

## Contenido

1. ERP .....	2
1.1. Introducción .....	2
1.2. Principales módulos del ERP .....	2
1.3. Características del ERP .....	3
1.4. Tipos de ERP .....	4
1.4.1. Clasificación por tamaño .....	4
1.4.2. Clasificación por sector .....	5
1.4.3. Clasificación por tipo de soporte.....	5
1.5. Soluciones para micro PyMES y PyMEs .....	6
1.6. Principales soluciones .....	7
1.6.1. ERPs en la nube para empresas centradas en producto .....	7
1.6.2. ERPs en la nube para empresas centradas en servicios .....	18
1.7. Soluciones de ERP por sector .....	29
1.8. Implantación de un ERP .....	31
1.8.1. Análisis de necesidades .....	31
1.8.2. Selección de la solución y el Partner .....	32
1.8.3. Fase de implantación.....	32
1.9. Indicadores de control de gestión y KPI's.....	33
1.10. Gestión del cambio.....	34

Con la colaboración de:

## 1. ERP

### 1.1. Introducción

Los sistemas de gestión de recursos empresariales o ERPs (de sus siglas en inglés *Enterprise Resource Planning*), son una de las piezas fundamentales en el proceso de digitalización y transformación para las empresas.

El ERP es un sistema informático capaz de integrar y canalizar todas las operaciones y procesos de una empresa en un solo lugar. Desde la gestión de inventario y compras, hasta la contabilidad, recursos humanos y producción, un ERP abarca diversas áreas funcionales, como fabricación, compras y ventas, logística, contabilidad y finanzas, o recursos humanos, y proporciona una visión holística de la organización. Los rasgos básicos de este tipo de sistemas son:

- **Modularidad:** permiten utilizar aquellas funciones que son útiles para cada empresa, pagando por aquello que se utiliza.
- **Adaptabilidad:** disponen de cierta capacidad de adaptación a los procesos de la organización.
- **Control de la seguridad:** permiten gestionar la seguridad en el acceso de la información, permitiendo que cada persona acceda a aquella información que es necesaria para desempeñar su trabajo.

La implantación de un ERP en la empresa aportará beneficios en muchos ámbitos, como el incremento de la productividad de los equipos, reducción de costes, mejora de la comunicación entre departamentos, delegaciones o agentes externos a la organización como clientes y proveedores, así como la posibilidad de asimilar el crecimiento de la organización de una manera sostenible en el tiempo.

A lo largo de este curso, exploraremos los sistemas ERP, sus características principales y los beneficios que pueden aportar a una empresa. Aprenderemos cómo un ERP puede mejorar la eficiencia, la toma de decisiones y la colaboración interna, así como reducir costos y tiempos de respuesta. Analizaremos cuáles son los principales referentes de mercado y analizaremos las diferentes fases de implantación de este tipo de soluciones.

### 1.2. Principales módulos del ERP

Por lo general, un ERP consta de varios módulos interconectados, lo que permite operar a cada una de las áreas de la empresa de una manera uniforme.

Alguno de los principales módulos son:

- **Contabilidad y facturación:** gestión de la contabilidad y la facturación de la compañía. Permite analizar las finanzas de la empresa y realizar las operativas de compras y ventas.
- **Gestión de stock e inventario:** gestión de almacenes, pedidos, precios de compra. Valoración de stocks.
- **Recursos humanos:** gestión de nóminas, absentismo, información de los procesos de formación y capacitación, bajas por enfermedad, etc.

Con la colaboración de:

- **Logística y cadena de suministro:** control de la cadena de suministro, integración con transportistas y plataformas de ecommerce.
- **Control de la producción:** permiten realizar un control y seguimiento de las órdenes de fabricación, control de stocks de materia prima, producto semi-elaborado o producto final y gestión de almacenes.
- **Automatización:** algunos sistemas permiten automatizar ciertas tareas repetitivas y que no aportan valor a negocio.
- **Reporting y analítica:** la mayoría de los sistemas cuentan con una funcionalidad que permite al usuario generar sus propios informes a partir de la información almacenada en el sistema. Por lo general son informes operativos, aunque en ocasiones hay herramientas que se integran con sistemas de Business Intelligence para hacer un análisis mas profundo de la información. También encontramos algunos sistemas que incorporan Inteligencia Artificial para hacer predicciones o estimaciones en base a los datos almacenados en el ERP.
- **Integración con otras herramientas:** para incorporar mayor funcionalidad al sistema mediante el uso de herramientas externas de una manera automatizada, por ejemplo, captando información desde un ecommerce, o para facilitar los pagos de clientes (con plataformas de pago online), incorporando firma electrónica de documentos, etc.

Muchos ERP incorporan también otras funcionalidades que no son propias del sistema, pero que, para ciertos casos de uso muy simples, pueden aportar una primera aproximación de la empresa a estos sistemas:

- **CRM:** gestión de la relación con el cliente. Gestión de oportunidades, incidencias, etc.
- **Gestión de proyectos:** permite llevar un control simple de los ingresos y gastos de un proyecto, horas dedicadas por el personal, etc.

### 1.3. Características del ERP

Las principales características que debe cumplir una herramienta de este tipo son:

- **Modularidad:** Los ERP están compuestos por módulos que se adaptan a las necesidades específicas de cada organización. Estos módulos pueden incluir áreas como contabilidad, finanzas, ventas, compras, inventario, recursos humanos, producción, entre otros. El modularidad facilita la implementación gradual y personalizada del sistema, y permite a cada empresa seleccionar aquellos módulos que le son más útiles. Independientemente de los módulos seleccionados, el sistema funcionará correctamente, y el cliente pagará por aquellos módulos que son valiosos para su sector o realidad empresarial.
- **Seguridad:** Los ERP deben contar con medidas de seguridad robustas para proteger los datos de la empresa. Esto incluye la gestión de permisos de usuario, la asignación de roles de acceso, el cifrado de datos, copias de seguridad y auditorías de seguridad. En

Con la colaboración de:

algunos casos en los que se disponga de información sensible, deben aportar además capacidades de cifrado que eviten que esta información pueda ser extraída del sistema de manera fraudulenta.

- **Escalabilidad:** Los ERP deben ser capaces de crecer y adaptarse al crecimiento de la empresa. Esto implica la capacidad de agregar nuevos usuarios, módulos, funcionalidades y un mayor volumen de transacciones a medida que la organización lo requiera.
- **Personalización:** Los ERP ofrecen opciones de personalización para adaptarse a las necesidades y procesos específicos de cada empresa. Esto implica configurar el sistema de acuerdo con las reglas de negocio, la estructura organizativa y los flujos de trabajo propios de la organización. Es importante no caer en un exceso de personalización y en la medida de lo posible, adaptarse también a la manera de trabajar que tiene el ERP, ya que muchas otras empresas están siguiendo ese estándar y esa experiencia se debe aprovechar para replantearse los procesos internos de la compañía. También, para asegurar que las actualizaciones que incorpore el sistema sean compatibles con nuestra configuración.
- **Colaboración:** deben facilitar la colaboración entre diferentes departamentos y usuarios, mejorando la comunicación tanto interna como externa, agilizando los flujos de trabajo y mejorando de esta forma la toma de decisiones y la respuesta a los retos empresariales.
- **Integración:** la capacidad de un ERP de integrar todos los procesos de negocio de una empresa permite mejorar la eficiencia y la escalabilidad de una compañía. Su capacidad de integración con otros sistemas externos le hará ser más robusto y poner a disposición de la organización un mercado de aplicaciones a la carta.
- **Automatización:** Los ERP que permiten automatizar procesos empresariales, facilitan la eliminación de tareas manuales y repetitivas. Esto incluye desde la generación automática de informes y facturas, hasta la gestión de pedidos y la programación de la producción. La automatización mejora la eficiencia y reduce errores.

## 1.4. Tipos de ERP

Podemos clasificar los ERP por el tamaño de empresa al que van destinados (entendiendo por tamaño el número de transacciones y complejidad de los procesos de negocio), por el tipo de sector, y por el tipo de instalación o soporte en los que están disponibles.

### 1.4.1. Clasificación por tamaño

Dependiendo de los procesos de negocio de cada empresa, podemos clasificar distintos ERPs en función de sus capacidades para dar soporte a:

- **ERP para pequeñas y medianas empresas (PYMES):** Son sistemas diseñados específicamente para cubrir las necesidades de organizaciones de menor tamaño, con funcionalidades adaptadas a su escala y presupuesto. Por lo general, incorporan los módulos de contabilidad, facturación, ventas y compras, y control de almacén y de producción sencillos.

Con la colaboración de:

- **ERP empresarial para medianas/gran empresa:** Estos sistemas están dirigidos a medianas y grandes empresas con operaciones más complejas y una mayor cantidad de usuarios. Suelen contar con funcionalidades más avanzadas y capacidades de escalabilidad.
- **ERP empresarial para gran empresa:** Incorporan una gran capacidad de escalar, soportan infraestructuras complejas y están disponibles para la gestión de varios países y ubicaciones.

#### 1.4.2. Clasificación por sector

En función de si están desarrollados para un sector o industria concreto o se tratan de sistemas genéricos, clasificaríamos los ERPs en:

- **ERP vertical:** Son sistemas que se han adaptado y personalizado para satisfacer las necesidades de una industria o sector específico, como manufactura, retail, salud, servicios financieros, entre otros. Estos ERP suelen incluir funcionalidades y procesos predefinidos para esa industria en particular. Hay soluciones que pueden ofertar distintos verticales, o ERPs que fueron creados específicamente para un sector en concreto.
- **ERP horizontal o generalista:** Son sistemas que brindan soluciones más genéricas y flexibles, adecuadas para una amplia gama de industrias. Estos ERP se adaptan a diferentes sectores mediante la configuración y personalización según los requisitos de cada organización.

#### 1.4.3. Clasificación por tipo de soporte

Por último, en función del tipo de soporte en que el fabricante ofrece el producto, podemos clasificar por:

- **ERP on-premise:** En este caso, el software ERP se instala y se ejecuta en servidores y equipos locales de la empresa o servidores virtualizados en centros de datos. La organización es responsable del mantenimiento, actualizaciones y seguridad del sistema.
- **ERP en la nube (cloud):** En este modelo, el software ERP se encuentra alojado en servidores externos a la organización y se accede a través de Internet. El proveedor del ERP es responsable de la infraestructura, seguridad y mantenimiento del sistema, mientras que la empresa paga una suscripción o uso por el servicio. También conocido como SaaS (Software as a Service).

Existen soluciones híbridas, donde, por ejemplo, el ERP on-premise se instala sobre la infraestructura del proveedor del ERP, por lo que se delega el mantenimiento, actualizaciones y seguridad en el proveedor. El acceso se realiza por internet o por canales de comunicación específicos, pero no se trata de una solución pura de SaaS.

Con la colaboración de:

## 1.5. Soluciones para micro PyMES y PyMES

Existen diferentes soluciones más enfocadas al mercado español y que encajan muy bien a micro PyMES y PyMES, tanto por el coste como por la facilidad de implementación y curva de aprendizaje.

