

Lo que debe saber antes de comprar un sistema ERP



En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

ERP, término correspondiente a la planificación de recursos empresariales (*Enterprise Resource Planning*), es un software diseñado para administrar e integrar las funciones de los procesos comerciales centrales como finanzas, recursos humanos, cadena de suministro y administración de inventario en un solo sistema.

Ampliamente utilizado en empresas de todos los tamaños, ERP se considera imprescindible para las grandes empresas y se está implementando cada vez más en pequeñas empresas en crecimiento. La complejidad de la economía global y las demandas de los consumidores modernos han hecho que agilizar los procesos comerciales y administrar y optimizar los datos sea fundamental. El ERP suele ser la base de estas capacidades.

Un sistema ERP consta de componentes o *módulos* de software, cada uno de los cuales se centra en un proceso empresarial distinto.

En esta Guía Esencial

- ▣ [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- ▣ [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- ▣ [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- ▣ [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- ▣ [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP

Eric St-Jean,

[La implantación de un ERP no tiene éxito por suerte](#). Como líder del proyecto, debe desarrollar un plan sólido y centrarse en los aspectos más importantes del proyecto desde el principio.

Aunque algunos puntos de esta lista pueden parecer obvios, los equipos a menudo los omiten, pensando que los abordarán más tarde o que no los necesitan esta vez. Eso es un error, y puede llevar al fracaso del ERP.

A continuación, se indican algunos puntos a tener en cuenta para asegurarse de que el proceso de selección de un ERP se desarrolle con la mayor fluidez posible.

Sí: Empiece con los requisitos de la empresa

Documentar lo que necesita de un sistema ERP puede parecer una tarea larga, pero es un paso crucial. Necesita requisitos claros y validados por las partes interesadas para poder elegir e implementar el software adecuado. [Si selecciona el sistema ERP incorrecto](#), tendrá que pagar por las solicitudes de cambio y por el software de terceros para llenar los vacíos.

En esta Guía Esencial

- ▣ [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)

- ▣ [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)

- ▣ [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)

- ▣ [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)

- ▣ [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

Si dispone de un buen conjunto de requisitos, obtendrá múltiples ventajas desde el principio, como las siguientes:

- Puede confirmar durante la primera reunión que un proveedor concreto cumple sus requisitos imprescindibles. Si no lo hace, puede pasar al siguiente proveedor y ahorrarse a sí mismo y a su equipo mucho tiempo.
- Si el equipo de ventas del proveedor dice que su software cumple sus requisitos más importantes, puede pedirle que le demuestre esa funcionalidad durante su demostración. Así se asegurará de que no pasen por alto las limitaciones del software.
- Una vez que empiece a hablar con los proveedores y a ver las demostraciones, podrá incorporar los nuevos requisitos a su documento existente en lugar de empezar de cero.

Sí: Cree agendas de demostración

[Trabaje con el equipo del proveedor para elaborar una buena agenda](#) de reuniones. Deben tener tiempo para mostrar la empresa y el producto. Pero usted también debe tener tiempo suficiente para evaluar las características que más le interesan. Discuta la duración de la demostración y asegúrese de que los expertos en la materia estén disponibles en el momento adecuado.

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

No: No posponga la participación de los principales interesados

Las partes interesadas clave pueden hacer que su proyecto sea un éxito o un fracaso. Es más probable que apoyen la iniciativa si se les hace partícipes desde el principio y se les permite dar su opinión sobre los requisitos, los calendarios y el proceso previsto. Si se les deja fuera hasta el final, es posible que no apoyen la iniciativa y sigan haciendo las cosas a la antigua.

[Incluya a personas de todos los niveles de la organización.](#) El éxito de la implantación de un sistema ERP requiere el apoyo de los empleados y la aprobación de los directivos.

Sí: Elija un socio de implementación de confianza

A menudo, los proveedores de software le recomendarán que trabaje con su equipo de servicios profesionales o con uno de sus socios de implantación. Sin embargo, tomarse el tiempo necesario para identificar al proveedor con el que se sienta más cómodo y establecer una buena relación con él le beneficiará durante todo el proyecto.

[Puede fortalecer esta relación reuniéndose con ellos](#) en los buenos y en los malos momentos, siendo justo durante las negociaciones y trabajando en equipo en lugar de

En esta Guía Esencial

- ▣ [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- ▣ [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- ▣ [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- ▣ [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- ▣ [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

adoptar un enfoque adverso. Una buena relación con el socio de implementación dará sus frutos una y otra vez, y hará que el proyecto sea mucho menos estresante.

