

ENTREVISTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN ERP EN UNA EMPRESA MANUFACTURERA

1. ESCENARIO

Eres parte de un equipo consultor encargado de implementar un sistema ERP (*Enterprise Resource Planning*) en una empresa de manufactura. Quieres entrevistar a varios gerentes y empleados clave para entender sus procesos actuales y necesidades.

Aquí un ejemplo de cómo sería una entrevista estructurada (sobre temas de Producción).

2. OBJETIVO:

- Entender los procesos de producción y las necesidades del sistema ERP en el área de manufactura.

3. PREGUNTAS

1. ¿Cuáles son las principales fases del proceso de producción?

Aquí se busca comprender los pasos actuales y cómo se gestionan.

2. ¿Qué software o herramientas utilizan actualmente para gestionar la producción?

Esta pregunta sirve para evaluar el sistema actual y las áreas que necesitan mejoras.

3. ¿Cuáles son los problemas o desafíos más comunes que enfrentan con el sistema actual?

Identificas los "dolores" del cliente para abordarlos con la nueva implementación.

4. ¿Qué tipo de informes o indicadores de producción necesitan tener en el nuevo sistema?

Esta pregunta te ayudará a diseñar módulos o informes personalizados en el ERP.

5. ¿Cómo manejan el control de inventarios y el suministro de materiales para la producción?

Aquí identificas cómo el ERP debe integrar y gestionar los inventarios y los materiales.

6. ¿Hay algún requisito legal o normativo que deba cumplir el sistema en su área?

Es crucial entender si hay normas específicas que el ERP debe cumplir, como certificaciones o regulaciones de calidad.

7. ¿Qué nivel de automatización prefieren o necesitan para sus procesos?

Esta pregunta es para determinar qué procesos podrían ser automatizados y qué grado de intervención manual es necesario.

4. VENTAJAS DE LA ENTREVISTA ESTRUCTURADA

- Consistencia: Haces las mismas preguntas a varios roles (gerente de producción, encargado de inventarios, etc.).
- Comparabilidad: Puedes comparar respuestas entre diferentes departamentos o roles.
- Enfoque en datos relevantes: Evitas desviaciones en la conversación, enfocándote en los temas críticos para el proyecto.

Vamos a revisar cómo se relacionan entre sí las preguntas de la entrevista estructurada en el ejemplo brindado.

5. RELACIÓN ENTRE LAS PREGUNTAS

Todas las preguntas están diseñadas para obtener información relevante y conectada para el análisis del sistema de información que se va a implementar.

1. ¿Cuáles son las principales fases del proceso de producción?

Esta pregunta es el punto de partida. Necesitas conocer cómo funciona el proceso productivo de la empresa, ya que es fundamental para cualquier sistema de planificación de recursos empresariales (ERP). Este conocimiento permite entender cómo el ERP debe integrarse y soportar estos procesos.

2. ¿Qué software o herramientas utilizan actualmente para gestionar la producción?

Relación: Una vez que conoces las fases del proceso de producción, esta pregunta te ayuda a identificar qué sistemas actuales soportan estos procesos. Saber esto te permitirá ver si el ERP nuevo debe reemplazar, integrar o complementar esas herramientas existentes. También facilita la identificación de posibles resistencias al cambio.

3. ¿Cuáles son los problemas o desafíos más comunes que enfrentan con el sistema actual?

Relación: Esta pregunta profundiza en las herramientas mencionadas en la pregunta anterior. El objetivo es descubrir las debilidades del sistema actual en relación con las fases del proceso de producción. Es clave para diseñar un ERP que resuelva estos problemas y, al mismo tiempo, mejore la eficiencia de los procesos productivos que identificaste en la primera pregunta.

4. ¿Qué tipo de informes o indicadores de producción necesitan tener en el nuevo sistema?

Relación: Conociendo ya las fases de producción y las deficiencias del sistema actual, esta pregunta te permite identificar las necesidades específicas de información y toma de decisiones. Los informes y KPIs (indicadores de rendimiento) son fundamentales en un ERP para mejorar la visibilidad y el control del proceso de producción. Estos informes deben estar alineados con los problemas identificados y las fases del proceso que son clave para la empresa.

5. ¿Cómo manejan el control de inventarios y el suministro de materiales para la producción?

Relación: El control de inventarios y el suministro de materiales están directamente relacionados con el proceso de producción (pregunta 1). Un mal manejo de inventarios o suministros puede generar cuellos de botella en la producción, lo que afecta el rendimiento que viste en los indicadores de la pregunta 4. Por lo tanto, cualquier solución ERP debe abordar estos aspectos para garantizar un flujo eficiente en las fases de producción y mejorar los indicadores clave.

6. ¿Hay algún requisito legal o normativo que deba cumplir el sistema en su área?

Relación: Esta pregunta añade una capa importante que afecta todo el diseño del sistema ERP. Los requisitos normativos deben aplicarse a las fases de producción (pregunta 1), el control de inventarios (pregunta 5), y hasta la generación de informes (pregunta 4). Un sistema ERP debe cumplir con las normativas locales o internacionales, y no hacerlo puede invalidar cualquier beneficio que el sistema ofrezca.

7. ¿Qué nivel de automatización prefieren o necesitan para sus procesos?

Relación: La automatización tiene que ver directamente con las fases del proceso de producción (pregunta 1), las herramientas actuales (pregunta 2) y los problemas identificados (pregunta 3). Un alto grado de automatización podría resolver algunos de los problemas mencionados anteriormente, y también impacta en la gestión de inventarios (pregunta 5). Además, influye en la creación de informes automatizados que se mencionan en la pregunta 4.

6. CONEXIÓN:

1. Producción es el núcleo (pregunta 1), y necesitas saber qué herramientas soportan ese proceso (pregunta 2).
2. Las deficiencias actuales (pregunta 3) te indican qué problemas corregir con el ERP.
3. Los informes e indicadores (pregunta 4) muestran qué información es crucial para optimizar el proceso (control) y toma de decisiones.
4. El control de inventarios y suministros (pregunta 5) es esencial para una producción sin interrupciones, lo que afecta directamente la eficiencia del proceso.
5. Los requisitos normativos (pregunta 6) guían cómo se debe diseñar el ERP para cumplir con las leyes o certificaciones.
6. Finalmente, el nivel de automatización (pregunta 7) establece el grado de intervención del ERP en las operaciones diarias.

7. CONCLUSIÓN

Todas estas preguntas están interrelacionadas y te proporcionan una visión completa de los procesos, las necesidades, los problemas actuales y las expectativas para la implementación del sistema ERP.