Alguna de estas soluciones son:

- **Holded:** Holded es una plataforma de gestión empresarial en la nube que ofrece diversas funcionalidades para pequeñas y medianas empresas. Su ERP abarca áreas como la gestión financiera, facturación, compras, inventario, CRM y gestión de proyectos. Holded se destaca por su interfaz intuitiva y amigable, integración con otras aplicaciones y herramientas de análisis y reporting. Es nativa en la nube y tiene un coste por suscripción.
- **DelSol:** DelSol es un proveedor español de software empresarial que ofrece soluciones integradas para la gestión de empresas. Su ERP proporciona funcionalidades para áreas como la gestión financiera, contabilidad, facturación, compras, inventario y producción. DelSol se caracteriza por su enfoque en empresas de tamaño mediano y su adaptabilidad a diferentes sectores y necesidades empresariales.
- **Sage 50c:** Sage 50c, anteriormente conocido como ContaPlus y FacturaPlus, es una solución de gestión empresarial dirigida a pequeñas y medianas empresas. Su ERP ofrece módulos para la gestión financiera, facturación, contabilidad, inventario y tesorería. Sage 50c se destaca por su facilidad de uso, integración con otras herramientas de Sage y su enfoque en empresas de menor tamaño. No dispone de una versión nativa en la nube.
- **Sage 200c:** Sage 200c es una solución de gestión empresarial diseñada para empresas medianas y grandes. Su ERP abarca áreas como finanzas, ventas, compras, inventario, producción y gestión de proyectos. Sage 200c ofrece una amplia gama de funcionalidades, incluyendo análisis de datos, gestión de la cadena de suministro y herramientas de colaboración empresarial. No dispone de una versión nativa en la nube.
- **Sage X3:** Sage X3 es una solución de gestión empresarial escalable y completa que atiende a medianas y grandes empresas. Su ERP cubre áreas como finanzas, gestión de proyectos, cadena de suministro, producción, ventas y CRM. Sage X3 se caracteriza por su enfoque en sectores específicos, como manufactura, distribución y servicios, y por su capacidad de adaptarse a organizaciones con operaciones multinacionales o complejas.
- **Odoo:** es una solución de código abierto y modular que ofrece una amplia gama de aplicaciones integradas para gestionar diferentes aspectos de un negocio. Estas aplicaciones cubren áreas como finanzas, ventas, compras, inventario, producción, recursos humanos, marketing, eCommerce y más. Además, ofrece una comunidad activa de desarrolladores y una amplia selección de aplicaciones y complementos adicionales disponibles en su tienda de aplicaciones.

Con la colaboración de:

## 1.6. Principales soluciones

Ya dentro de un ámbito más general y con mayores capacidades de escalar, se pueden encontrar distintas soluciones.

### 1.6.1. ERPs en la nube para empresas centradas en producto

Tal como indica Gartner en su informe anual sobre ERPs en la nube para empresas centradas en producto<sup>1</sup>, más del 60% de las empresas implantarán este tipo de sistemas en 2024.

Tiene sentido que este tipo de soluciones se vaya posicionando por delante de los sistemas tradicionales de implantación On-premise, ya que permiten reducir las inversiones iniciales en hardware, reducen los tiempos de mantenimiento de los equipos de IT y permiten disponer de un sistema siempre actualizado con las últimas mejoras y soluciones a errores.

Tal como se indica en el informe, este tipo de soluciones están centradas en:

- **ERP operativo:** cadena de suministro y funcionalidad relacionada con la fabricación, como gestión de demanda, gestión de pedidos, planificación de requisitos de materiales, gestión de inventario, cadena de suministro/adquisición directa, capacidades de control de fabricación y distribución/logística.
- **Funcionalidad de gestión financiera:** contabilidad financiera, contabilidad auxiliar, consolidación e informes financieros.

Las capacidades opcionales de las suites de ERP en la nube centradas en productos incluyen:

- **Adquisiciones:** Gestión de requisiciones y órdenes de compra de bienes indirectos, servicios y bienes de capital.
- **Gestión del capital humano (HCM):** para la gestión de costes, así como la dotación de personal, para los recursos operativos.
- **Módulos o aplicaciones especializados, específicos de la industria:** Estos incluyen, pero no se limitan a, módulos como los que se utilizan para configurar a pedido, hacer a pedido y gestión de servicios de campo; y soluciones de aplicaciones más amplias, como las que se utilizan para la gestión de activos empresariales (EAM) y la gestión del ciclo de vida del producto (PLM).

---

<sup>1</sup> <https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-2ADPJL6W&ct=220622&st=sb>



Ilustración 1: Cuadrante mágico de ERP en la nube para empresas centradas en productos - Fuente: Gartner (agosto 2022)

A continuación, se muestra un extracto del informe en el que se establecen los puntos fuertes y las consideraciones a tener en cuenta en cada una de las soluciones analizadas<sup>2</sup>.

## Puntos fuertes y precauciones del proveedor

### Epicor

Epicor es un Challenger en este Cuadrante Mágico. La solución evaluada es Epicor Industry ERP Cloud, que brinda capacidades ERP operativas de propósito general y se vende e implementa tanto directamente como a través de socios. Las mejoras recientes incluyen el uso de IA para análisis, soporte avanzado de unidades de medida y localizaciones adicionales que mejoran el soporte para empresas multinacionales. Se espera que las inversiones futuras se centren en extensiones industriales seleccionadas, mejoras en la experiencia de usuario general y mejoras adicionales en la integración. Epicor Industry ERP Cloud puede satisfacer las necesidades de los

<sup>2</sup> Fuente: Gartner <https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-2ADPJL6W&ct=220622&st=sb>



distribuidores medianos, fabricantes de procesos ligeros y fabricantes importantes en proyectos y activos.

### Fortalezas

- **Comprensión del mercado ERP operativo mediano:** Epicor ofrece una solución ERP operativa sólida para empresas medianas de fabricación y distribución, junto con capacidades adyacentes para la planificación de la demanda, el inventario y la gestión de almacenes.
- **Soporte para las principales industrias:** los fabricantes medianos pueden seleccionar entre una amplia gama de categorías verticales como resultado del enfoque de Epicor en los sectores de fabricación, distribución, venta minorista, CPG<sup>3</sup> y construcción. Se beneficiarán de la experiencia en la industria de la empresa, los aceleradores para la funcionalidad integrada, la cobertura de fabricación (como su fortaleza en configuración, precio y cotización [CPQ<sup>4</sup>]) y la interfaz de usuario uniforme.
- **Uso de la plataforma Microsoft Azure para la escalabilidad:** la asociación de Epicor con Azure brinda la capacidad de escalar soluciones para los clientes y respalda su estrategia de expansión global.

### Precauciones

- **ERP administrativo (financiero):** aunque fuerte en ERP operativo, Epicor solo demostró una capacidad moderada para respaldar los procesos de informes y transacciones financieras. Sin embargo, las aplicaciones adquiridas recientemente y las extensiones de socios deberían proporcionar mejoras.
- **Integración con otras aplicaciones empresariales:** la oferta ERP operativa de Epicor aún está evolucionando en términos de su capacidad para integrarse con otras aplicaciones empresariales. Sin embargo, la solución recientemente integrada de Epicor Automation Studio proporcionará automatización del flujo de trabajo y facilitará las integraciones.
- **Cobertura geográfica:** los clientes que se transforman hacia nuevas líneas de productos o geografías deben evaluar la alineación con la estrategia de soporte multirregional de Epicor, que aún está evolucionando.

### IFS

IFS es un Visionario en este Cuadrante Mágico. La solución evaluada es IFS Cloud (22R1). IFS se dirige a medianas y grandes empresas en una amplia gama de industrias, con un enfoque en EMEA y América del Norte. La estrategia de integración de API de IFS, junto con una asociación con Boomi, proporciona una plataforma flexible para la configuración y personalización a través de extensiones. Las innovaciones futuras incluyen pronóstico de demanda habilitado por IA, colaboración aumentada y capacidades de informes ambientales, sociales y de gobernanza (ESG<sup>5</sup>). IFS debe ser considerado por las organizaciones que buscan un conjunto estrechamente integrado de capacidades operativas centrales en la fabricación de procesos, moderada o compleja (intensiva de activos o basada en proyectos), con capacidades integradas de gestión de activos empresariales (EAM) y gestión de servicios de campo.

---

<sup>3</sup> Consumer Packaged Goods (Bienes de Consumo Empaquetados)

<sup>4</sup> Configuration Price Quote (Configuración, precio y presupuesto)

<sup>5</sup> Environmental, Social y Governance (Medioambiental, social y gobierno corporativo)

## Fortalezas

- **Amplitud de cobertura funcional:** IFS permite a sus clientes de la industria objetivo cumplir con un conjunto integral de requisitos funcionales mediante el uso de una única solución. Sus módulos se pueden utilizar en procesos multinacionales y multiempresa, entornos de fabricación moderados y complejos.
- **Enfoque de ERP componible:** la plataforma de integración de IFS Cloud permite a IFS lanzar nuevas funciones rápidamente y proporciona extensibilidad para que los clientes cumplan con sus requisitos comerciales.
- **Gestión de activos empresariales:** la solución EAM<sup>6</sup> dentro de IFS Cloud sigue siendo un diferenciador clave. Además, IFS ha anunciado planes para adquirir Ultimo, un competidor de EAM, que debería mejorar significativamente sus capacidades de EAM.

## Precauciones

- **Análisis:** en comparación con las capacidades analíticas más avanzadas de otros proveedores en este Cuadrante Mágico, IFS tiene un conjunto relativamente estándar de capacidades analíticas.
- **Soporte técnico:** los usuarios del servicio de consulta de clientes de Gartner apuntan a soporte de aplicaciones inconsistente y respuestas a problemas informados durante la implementación y después de la implementación.
- **Complejidad de implementación:** la profundidad de algunas de las capacidades avanzadas de IFS (como la programación basada en restricciones) genera cierta complejidad en términos de implementación. Aunque IFS continúa fortaleciendo sus asociaciones, los clientes deben asegurarse de recibir soporte directo de IFS para estas capacidades.

## Infor

Infor es líder en este Cuadrante Mágico. El producto evaluado es Infor CloudSuite, que tiene núcleos separados según la industria (LN para fabricación global, M3 para fabricación y distribución de procesos, y SyteLine para pequeñas y medianas empresas [PYMES]). Infor es adecuado para clientes en industrias complejas, como los sectores de equipos industriales, automotriz, aeroespacial y de defensa, bienes de consumo, alimentos y bebidas, moda y distribución mayorista. Infor debe ser considerado por empresas que requieren procesos operativos sólidos y capacidades de fabricación en industrias en las que se enfoca Infor. Se espera que las innovaciones futuras incluyan capacidades de inteligencia de procesos comerciales y mejoras de análisis y automatización de procesos utilizando AI/ML.

## Fortalezas

- **Capacidad para ampliar e integrar CloudSuite a través de Infor OS:** aunque no es una plataforma de integración como servicio (iPaaS) que se vende de forma independiente, la plataforma de aplicaciones empresariales Infor OS proporciona capacidad de *low-code* para ampliar e integrarse con múltiples productos de Infor, así como con una nube externa aplicaciones y soluciones locales.
- **Compatibilidad con escenarios de fabricación múltiples y altamente complejos:** Infor CloudSuites proporciona una solución flexible para escenarios complejos en

---

<sup>6</sup> Enterprise Asset Management (Gestión de Activos Empresariales)

fabricación, de procesos, de proyectos, "X to order" y con uso intensivo de activos dentro de una única suite de ERP.

- **Capacidades de nube multiusuario específicas de la industria:** Infor ha demostrado la capacidad de proporcionar una funcionalidad profunda para respaldar industrias complejas, como los sectores de equipos industriales, automotriz, aeroespacial y de defensa, alimentos y bebidas, moda y distribución mayorista, junto con una gestión financiera capaz. suite.