No: No asigne a un gestor de proyectos sin experiencia

Un proyecto de ERP puede ser una gran empresa con grandes expectativas. Elija un gestor de proyectos que tenga experiencia en implantaciones similares. También tiene que ser capaz de manejar el alto estrés que conllevan los múltiples plazos, el incumplimiento de las fechas límite y los cambios inesperados.

[Los gestores de proyectos más jóvenes de su empresa pueden seguir participando.](#) Pueden apoyar al director de proyecto elegido y asumir áreas de responsabilidad específicas. Serán buenas experiencias de aprendizaje.

Sí: Incluya un fondo para imprevistos

[Las sorpresas financieras aparecerán sin duda](#), aunque haya documentado sus requisitos y negociado un buen contrato con el proveedor. También aparecerán incluso si ha seleccionado el mejor sistema ERP para su organización y ha elegido un socio de implementación con experiencia. Puede producirse una reorganización o implantarse otro sistema con el que, de repente, tenga que interactuar.

En esta Guía Esencial

- ▣ [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- ▣ [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- ▣ [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- ▣ [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- ▣ [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

Debería añadir un fondo de contingencia desde el principio para estar preparado para cualquier imprevisto.

Sí: Incluya en su equipo a los expertos adecuados

Necesitará el apoyo de expertos en la materia para tener éxito con su proyecto. Desempeñarán un papel importante, tanto si forman parte del equipo principal del proyecto como del equipo ampliado. Sus expertos deben validar los requisitos, contribuir durante las reuniones y participar en las pruebas. Lo ideal es que sean una voz de apoyo para [su proyecto](#) dentro de la organización.

Sí: Complemente su equipo con recursos externos

Es probable que [los trabajos cotidianos de los miembros del equipo del proyecto](#) no desaparezcan cuando éste comience. Puede considerar la posibilidad de añadir recursos temporales para ayudar a los miembros del equipo con su carga de trabajo. Entre las opciones se encuentran las siguientes:

1. Cubrir una parte de la función del miembro del proyecto con otro empleado. Ese empleado ganará experiencia adicional y el miembro de su equipo tendrá más tiempo para el proyecto.
2. Añadir un trabajador contingente (temporal o contratado) para cubrir parte del trabajo de los miembros del proyecto.

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

3. Añadir trabajadores eventuales al equipo del proyecto. El trabajador contingente puede haber trabajado con el sistema ERP seleccionado o en implantaciones en general, y puede aportar una visión adicional.

No: No tenga miedo de pedir ayuda

En algún momento del proyecto, es posible que se le pida que tome una decisión o que asuma una tarea para la que no se siente capacitado. Pida ayuda a sus colegas en lugar de hacer sus mejores conjeturas.

[Mucha gente se siente presionada por saberlo todo](#), pero eso es poco realista y a menudo ineficaz. Lo ideal es hablar con colegas de confianza dentro de su organización. Sin embargo, si no se siente cómodo preguntando a otros empleados, acuda a su red de contactos y hágales llegar ideas. Una decisión precipitada y desinformada tendrá consecuencias mucho después de la puesta en marcha.

En esta Guía Esencial

- ▀ [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)

- ▀ [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)

- ▀ [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)

- ▀ [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)

- ▀ [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP

Mary Shacklett,

Para las organizaciones que luchan con datos y sistemas dispares, desconexiones de comunicación entre departamentos, ineficiencias operativas y retrasos, la compra de un sistema ERP es un remedio potencial.

Las organizaciones buscan soluciones de [planificación de recursos empresariales \(ERP\)](#) para resolver cualquier número de problemas que van desde ganar visibilidad en el inventario y las cadenas de suministro hasta mejorar la gestión de proyectos y el monitoreo del cumplimiento. En general, el software ERP se considera una herramienta poderosa que ayuda a las empresas a tomar decisiones más informadas.

Más allá de eso, las empresas tienen otros factores que considerar antes de comenzar el proceso de selección del sistema ERP. El software ERP es extremadamente variado, ofrece niveles profundos de personalización y brinda a las empresas una enorme flexibilidad en sus opciones de ERP. Pero esa flexibilidad también dificulta la decisión de compra.

Debido a que existen tantos tipos diferentes de sistemas ERP, conocer los objetivos específicos de producto, TI, operativos y comerciales de una empresa es primordial antes de buscar opciones. Aquí hay nueve casos de uso comunes de ERP que pueden ayudar a elegir el software ERP.

