificación ISO 9000 y está en trámites para obtener la certificación de dispositivos médicos ISO-13485.

Como muchos fabricantes, MRG utilizaba una variedad de procesos manuales y diferentes sistemas para administrar su producción, contabilidad y otras actividades requeridas para una operación tan compleja. Cuando buscaron una solución de ERP para bajar sus costos y simplificar sus procesos administrativos y de producción, eligieron a Global Shop Solutions.

“Existen muchas buenas opciones de sistemas ERP en el mercado,” dice Jay McGarry, Director de TI en MRG. “Pero al momento de comprar, obtienes una funcionalidad prediseñada y eso es todo, lo demás tiene un costo extra. Nos gustó mucho la flexibilidad y la facilidad de las personalizaciones que Global Shop Solutions ofrece, especialmente la habilidad de escribir tus propios reportes y códigos GAB con el [Generador de Aplicaciones de Global Shop Solutions](#) sin tener que pagar un ojo de la cara”.

Mejora Entregas a Tiempo

En una operación tan compleja como la de MRG, la eficiencia empieza simplificando los procesos y eliminando los esfuerzos dobles. La falta de un sistema de producción integrado, fue una de las cosas que más afectó en la gran pérdida de tiempo de MRG al tener que estar buscando información sobre el estatus de las órdenes de trabajo. La poca visibilidad de información también contribuyó a una pobre ejecución en las entregas a tiempo. Global Shop Solutions eliminó esa necesidad de tener que buscar la información, al hacerla disponible al instante con unos cuantos clics.

“Antes de Global Shop Solutions, no era inusual andar corriendo por toda la planta con una orden impresa en mano diciendo: ‘¡Esto necesita ser despachado hoy mismo! ¿Dónde está?’”, explica Jay. “En ese momento todos tenían que dejar de hacer lo que estaban haciendo para localizar esa orden.

“Con Global Shop Solutions, podemos ver todo sobre un trabajo, dónde está, qué material ha sido asignado, qué se le ha hecho y quién lo tiene. Toda la información se encuentra en un punto central y es fácil de leer y entender. Como resultado, trabajamos más eficientemente y nuestras entregas a tiempo han mejorado significativamente”.

Cambios Fáciles en las Órdenes

Global Shop Solutions también ha ayudado a MRG a superar otro problema común en piso - ajustar con facilidad los cambios de los clientes o acelerar las órdenes sin afectar la programación en producción. Cuando un cliente necesita priorizar un trabajo, MRG se apoya en el módulo de [Planeación Avanzada y Programación](#) (PAP) específicamente en la función “Escenarios Alternativos”.

La programación de “Escenarios Alternativos” permite a los planificadores hacer las pruebas de diferentes escenarios mostrando qué pasaría con el resto de las órdenes de trabajo, cuando una orden es reagendada en la programación. El módulo de PAP también provee una variedad de gráficas que identifican a simple vista, si MRG tiene la capacidad de agregar más carga de trabajo a la programación. Esto es especialmente útil cuando la administración hace cambios en las órdenes de trabajo en proceso.

“Supongamos que vamos medio avanzados en un trabajo y el cliente necesita hacer unos pequeños cambios,” dice Jay. “Antes, lo más seguro es que le hubiéramos mandado al cliente la mitad de las partes con la versión anterior y el cliente nos las hubiera regresado para hacer los cambios con la nueva versión. Con Global Shop Solutions, podemos encontrar las partes en piso, sacarlas de la línea de producción, ejecutar un cambio de la orden en el sistema y hacer el cambio eficazmente. Literalmente podemos interrumpir los trabajos en proceso y terminarlos de la forma en que el cliente lo necesite”.

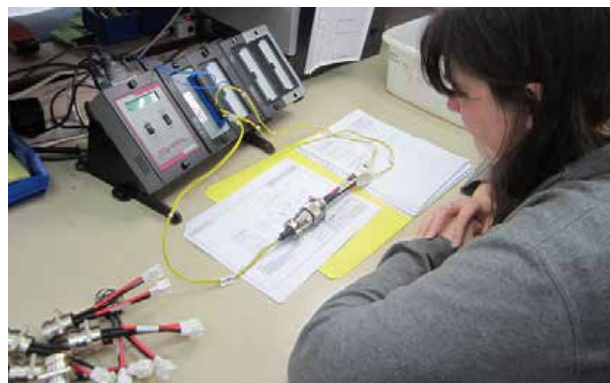
Incrementa Márgenes de Ganancia con Global Shop Solutions

Como un experto en TI, Jay valora las posibilidades de personalización fáciles del sistema utilizando la funcionalidad de GAB y los Crystal Reports. Con frecuencia él escribe tableros de control personalizados en GAB, para ayudar al personal a llevar a cabo su trabajo de una mejor manera. También crea reportes en Crystal con datos financieros de la forma en que el equipo directivo los necesita.