## Precauciones

- **Soporte técnico:** las interacciones de Gartner con los clientes de Infor indican que el soporte de su producto, aunque mejoró, no está consistentemente al alto nivel que se espera de un proveedor de SaaS en la nube.
- **Asociaciones de servicios de aplicaciones:** en comparación con otros líderes en este Cuadrante Mágico, Infor tiene menos acuerdos de socios de servicios de aplicaciones para respaldar su crecimiento global. Infor ha desarrollado relaciones con varios integradores de sistemas globales, pero los posibles clientes deben verificar las limitaciones de recursos.
- **Flexibilidad de contratación y concesión de licencias:** aunque Infor ahora ofrece contratación en una sola métrica empresarial, la concesión de licencias para la suite ERP puede resultar difícil en ocasiones para organizaciones con múltiples líneas de negocio.

## Microsoft

Microsoft es líder en este Cuadrante Mágico. Ofrece Microsoft Dynamics 365 Supply Chain Management junto con Microsoft Dynamics 365 Finance como una solución ERP integrada. Dynamics 365 es adecuado para empresas medianas, grandes y globales que necesitan capacidades regionales y de la industria altamente específicas. Las organizaciones medianas y grandes de fabricación, CPG y minoristas que requieren especialización en la industria deben considerar Microsoft, junto con su gran ecosistema de socios y soluciones ISV. Las innovaciones en la hoja de ruta de Microsoft incluyen planificación de demanda colaborativa habilitada para IA, capacidades de sostenibilidad para cadenas de suministro y capacidades relacionadas con datos, IA/ML y procesos de toma de decisiones.

## Fortalezas

- **Plataforma en la nube y aplicaciones de Microsoft:** Microsoft Dynamics 365 se ejecuta en la nube de Microsoft Azure. Esto permite a los clientes usar Microsoft Power Platform para análisis a través de Power BI, extensiones de código bajo a través de Power Apps, administración de datos a través de Dataverse e hiperautomatización a través de Power Automate. Además, Dynamics 365 tiene integraciones directas con aplicaciones de Microsoft Office 365 como Excel y Teams.
- **Extensibilidad:** Microsoft Dynamics 365 tiene más de 5000 puntos de extensibilidad para desarrolladores y socios ISV. Esto permite a los clientes desarrollar procesos comerciales diferenciados e innovadores más allá de la configuración estándar dentro de Dynamics 365, al tiempo que mantienen la integridad de estos procesos cuando Microsoft lanza una nueva funcionalidad.
- **Oferta de estrategia ERP de dos niveles y para grandes empresas:** las tasas de adopción de Microsoft Dynamics 365 por parte de los clientes continúan creciendo rápidamente, incluso entre las grandes empresas. Microsoft también posiciona a

Con la colaboración de:

Dynamics 365 como una solución líder para empresas complejas y globales que necesitan localizaciones específicas al adoptar una estrategia ERP de dos o múltiples niveles.

### Precauciones

- **Compatibilidad con requisitos de fabricación complejos:** aunque las ventas de Microsoft a grandes organizaciones están creciendo, aquellas con requisitos de fabricación complejos deben asegurarse de que la solución de este proveedor pueda cumplir con sus requisitos comerciales. Las conversaciones con los usuarios del servicio de consulta de clientes de Gartner identifican esto como un punto de preocupación.
- **Capacidades financieras:** Microsoft Dynamics 365 tiene sólidas capacidades administrativas, en particular para las finanzas, pero, sin embargo, es más débil en esta área que otros proveedores con los que compite para empresas grandes y globales. Aunque tiene integración con una solución de análisis líder en el mercado (Power BI), Dynamics 365 actualmente tiene capacidades limitadas de planificación financiera y cierre financiero, aunque se espera que las innovaciones cierren esta brecha.
- **Calidad de la implementación:** los usuarios del servicio de consulta de clientes de Gartner señalan preocupaciones sobre la implementación y la integración de Microsoft Dynamics 365. Microsoft depende de una gran población de revendedores e ISV para interactuar con los clientes. Esto puede generar grandes diferencias en la calidad de la experiencia para los servicios de implementación y al integrar productos que no son de Microsoft. Los clientes potenciales deben evaluar múltiples socios de implementación al considerar la implementación de Dynamics 365.

### Oracle (ERP en la nube Fusion)

Oracle es líder en este Cuadrante Mágico con Oracle Fusion Cloud ERP. Esta es una solución altamente configurable para empresas medianas y grandes con clientes globales en América, EMEA y Asia/Pacífico. Proporciona un conjunto integrado de capacidades ERP operativas administrativas y logísticas respaldadas por un modelo de datos común. Es adecuado para empresas que necesitan un conjunto integral de capacidades para procesos comerciales complejos de cadena de suministro, fabricación y finanzas. Oracle Fusion Cloud ERP se gestiona en los centros de datos de Oracle. Se espera que las innovaciones futuras incluyan el lanzamiento continuo de capacidades adicionales específicas de la industria, incluidas más capacidades de IA de la cadena de suministro digital e Internet de las cosas, y una experiencia de usuario sustancialmente nueva.

### Fortalezas

- **Amplitud de la suite:** Oracle Fusion Cloud ERP obtiene un puntaje alto por su amplitud de capacidades, que cubre fabricación media y compleja, distribución, finanzas, compras y HCM<sup>7</sup>.
- **Alcance y escala global:** Oracle Fusion Cloud ERP está dirigido a organizaciones grandes y globales y es muy capaz de hacerlo. Oracle tiene una amplia red de socios de implementación en todo el mundo. Oracle Fusion Cloud ERP está disponible en el idioma local, la moneda y el soporte normativo en la mayoría de los países.

---

<sup>7</sup> Human Capital Management (Gestión del capital humano)

- **IA y ML integrados y análisis:** el modelo de datos único de Oracle Fusion Cloud ERP es la base para los procesos comerciales integrados, con IA y ML integrados en toda la solución para la automatización. En combinación con sus capacidades de análisis, la solución puede proporcionar datos en tiempo real para una toma de decisiones mejorada.

## Precauciones

- **Implementación:** las capacidades profundas de Oracle Fusion Cloud ERP pueden generar complejidad en la implementación y hacer que sea un desafío mantenerse al día con las actualizaciones trimestrales. Los clientes, junto con sus socios de implementación, deben asegurarse de contar con programas sólidos de adopción de innovaciones y gestión de cambios durante la implementación y después de la puesta en marcha.
- **Integración entre soluciones:** los clientes a veces informan desafíos al integrar Oracle Fusion Cloud ERP con otras soluciones locales o en la nube dentro de su cartera de aplicaciones. Al implementar Oracle Fusion Cloud ERP, los clientes deben evaluar el diseño de la solución de extremo a extremo para garantizar la compatibilidad al operar en un entorno híbrido.
- **Interfaz de usuario:** los comentarios de los clientes indican el deseo de mejorar la navegación del módulo, la funcionalidad de búsqueda y la experiencia de la aplicación móvil. Oracle se está moviendo rápidamente para abordar esto con su sistema de diseño Redwood, que ofrece una experiencia de usuario mejorada en toda su cartera de aplicaciones.

## Oracle (NetSuite)

Oracle es un Visionario en este Cuadrante Mágico con NetSuite, que se vende principalmente a empresas medianas pero tiene una amplia presencia global. Sus funciones ERP brindan capacidades ERP administrativas básicas además de capacidades operativas para industrias, incluida la fabricación discreta y de procesos, la distribución mayorista y minorista. NetSuite se administra en los centros de datos de Oracle. Los clientes medianos de distribución y fabricación que buscan una única solución de paquete ERP deben considerar NetSuite. Se espera que las futuras áreas de innovación incluyan el desarrollo continuo de capacidades de colaboración de la cadena de suministro autónoma y capacidades extendidas de planificación y análisis (xP&A).

## Fortalezas

- **Amplitud de capacidades funcionales:** NetSuite de Oracle ha sido adoptado por miles de clientes centrados en productos porque es una suite bien integrada con una amplia gama de capacidades ERP, como la capacidad de integrarse con cientos de aplicaciones de terceros. También ha mejorado sustancialmente el análisis y la visualización de datos.
- **Facilidad de adopción y configuración:** hay un programa de implementación rápida para NetSuite llamado SuiteSuccess, que adopta un enfoque de plantilla preconstruido para la implementación. Permite que una organización adopte y comience a usar rápidamente NetSuite y luego realice cambios de configuración de seguimiento. Los usuarios del servicio de consulta de clientes de Gartner han elogiado la capacidad de configuración y extensibilidad de NetSuite cuando se requiere personalización.

Con la colaboración de:

- **Mejora continua:** NetSuite ofrece investigación específica de la industria, evaluación comparativa y mejoras de rendimiento. Con más de 30.000 clientes que ejecutan NetSuite, Oracle tiene un conjunto sustancial de datos de evaluación comparativa que ha incorporado a prácticas líderes por función e industria.

### Precauciones

- **Enfoque en el mercado medio:** las actividades de marketing y ventas NetSuite de Oracle están dirigidas a organizaciones pequeñas y medianas (para organizaciones más grandes, Oracle ofrece Oracle Fusion Cloud ERP). Aunque NetSuite tiene capacidades de ERP SaaS para grandes empresas, el porcentaje de organizaciones con más de mil millones de dólares en ingresos anuales que lo utilizan como su suite ERP principal es menor como porcentaje de su base total de clientes.
- **Adopción por parte de clientes de fabricación compleja y de procesos:** aunque proporciona nuevas capacidades para la fabricación de procesos, NetSuite tiene una adopción limitada dentro de las grandes empresas que persiguen estilos de fabricación multimodo y orientados a procesos.
- **Precios:** los precios de NetSuite de Oracle para un gran número de usuarios son relativamente altos para su mercado objetivo de medianas empresas. Oracle ofrece varios esquemas de licencias de NetSuite para diferentes tamaños, infraestructura y niveles de soporte. Si bien este enfoque brinda cierta flexibilidad a los clientes, también puede resultar en costos más altos.

### Plex Systems

Plex Systems, una empresa de Rockwell Automation, es un *player* de nicho en este Cuadrante Mágico. El producto evaluado es Plex Smart Manufacturing Platform, que se entrega en un entorno de nube de múltiples usuarios. Las principales industrias de Plex incluyen la automoción, la alimentación y las bebidas, la formación de metales de precisión, los plásticos y el caucho, la fabricación industrial, la tecnología y la electrónica, y la industria aeroespacial. Se espera que las innovaciones futuras incluyan la expansión de productos para servir mejor a las empresas globales. También es probable que Plex amplíe su ecosistema, extienda los modos de fabricación que admite y aproveche al máximo su reciente adquisición por parte de Rockwell Automation. Plex debe ser considerado por empresas medianas que se enfocan en procesos de fabricación moderados y por lotes, así como por empresas más grandes que buscan optimizar las operaciones de la planta.

### Fortalezas

- **Entrega en la nube:** Plex tiene una larga historia de proporcionar ERP operativo a través de un modelo de entrega en la nube de múltiples inquilinos. Las interacciones de Gartner con los clientes de Plex indican un alto grado de satisfacción con su capacidad para admitir ERP en la nube.
- **Capacidades de fabricación:** Plex ofrece capacidades del sistema de ejecución de fabricación como parte de su suite ERP integrada. Los clientes de fabricación mediana pueden beneficiarse de este enfoque de instancia única.
- **Gestión del ciclo de vida del producto:** la suite ERP de Plex ha demostrado una fortaleza nativa en PLM. Su plataforma también se integra con aplicaciones de ciclo de vida de productos de terceros.