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

1. Las pequeñas y medianas empresas desean los beneficios de ERP, pero desconfían de los costos iniciales

Una pequeña y mediana empresa desea mejorar sus procesos comerciales, eliminar los costos y las inconsistencias de datos de múltiples sistemas y mejorar la eficiencia operativa.

La empresa elige un software ERP basado en la nube, que le permite reemplazar sus sistemas sin tener que invertir en hardware y software ERP para su centro de datos. En cambio, el proveedor de la nube ejecuta la infraestructura ERP, que la empresa paga efectivamente en una suscripción mensual.

Con los equipos de finanzas, los representantes de ventas y otros usuarios comerciales que inician sesión en el mismo sistema y trabajan con datos consistentes y actualizados, la empresa puede tomar decisiones más rápidas e informadas. Además, la inversión en ERP puede crear un efecto multiplicador, ya que una mejor toma de decisiones impulsa el crecimiento de los ingresos, lo que puede llevar a un uso ampliado del sistema ERP, que a su vez puede permitir un mayor crecimiento.

2. La empresa centrada en la industria quiere un ERP alineado con sus necesidades específicas

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

Una empresa en una industria altamente especializada —por ejemplo, alimentos y bebidas— quiere un ERP adaptado a sus necesidades y presiones comerciales específicas.

Estas empresas eligen un sistema ERP diseñado específicamente para su industria. El ERP especializado ahorra tiempo a la empresa en la adaptación del ERP a su entorno empresarial y proporciona la infraestructura y los flujos de trabajo adecuados para ejecutar los procesos empresariales que son exclusivos de su industria.

Un sistema ERP especializado también ofrece oportunidades para crear una integración bidireccional, lo que permite que los cambios en el software ERP activen actualizaciones en un sistema relacionado, y viceversa —por ejemplo, una plataforma de [gestión de relaciones con el cliente \(CRM\)](#) basada en la nube— evitando así la necesidad para la entrada de datos manual y producir más datos en tiempo real.

3. Las grandes empresas necesitan integrar nuevas filiales u oficinas remotas

Una gran empresa tiene un sistema ERP local para sus procesos internos, pero necesita una forma rápida de incorporar oficinas globales o subsidiarias recién adquiridas.

La empresa utiliza un enfoque ERP de dos niveles que combina una versión basada en la nube de su sistema ERP local —o software compatible de un proveedor diferente— con capacidad de localización para sus instalaciones en diferentes países. Los sitios

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

remotos [pueden comenzar más rápidamente en la nube](#), dando tiempo a la empresa matriz para integrarlos en el sistema ERP local más adelante, si es que lo hacen.

Este enfoque también puede ayudar a la empresa en el frente de la gestión de recursos humanos al simplificar la incorporación de nuevos empleados durante las expansiones y adquisiciones.

Con el tiempo, la empresa puede decidir si trasladar sus oficinas remotas y subsidiarias adquiridas a su ERP local o migrar la versión corporativa a la nube.

4. El fabricante debe optimizar las operaciones y los costos

Un fabricante necesita integrar sus procesos de fabricación y mejorar la eficiencia. También quiere deshacerse de las discrepancias de datos y los costos de licencias de software al usar un sistema diferente para cada función.

La empresa compra un sistema ERP con sólidas funciones de planificación de requisitos de materiales (MRP) para resolver problemas típicos, como la compra y gestión de componentes y materias primas, así como el seguimiento de pedidos, comenzando con la colocación y el origen de pedidos. Al utilizar también las funciones de gestión de pedidos del ERP, la empresa puede comenzar a procesar estos pedidos durante todo el proceso de fabricación, distribución y entrega, finalizando con el cumplimiento y el pago del pedido.

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

Dicho sistema también puede ayudar a automatizar funciones tan importantes como la gestión de inventarios, la compra de materiales y la gestión de activos.

El fabricante puede eventualmente expandir el ERP a otras áreas, como el mantenimiento predictivo, mediante el uso de tecnología de gemelos digitales y sensores de [internet de las cosas \(IoT\)](#) para monitorear el rendimiento del equipo y, en última instancia, reducir los costos de tiempo de inactividad.

5. La empresa que se expande a nivel mundial necesita más automatización

Una empresa que utiliza software de contabilidad básico se está expandiendo a nivel mundial y necesita automatizar procesos, como la conversión de moneda, que de otro modo podrían tener que hacerse manualmente. La empresa también necesita más visibilidad de sus finanzas, informes oportunos y acceso remoto.