“Utilizo GAB para muchas cosas,” dice Jay. “Por ejemplo, voy a agregar un cuadro de texto que no permita al usuario utilizar el tabulador para desplazarse al siguiente campo, hasta que no se ingresen los datos correctos para el cliente. Estos pequeños cambios ayudan a ahorrar tiempo, al asegurarnos de ingresar los datos correctos desde la primera vez”.

Las ventajas del ahorro de tiempo de Global Shop Solutions no paran aquí. En lugar de revisar muchas diferentes hojas de cálculo con listas de material e información de precios; los vendedores pueden obtener la información que necesitan para cotizar desde unas cuantas sencillas pantallas. Cuando los productos defectuosos son devueltos, el personal de Calidad puede rápidamente hacer un rastreo de qué empleado es el responsable, averiguar por qué los productos no fueron hechos correctamente y tomar las medidas correctivas. En lugar de requerir de ciertos empleados y una variedad de procesos, las estimaciones del costo de los pedidos son calculados en mucho menos tiempo.

“Antes batallábamos para determinar los costos asociados a cada trabajo,” explica Jay. “Ahora con unos cuantos clics, sabemos con exactitud cuánto nos cuesta un trabajo. También sabemos cuánto tiempo nos toma hacer cada trabajo, ya no tenemos que lidiar con aproximaciones de los costos de mano de obra.



Una empleada haciendo pruebas de los cables en el centro de pruebas.

“El módulo de compras automáticas también ha hecho una gran diferencia para nosotros. Cuando usábamos el sistema anterior, tomaba un día y medio calcular los requerimientos de compra de un solo día. Global Shop Solutions puede hacerlo en un tercio de tiempo. Tan solo eso ayudó a incrementar nuestros márgenes de ganancias un 3.5%.”

Haz Feliz a tus Clientes con Global Shop Solutions

Según Jay, el secreto del éxito de MRG o el de cualquier negocio, es hacer feliz a los clientes.

“Nosotros nos dedicamos a hacer cables,” explica, “pero en última instancia nuestro negocio es hacer feliz a nuestros clientes. Desde las compras hasta las cotizaciones para poder rastrear las órdenes en piso, Global Shop Solutions nos ha ayudado a ser más eficientes internamente para que podamos proveer a nuestros clientes un mejor y más rápido servicio”.

“Por ejemplo, cuando un cliente necesita un cambio rápido en un trabajo, la excelente visibilidad de la información en el sistema nos permite rápidamente determinar si podemos cumplir con la nueva fecha de entrega, lo cual nos ayuda a ser más reactivos. También tenemos un mejor control sobre nuestro [inventario](#) mediante el módulo de conteo cíclico. Y ya que no perdemos tiempo buscando información, nuestras entregas a tiempo han mejorado notablemente. Todo esto aunado nos ayuda a hacer felices a nuestros clientes”.

Cuando le preguntamos a Jay qué es lo que Global Shop Solutions hace para hacer feliz a MRG, Jay responde con una larga lista de cosas que no encuentras en muchas compañías de ERP, empezando por un excelente servicio de atención al cliente y apoyo técnico. “Si tengo un problema, puedo llamar a Global Shop Solutions y normalmente obtengo una respuesta en 20 minutos,” dice. “Si no, mando un correo electrónico y obtengo una respuesta de inmediato.”

A Jay también le gusta cómo Global Shop Solutions constantemente está haciendo actualizaciones y agrega nuevas funciones al sistema, por lo general toma las personalizaciones específicas para un cliente y las pone a disposición para todos los clientes como parte de la siguiente versión del sistema.

“El año pasado, le pedimos a Global Shop Solutions que diseñara una forma de separar el costo de los materiales y de mano de obra en los productos terminados que tenemos en inventario. Nos pudieron haber dado una solución en una semana. En cambio, creyeron que era una excelente idea así que lo incluyeron en la siguiente versión. Encontrar una compañía que realmente te escuche como cliente y que te responda de esta manera es realmente inusual”.

“Solo tengo cosas positivas que decir sobre el sistema y de la compañía como un todo. Cuando tenemos un problema, Global Shop Solutions siempre responde para darnos una respuesta. Ellos escuchan a sus clientes y utilizan la retroalimentación para mejorar su producto. Esa es la manera en que nosotros somos como compañía y esa es una de las razones por las que trabajamos con Global Shop Solutions”.