### Precauciones

Con la colaboración de:



- **Presencia fuera de América del Norte:** aunque Plex ha crecido recientemente en EMEA y Asia/Pacífico, el segmento más grande de su base de clientes se encuentra en América del Norte. Sin embargo, Plex espera utilizar su reciente adquisición por parte de Rockwell Automation, un proveedor global, para acelerar su entrada en los mercados internacionales.
- **Fabricación altamente regulada:** Plex no ha logrado una adopción significativa por parte de organizaciones de fabricación altamente reguladas más allá de las industrias en las que se enfoca.
- **Adopción de grandes empresas:** las grandes empresas que utilizan Plex como su suite de ERP empresarial principal representan solo un porcentaje muy pequeño de la base de clientes de Plex. La gran mayoría de los clientes de Plex son organizaciones pequeñas o medianas. Las empresas más grandes suelen utilizar Plex en un entorno de paisaje ERP de múltiples proveedores y dos niveles.

## Priority

Priority es un *player* de nicho en este Cuadrante Mágico. El producto evaluado es Priority Cloud ERP, que ofrece capacidades ERP administrativas generales y operativas de modelo mixto. Priority ha tenido éxito principalmente con pequeñas y medianas empresas en EMEA, aunque también tiene una oficina de ventas en los EE. UU. Priority atrae a empresas que pueden desconfiar del costo y la complejidad del sistema de un gran proveedor. Los clientes de fabricación mediana deben considerar Priority cuando busquen una única suite ERP SaaS con sólidas capacidades operativas que complementen las capacidades administrativas. Las innovaciones planificadas incluyen mejoras adicionales en las configuraciones de sistemas automatizados con las mejores prácticas de la industria, un centro de automatización y mejoras en los análisis.

## Fortalezas

- **Capacidades operativas de propósito general para una gama de estilos de fabricación:** Priority ofrece una solución SaaS de un solo arrendatario con capacidades para gestionar la fabricación, la fabricación por procesos, la distribución y la fabricación basada en proyectos.
- **Rendimiento para las PYMES en EMEA:** Priority se ha desempeñado bien en ganar clientes de fabricación de PYMES conscientes de los costos en EMEA, la región en la que tiene su sede. Sus clientes informan altos niveles de satisfacción con la relación calidad-precio que ofrece su suite SaaS.
- **Integración de la suite:** la suite de Priority incluye capacidades administrativas y operativas en una sola línea de código, junto con la flexibilidad para integrar aplicaciones de terceros. Priority ha demostrado flujos de trabajo integrados para pequeñas y medianas empresas de fabricación que favorecen un enfoque de suite única.

## Precauciones

- **Soporte:** los usuarios del servicio de consulta de clientes de Gartner indican que las actualizaciones de la documentación y el soporte al cliente de Priority, en particular para las nuevas funciones y los problemas técnicos, pueden ser inconsistentes.
- **Socios de implementación:** Priority persigue una estrategia de ventas impulsada por el canal. Aunque Priority proporciona servicios de implementación, la mayoría de los clientes eligen comprometerse con sus socios de canal cuando compran e

Con la colaboración de:

implementan su producto. Los socios de canal brindan capacidades adicionales para el producto de Priority, pero también agregan costos.

- **Localizaciones:** en comparación con otros proveedores en este Cuadrante Mágico, Priority tiene la menor cantidad de localizaciones integrales nativas de un producto SaaS. La prioridad depende de los socios de canal para proporcionar capacidades de localización específicas, un enfoque que puede obstaculizar a los clientes que necesitan operar más allá de su región de origen.

## QAD

QAD es un Visionario en este Cuadrante Mágico. El conjunto de productos QAD Adaptive ERP proporciona capacidades ERP administrativas y operativas en una sola plataforma, con análisis entregados a través de una asociación con Logi Analytics. QAD se dirige principalmente a seis sectores de fabricación: automotriz, productos de consumo, alimentos y bebidas, alta tecnología, industrial y ciencias de la vida. Las medianas empresas de fabricación (incluidas las que tienen presencia mundial) en esos sectores deberían considerar QAD Adaptive ERP. QAD fue adquirida por Thoma Bravo en noviembre de 2021, momento en el que QAD dejó de ser una empresa que cotiza en bolsa. Las innovaciones en la hoja de ruta de QAD se centran en integrar adquisiciones recientes y mantener la modularidad de la solución.

## Fortalezas

- **Capacidades de fabricación específicas de la industria:** QAD Adaptive ERP contiene capacidades únicas de planificación y ejecución específicas de la industria para organizaciones de fabricación automotriz, de productos de consumo, de alimentos y bebidas y de alta tecnología. Los clientes de esas industrias confirman que las capacidades de fabricación proporcionadas por QAD brindan valor.
- **Implementación sencilla y facilidad de personalización:** los usuarios del servicio de consulta de clientes de Gartner indican que QAD Adaptive ERP es fácil de implementar debido a su arquitectura modular, que requiere una capacitación mínima. También tienen en cuenta la facilidad de configuración y extensión de la solución en sus decisiones de selección.
- **Integración:** QAD Adaptive ERP permite un alto grado de integración con plataformas iPaaS, aplicaciones de terceros, dispositivos y fuentes de datos para componer flujos de trabajo y capacidades. QAD ofrece una opción para alojar su solución en los principales servicios de nube pública, como los de AWS, IBM (IBM Cloud) y Google (Google Cloud Platform), lo que debería mejorar aún más sus capacidades de integración.

## Precauciones

- **Capacidades para fabricantes con procesos complejos:** con QAD Adaptive ERP dirigido a solo seis industrias, tiene relativamente pocas capacidades y una adopción muy baja por parte de los clientes que buscan respaldar la fabricación intensiva en proyectos o activos en una sola suite ERP.
- **Adopción fuera de América del Norte y EMEA:** aunque QAD ha localizado su oferta para 66 países, solo un porcentaje muy bajo de sus ingresos en la nube proviene de clientes en América Latina y Asia/Pacífico.
- **Capacidades administrativas de ERP:** aunque QAD tiene sólidas capacidades operativas de ERP y de fabricación, sus capacidades HCM (para la gestión de la fuerza

Con la colaboración de:



laboral) y financieras, si bien son sólidas, no son tan capaces como las de otros proveedores líderes de ERP.

## SAVIA

SAP es líder en este Cuadrante Mágico. Existen varios modelos de implementación para SAP S/4HANA, pero para este Cuadrante Mágico evaluamos solo SAP S/4HANA Cloud (otras opciones de implementación, no evaluadas aquí, incluyen SAP S/4HANA Cloud, edición privada y la versión local de SAP S/4 HANA). SAP S/4HANA Cloud tiene un conjunto de funciones diferente, en comparación con las otras versiones de SAP ERP. SAP S/4HANA Cloud es adecuado para organizaciones que necesitan un conjunto integral de capacidades para procesos comerciales complejos de cadena de suministro, fabricación y finanzas. Se espera que las innovaciones futuras incluyan mejoras continuas en la cadena de suministro y las capacidades de producción, y la incorporación de capacidades de sostenibilidad dentro de la solución.

## Fortalezas

- **Experiencia empresarial y de la industria:** la experiencia de SAP con soluciones globales específicas de la empresa y la industria se ha trasladado a SAP S/4HANA Cloud. SAP lanzó recientemente su oferta Industry Cloud, que proporcionará una variedad de capacidades proporcionadas por SAP y socios para industrias específicas que funcionan en conjunto con SAP S/4HANA Cloud.
- **Capacidades de la plataforma tecnológica:** SAP S/4HANA Cloud se utiliza junto con Business Technology Platform de SAP, que brinda una variedad de servicios, como análisis de datos, AI/ML, automatización de procesos y desarrollo de aplicaciones.
- **Análisis:** SAP S/4HANA Cloud tiene capacidades analíticas integradas, tanto dentro de su solución ERP como dentro de soluciones auxiliares como SAP Integrated Business Planning para la planificación de la cadena de suministro y SAP Analytics Cloud para visualización de datos y planificación y análisis ampliados.

## Precauciones

- **Múltiples opciones de implementación:** las tasas de adopción de SAP S/4HANA Cloud por parte de los clientes son bajas, en comparación con las otras opciones de implementación disponibles. Los clientes pueden estar confundidos acerca del mejor enfoque para adoptar SAP ERP, particularmente dado que SAP S/4HANA Cloud tiene capacidades diferentes y su conjunto de características más optimizadas está diseñado para implementaciones de clientes "greenfield", mientras que las otras opciones de implementación de SAP ERP, incluido SAP S/4HANA Cloud, edición privada, es más flexible y, por lo general, está destinado a la base de clientes instalada actual de SAP. Estas opciones de implementación vienen con una variedad de diferentes licencias y variaciones de precios, lo que dificulta determinar costos comparables.
- **Desafíos del caso de negocios para los clientes existentes:** una cantidad significativa de clientes establecidos de SAP ERP todavía están esperando para decidir si migrarán a SAP S/4HANA. SAP S/4HANA Cloud se ha adoptado solo para implementaciones "greenfield" por parte de clientes que buscan ejecutar programas sustanciales de transformación digital. Pero para aquellos que desean mantener intactos sus datos y procesos comerciales generales existentes, el caso comercial para adoptar SAP S/4HANA Cloud podría ser un desafío (sin embargo, los clientes de otros proveedores también enfrentan problemas similares).

Con la colaboración de:

- **Interacción y soporte del proveedor:** los usuarios del servicio de consulta de clientes de Gartner generalmente otorgan a SAP calificaciones comparativamente bajas por su servicio general y la calidad de su soporte técnico y las negociaciones generales del contrato. Los clientes de Gartner ven a SAP como un proveedor costoso que requiere una gestión y supervisión complejas, y comparativamente pocos de aquellos con quienes Gartner ha tenido tratos están dispuestos a recomendarlo a otros.

#### 1.6.2. ERPs en la nube para empresas centradas en servicios

De igual manera, Gartner selecciona un conjunto de herramientas centradas en empresas de servicios (algunas herramientas coinciden con las seleccionadas para empresas centradas en producto). En este informe se indica que el 40% de las empresas confiarán en este tipo de soluciones en 2026.

Principalmente se evalúan las siguientes características:

- **Funcionalidad del sistema de gestión financiera (FMS)**
- **Order-to-cash (O2C):** desde CPQ hasta las actividades de cobro de efectivo
- **Procure to pay (P2P):** debe incluir compras electrónicas, automatización de facturas AP, colaboración con proveedores y pagos.
- **Gestión del capital humano (HCM):** debe incluir al menos capacidades administrativas de recursos humanos, como la gestión de datos básicos de recursos humanos, las transacciones del ciclo de vida de los empleados y la gestión de puestos.
- **Otro ERP administrativo:** para apoyar a las industrias centradas en los servicios, como la gestión de proyectos (para capacidades centradas en proyectos), la planificación y el análisis extendidos (xP&A) y la gestión de arrendamientos inmobiliarios.

Con la colaboración de:



Ilustración 2: Cuadrante mágico de ERP en la nube para empresas centradas en servicios - Fuente: Gartner (julio 2022)

A continuación, se muestra un extracto del informe en el que se establecen los puntos fuertes y las consideraciones a tener en cuenta en cada una de las soluciones analizadas<sup>8</sup>.

## Puntos fuertes y precauciones del proveedor

### FinancialForce

FinancialForce es un *player* de nicho en este cuadrante mágico. El producto se originó en 2009, proporcionando una solución global de mercado medio bajo. La mayoría de sus clientes se encuentran en América, seguidos por EMEA y un porcentaje mucho menor en Asia/Pacífico (APAC). FinancialForce ofrece precios a la carta, así como modelos de precios agrupados, y la mayoría de sus clientes utilizan precios basados en el usuario nombrado. Es una solución SaaS en la nube 100% administrada, pero también incluye configuraciones locales en sus licencias

<sup>8</sup> Fuente: Gartner Magic Quadrant for Cloud ERP for Service-Centric Enterprises  
Published 12 July 2022

SaaS, proporcionadas por los centros de datos de Salesforce. FinancialForce depende en gran medida de las soluciones de los socios para sus capacidades operativas y de recursos humanos; Sin embargo, los módulos financieros son principalmente soluciones desarrolladas internamente. FinancialForce normalmente ofrece más de tres actualizaciones por año.