Las empresas eligen un sistema ERP que puede convertir automáticamente las monedas de diferentes países que también se integra con sus otros sistemas para el procesamiento de tarjetas de crédito y nómina, produciendo así mayores eficiencias. Luego, la empresa puede generar informes detallados y precisos desde el sistema ERP y permitir una toma de decisiones más rápida.

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

Además, la estrecha integración financiera contribuye en gran medida a que los equipos de finanzas, los usuarios comerciales y los representantes de ventas estén en la misma página.

6. La organización de servicios desea una mejor coordinación para reducir los errores

Una organización de servicios profesionales quiere que sus equipos de finanzas, ventas y operaciones se coordinen mejor. También quiere reducir errores y pifias operacionales asegurándose de que todos estén usando los mismos datos.

La compañía [opta por un sistema ERP orientado a servicios](#) que puede rastrear los compromisos de servicio y registrar las actividades, el consumo de recursos y los costos a medida que ocurren. El sistema también puede alertar a las operaciones de campo sobre nuevas solicitudes de servicio en función de quién está cerca, lo que reduce el desperdicio de recursos. Además, puede ayudar a los esfuerzos de CRM, asegurando que las partes interesadas puedan abordar las necesidades de los clientes de manera oportuna.

7. La empresa mediana necesita mejores análisis

Una empresa de tamaño mediano quiere expandir su ERP para obtener mejores análisis para mejorar la eficiencia operativa.

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

La empresa decide agregar un componente de inteligencia empresarial a su sistema ERP. Pero también quiere acortar sus ciclos de cierre financiero, mejorar la precisión contable y aprovechar los modelos financieros avanzados y la evaluación de riesgos.

La empresa elige un paquete de ERP con sólidas capacidades de gestión financiera, así como [inteligencia artificial](#), [aprendizaje automático](#) y [análisis predictivo](#) para proporcionar información en tiempo real para una toma de decisiones más informada. Si la empresa vende productos en línea, puede utilizar las capacidades de análisis para mejorar la experiencia de comercio electrónico de sus clientes.

8. La pequeña empresa tiene un sistema CRM, pero necesita más funcionalidad

Una pequeña empresa ya tiene un sistema CRM para ventas y marketing, pero luego decide que también necesita soporte para funciones como contabilidad y operaciones.

La empresa selecciona un sistema ERP que se ocupa de estas nuevas funciones comerciales y es compatible con su sistema CRM existente.

9. La empresa quiere un sistema ERP flexible y escalable

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)

- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)

- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)

- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)

- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

El objetivo inicial de una empresa es comenzar con un componente de ERP, como CRM o gestión de capital humano. Luego agrega módulos funcionales a medida que crece. Algunos de estos sistemas individuales son más fáciles de expandir a una suite ERP completa que otros.

Debido a esto, la empresa da una consideración adicional a la flexibilidad y escalabilidad de un nuevo sistema ERP propuesto, aunque no necesita todas las funciones de inmediato.

Los casos de uso y los sistemas de ERP son complejos, y la complejidad aumenta los riesgos de cualquier implementación. Por esta razón, conseguir los socios comerciales o integradores adecuados para ayudar con la implementación de ERP es tan importante como seleccionar el sistema correcto.

Debido a que los casos de uso de ERP, las [opciones de productos y los proveedores varían](#), puede ser fácil desviarse de los objetivos de la empresa. La organización debe hacer todo lo posible para asegurarse de mantener esos objetivos a la vista al hacer una selección del sistema ERP y siempre debe estar consciente de cómo está estructurado el sistema y cómo funciona.

Estos nueve casos de uso de ERP involucran no solo las funciones y módulos de ERP que una empresa necesita, sino también la cuestión más importante: si se debe implementar ERP en las instalaciones, estrictamente en la nube o en un híbrido de ambos.

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)

- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)

- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)

- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)

- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

Los problemas de implementación no pueden separarse de las cuestiones funcionales, en parte porque a menudo afectan la riqueza de funciones y la usabilidad de un sistema ERP.

Christine Parizo y Tony Kontzer contribuyeron a este informe.

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube

Eric St-Jean,

La migración de datos es un [componente clave para el éxito de la implementación](#) de un ERP en la nube. Como líder del proyecto, usted querrá determinar el alcance y el personal de la migración de datos desde el principio.

