

Metodología de Implantación ENTERPRISE Ready-to-Play.

Sector

Distribución y / o Fabricación

Solución

ERP

Beneficios

- ? Garantiza la puesta en marcha en los plazos previstos.
- ? Define claramente las responsabilidades de las partes implicadas y establece un plan de acción conjunto.

Basada en la experiencia recogida en más de 40 sectores a lo largo de 20 años, ENTERPRISE Ready-to-play se ha demostrado especialmente eficaz a la hora de acortar el ciclo natural que va desde la compra de un paquete ERP hasta su total puesta en marcha. La idea subyacente en todas las fases del proyecto es el compromiso por ambas partes para cumplir el calendario previsto

Ready-to-play representa la solución Metodológica de ENTERPRISE para acometer con éxito todo este proceso de implantación desde la definición del equipo hasta la formación y arranque del sistema.

La importancia de una metodología eficiente

El éxito en el funcionamiento de un proyecto ERP depende tanto de la calidad del software como del método empleado en el proyecto de implantación.

Probada y mejorada a lo largo de más de 20 años y cientos de instalaciones, Ready-to-play es uno de los pilares fundamentales sobre los que se asienta la solución ENTERPRISE para conseguir poner en marcha los proyectos en los plazos y condiciones previstas.

Un objetivo: la puesta en marcha

Para lograr una implantación satisfactoria es imprescindible dirigir todos los esfuerzos en una misma dirección. La mejor fórmula para conseguirlo es obtener un compromiso en el que la aportación del cliente sea tan importante como la del implantador de ENTERPRISE.

Designación del Equipo de Proyecto.

Es muy importante definir desde el primer momento, qué personas van a desempeñar las funciones necesarias dentro de la estructura organizativa de los proyectos de implantación de ENTERPRISE. Dicha organización se definirá en función de la complejidad y presupuesto de cada proyecto. Las funciones descritas a continuación pueden ser asumidas por una o varias personas:

Por parte de los usuarios

- ? **Expertos en procesos de negocio:** son usuarios que disponen de un profundo conocimiento del negocio o de algunas de las áreas de actividades específicas de la empresa. Sus principales responsabilidades dentro del proyecto de puesta en marcha serán las de suministrar requisitos, delimitar su alcance y verificarlos.

Esta persona es quien en la mayor parte de los casos tomará la responsabilidad como **Jefe de Proyecto** por parte del cliente. Será el **interlocutor válido** de cara al implantador de la solución y el portavoz de la empresa para cualquier decisión que se desee transmitir.

- ? **Operadores de mantenimiento de ENTERPRISE:** son los responsables de la operativa de mantenimiento de la solución, en la que se incluyen, entre otros, las copias de seguridad, la revisión de los "logs" del sistema, la seguridad en los accesos, los ficheros de excepciones, las migraciones a versiones nuevas, etcétera.
- ? **Usuarios finales:** son los usuarios operativos de ENTERPRISE, responsables de introducir la información en el sistema y de obtener los resultados que permitan el proceso normal de la toma de decisiones. Su colaboración es muy importante a la hora de definir las modificaciones de software a crear o modificar ya que estos profesionales conocen en detalle los procesos específicos de los que son responsables.

Por parte del implantador

- ? **Consultores de procesos de negocio:** su función será la de parametrizar el sistema y liderar las correcciones, las mejoras o los nuevos desarrollos dentro del mismo. Asimismo deberán ofrecer soporte de segundo nivel al centro de atención de usuarios para la resolución de problemas funcionales.
- ? **Consultores de Sistemas:** sus actividades comprenden la ingeniería e integración de los distintos sistemas. Se ocupan de resolver las necesidades de conectabilidad y conectividad de la empresa (Redes Locales, intranet o Extranet). Para ello, emplean una metodología normalizada basada en un análisis previo de los requerimientos de la empresa. Los Consultores de Sistemas ENTERPRISE llevan a cabo actividades de análisis, diseño, construcción, pruebas e implantación de sistemas de información a la medida de las necesidades del cliente.
- ? **Centro de Asistencia Hot Line:** está formado por el grupo de soporte central, encargado de recibir las llamadas de los usuarios y llevar a cabo el soporte de primer nivel, transfiriendo las llamadas a los encargados del soporte de segundo nivel, siempre y cuando no puedan resolverlas directamente.

Análisis de los procesos y definición de las particularidades.

Esta fase consiste en la realización de un completo estudio de los procesos de negocio y de los futuros requisitos de la compañía, con el fin de redactar un documento. En dicho documento quedarán detalladas, tanto la correcta configuración de los procesos de negocio planteados, como el alcance de las funcionalidades no soportadas por la solución estándar ENTERPRISE, sobre la que habrá que realizar desarrollos o configuraciones adicionales a medida.

Para la correcta elaboración de éste análisis se mantendrán reuniones y entrevistas con los distintos responsables asignados.

Este documento deberá recoger, en caso de necesidad, el traspaso de datos en el sistema desde aplicaciones externas. Asimismo, deberán quedar detallados, tanto los datos a importar, como la información disponible sobre el formato de los datos fuentes.

En la Definición de Particularidades quedarán detallados, además, la estructura de los cursos de formación para cada uno de los diferentes roles que se asumirán en la implementación de ENTERPRISE.