#### Fortalezas

1. **Capacidades del proyecto:** FinancialForce proporciona una sólida integración de los proyectos con las finanzas básicas. Además, la contabilidad de proyectos de la solución, así como la integración con FinancialForce Billing Central y otros componentes financieros básicos, proporcionan una sólida propuesta de valor para una organización basada en proyectos.
2. **Estrategia de socios de recursos humanos:** Si bien carece de capacidades nativas de recursos humanos, FinancialForce ha adoptado una estrategia de socios y ofrece soluciones "listas para usar". Además, FinancialForce hace uso de datos de habilidades de los empleados que podrían usarse para informar la gestión y planificación de habilidades.
3. **Adquisición nativa:** la solución de compras admite compras de forma nativa. La compañía tiene compras básicas de autoservicio para bienes y servicios y flujos de trabajo de aprobación a través de su espacio de trabajo para compradores. También incluye un portal de proveedores para ver pedidos y enviar facturas.

#### Precauciones

1. **Sin capacidades nativas de recursos humanos:** FinancialForce no tiene capacidad nativa de recursos humanos y solo es adecuado para su uso junto con un sistema de recursos humanos entregado por un proveedor separado. No proporciona una solución de recursos humanos o HCM, lo cual es limitante para las organizaciones que buscan una solución ERP integral centrada en el servicio.
2. **Gestión limitada de contratos:** FinancialForce no tiene una solución sólida de gestión de contratos en comparación con otros proveedores, y no cumple completamente con la definición de Gartner de capacidades de extremo a extremo.
3. **Enfoque principalmente de Salesforce:** El enfoque de FinancialForce en los clientes de Salesforce significa que hay un conocimiento limitado de este proveedor y solución más allá de la comunidad y el ecosistema de Salesforce. La desventaja es que los clientes potenciales asumen que necesitarán comprar la plataforma CRM de Salesforce, mientras que no es un requisito real.

#### Infor

Infor es un Visionario en este Cuadrante Mágico. Su enfoque para el ERP centrado en el servicio es a través de tres ofertas principales: Infor CloudSuite Corporate, InforCloudSuite Healthcare e Infor CloudSuite Public Sector. Estos productos se originaron en 2014, proporcionando una solución global de mercado medio a mediano-alto, con la mayoría de sus clientes con ingresos anuales de más de \$ 150 millones y menos de \$ 1.000 millones. La mayoría de sus clientes están casi en la misma posición en las Américas y EMEA, y un porcentaje menor están en APAC. Ofrece solo precios basados en el usuario. Infor CloudSuite, que constituye la base de estos productos, es una solución SaaS en la nube 100% administrada en Amazon Web Services (AWS). Los componentes principales de ERP se entregan como parte de Infor CloudSuites. Los usuarios pueden agregar herramientas de terceros a través de la plataforma del sistema operativo y Marketplace.

Con la colaboración de:

Normalmente, se entregan cinco actualizaciones por año, entregadas simultáneamente a todos los usuarios.

### Fortalezas

1. **HCM integral:** Infor CloudSuite HCM ofrece un producto integral para su uso por sus industrias objetivo clave, como la atención médica. Infor ofrece capacidades robustas y nativas de gestión de la fuerza laboral (WFM). Junto con las sólidas configuraciones de la industria, Infor CloudSuite es una herramienta poderosa para sus industrias objetivo.
2. **Vertical robusta y FMS:** Los productos Infor CloudSuite apuntan a la conversión de la gran base heredada de clientes de Infor Lawson en sus verticales objetivo (por ejemplo, salud y educación). El producto incluye una funcionalidad muy robusta para FMS.
3. **Capacidades nativas de adquisición:** Infor incluye funcionalidad nativa que abarca todo el proceso de abastecimiento a pago a través de su solución Financials & Supply Management. También incluye un portal de proveedores para responder a ofertas de abastecimiento, ver órdenes de compra y enviar facturas.

### Precauciones

1. **Inconsistencias en la funcionalidad de compras:** La percepción de Gartner es que las pantallas del sistema parecían un poco inconexas, como si un usuario tuviera que ir a múltiples módulos para completar todo el proceso P2P. El escaneo de facturas de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) fue un buen ejemplo de la complejidad que debe abordarse en un rediseño de este proceso.
2. **Capacidades O2C promedio:** Infor no ofrece diferenciación en su capacidad O2C en comparación con sus competidores en este Cuadrante Mágico. Otros han demostrado capacidades más avanzadas en sus productos en la nube.
3. **Percepción:** Muchos profesionales de finanzas han trabajado con Infor Lawson (el producto del que ha surgido) pero no son conscientes de los recientes desarrollos en la capacidad de Infor. Infor tiene la capacidad de proporcionar una integración extendida con xP&A y finanzas centrales, y debería ser más agresiva en proporcionar capacidad adicional para lograr esta visión.

### Microsoft (Dynamics 365)

Microsoft Dynamics 365 es un visionario en este cuadrante mágico. El producto se originó en 2016, proporcionando una solución global de mercado medio a medio a nivel 1, con la mayoría de sus clientes en el mercado medio y el resto en empresas más grandes. La mayoría de sus clientes se encuentran casi por igual en EMEA, con las Américas en segundo lugar, y un porcentaje menor en APAC. Ofrece solo precios basados en el usuario, con diferentes niveles para los tipos de usuario (usuario designado y dispositivo compartido). Es principalmente una solución SaaS en la nube administrada hospedada como un servicio administrado por Microsoft y sus socios, pero también ofrece, en menor medida, configuraciones locales. La mayoría de sus clientes centrados en el servicio se encuentran en verticales mencionados en este análisis. Dynamics 365 se integra con soluciones de socios para capacidades operativas; sin embargo, muchos de sus componentes ERP se obtienen internamente. Normalmente, se entregan ocho actualizaciones al año, y los usuarios deben estar dentro de dos Service Pack de la última versión.

Con la colaboración de:

## Fortalezas

1. **Capacidades de FMS de nivel 1:** A menudo vemos a Microsoft competir contra soluciones centradas en el segmento grande y global del mercado, y vemos que es un competidor de nivel 1. El proveedor ofrece una amplia solución de gestión financiera central para organizaciones medianas y grandes que está bien integrada con las aplicaciones de participación del cliente de Microsoft Dynamics 365, Office 365 y Power Platform.
2. **Enfoque de integración de recursos humanos:** el módulo de recursos humanos de Microsoft Dynamics 365 ofrece cierta capacidad nativa de recursos humanos y se teje en el uso de otros productos de Microsoft, como LinkedIn, Teams y Viva. La solución de recursos humanos es una opción lógica para organizaciones pequeñas y/o de baja complejidad con una mayor inversión en herramientas de Microsoft.
3. **Huella de compras:** Dynamics 365 proporciona capacidades de adquisición para comprar productos o servicios, a través de catálogos de compras, catálogos de proveedores o catálogos externos, según las categorías de compras y las políticas de adquisición para adquisiciones directas e indirectas. El análisis avanzado de gastos está disponible a través de su adquisición de Suplari en julio de 2021.

## Precauciones

1. **Brechas en recursos humanos:** El producto Dynamics 365 tiene importantes brechas funcionales para las funciones de nómina, reclutamiento, gestión de carrera y sucesión, gestión de la fuerza laboral, planificación de la fuerza laboral y gestión integrada de servicios de recursos humanos. Además, el producto está relativamente poco probado en el mercado de grandes empresas (por encima de las organizaciones con 1.000 empleados).
2. **Funcionalidad de adquisición móvil:** la funcionalidad móvil (por ejemplo, recepción y aprobaciones) requiere la creación de una aplicación con Microsoft Power Apps y no se admite de forma nativa. La perforación de catálogos requiere transferir un carro de compras del catálogo de proveedores a Dynamics 365 en lugar de tener un solo carrito para un flujo de trabajo integrado.
3. **Confusión del cliente con el producto Business Central:** Aunque la solución Microsoft Dynamics 365 Business Central (anteriormente NAV o Navision) se centra en el mercado medio bajo, vemos confusión en el mercado entre ese producto y Dynamics 365 Finance. Muchas organizaciones con un enfoque de reducción de costos desean buscar Microsoft Dynamics Business Central, mientras que Dynamics 365 Finance puede ser una mejor opción funcional. Microsoft debe centrar sus iniciativas de ventas y marketing en este tema para aclarar la confusión.

## Microsoft (Dynamics 365 Business Central)

Microsoft Dynamics 365 Business Central es un jugador de nicho en el cuadrante mágico. Microsoft Dynamics 365 Business Central se originó en 2018, proporcionando una solución global de mercado medio-bajo, con clientes en América, EMEA y APAC con ingresos anuales de menos de \$ 150 millones. Utiliza un enfoque de precios de usuario designado basado en suscripción. Dynamics 365 Business Central se basa únicamente en implementaciones de socios. Es una solución en la nube 100% administrada, pero también incluye configuraciones locales en sus licencias SaaS, entregadas desde los centros de datos de Microsoft 365. Dynamics 365 Business Central depende en gran medida de las soluciones de asociados disponibles en Microsoft AppSource para sus capacidades operativas y de recursos humanos;

Con la colaboración de:



Sin embargo, las capacidades financieras son nativas en el producto. Hay dos mejoras mayores y 10 menores por año; Los clientes pueden elegir la fecha de actualización dentro de un período de gracia. La mayoría de las actualizaciones se realizan dentro de un mes de la implementación y tardan menos de 30 minutos en completarse.

### Fortalezas

1. **Enfoque en el mercado medio bajo:** Dynamics 365 Business Central tiene un conjunto bien integrado de capacidades de administración financiera internas para organizaciones del mercado medio bajo que se pueden ampliar a través de integraciones de socios. Sus análisis aprovechan las capacidades de Microsoft, como Power BI, en el que se basan los análisis prediseñados.
2. **Impulso:** El producto está viendo una creciente penetración en el mercado a medida que los usuarios se actualizan de soluciones de contabilidad más básicas, así como el impulso de las organizaciones que consideran la solución a medida que simplifican los procesos de ERP.
3. **Integraciones de recursos humanos:** El producto tiene capacidad de incorporación nativa y tiene asociaciones e integraciones preconstruidas con Ceridian, ADP e Intuit (QuickBooks).

### Precauciones

1. **O2C limitado:** Dynamics 365 Business Central tiene muy poco en términos de funcionalidad para organizaciones con más de 150 millones de dólares en ingresos anuales que tienen más complejidad.
  2. **Recursos humanos limitados:** Microsoft Dynamics 365 Business Central tiene una capacidad de recursos humanos nativa limitada y solo es adecuado para su uso por organizaciones pequeñas o de baja complejidad que buscan un sistema ligero de registro para recursos humanos. El producto no tiene capacidades nativas de nómina, gestión del talento, gestión de la fuerza laboral y gestión de servicios de recursos humanos, y depende de las soluciones de socios disponibles en AppSource.
- **Adquisición limitada:** El proceso de creación indirecta de órdenes de compra se basa en formularios y requiere la entrada manual de datos. No hay compras por catálogo, capacidades de compra guiada o una creación automatizada de órdenes de compra.