A continuación se presentan 12 prácticas recomendadas de migración de ERP en la nube que son fundamentales para el éxito.

Decida qué datos migrar

Una de las primeras y más importantes decisiones que hay que tomar [es determinar qué datos se van a migrar](#).

Para asegurarse de que identifica todos los datos del ámbito, identifique todas las aplicaciones actuales a las que afecta la implementación del ERP. A continuación, identifique todas las aplicaciones que su nuevo sistema ERP sustituirá. Si va a sustituir más de una aplicación, es posible que tenga que migrar los datos de varias aplicaciones.

Revise la plantilla de carga con antelación

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)

- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)

- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)

- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)

- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

Para cargar los datos en la nueva aplicación ERP, tendrá que formatear los datos que extraiga del antiguo ERP para que coincidan con la plantilla de carga proporcionada para el nuevo ERP. Revise la plantilla con antelación para evaluar la complejidad del formato requerido.

Comprenda las complejidades del mapeo de datos

Como parte del proceso de mapeo de datos, también [tendrá que considerar los tipos de datos de cada sistema](#). Por ejemplo, puede tener un ID de cliente en una aplicación que acepte caracteres alfanuméricos mientras que otra aplicación solo acepta caracteres numéricos. En este caso, tendrá que decidir cómo acomodar esta diferencia durante el proceso de mapeo y migración.

Decida los parámetros de migración

La mayoría de los jefes de proyecto optan por migrar solo algunos datos al nuevo sistema ERP en la nube. Hay muchas razones para ello.

Por ejemplo, el volumen de datos es significativo y su migración llevará mucho tiempo, los datos son antiguos y no son relevantes para el futuro o la migración de todos los datos es prohibitiva en términos de costos. Por estas razones, los jefes de proyecto suelen optar por migrar solo los datos que son posteriores a una fecha determinada. Por ejemplo, los equipos deberían migrar solo los datos introducidos después del 1 de enero de 2020. También puede añadir otros parámetros, [como si los equipos deben migrar los datos](#) de los proveedores que ya no suministran a su organización.

En esta Guía Esencial

- ▀ [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)

- ▀ [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)

- ▀ [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)

- ▀ [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)

- ▀ [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

Planifique para los nuevos datos

El proceso de migración de datos también es un buen momento para considerar los nuevos datos que planea capturar en su nuevo sistema ERP y cómo afectarán a la carga de datos en el nuevo ERP.

Si estos datos no existían en su antiguo sistema [y son necesarios en su nuevo ERP](#), es posible que tenga que crearlos durante el proceso de migración. Podría tratarse de un campo de estado, un nuevo campo de fecha o cualquier otra cosa que sea necesaria en su nueva aplicación.

Aborde qué hacer con los datos que no se migran

Si decide migrar solo algunos datos, tendrá que determinar qué ocurre con los datos que quedan en su antigua aplicación ERP. A continuación se presentan algunas opciones:

- Si todavía tendrá acceso al antiguo ERP, puede establecer los permisos de todos en solo lectura. Esto bloqueará las nuevas entradas, pero garantizará que pueda hacer referencia a los datos antiguos cuando los necesite. Es posible que su proveedor de [ERP](#) antiguo le ofrezca una tarifa reducida para seguir accediendo a la aplicación si ésta existe en modo de solo lectura.

- Si no prevé necesitar los datos en el futuro, tal vez quiera simplemente archivar los datos en hojas de cálculo para futuras consultas. Antes de elegir esta opción, considere

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

el volumen de datos que contiene el antiguo ERP y la complejidad de los mismos. Estos factores ayudan a determinar si el uso de una hoja de cálculo es una opción viable.

- Como tercera opción, es posible [que quiera crear una base de datos para almacenar](#) los datos. Esto puede ser útil si cree que necesitará acceder a los datos de vez en cuando, pero no de forma regular. Esto se convertirá en un pequeño proyecto propio, ya que alguien tendrá que crear una base de datos y migrar todos los datos que no se hayan migrado al nuevo sistema ERP. Es posible que también tenga que desarrollar una pequeña aplicación o informes para simplificar la extracción de datos de la base de datos.

Planifique el calendario de transición y la doble entrada

Una decisión importante es determinar en qué fecha y a qué hora empezará a migrar los datos del antiguo ERP al nuevo. Es posible que los empleados tengan que seguir introduciendo datos en la antigua aplicación ERP para poder dirigir la empresa después de que usted haya extraído los datos. Tendrá que introducir manualmente en el nuevo sistema ERP todo lo que haya introducido en el antiguo después de la extracción de datos.

