

- **Módulo de gestión de almacén:** Ya es posible llevar el control de manipuleo de la carga, la lectura del código de barras. El resto de funcionalidades estaban menos avanzadas. El el almacén era donde se genera la mayoría de inconsistencias
- **Módulo de gestión post venta:** El acceso del cliente por Internet no está disponible, ya era posible registrar quejas pero no en tiempo real. Un problema grave en la gestión post venta era que los empleados no reportaban las novedades registradas en el momento de la entrega en el domicilio del cliente. Por ello en ocasiones el cliente llama a reclamar y en IKEA todavía no sabían nada.

Al Sr. Pantoja le interesa rentabilizar el servicio y la inversión realizada, IKEA era partidaria de rentabilizar centrándose en la mejora operativa reduciendo costos y reclamos, si bien destaca la disponibilidad de información de lo que ocurre como medio para detectar las causas de los problemas