Implantación de sistemas ERP-CRM.

# 1.- Introducción.

En la actualidad **se pueden diferenciar unos ERP de otros por el tipo de licencia** con el que se distribuyen, los **módulos** que incorporan, los **sistemas** bajo los que trabajan.

Elegir el ERP adecuado para la organización determinará el éxito o el fracaso de la implantación del mismo. Por ello, será necesario **hacer un estudio de las necesidades y motivos para adquirir un ERP**.

Se puede contratar a consultoras externas que se encarguen de analizar las necesidades de la empresa y emitir un informe final con las características y recomendaciones de implantación de un ERP. El objetivo es que con el resultado de dicho estudio se pueda tomar la decisión de adquirir una u otra aplicación.

En general, **las fases de un proceso de selección, implantación y puesta en marcha** de un ERP son:

* **Selección del ERP**:
  + identificar los **procesos clave** del tipo de empresa
  + **qué tareas** se repiten y pueden ser automatizadas
  + **qué necesidades** serían deseables en su nuevo sistema informático
  + **qué módulos** del ERP pueden responder a las necesidades de la empresa.
* **Fase de implantación**: una vez seleccionado el ERP, se lleva a cabo la fase de implantación. En ella, se realizan los **cambios y adaptaciones en la aplicación que necesite la empresa**.
  + Importante la planificación de todo el proceso.
  + Esta etapa y las siguientes las lleva a cabo el proveedor del ERP.
* **Fase de puesta en marcha**: instalación del programa en el entorno de producción y la resolución de posibles problemas de implantación.
* **Cierre y finalización del proyecto**: se lleva a cabo la revisión final del sistema comprobando todo su funcionamiento.

**Por ejemplo**, si somos una empresa de venta de productos por teléfono nos decantaremos por una aplicación que disponga de un CRM potente, para que en todos los contactos con el cliente quede reflejada la mayor información.

Por tanto, se trata de identificar los procesos más importantes de la empresa y ver de qué manera la aplicación puede llevarlos a cabo.

El SaaS (Software as a Service) es ofrecido por un proveedor en forma de una suscripción (normalmente mensual) que incluye equipos servidores, mantenimiento del sistema, hosting y soporte. Particularmente para pequeñas empresas que por un bajo costo, tienen un completo e integrado sistemas de gestión.

Texto

Descripción generada automáticamente

## 1.1.- Tipos y necesidades de las empresas.

Los procesos a identificar dependerán del tipo de empresa de que se trate. **El diseño modular de los ERP permite su adaptación a la misma**. Dependiendo del tipo de empresa, las necesidades a cubrir variarán, y por ende, los módulos a instalar y configurar.

Entre los tipos de empresa susceptibles de implantar un ERP nos encontramos los siguientes:

* **Pequeña y mediana empresa**: gestión de:
  + Clientes
  + Proveedores
  + Productos
  + Procesos de compras
  + Ventas
  + Almacén.
* **Sector servicios**: este tipo de empresas se basan en la **gestión por proyectos** por lo que la aplicación deberá tener un módulo específico basado en el control y seguimiento de proyectos.
* **Tiendas y restaurantes**: la venta de productos se realiza a través de **terminales de punto de venta**, que se instalan en **lectores de código** de barras o cualquier dispositivo táctil. Permiten seleccionar los productos a través de una interfaz táctil y amigable. Existen distintas categorías de productos (por ejemplo, bebidas, comidas, aperitivos, etc.) y el empleado puede grabar al mismo tiempo múltiples pedidos y utilizar distintos métodos de pago.
* **Ayuntamientos**: también es posible la implantación de ERP en la Administración Pública, abarcando los diferentes procesos automáticos como, por ejemplo:
  + **Gestión de proyectos y contabilidad** de determinados departamentos de los Ayuntamientos.
  + **Control de compras y stocks** disponibles.
  + Gestión de **Recursos Humanos**.
  + **Atención al ciudadano**, haciendo uso del **CRM**y enlazándolo con los portales de cada municipio.
  + **Padrón municipal**.
  + **Gestión de tasas municipales**.
* **Venta telefónica**: en este tipo de empresas, el módulo de CRM cobra especial importancia, pues el empleado registra en él toda la información resultante del contacto telefónico con el cliente.

# 2.- Selección del sistema ERP y módulos a utilizar.

Necesitaremos hacer un **análisis** previo de los requerimientos de la empresa, detallando los **procesos** que realiza **cada** área o **departamento** e **identificando las tareas que sería deseable** realizar y que con el sistema actual no se realizan, se realizan mal o se tarda mucho tiempo.

También se ha de identificar la información que va de un área de la empresa a otra y por qué medio se envía. De esa forma, podremos obtener presupuestos más ajustados y facilitar la toma de decisiones sobre qué ERP utilizar.

**En definitiva, el análisis previo da como resultado la elección del**ERP**y los módulos que mejor se adaptan a los requerimientos de proceso de la empresa.**

Una de las primeras tareas a realizar debe ser identificar los módulos del ERP a utilizar. Estos módulos pueden ser:

* **Módulo base**: se instala con la aplicación y dispone de las opciones mínimas para funcionar.
* **Módulos precargados**: son cargados automáticamente durante la instalación del sistema. Se puede decir que son los módulos que están disponibles en el sistema para ser instalados en cualquier momento.
* **Módulos no precargados**: son módulos que no aparecen en la lista de módulos y que, para ser instalados, necesitan primero ser cargados en la aplicación (se descargan desde Internet).

Existen módulos especiales: los archivos de localización española. Estos archivos son necesarios para poder llevar a cabo las tareas comunes de cualquier empresa como:

* Ventas.
* Compras.
* Productos.
* Almacén.
* Contabilidad.
* Facturación.
* Plan contable, entre otros.

Si bien es cierto que la aplicación puede funcionar sólo con el módulo base, en la mayoría de las ocasiones necesitaremos algún otro módulo para trabajar.

Texto

Descripción generada automáticamente

## 2.1.- Análisis inicial.

El análisis (estudio del funcionamiento de cada una de las áreas de la empresa) es la tarea previa a la selección del ERP. Áreas importantes a analizar:

* Compras.
* Ventas.
* Marketing y gestión de las relaciones con el cliente.
* Logística.
* Recursos humanos.

El **análisis inicial** debe **cubrir** los siguientes **aspectos**:

1. **Estructura de la información o datos maestros**. Estudiar los **datos** que necesita la aplicación para poder trabajar con el sistema.
2. **Estudiar los procesos de negocio** en cada área y qué herramientas se utilizan actualmente para la comunicación entre ellas.
   1. Verificar si los procesos del ERP se adaptan los requeridos por la empresa.
3. **Informes necesarios**. Se detallarán los informes necesarios, dentro de los que incorpore el ERP o bien informes nuevos que se adapten a los requisitos de la empresa.
4. **Traspaso de información**. Se realizará una migración de datos de los sistemas de gestión que utiliza la empresa y hacia el nuevo ERP, de forma automática o si no es posible, mediante introducción de datos manual. **Se tendrá en cuenta**:
   1. La **estructura de los datos** a traspasar.
   2. Identificar los **campos que necesita** el ERP para funcionar.
   3. **Verificar la introducción de todos los datos** necesarios para que funcione el ERP, ya sea directamente en él de forma manual o semiautomática.
5. **Planificación de la implantación**. Es necesario llevar a cabo una adecuada gestión del proyecto de implantación, para que la implantación se realice de un modo sistemático y organizado desde el inicio hasta el fin.

En resumen, el **análisis inicial debe reflejar:**

* **Cómo es actualmente cada proceso**
* Qué se espera que se pueda registrar y centralizar en el futuro con el ERP.

Además, debe esbozar la forma de gestionar la implantación como un proyecto dentro de toda la estructura y organización de la empresa.



**Debes conocer**: [cómo se carga un módulo nuevo en Odoo](https://youtu.be/HSS7GwW6MYQ).

# 3.- Implantación en la empresa.

Una vez decidido el ERP y la empresa que lo va a instalar, pasamos a la siguiente fase: la implantación.

La parte más importante del **proyecto de implantación de un ERP** es la adaptación de la aplicación a los requerimientos detectados en el análisis de necesidades. Pero esto, además, incluye:

* **Formación** de usuarios.
* **Traspaso de datos**.
* **Configuración** del programa.
* **Pruebas** de los usuarios.
* Pruebas definitivas y revisión de la configuración.

Todas las etapas deben estar **planificadas** y tener **seguimiento** controlado, para que se minimicen los **riesgos de implantación**. Como riesgos, podríamos encontrarnos los siguientes:

* **Finalización fuera del plazo** previsto.
* **Sobrepasar el presupuesto** asignado al proyecto.
* **Funcionamiento no esperado** de la aplicación.
* **Acontecimientos imprevistos** que impidan el desarrollo del proyecto con normalidad.

# 4.- Configuración del sistema.

# 5.- Puesta en marcha y finalización del proyecto.