La extracción, el formateo y la importación de datos en la nueva aplicación ERP pueden llevar días o semanas. Cuanto más tiempo se tarde, más se necesitará la doble entrada para garantizar que alguien introduzca en el nuevo sistema todos los cambios posteriores a la migración.

En esta Guía Esencial

- ▣ [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)

- ▣ [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)

- ▣ [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)

- ▣ [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)

- ▣ [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

Procesos internos que dependen de la aplicación ERP

A la hora de establecer el calendario para la transición, hay que tener en cuenta el impacto que puede tener en otras aplicaciones o procesos que dependen de los datos de la antigua aplicación ERP. Por ejemplo, el equipo de finanzas puede necesitar acceso a los datos a final de mes. No pueden quedarse fuera de su antiguo ERP durante mucho tiempo.

Planifique la entrada de datos manual

Aunque automatizará la mayor parte posible de la migración de datos, puede encontrarse con situaciones que no [justifiquen la inversión de tiempo y esfuerzo](#) para automatizar la migración. Por ejemplo, puede tener cinco proveedores que tienen una excepción a la regla. En lugar de crear los scripts de conversión para cinco proveedores, puede ser más fácil introducirlos manualmente o editar sus datos en la nueva aplicación como parte del proceso de migración.

Revise la limpieza y la precisión de los datos

Antes de migrar los datos a una nueva aplicación ERP, es posible que desee incluir tiempo en el programa para validar que los datos que se están migrando son precisos y completos. Si es necesario realizar alguna limpieza, querrá programarla antes de la extracción de datos. Asignar tiempo a este proceso garantiza que los datos que se introducen en la nueva aplicación ERP son precisos desde el primer día.

Cree un plan de transición detallado

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

Un plan detallado [que describa](#) todos los pasos necesarios para la migración de datos en el momento del corte es un componente importante para el éxito de la migración de datos.

Un plan garantiza que se tengan en cuenta todas las dependencias y que todos los miembros del equipo sepan cuándo son responsables de su parte. La migración de datos puede implicar a muchas personas para realizar todas las tareas necesarias para una migración, como la extracción de datos, la conversión de datos, la carga de datos en la nueva aplicación ERP, las entradas manuales y la validación final de los datos.

Realice migraciones de prueba

La mejor manera de asegurarse de que sus scripts de migración de datos funcionan correctamente es realizar migraciones de datos de prueba. Si encuentra errores durante esta migración, puede corregirlos y volver a probarlos. Es habitual realizar migraciones de prueba más de una vez para sentirse seguro de que la migración final a producción es rápida y satisfactoria.

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM

Linda Rosencrance, Contributor

Con tanta actividad en el mercado de ERP, puede ser útil revisar algunos conceptos básicos; por ejemplo, el problema del CRM frente al ERP.

Tanto los sistemas de [planeación de recursos empresariales \(ERP\)](#) como los sistemas de [gestión de la relación con clientes \(CRM\)](#) manejan procesos comerciales complejos y los ayudan a funcionar mejor. La principal diferencia entre CRM y ERP es la categoría de procesos comerciales que cada uno está diseñado para admitir. Pero comprender verdaderamente la relación entre ERP y CRM requiere una mayor exploración.

CRM vs ERP: la versión resumida

Un sistema ERP, que se centra en la producción de una empresa, es utilizado por contadores (contables), planificadores de los recursos de una fábrica y gerentes de producto para sacar y entregar los productos a través del sistema de la fábrica.

"Si lo vemos desde el punto de vista departamental, en realidad son los trabajadores de la fábrica y los de distribución los que no podrían hacer su trabajo sin el ERP", dijo David Taber, director ejecutivo de SalesLogistix, una firma consultora de CRM en Cloverdale, California.

En esta Guía Esencial

- ▀ [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)

- ▀ [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)

- ▀ [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)

- ▀ [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)

- ▀ [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

El ERP no está orientado al cliente y el sistema CRM no está enfocado en la fábrica, dijo Taber. En cambio, el CRM es lo que impulsa a la organización de ventas. Aquellos que se enfocan en hacer que la fábrica funcione bien no necesitarían CRM.

"Un sistema CRM es utilizado principalmente por ventas, luego por soporte al cliente, marketing y los ejecutivos", dijo Taber.