### Oracle (Fusion Cloud ERP)

Oracle Fusion Cloud ERP es líder en este mercado. Oracle Fusion Cloud ERP se originó en 2013, proporcionando una solución global altamente configurable para organizaciones de nivel 1 y medias altas, con clientes globales en América, EMEA y APAC. El programa de socios en la nube de Oracle tiene una sólida red de socios para implementaciones, y Oracle también tiene un equipo de implementación interno. Oracle Fusion Cloud ERP es una solución de nube 100% administrada que se ejecuta en centros de datos de Oracle. El producto es una solución extensa que cubre las capacidades de ERP descritas en la sección Definición / Descripción del mercado de este documento, al tiempo que está abierto a soluciones de terceros para aquellos que buscan una arquitectura más componible. Se entregan cuatro actualizaciones por año.

### Fortalezas

Con la colaboración de:

1. **Recursos humanos sólidos:** Oracle Fusion Cloud HCM es una herramienta sólida para recursos humanos. Es moderno y flexible, por lo que es una buena opción para organizaciones más grandes y complejas. También tiene fuertes capacidades nativas de gestión del talento, junto con la innovación reciente en forma de "Viajes" para la gestión personalizada del ciclo de vida de los empleados.
2. **Finanzas maduras y O2C:** Oracle ofrece una gestión financiera en la nube madura y capacidades O2C, junto con una hoja de ruta de innovación visionaria, y proporciona una funcionalidad líder en su producto actual. El enfoque de sus capacidades de IA es proporcionar hiperautomatización, buscando abordar operaciones sin contacto y una capacidad de cierre continuo. Oracle tiene un amplio conjunto de xP&A y capacidades de cierre financiero en su suite Enterprise Performance Management (EPM).
3. **Amplias capacidades de compra:** Oracle Fusion Cloud Procurement se centra en proporcionar P2P como parte de una estrategia ERP más amplia que respalda el gasto directo, indirecto y de servicio. Oracle Fusion Cloud Procurement está integrado con las soluciones de gestión de la cadena de suministro de Oracle (por ejemplo, inventario, cálculo de costes, fabricación, mantenimiento, planificación de la cadena de suministro y gestión de pedidos), lo que la convierte en una opción sólida como solución única para gestionar el gasto directo e indirecto.

## Precauciones

1. **Implementaciones de recursos humanos:** Las variaciones en los enfoques y la experiencia de implementación de los socios de SI pueden resultar en una implementación altamente efectiva o dejar el producto abarrotado. Oracle también ofrece capacidades de gestión de la fuerza laboral nativa más débiles que otras soluciones de la competencia y tiene asociaciones formales limitadas para aumentar las funciones y servicios de recursos humanos en comparación con otros proveedores en este Cuadrante Mágico.
2. **Socios de compras limitados:** Oracle tiene muy pocas asociaciones para ampliar su solución de adquisiciones. Por ejemplo, es bastante común que un proveedor de compras tenga socios preconectados que proporcionen datos de riesgo, sostenibilidad y diversidad del proveedor.
3. **Complejidad de la actualización posterior a la puesta en marcha:** Oracle proporciona actualizaciones trimestrales a sus productos cada año; por lo tanto, las pruebas de regresión, la implementación de nuevas características y las actividades circundantes no deben subestimarse. Oracle proporciona un enfoque de inclusión voluntaria en el que las nuevas funciones se entregan habilitadas o deshabilitadas. Los clientes deben revisar las nuevas funciones y verificar el estado de Opt-In para asegurarse de que respaldarán su negocio.

## Oracle (NetSuite)

Oracle NetSuite es líder en este mercado. Oracle NetSuite se originó en 1998, proporcionando una solución global de mercado medio, y la mayoría de sus clientes son de mercado medio-bajo, consistente con el posicionamiento de Oracle del producto dentro de su cartera. La mayoría de sus clientes se encuentran en las Américas, seguidos por EMEA y APAC. Ofrece una suscripción mensual con un precio base de plataforma, precios de módulos y precios basados en usuarios nombrados. Es una solución SaaS en la nube 100% administrada que se ejecuta en centros de datos de Oracle. Sus clientes están bien distribuidos en las verticales estudiadas en esta investigación. Oracle NetSuite tiene una funcionalidad sólida para ERP centrado en el servicio que utiliza componentes desarrollados internamente; sin embargo, tiene asociaciones

Con la colaboración de:



para una mayor funcionalidad en O2C<sup>9</sup>, recursos humanos y adquisiciones. Dos actualizaciones se entregan automáticamente a los usuarios por año.

### Fortalezas

1. **Características del mercado superior:** Si bien NetSuite se dirige a la mediana empresa (MSE), muchas de sus características son similares a la funcionalidad robusta que se encuentra en las soluciones dirigidas a empresas más grandes. Se centra en proporcionar capacidades de contabilidad continua, incluida la conciliación de cuentas, la contabilidad entre compañías, las tareas de período, las acumulaciones inteligentes y el análisis financiero, incluido el cambio de marca del producto EPM de Oracle a NetSuite Planning and Budgeting.
2. **Presencia global:** NetSuite tiene una fuerte presencia global. NetSuite ofrece un ecosistema amplio y en expansión de socios revendedores capaces de respaldar la solución, incluidos los socios de soluciones que tienen sus propias aplicaciones que se integran con NetSuite.
3. **Adquisición:** Oracle NetSuite incluye capacidades básicas de abastecimiento y compra a través de su plataforma SuiteCommerce. Tiene una experiencia de carrito de compras bastante intuitiva. Tiene un fuerte apoyo para la adquisición para apoyar a las tiendas minoristas y franquicias.

### Precauciones

1. **Recursos humanos limitados:** La oferta SuitePeople de NetSuite para recursos humanos aún está surgiendo y solo está disponible en los EE. UU. y el Reino Unido. Los clientes que requieran capacidades de recursos humanos deberán obtener complementos de socios.
2. **Capacidades de compra incompletas de extremo a extremo:** Si bien Oracle NetSuite tiene soporte nativo para P2P, a veces requiere soluciones de socios para cumplir con requisitos más amplios de abastecimiento, gestión de contratos y análisis de gastos.
3. **Costo para MSE:** Los clientes citaron costos más altos para NetSuite que otras soluciones centradas en MSE. Señalaron que los costos aumentan significativamente durante los períodos de renovación. Sin embargo, muchos clientes entienden que el nivel de calidad es alto y la solución es robusta, y reconocen las compensaciones entre costo y capacidad.

### Sage Intacct

Sage Intacct es un jugador de nicho en este cuadrante mágico. El producto se originó en 2000, proporcionando una solución específica para organizaciones de mercado medio-bajo, con clientes principalmente en América del Norte, y tiene una presencia global emergente en países seleccionados. Utiliza un enfoque de usuario concurrente para la fijación de precios. Los revendedores y socios de implementación son clave para la estrategia de Sage Intacct, aprovechando las reventas de valor añadido para el trabajo de implementación que no está en el foco de su propio equipo de servicios profesionales. Los revendedores y socios de implementación son clave para la estrategia de Sage Intacct, aprovechando las reventas de valor añadido para el trabajo de implementación que no está en el foco de su propio equipo de servicios profesionales. Es una solución en la nube 100% administrada. Se centra

---

<sup>9</sup> Order to cash (hace referencia a las actividades del ciclo del cliente, relacionadas con el procesamiento de pedidos)

principalmente en aplicaciones de gestión financiera, incluida una solución de planificación, utilizando soluciones desarrolladas internamente. Otras capacidades están presentes; Sin embargo, confían en las soluciones de los socios en muchas áreas. Se entregan cuatro actualizaciones por año y todas las organizaciones de clientes se actualizan al mismo tiempo.

### Fortalezas

1. **Capacidades financieras avanzadas atípicas de un FMS de mercado medio-bajo:** Sage Intacct tiene una fuerte visión de cómo usar la nube y la nueva tecnología para respaldar las mejoras en los procesos financieros. Esto incluye el uso de IA para eliminar el cierre financiero al permitir una auditoría continua para detectar anomalías y análisis interactivos enriquecidos para visualizar y obtener información en tiempo real sobre el rendimiento financiero y comercial. Sage Intacct tiene su propia solución interna de planificación y análisis financiero (FP&A), Sage Intacct Budgeting and Planning, perfectamente integrada, que también está destinada a empresas medianas.
2. **RRHH y gestión de proyectos:** Sage Intacct es uno de los pocos proveedores de su clase que ofrece capacidad nativa de reclutamiento y aprendizaje. El producto también muestra fortaleza en las capacidades de contabilidad de proyectos.
3. **APIA:** Sage Intacct tiene soporte nativo para la automatización de facturas AP y pagos a proveedores.

### Precauciones

1. **Alcance global limitado:** Sage Intacct tiene una presencia muy limitada fuera de Norteamérica. Los prospectos que evalúen Sage Intacct en Australia, el Reino Unido y Sudáfrica deben hablar con los clientes de referencia locales antes de hacer su selección para asegurarse de que se puedan cumplir sus requisitos de soporte local.
2. **Capacidades limitadas de recursos humanos:** Sage Intacct tiene múltiples integraciones profundas con proveedores de recursos humanos y nómina, pero no tiene capacidad nativa para las siguientes funciones de recursos humanos: nómina, administración de beneficios, gestión de carrera y sucesión, y gestión de servicios de recursos humanos.
3. **Huella de adquisición incompleta:** Sage Intacct no ofrece una solución P2P completa. Las compras se incluyen como parte de las finanzas básicas. La automatización de pagos automatiza el proceso de pago de proveedores utilizando la ingesta de facturas impulsada por IA y opciones de pago totalmente automatizadas. Además, el abastecimiento y la evaluación de proveedores están disponibles a través de soluciones de socios.

### SAP (Business ByDesign)

SAP Business ByDesign es un jugador de nicho en este Cuadrante Mágico. El producto se originó en 2007, proporcionando una solución específica para organizaciones medianas y cierta penetración en organizaciones de nivel 1, con clientes en las Américas, EMEA (mercado más grande) y APAC. Utiliza un enfoque de usuario nominal para la fijación de precios. Los revendedores venden principalmente la estrategia SAP Business ByDesign a través del programa de socios SAP PartnerEdge-Sell en contratos de socios. Es una solución en la nube 100% administrada sin capacidad local. Tiene buenas capacidades internas para aplicaciones de gestión financiera y adquisiciones. Otras capacidades están presentes; Sin embargo, confían en las soluciones de los socios en muchas áreas. Se entregan cuatro actualizaciones por año y todas las organizaciones de clientes se actualizan en el mismo día.

Con la colaboración de:

## Fortalezas

1. **Viabilidad:** SAP Business ByDesign es una solución en la nube establecida con una amplia gama de funcionalidades financieras, buenas capacidades internacionales y fortaleza en servicios profesionales. También es adecuado para la implementación como una solución de dos niveles en grandes organizaciones que utilizan SAP ERP on-premises, incluidas aquellas que requieren multiledger, multimonedas con un alcance global.
2. **Extensibilidad:** SAP ofrece una plataforma HANA subyacente flexible y extensible que permite a los revendedores y proveedores de software independientes crear funcionalidades de extensión y complementos. Su red global de socios ha ayudado a muchas organizaciones a poner en marcha la solución en menos de seis meses.
3. **Impulso:** El producto está viendo una creciente penetración en el mercado a medida que los usuarios se actualizan de soluciones de contabilidad más básicas, así como el impulso de las organizaciones que consideran la solución a medida que simplifican los procesos de ERP.

