



EFFECTOS DE UNA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS

Por Alberto Reyes

Implementar un sistema es mucho más que el comprar un software y ponerlo en la computadora, requiere de varios aspectos como son:

- Comunicación y gestión del cambio
- Ajuste o modificación de procesos de negocio
- Identificación de brechas o aspectos nuevos

Comunicación y gestión del cambio

Un nuevo sistema siempre genera incertidumbre y nerviosismo en las personas que utilizarán esta nueva tecnología, el hacer una comunicación adecuada, a tiempo y el permitir que las personas que utilizarán este nuevo sistema estén involucrados en todo el proceso de implementación así como conocer que impactos tendrá para ellos en general reduce la resistencia y facilita la gestión del cambio.

Ajuste o modificación de procesos de negocio

Al implementar un sistema los procesos sufren modificaciones que van desde las muy sencillas hasta modificaciones que se podrían clasificar como reingeniería del proceso.

Una diagramación adecuada de los procesos será la solución y la forma de evitar dolores de cabeza posteriores.

El brown paper consideramos es una metodología fácil, gráfica y que permite a todos tener una imagen clara de los procesos.

Identificación de brechas o aspectos nuevos

Los procesos de cambio y las organizaciones siempre tienen áreas de oportunidad y mejora, que muchas veces ya se conocen pero al existir recursos limitados estas deben ser seleccionadas para determinar si se implementan, para este criterio de selección se deben de considerar los beneficios para el negocio y el costo de la implementación.



En cuanto al beneficio para el negocio se pueden identificar:

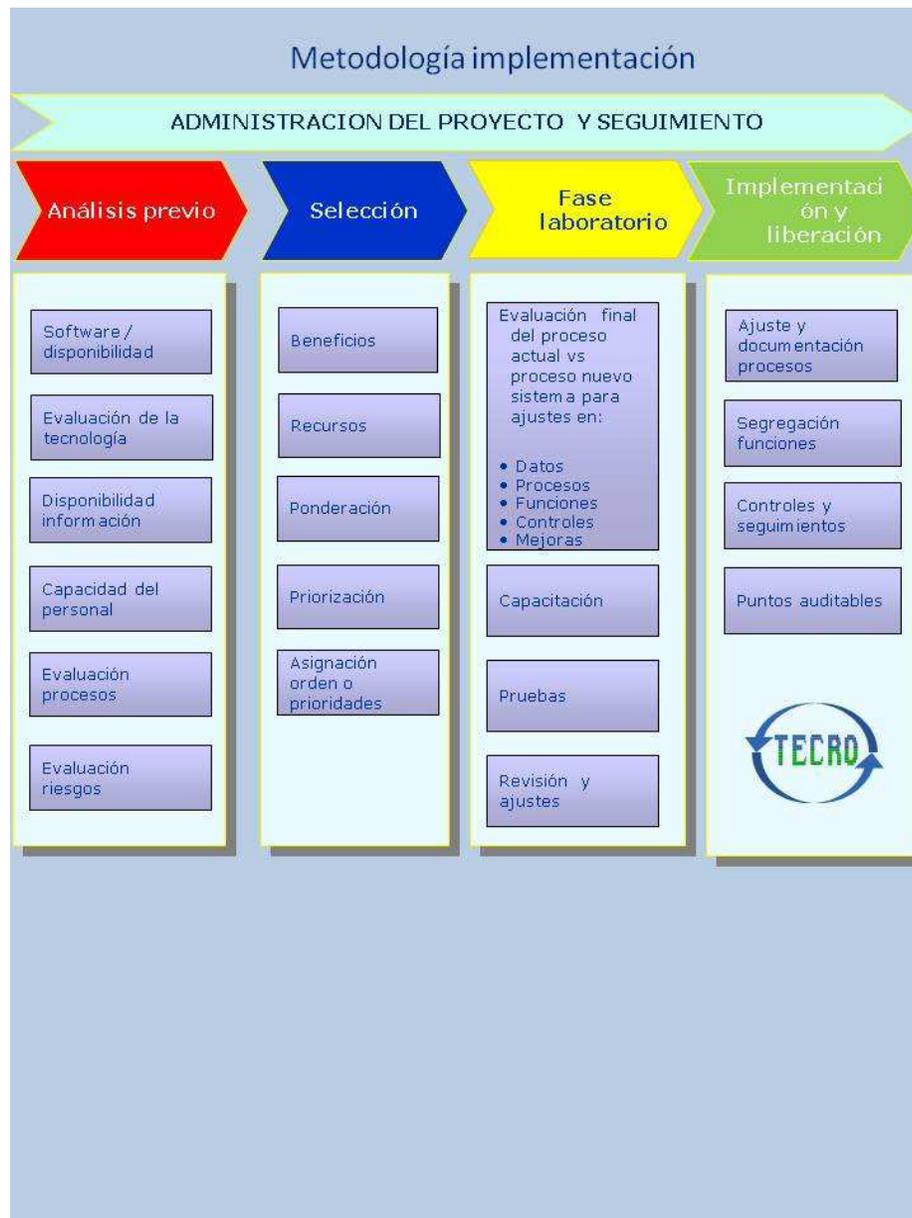
- Mejora en control
- Económicos
- Para el cliente

El determinar estos aspectos, aplicando ponderadores y calificaciones se puede obtener una evaluación que permita dar prioridad a aquellos aspectos que mayor beneficio van a retribuir de acuerdo con los criterios de selección utilizados.

Al implementar un sistema de acuerdo a nuestra experiencia debe ser realizado los siguientes 11 pasos:

1. Si es un sistema muy amplio o complejo, seleccionar los módulos de acuerdo a su impacto en el negocio, beneficios operativos, capacidad tecnológica y costo.
2. Identificar los procesos y los cambios o áreas de oportunidad que tienen
3. Identificar la gestión del cambio que se deberá realizar de acuerdo:
 - Al personal
 - A las prácticas del negocio o industria
 - Con los clientes
4. Realizar las adecuaciones ya sea del software o de los procesos
5. Identificar la información adicional necesaria en cuanto a:
 - Datos
 - Captura
 - Proceso
6. Hacer una prueba de laboratorio con el proceso y el sistema
7. Evaluar los resultados
8. Implementar el sistema o modulo
9. Validar información
10. Ajustar, corregir, adecuar
11. Puesta en marcha.

Por último utilizar una metodología de forma consistente durante todo el proceso como es:



Estas cuatro fases seguidas adecuadamente hemos encontrado que han sido una excelente solución de largo plazo para las empresas en su implementación de sistemas, ya que permiten al personal adquirir los conocimientos durante la consultoría, de tal forma que al partir el consultor la utilización del sistema en un proceso normal. >>>