Un CRM básico se enfoca en las actividades que se realizan dentro del ciclo de ventas, que van desde contactar a un cliente potencial hasta firmar un contrato de venta, explicó Siamak Razmazma, en un correo electrónico. Razmazma es el director gerente y líder del grupo de soluciones de aplicaciones empresariales en Protiviti Inc., una empresa de consultoría con sede en Menlo Park, California.

Desde una perspectiva más amplia, el objetivo final de un sistema CRM moderno es crear un servicio al cliente y una experiencia digital convincentes, dijo. Esto, a su vez, ayuda a crear respuestas basadas en el conocimiento a las consultas, precios personalizados y la siguiente mejor acción para satisfacer la solicitud de un cliente. El CRM moderno utiliza asistencia virtual, chatbots, portales de información e inteligencia artificial para lograr estas respuestas.

Un sistema ERP básico, por otro lado, está diseñado para respaldar los procesos financieros y operativos, que incluyen contabilidad general, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, adquisiciones, administración de ventas, cumplimiento de pedidos, gestión de inventario y contabilidad de costos, dijo Razmazma.

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

CRM como parte del ERP

Antes del advenimiento de las tecnologías basadas en la nube, las empresas probablemente habrían implementado CRM como [parte de sus sistemas ERP](#), dijo Ilona Hansen, directora senior de investigación de Gartner. Esto sucedió porque las empresas administraban todo bajo su propia supervisión en entornos locales muy seguros, lo que dificultaba la integración.

Una pregunta es: ¿Los módulos CRM que forman parte de una suite ERP todavía tienen un papel en las empresas modernas?

Hoy en día, el CRM como parte del ERP todavía supone un gran negocio, dijo Bruce Culbert, director gerente de Cultech Inc., una empresa de consultoría con sede en Atlanta.

"Pregúntele a los proveedores que venden estas soluciones", dijo Culbert. "De hecho, los grandes proveedores de ERP también afirman tener las soluciones de CRM más ampliamente implementadas en el mundo, pero la palabra operativa es implementada versus utilizada y valorada".

Los proveedores de ERP han estado agrupando, o en muchos casos, regalando CRM a sus clientes de ERP empresariales con la esperanza de consolidar aún más al cliente de ERP de por vida, dijo Culbert.

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)

- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)

- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)

- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)

- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

"Una vez que la parte delantera y trasera de la casa [se han integrado en un sistema empresarial más grande](#) que maneja la planificación de requisitos, el servicio al cliente, las ventas, el marketing y la contabilidad, lo consiguieron", dijo. "Y es casi imposible irse nunca".

Pero los sistemas CRM más vendidos y más utilizados generalmente no son de los líderes del mercado de ERP, dijo Culbert.

"La mayoría de las empresas quieren trabajar con los mejores proveedores de ERP de su clase y los principales proveedores de CRM, y no son lo mismo", dijo.

Sin embargo, algunas empresas de fabricación y distribución pesadas encuentran un retorno de inversión (ROI) medible en la oferta empresarial única, en otras palabras, el CRM como parte de una suite ERP de un proveedor.

Newberry Tanks & Equipment LLC, en West Memphis, Arkansas, es un fabricante que optó por implementar una herramienta CRM de su proveedor de ERP.

El fabricante de tanques de almacenamiento de petróleo implementó Sage 100 ERP en 2011. Hasta hace aproximadamente dos años, la organización de ventas de la empresa también utilizaba el ERP para sus actividades. Luego, a fines de 2017, el equipo de ventas de la compañía cambió su enfoque de solo tomar pedidos a vender y ayudar a que el negocio crezca, dijo Chris Long, CEO de Newberry Tanks. La empresa decidió agregar un sistema CRM para ayudar a mejorar la productividad del equipo de ventas.

En esta Guía Esencial

- ▀ [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)

- ▀ [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)

- ▀ [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)

- ▀ [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)

- ▀ [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

"Necesitábamos abordar algunas cosas en nuestra organización de ventas y vimos el CRM como una respuesta a eso", dijo Long.

Sin embargo, el sistema ERP Sage 100 no tenía algunas de las funciones tradicionales de CRM integradas, como la segmentación del mercado, la capacidad de colaborar en la administración de cuentas, la capacidad del equipo de ventas para administrar sus territorios o la capacidad de administrar el personal de ventas por sector, llamada y actividad, así como las funcionalidades de informes y métricas necesarias, dijo Long.

Pero Newberry Tanks no consideró integrar un sistema CRM independiente de terceros, como Salesforce o Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement, con Sage 100, en parte debido a los desafíos de integración. Por el contrario, la empresa decidió implementar Sage CRM, un sistema CRM independiente que tiene su propia base de datos y su propio programa, pero que está completamente integrado con Sage 100, dijo Long.

La compañía utilizó Sage CRM como plataforma para ayudar a reorganizar toda la función de ventas, dijo. El resultado ha sido una gestión más activa del proceso de venta.

"En general, los vendedores son un poco resistentes al CRM", dijo Long. "Pero hay suficiente eficiencia para que ellos hagan su trabajo más fácil en términos de poder obtener una cotización del cliente u obtener un pedido en el sistema".

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
 - [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
 - [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
 - [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
 - [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)
-

ERP y CRM independientes de terceros

La mayoría de los principales proveedores de ERP, incluidos SAP, Oracle y Microsoft, también ofrecen funcionalidad CRM dentro de sus sistemas ERP, así como herramientas CRM independientes que pueden integrarse con sus sistemas ERP, dijo Eric Kimberling, CEO de Third Stage Consulting Group en Denver.

Oracle y SAP son probablemente los mejores ejemplos de proveedores que tienen módulos CRM complementarios, dijo Taber.

Por ejemplo, el módulo CRM en SAP Business All-In-One ERP ofrece una funcionalidad para empresas medianas que admite marketing, generación de leads, ventas, servicio y análisis de principio a fin.

"En términos generales, estos módulos complementarios son sólo un éxito en el departamento de finanzas", explicó Taber. "Ventas los odia, y el principal usuario de CRM son las ventas".

Estas ofertas de CRM complementarias tienden a requerir una gran cantidad de entrada de datos, y las pantallas de entrada de datos tienden a ser inflexibles y torpes debido a demasiados campos, dijo.

"Son grandes, torpes y feos, y las ventas tienden a ser bonitas, y tampoco les gusta ingresar muchos datos", dijo.

En esta Guía Esencial

- ▣ [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)

- ▣ [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)

- ▣ [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)

- ▣ [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)

- ▣ [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

A veces, las organizaciones simplemente no tienen la necesidad o la tolerancia al riesgo de sistemas ERP más grandes, por lo que podrían implementar sistemas CRM independientes e integrarlos con sus sistemas administrativos, dijo Kimberling.

Quizás una empresa ya tiene un sistema de back-office decente que maneja todas sus necesidades financieras y de gestión de inventario, pero no tiene una capacidad de CRM sólida, por lo que simplemente conectaría un nuevo sistema de CRM para eso, dijo Kimberling. Esa es una de las razones por las que una organización optaría por un sistema CRM independiente y lo integraría con el back-end, argumentó.

También podría ser que el vicepresidente de ventas o alguien del lado del desarrollo comercial tenga la autoridad para avanzar con la iniciativa CRM, pero no necesariamente la influencia para avanzar con [una implementación de ERP más amplia](#) o una transformación digital general, dijo Kimberling.

"Ahí es donde un proveedor como Salesforce lo hace realmente bien: ir tras el tipo de vicepresidente de ventas que no necesariamente busca una gran funcionalidad de ERP", dijo. "Solo busca resolver su problema inmediato dentro de su pequeño silo".

En esta Guía Esencial

- [Qué hacer y qué no para el éxito en la selección del ERP](#)
- [9 casos de uso de ERP a considerar antes de comprar un sistema ERP](#)
- [12 mejores prácticas de migración de datos para el ERP en la nube](#)
- [CRM frente a ERP: diferencias entre ambos y opciones de CRM](#)
- [Obtener más contenido exclusivo de PRO+](#)

Obtener más contenido exclusivo de PRO+

Como miembro de PRO+, tienes acceso a todo el portafolio de más de 140 sitios web de TechTarget. El acceso a PRO+ te dirige a “contenidos exclusivos para miembros platino” que están garantizados para ahorrarte tiempo y esfuerzo de tener que rastrear dicho contenido premium por tu cuenta, ayudándote en última instancia a resolver tus desafíos más difíciles de TI de manera más efectiva y rápida que nunca.

Aprovecha tu membresía al máximo visitando:
<https://www.computerweekly.com/es/eproducts>

Images; stock.adobe.com

© 2021 TechTarget. Ninguna parte de esta publicación puede ser transmitida o reproducida de ninguna forma o por ningún medio sin el permiso escrito del editor.