## Precauciones

1. **HR limited:** SAP Business ByDesign no tiene capacidad nativa para las funciones de RRHH de nómina y gestión de servicios de RRHH. Sin embargo, tiene una integración nativa de la funcionalidad de registro de tiempo y gastos de recursos humanos con los procesos comerciales O2C relevantes para las empresas centradas en el servicio. Los lectores deben considerar las limitaciones en las funciones de recursos humanos ofrecidas en comparación con lo que comúnmente proporcionan los otros proveedores evaluados para esta investigación.
2. **Ambigüedad de SAP S / 4HANA Cloud:** Los clientes notaron que los prospectos se han acercado a SAP con respecto a Business ByDesign, solo para ser referidos a la solución S / 4HANA Cloud de SAP. La estrategia de ventas de SAP Business ByDesign es vender a través de socios. Los clientes deben comprender cuidadosamente cómo la solución cumple con sus requisitos.
3. **Limitaciones de adquisición:** SAP Business ByDesign solo es adecuado para organizaciones pequeñas y medianas, y tiene una importante base de clientes en la industria de servicios profesionales. Tiene una funcionalidad de adquisición nativa muy básica. Las organizaciones deben evaluar las capacidades de adquisición de SAP en relación con sus requisitos.

## SAP (S/4HANA)

SAP S/4HANA Cloud es líder en este Cuadrante Mágico. Si bien hay varios modelos de implementación para SAP S / 4HANA, solo evaluamos SAP S / 4HANA Cloud, que es la oferta de nube pública de SAP, en este Cuadrante Mágico. El producto se originó en 2015, proporcionando una solución específica para organizaciones medianas y organizaciones de nivel 1, con clientes en América, EMEA (mercado más grande) y APAC. SAP S / 4HANA Cloud se vende directamente a los clientes y se vende a través de socios de implementación. SAP S/4HANA Cloud es una solución SaaS en la nube 100% gestionada. Tiene amplias capacidades internas para gestión financiera, O2C, recursos humanos y aplicaciones de adquisición. SAP S/4HANA Cloud, la oferta de nube pública de SAP, tiene un conjunto de características reducido en comparación con SAP S/4HANA Cloud, edición privada.

## Fortalezas

Con la colaboración de:

1. **Visión del producto FMS:** SAP S/4HANA Cloud ofrece una solución global líder para finanzas básicas, que incluye sólidas capacidades de gestión de tesorería y efectivo y contenido de planificación SAP Analytics Cloud (SAC) preconstruido y listo para usar para finanzas centrales integradas en su solución financiera central. SAP Central Finance, capaz de actuar como un centro de cuentas (disponible solo en S/4HANA Cloud, edición privada), proporciona una forma de consolidar otros datos del sistema financiero para una plataforma central de ejecución de procesos.
2. **SAP SuccessFactors HXM Suite:** Este sólido conjunto de soluciones de recursos humanos ofrece capacidades integrales, con un enfoque especial en el cumplimiento global. Estos atributos lo hacen adecuado para organizaciones grandes, globales y complejas. SAP SuccessFactors Employee Central Payroll tiene la mayor cantidad de localizaciones de países de cualquier producto incluido en esta investigación. SAP también está a la vanguardia de la innovación, con nuevas soluciones como SAP SuccessFactors Opportunity Marketplace, que acelera la mejora de las habilidades y mejora la movilidad interna.
3. **Adquisiciones aumentadas con la integración de Ariba:** Algunas capacidades básicas de adquisición son parte del ERP en la nube. Además, SAP proporciona una profunda preintegración en SAP Fieldglass y SAP Ariba e-procurement y soluciones en la nube de la cadena de suministro.

## Precauciones

1. **Arquitectura de SuccessFactors:** En comparación con los productos de los rivales más cercanos de SAP, ciertos aspectos de la funcionalidad de SAP SuccessFactors (por ejemplo, la gestión de la fuerza laboral y la voz del empleado) no son nativos del producto ERP (S/4HANA). Además, estéticamente, algunas de las opciones de diseño no parecen tan fáciles de usar como las de otros proveedores incluidos en esta investigación, aunque esta falta de facilidad de uso se limita solo a ciertas funciones (como la incorporación), en lugar de todo el producto.
2. **Limitaciones de gestión de contratos:** Incluso con SAP Ariba, las capacidades de gestión de contratos son muy limitadas. En cambio, la gestión de contratos se ofrece a través de su asociación con Icertis. Los análisis parecen estar en una plataforma diferente y no integrados en la aplicación.
3. **Múltiples modelos de implementación restan énfasis a la mensajería en la nube:** las organizaciones que buscan una solución en la nube a menudo se confunden inicialmente sobre los múltiples modelos de implementación que admite SAP.

## Workday

Workday Enterprise Management Cloud es líder en este mercado. El producto se originó en 2008, proporcionando una solución específica para organizaciones de nivel 1 y medias altas, con clientes en América, EMEA y APAC, aunque Workday tiene un buen porcentaje de clientes con ingresos anuales de menos de 150 millones de dólares. Utiliza un enfoque empresarial hacia la fijación de precios, que se basa en el valor que proporciona la solución. Workday se vende principalmente directamente a los clientes, evitando por completo a los revendedores de valor añadido. Es una solución en la nube 100% nativa sin capacidad local. Tiene buenas capacidades internas para gestión financiera, planificación y análisis, O2C, recursos humanos y aplicaciones de adquisición. Se entregan dos actualizaciones por año y todas las organizaciones de clientes reciben la actualización al mismo tiempo.

## Fortalezas

Con la colaboración de:

1. **Base sólida de análisis/FMS:** Workday hace un uso innovador de la informática en memoria para combinar las principales aplicaciones de gestión financiera con HCM, gestión de gastos, planificación y análisis en tiempo real y como parte del sistema de registro. Workday Accounting Center, una composición de su plataforma de análisis y motor de reglas contables, se integra con soluciones específicas del sector y automatiza la transformación de datos. Workday tiene una alta adopción de aprendizaje automático, que está integrado en su arquitectura central, lo que ofrece información sobre diarios, coincidencias de pagos de clientes, recomendaciones de gastos y reconocimiento óptico de caracteres (OCR) habilitado para IA.
2. **Capacidades de RRHH:** Workday HCM es una herramienta sólida para RRHH. Es moderno e innovador, por lo que es una buena opción para organizaciones más grandes que aspiran a estar a la vanguardia del mercado. Workday ha ido añadiendo capacidades a su cartera, tanto a través del desarrollo nativo (gestión de la fuerza laboral) como a través de adquisiciones recientes (Peakon y VNDLY).
3. **Compras:** Workday cuenta con excelentes capacidades de abastecimiento y gestión de proveedores. El abastecimiento y la gestión de proveedores son líderes en la industria. Source to pay (S2P) se centra en la gestión de gastos indirectos.

### Precauciones

1. **Penetración global/FMS:** Workday tiene clientes que operan en más de 120 países y, según las consultas de nuestros clientes, la gran mayoría de los clientes de Workday tienen su sede en Norteamérica con operaciones globales. Los clientes potenciales deben observar la hoja de ruta de Workday para asegurarse de que hay suficiente presencia en sus países y regiones específicos para cumplir con sus requisitos, incluido el soporte para la NIIF 16, la automatización de la capitalización laboral y la presentación de informes de IVA.
2. **Precios:** Workday suele ser una de las ofertas de mayor precio y no ofrece el mismo nivel de localización para la nómina que otros proveedores de su clase de productos.
3. **Adquisición:** Si bien el abastecimiento estratégico se puede vender de forma independiente, el P2P solo se puede comprar junto con las finanzas básicas. El abastecimiento estratégico llegó a través de la adquisición de Scout RFP y está en proceso de estar completamente integrado.

## 1.7. Soluciones de ERP por sector

Las soluciones específicas para un sector concreto, se las conoce también como verticales.

Existen varios verticales o industrias para las cuales se comercializan sistemas ERP adaptados a sus necesidades específicas. Algunos de los principales verticales que se encuentran en el mercado son:

- **Manufactura:** Los ERP para la industria manufacturera se centran en la gestión de procesos de producción, control de inventario, programación de la cadena de suministro, gestión de órdenes de trabajo y control de calidad. Estos sistemas ayudan a optimizar la eficiencia y la productividad en los procesos de fabricación.
- **Distribución y logística:** Los ERP para este vertical están diseñados para empresas que se dedican a la distribución y logística de productos. Incluyen características como la

Con la colaboración de:

gestión de inventario, la planificación de rutas, el seguimiento de envíos, la gestión de almacenes y la optimización de la cadena de suministro.

- **Retail y comercio electrónico:** Los ERP para el sector minorista se enfocan en la gestión de ventas, la gestión de inventario en múltiples canales, la administración de promociones y descuentos, la gestión de clientes y la integración con sistemas de punto de venta (POS) y comercio electrónico.
- **Construcción y proyectos:** Los ERP para la industria de la construcción y proyectos están diseñados para gestionar aspectos específicos como la planificación de proyectos, la gestión de costos y presupuestos, la gestión de subcontratistas, el seguimiento de avances y la gestión de documentos.
- **Servicios profesionales:** Este vertical incluye empresas de consultoría, despachos de abogados, agencias de marketing, empresas de servicios financieros, entre otros. Los ERP para servicios profesionales se centran en la gestión de proyectos, la asignación de recursos, la facturación basada en horas trabajadas y el seguimiento de los márgenes de rentabilidad.
- **Salud:** Los ERP para el sector de la salud están diseñados para hospitales, clínicas, laboratorios y proveedores de atención médica. Incluyen características como la gestión de citas, la administración de pacientes, la facturación médica, la gestión de inventario de suministros médicos y la integración con sistemas de registros médicos electrónicos (EMR).

Estos son solo algunos ejemplos de los verticales más comunes para los que se comercializan ERP. Sin embargo, también existen soluciones adaptadas a otros sectores, como servicios financieros, educación, gobierno, sector energético, entre otros, que pueden contar con características específicas para satisfacer las necesidades de cada industria.

Elegir un vertical adaptado al sector, puede proporcionar las siguientes ventajas:

- **Ajuste a las necesidades específicas de la industria:** Un ERP vertical está diseñado pensando en los procesos y requisitos específicos de una industria en particular. Proporciona funcionalidades predefinidas y flujos de trabajo adaptados a las mejores prácticas de la industria, lo que permite una implementación más rápida y eficiente. Además, se nutre de las experiencias de todos sus clientes, por lo que las necesidades de otro cliente pueden revertir en un beneficio para nuestra organización.
- **Mayor eficiencia y productividad:** Al contar con funcionalidades específicas para la industria, un ERP vertical ayuda a optimizar y automatizar los procesos comerciales específicos de dicha industria. Esto conduce a una mayor eficiencia operativa, reducción de errores y ahorro de tiempo, lo que aumenta la productividad general de la organización.
- **Reducción del tiempo de implantación y curva de aprendizaje:** al estar adaptado a un sector concreto, el número de adaptaciones y la fase de aprendizaje se reduce al tratarse de procesos bien conocidos por la organización.
- **Cumplimiento normativo:** Muchas industrias están sujetas a regulaciones y normativas específicas. Un ERP vertical comprende los requisitos legales y reglamentarios relevantes para esa industria en particular, facilitando el cumplimiento normativo y la generación de informes requeridos.

Con la colaboración de:



- **Análisis y reportes especializados:** Un ERP vertical proporciona informes y análisis específicos para la industria, ofreciendo una mayor visibilidad y control sobre los aspectos críticos del negocio. Esto permite una toma de decisiones más informada y estratégica, basada en datos y métricas relevantes para la industria específica.

Sin embargo, también presentan algunas desventajas:

- **Coste más elevado:** al ser soluciones más específicas, requieren de un mayor desarrollo y por tanto supone un mayor costo para las empresas. Además, su mercado está más acotado, por lo que la posibilidad de expandir la solución es menor.
- **Mantenimiento:** al ser soluciones que tienen que estar al día en cuanto a regulaciones y cambios en el sector, tienen un alto coste de mantenimiento para las empresas desarrolladoras.
- **Diversidad de soluciones:** por los motivos anteriores, este tipo de soluciones suele ser más acotada de ERPs genéricos, donde se encuentran un gran abanico de soluciones y de implementadores.