La fase de Definición de Particularidades es la más complicada y la que requiere más tiempo por el equipo de los proyectos de implementación, ya que en ella se analizan y documentan los procesos de negocio con el fin de definir el funcionamiento futuro de la organización.

Planificación de Acciones.

Una vez realizado el análisis de los procesos, se dispone de información suficiente para poder planificar el tiempo necesario para el desarrollo de las fases restantes de los proyectos. Este plan está recogido en un documento denominado Plan de Acción. En él se organizan cronológicamente todas y cada una de las acciones que se han de desarrollar a continuación. Asimismo, se designan los miembros del equipo de proyecto que asumirán la responsabilidad de realización en los tiempos programados de cada una de esas acciones, según sus especificaciones.

En esta distribución de tareas se marcarán hitos o finalizaciones parciales de partes del proyecto. Para confirmar que el hito está finalizado se llevarán a Pruebas de Evaluación, que consistirán en el testeo y posterior validación de las propuestas y prototipos presentados. En este Plan de Acción deberán establecerse la metodología y los contenidos de las Pruebas de Evaluación para cada uno de los hitos.

Con los hitos correspondientes a desarrollo de adaptaciones específicas se realizarán evaluaciones previas sobre diferentes prototipos, con el fin de contrastar su funcionalidad, interaccionando con usuarios finales sobre un escenario real.

Instalación de ENTERPRISE.

La cuarta fase de los proyectos es la instalación propiamente dicha de la solución de gestión empresarial. Esta es llevada a cabo por el equipo de integración de sistemas, encargado de realizar todas aquellas actividades encaminadas a que ENTERPRISE funcione correctamente de acuerdo con las especificaciones del análisis de requerimientos. Para ello se han de configurar y administrar los sistemas de software y hardware que la solución ENTERPRISE utiliza como plataforma.

Desarrollo de Adaptaciones.

La siguiente fase pendiente de abordar en los proyectos de implementación de ENTERPRISE es la de Desarrollo de Adaptaciones, tomando como base la Definición de Particularidades y el Plan de Acción.

El desarrollo de adaptaciones consiste en la configuración, modificación y creación de los procesos de negocio tal como se haya especificado en la Definición de Particularidades.

Los consultores comenzarán proponiendo el diseño de los prototipos a desarrollar. Una vez desarrollados, el equipo de los proyectos, junto a los usuarios finales, se encargará de verificar los prototipos y realizar los ajustes necesarios a la configuración.

La metodología de trabajo durante esta fase consiste en realizar simulaciones y posteriores validaciones. En las simulaciones se definen y configuran los prototipos desarrollados.

En la fase de validaciones intervienen los usuarios finales en escenarios reales. El equipo de consultores vela por que la solución diseñada sea la mejor para soportar los procesos de negocio de la empresa.

Formación.

Se establecen tres niveles de formación dirigidos a públicos distintos:

- ? **Formación para Usuarios Funcionales:** está destinado a los que serán los usuarios operativos de ENTERPRISE dentro de la compañía. Son profesionales con buenos conocimientos en las áreas sobre las que desarrollan su labor específica. El curso tiene como finalidad dotarles de los conocimientos necesarios para garantizar la eficiente utilización de la solución y está estructurado en distintas unidades didácticas que cubren todos y cada uno de los módulos. La información se impartirá por horas, sin limitaciones en el número de asistentes.
- ? **Formación para Analista de Proceso de Negocios:** está orientado a consultores, directores de áreas departamentales, responsables de tecnologías de la información con amplio conocimiento de procesos de negocio empresariales. Esta formación tiene como fin de dotarles de un conocimiento detallado en los componentes de negocio de ENTERPRISE. Así, podrán configurar ENTERPRISE de forma que se garantice el uso óptimo de esta solución de gestión en su empresa. Serán necesarios conocimientos generales en software ENTERPRISE, así como amplios conocimientos de las diferentes áreas de actividad empresarial. Esta formación se impartirá por horas y de forma personalizada.

- ? **Formación de Conectividad y Redes:** ha sido diseñado para los administradores e integradores de sistemas responsables del funcionamiento de ENTERPRISE sobre su plataforma tecnológica. Su contenido se centra en la forma en la que ENTERPRISE interacciona con la plataforma tecnológica sobre la que se apoya y sobre cómo ha de ser configurada ésta. Para obtener un máximo aprovechamiento de este curso, será necesario disponer de conocimientos y experiencia en arquitectura cliente / servidor, diferentes sistemas operativos, gestores de bases de datos relacionales, networking, routers y conectividad. Esta formación se impartirá por horas y de forma totalmente personalizada.

Servicios de Hot-Line y Asistencia vía comunicaciones.

El servicio tiene como objetivo asegurar la más alta disponibilidad de ENTERPRISE. Consiste básicamente en la resolución de todas las dudas y preguntas de los usuarios a través de teléfono o correo electrónico. En el caso de que sea necesario existe la posibilidad de intervención directa de los especialistas de soporte remoto en el sistema informático del propio usuario.

Con el fin de garantizar la seguridad de sus datos será la propia empresa cliente quien se encargue de abrir las comunicaciones con el servicio de Asistencia Remota de ENTERPRISE. De esta forma se garantiza que los accesos a los datos de su gestión únicamente provenga de personas conocidas y autorizadas

Mantenimientos.

Los distintos servicios de asistencia mencionados anteriormente quedaran reflejados en los contratos de mantenimiento o en su defecto en las propuestas económicas presentadas por el implantador.