

Práctica II - Caso de FRACASO de un ERP

Asignatura: Sistemas de Gestión Empresarial

Tema: Identificación de Sistemas ERP-CRM

Nombre: María Jesús Gómez Bañuls

Profesor: Adrián Fuster

Curso: 2º DAM (Semipresencial)

Fecha de entrega: 05 de octubre de 2024

INDICE

1. Contexto.....	3
2. Nuevas necesidades.....	3
3. Búsqueda de soluciones.....	4
4. Inversión.....	5
5. Resultado.....	5
6. Conclusión.....	6

Mi experiencia con un ERP

1. Contexto

Mi primera experiencia con un ERP ocurrió cuando comencé a trabajar en el departamento de administración de una empresa familiar del sector cárnico. En ese momento, contábamos con un ERP básico que incluía los módulos de:

- **Contabilidad**
- **Compras**
- **Ventas**
- **Logística**

Aunque este sistema cubría las necesidades iniciales de la empresa, rápidamente se convirtió en una **limitación** a medida que la compañía crecía, ya que el **ERP no era ampliable**.

2. Nuevas Necesidades de la Empresa

Con el crecimiento de la empresa, surgieron nuevas necesidades que el antiguo ERP no podía cubrir. Las más importantes fueron:

Área	Necesidades
Distribución	Gestionar pedidos descentralizados, que luego debían organizarse en rutas de entrega.
Producción	Controlar los procesos de fabricación y seguimiento de los materiales y productos.
Trazabilidad	Cumplir con las normativas de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria (APPCC), como control de lotes, de temperaturas, fichas técnicas, entradas de materias primas, salida de productos elaborados, ...

Además, Sanidad exigía un control riguroso sobre otros aspectos, como los resultados de limpieza y desinfección. Estas normativas eran cruciales para poder operar correctamente en el sector.

3. Búsqueda de Soluciones: Sage Murano

Ante estas nuevas necesidades, mi jefe decidió buscar un ERP más completo que pudiera cubrir todas las nuevas necesidades. Tras investigar varias opciones, encontró una empresa en Murcia que le recomendó Sage Murano, un ERP más avanzado que prometía incluir funcionalidades como:

- Módulos de ventas
- Trazabilidad de productos
- Gestión de producción
- Control de rutas

Sin embargo, este cambio requirió una gran inversión por parte de la empresa.

4. Inversión

Implementar Sage Murano no fue sencillo ni económico. Los principales gastos fueron:

Concepto	Coste aproximado
Nuevo hardware	Se compró un ordenador nuevo, cuyo coste superó los 2.000 € (hace más de 15 años).
Licencia Sage Murano	La licencia del ERP costó alrededor de 4.000 €.
Otros costes	Formación del personal, mantenimiento del sistema, actualizaciones y otros servicios adicionales incrementaron el coste.

Aunque el software cumplía con todos los requisitos, los usuarios no recibieron suficiente formación, lo que dificultó el aprovechamiento óptimo de la herramienta. Además, la empresa vendedora no proporcionó el soporte adecuado tras la venta.

5. Resultado

Con el tiempo, se hizo evidente que la inversión no fue tan exitosa como se esperaba. Las razones principales fueron:

- Falta de formación adecuada para los usuarios.
- La empresa vendedora no ofreció el soporte post-venta necesario.
- No se implementaron correctamente las necesidades específicas para las cuales se había adquirido el software.

6. Conclusión

La experiencia con Sage Murano dejó claro que invertir en un ERP potente es solo una parte del proceso. Para que la inversión sea exitosa, es importante asegurar que los usuarios reciban formación adecuada, exigir un soporte post-venta efectivo por parte del proveedor, garantizar una implementación correcta de todos los módulos y funcionalidades necesarias y fundamental contar con una buena comunicación entre el proveedor y el cliente.