## 1.8. Implantación de un ERP

La implantación de un ERP es un proyecto estratégico y organizativo para la empresa que debe ser impulsado por alta dirección y que debe involucrar a todas las personas de la organización y a la tecnología.

Por lo tanto, debemos empezar por preguntarnos si nuestra organización está preparada para este cambio, en tal caso, para conseguir implantar un ERP con éxito deberemos seguir los siguientes pasos.

### 1.8.1. Análisis de necesidades

El primer punto, consiste en crear un equipo de proyecto liderado por el Sponsor y formado por personas de negocio (con un conocimiento general de los procesos de la compañía) y personas del área de IT.

Idealmente el Sponsor debe estar en el comité de dirección de la empresa, o disponer de suficiente poder de decisión en la misma.

También se puede disponer de una empresa externa que ayude en el proceso de selección de las herramientas, y que tenga experiencia en la implantación de proyectos tecnológicos complejos.

Una vez constituido el equipo y definido el objetivo global del proyecto, deberá crearse una planificación de alto nivel que permita especificar unos tiempos acordes a negocio. En este punto es importante considerar los periodos de mayor carga de trabajo, periodos contables, etc., ya que pueden retrasar la fecha de implantación prevista del proyecto.

A continuación, deberán definirse los requisitos funcionales y técnicos que debe cumplir la herramienta seleccionada, priorizando aquellos que sean sí o sí necesarios para la organización, aquellos que sean deseables y por último los que son accesorios. Por otra parte, se han de definir o detallar los procesos empresariales que se beneficiarán de esta

Con la colaboración de:

implantación, lo que permitirá conocer si se adecuan al nuevo software o si hay que realizar adaptaciones.

### 1.8.2. Selección de la solución y el Partner

Se llevará a cabo un proceso de selección del proveedor y de la solución de ERP que mejor se adapte a las necesidades y requisitos de la organización. Esto implica la evaluación de diferentes opciones de ERP en función de la funcionalidad, escalabilidad, costos, soporte y compatibilidad con la industria.

Idealmente se enviará los requisitos funcionales y técnicos, y a ser posible, algunos casos de uso, a un listado preseleccionado de proveedores, que en un plazo determinado deberán responder si están interesados en presentar una solución.

Con los proveedores que hayan aceptado, se programarán una serie de sesiones en las que el proveedor presentará un demo de la solución y en las que se analizarán el grado de cumplimiento de cada uno de los requisitos funcionales y técnicos descritos, permitiendo al equipo del proyecto establecer un método claro de evaluación. Para esta evaluación, puede aplicarse una puntuación a cada uno de los requisitos y/o confeccionar DAFOs que permitan analizar más fácilmente cada una de las soluciones.

Por último, una vez realizada las distintas evaluaciones, se solicitará propuesta formal de implantación a 2-3 proveedores finalistas, de manera que se pueda contrastar el precio de cada solución, la planificación y los costes de mantenimiento y el soporte técnico en cada uno de los casos presentados.

### 1.8.3. Fase de implantación

Una vez se haya seleccionado el proveedor e iniciado el proyecto de implantación, se entrará en la fase de análisis en la que se analizará la configuración del ERP de acuerdo con los procesos y flujos de trabajo de la organización. Se realizará la parametrización del sistema, estableciendo las reglas de negocio, los roles y permisos de usuario, la estructura organizativa y los informes requeridos. También se pueden realizar personalizaciones adicionales si es necesario, pero siempre tratando de adaptarse a la solución, más que generando una hiperpersonalización que haga complicado el mantenimiento futuro.

También se desarrollarán integraciones con otros sistemas, en caso de ser necesario. Algunas soluciones ya cuentan con un *Marketplace* en la que incorporar de manera nativa algunas aplicaciones de mercado.

Antes de implementar el ERP en producción, se realizan pruebas exhaustivas para garantizar que el sistema funcione correctamente y cumpla con los requisitos establecidos. Esto incluye pruebas de funcionalidad, pruebas de integración, pruebas de rendimiento y validación de datos. Para ello, se desarrollará un plan de pruebas por cada uno de los departamentos, que deberá ser ejecutado por usuarios clave que reportarán cualquier incidencia detectada. Por cada nueva reléase, se realizará una nueva batería de pruebas hasta que no aparezcan incidencias.

Por último, se realizará un plan de capacitación y formación a los usuarios clave y al personal involucrado en el uso y la gestión del ERP. Esto garantizará que los usuarios estén familiarizados con el sistema, comprendan sus funcionalidades y puedan aprovechar al máximo sus capacidades.

Con la colaboración de:



Una vez finalizada la fase de pruebas, se iniciará la puesta en marcha del ERP en producción. Esto implica la migración de datos, la configuración final del sistema, la realización de ajustes y la preparación para el funcionamiento en vivo, así como la planificación del día del arranque.

En algunos casos será posible realizar un arranque incremental por departamentos, para minimizar los riesgos de la implantación y poder centrar los recursos de soporte en las nuevas incorporaciones al sistema.

Es importante destacar que el éxito de la implantación de un ERP depende de una gestión efectiva del cambio, una comunicación clara y constante con los usuarios y una participación activa de los diferentes departamentos y partes interesadas de la organización.

## 1.9. Indicadores de control de gestión y KPI's

La elección de los indicadores dependerá de los objetivos y las necesidades de cada empresa. Es importante definir métricas relevantes que reflejen los aspectos clave del desempeño y la rentabilidad del negocio.

A continuación, se indican algunos ejemplos:

- **Indicadores financieros**

- **Margen bruto:** Calcula la diferencia entre los ingresos totales y el costo de los bienes vendidos. Es un indicador clave de rentabilidad y eficiencia de la producción.
- **Rentabilidad neta:** Mide la rentabilidad global de la empresa después de deducir todos los gastos, incluidos los impuestos e intereses. Es un indicador clave del éxito financiero de la organización.
- **Liquidez:** Evalúa la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de pago a corto plazo.
- **Ciclo de conversión de efectivo:** Indica el tiempo promedio necesario para convertir los productos en efectivo. Incluye el tiempo de inventario, el tiempo de cobro de cuentas por cobrar y el tiempo de pago de cuentas por pagar.
- **Retorno de la inversión (ROI):** Mide el rendimiento financiero de una inversión o proyecto específico. Calcula la relación entre los beneficios obtenidos y los costos incurridos.
- **Prueba ácida:** o acid test, es una medida de la capacidad que tiene una empresa para afrontar sus deudas a corto con elementos de activo, puesto que resta de estos elementos los que forman parte del inventario.
- **EBITDA:** es un indicador (acrónimo de los términos en inglés Earnings Before Interest Taxes Depreciation and Amortization) que muestra el beneficio de tu empresa antes de impuestos y amortizaciones. Se utiliza ampliamente para evaluar el comportamiento y la situación financiera de las empresas.

- **Indicadores de gestión**

Con la colaboración de:

- **Índice de satisfacción del cliente:** Mide la satisfacción de los clientes con los productos o servicios ofrecidos por la empresa. Puede basarse en encuestas, retroalimentación o métricas de satisfacción del cliente (NPS).
- **Tiempo de ciclo:** Indica el tiempo promedio necesario para completar un proceso específico, como el tiempo de respuesta a las solicitudes de los clientes o el tiempo de entrega de productos.
- **Tasa de defectos o rechazos:** Mide la proporción de productos defectuosos o rechazados en relación con el total de productos producidos. Es un indicador de la calidad y eficiencia de los procesos de producción.
- **Productividad laboral:** Mide la eficiencia y rendimiento de los empleados, generalmente en términos de producción por hora o por empleado.
- **Nivel de inventario:** Indica la cantidad y el valor de los productos o materiales almacenados en el inventario. Puede incluir métricas como el inventario promedio, el índice de rotación de inventario o el costo del inventario.

## 1.10. Gestión del cambio

Como cualquier proyecto tecnológico de gran impacto, es necesario realizar una buena gestión del cambio que se va a producir en la organización.

Una buena gestión del cambio contribuirá a minimizar la resistencia, aumentar la aceptación del ERP y facilitar una transición exitosa hacia el nuevo sistema.

Durante el proyecto es importante:

- **Comunicación efectiva:** Es crucial establecer una comunicación clara y constante en todas las etapas del proyecto. Desde el principio, comunica la necesidad y los beneficios del cambio a todos los niveles de la organización. Explica cómo el ERP mejorará los procesos, aumentará la eficiencia y generará valor. Proporciona información regular sobre el progreso del proyecto, los hitos alcanzados y los próximos pasos. Fomenta la retroalimentación y la participación de los empleados para que se sientan parte del proceso de implantación, escuchando sus argumentos e ideas, ya que ellos son los grandes conocedores de sus procesos.
- **Creación de un equipo de gestión del cambio:** designar a un equipo responsable de gestionar el cambio. Este equipo debe incluir miembros clave de diferentes áreas de la organización. Su función será liderar y coordinar las actividades relacionadas con el cambio, identificar los impactos en los procesos y las personas, y desarrollar estrategias para abordar los desafíos del cambio. Los usuarios clave serán los embajadores de la nueva solución, consiguiendo que la aceptación de los nuevos procesos sea más sencilla.
- **Identificar los beneficios y riesgos:** se realizará un análisis detallado de los cambios que el ERP traerá consigo en términos de procesos, roles y responsabilidades. Identificará cómo afectará a los empleados y a la estructura organizativa. Pondrá en valor los beneficios y oportunidades que el ERP brindará a la organización y a los

Con la colaboración de:

empleados, como mejoras en la eficiencia, toma de decisiones más informada, automatización de tareas y reducción de errores. Tratará de identificar riesgos o rechazos en determinadas áreas para desarrollar acciones que mitiguen esos riesgos, por ejemplo, con un mayor número de sesiones, sesiones formativas, etc.

- **Capacitación y formación:** Proporciona capacitación y formación adecuada a los empleados que utilizarán el ERP. Se establecerá un plan formativo por áreas, lo que les ayudará a familiarizarse con el nuevo sistema, a comprender sus funcionalidades y a desarrollar las habilidades necesarias para utilizarlo de manera efectiva. Ofrecerá sesiones de capacitación presenciales, materiales de apoyo, tutoriales y recursos online para garantizar una transición suave.
- **Identificación de agentes de cambio:** Identifica a los "agentes de cambio" dentro de la organización. Estos son empleados entusiastas y comprometidos que están dispuestos a liderar el cambio y a motivar a otros. Pueden actuar como embajadores del proyecto, compartir sus experiencias positivas y ayudar a resolver dudas o resistencias.
- **Gestión de resistencias y preocupaciones:** Reconoce que el cambio puede generar resistencias y preocupaciones en los empleados. Escucha sus inquietudes y proporciona un espacio para expresar sus dudas. Aborda las preocupaciones de manera constructiva y brinda explicaciones claras y respuestas honestas. Comunica de forma continua los beneficios del cambio y proporciona ejemplos concretos de éxito en organizaciones similares.
- **Fases de implementación gradual:** Considera una implementación gradual del ERP en lugar de una adopción completa y simultánea en toda la organización. Esto permite a los empleados adaptarse progresivamente al nuevo sistema, resolver problemas o ajustar procesos antes de ampliar su implementación. Inicia con una fase piloto o con un grupo de usuarios seleccionados antes de la implementación completa.

Con la colaboración de: