

## Cómo evaluar y seleccionar el proveedor de software ERP?



Hay cientos de consultores y proveedores de software ERP con conocimientos. Pero encontrar la mejor opción para su empresa no es una tarea fácil.

Si está pensando en implementar un ERP o reemplazar uno existente, tenga presente que el proceso de evaluación y selección es una de las claves para llevar a su organización a niveles de eficiencia en el mediano y largo plazo.

He aquí lo que no hay que dejar de analizar:

### **Costo total de apropiación**

También conocido como Total Cost of Ownership (CTO). Dentro de los gastos relacionados con la compra de software pueden haber costos ocultos. Pueden incluir el software, implementación, mantenimiento, personalización, formación, soporte, hardware, actualizaciones, etc. Es necesario tenerlos en cuenta a todos para determinar el costo total de propiedad de pre y post implementación. Proyecte el costo a 5 años.

### **Plataforma**

¿La solución tiene que estar en su oficina y se instala en un servidor propio? ¿O está abierto a una solución basada en la Web (SaaS) que tiene acceso a través de internet? En el primer caso ... ¿qué hardware, sistema operativo, base de datos u otro software de base hay que adquirir? En ambos casos ¿qué hardware, sistema operativo u otro software se necesita para que un operador “use” el sistema?

### **Implementación**

Una implementación de ERP requiere un equipo de personas con experiencia.

¿Qué nivel de implementación, soporte y formación necesitará la nueva solución? ¿El

proveedor se dedicará a su empresa y a su implementación? ¿Tendrá los recursos adecuados para implementar la solución propuesta? ¿Es el fabricante del software a implementar?

## **Soporte**

El apoyo puede provenir directamente del fabricante del software, del implementador o de un tercero. El servicio puede darse en su empresa o por medio de una línea telefónica o por internet. Es importante identificar cómo se entregará el apoyo de ERP, y si tiene sentido para usted y su personal ¿Cuál es la modalidad que propone el vendedor?

## **Entrenamiento**

La capacitación en el uso del ERP puede ser en su empresa o por medio de sesiones especiales por Internet o incluso mediante clases a las que sus empleados tendrían que asistir. Una vez más la capacidad de los empleados para interactuar con el sistema determinará su camino hacia el éxito ERP.

¿Cuántos usuarios van a necesitar una formación?

Considere la rotación de personal y la manera más fácil para que los nuevos ingresantes se pongan al día con los conocimientos. Y no se olvide el costo adicional que deberá sumar para el método de formación deseado. Por lo general la decisión sobre la forma de educar se reduce a preferencias, costo y conveniencia.

## **Experiencia en la industria**

Es importante determinar la importancia y relevancia de la experiencia en la industria. Tal vez sólo necesita funcionalidad de software de contabilidad y, en ese caso, no sea necesario un experto del sector.

Pero cuando la mayoría de los requisitos de software son exclusivos de su industria, seguramente precisará que el proveedor del software y de los servicios de implementación tenga la experiencia suficiente.

## **Capacidades del vendedor**

Dos vendedores que ofrecen la misma solución pueden tener un rango muy diferente de experiencia y habilidad. ¿Qué experiencia tienen? ¿Desde cuándo son proveedores de software ERP?

Esta historia le puede proporcionar una gran cantidad de información sobre una empresa en particular.

Y algunas recomendaciones de tareas que no debe dejar de hacer:

## **Crear una lista de las principales soluciones requeridas**

La mejor forma de evaluar una solución y al implementador de la solución ERP es planteándole una lista de casos a resolver, funcionalidades que cubrir, reportes que ofrecer. Haga una lista con los principales casos de uso, con aquellos procesos que implementar o informes a obtener y pídale al proveedor ERP que le comente “cómo se haría” en su software ERP. Y recuerde, el piso es su ERP (o excel) actual.

## **Programar una demostración con la lista de soluciones requeridas**

Ver el software en vivo y navegar por la aplicación puede ser de mucha ayuda siempre y cuando la actividad se prepare con profesionalismo. Por eso, una buena práctica es en una primera reunión con el proveedor ERP, plantear la lista de requerimientos y en una segunda reunión (o más si fuera necesario), analizar la solución propuesta.

Esta demostración le permitirá además evaluar la capacidad del proveedor para resolver sus requerimientos.

Prepare sus preguntas y luego lleve el debate a la mejora de la eficiencia de sus procesos de negocio. Una conversación así gira hacia la reducción de costos, aumento de las ventas, ganar visibilidad estratégica, mejorar la competitividad, y en dirección a una comprensión de sus necesidades y expectativas.

La selección correcta del proveedor de ERP es tan importante como la selección del sistema ERP adecuado.

## **Verificar las referencias**

Pida referencias relevantes para su industria. Necesita saber si su potencial socio tecnológico está preparado para los retos de negocio que son relevantes para usted. Sin embargo, no se detenga allí.

Tome contacto con un cliente de muchos años y también con uno nuevo. Ellos tienen muy diferentes puntos de vista sobre el vendedor.

Un nuevo cliente compartirá con usted información sobre sus consideraciones inmediatas. Un cliente más antiguo, compartirá información importante relacionada con la relación en el largo plazo.

Además, no tenga miedo de pedir el acceso a los clientes existentes.