

12 criteri per scegliere la
soluzione migliore per la
sostituzione del sistema ERP

White paper di Epicor

EPICOR®

Abstract

Il sistema ERP costituisce la spina dorsale delle informazioni e ricopre tutte le aree dell'azienda e della catena del valore. La sostituzione di tale sistema può aprire illimitate opportunità di business. Tale sfida è incentrata sull'individuazione del partner e dello specialista giusto. La strategia di business a lungo termine della tua azienda costituirà la base dei criteri relativi alla selezione di un sistema ERP sostitutivo. Il tuo fornitore ERP deve far parte della visione e fare il possibile per garantire che il nuovo sistema costituisca la soluzione definitiva. In questo white paper vengono spiegati i 12 criteri che ti consentono di identificare e selezionare la soluzione in grado di soddisfare queste aspettative.

Sommario

La sostituzione del sistema inizia con una visione	1
Criterio n. 1 – Decisione a prova di futuro	2
Criterio n. 2 – Soluzioni estremamente affidabili	3
Criterio n. 3 – Know-How nella sostituzione	4
Criterio n. 4 – Eliminazione dell'incertezza nell'implementazione	5
Criterio n. 5 – Soluzione personalizzata per l'azienda	6
La roadmap	7
Impostazioni di sistema	7
Strumenti per la personalizzazione del sistema	8
Strumenti avanzati	8
Portali	9
Criterio n. 6 – Conoscenza del settore	9
Criterio n. 7 – Solida base finanziaria	10
Criterio n. 8 – Capacità di sfruttare la tecnologia a vantaggio dell'azienda	12
Architettura orientata ai servizi	13
Vantaggi del SOA per l'azienda	14
Criterio n. 9 – Una prova della scalabilità	14
Criterio n. 10 – Collaborazione tra la community: sfruttare appieno i momenti di verità dei clienti	15
Consulenza da remoto	16
Server di elenco client e accesso ai dati	16
Supporto degli utenti tramite conferenze Web	16
Formazione basata sul Web e webinar sulle soluzioni	16
Criterio n. 11 – Integrità e dedizione	17
Criterio n. 12 – Garanzia di un ritorno sull'investimento	19
L'esperienza nel settore garantisce un vero ritorno sull'investimento	21
Informazioni su Epicor	22

La sostituzione del sistema inizia con una visione

Sostituire il sistema di pianificazione delle risorse aziendali (ERP) non è una cosa semplice. Per definizione, il sistema ERP è la spina dorsale delle informazioni e ricopre tutte le aree dell'azienda e della catena del valore, la sua sostituzione può essere quindi un processo difficile e faticoso, ma se avviene in modo corretto, può aprire illimitate opportunità di business. Tale sfida è incentrata sull'individuazione del partner giusto per semplificare questa transizione difficile: un partner che mantenga il proprio impegno fino a quando non raggiungi i tuoi obiettivi.

Le società decidono di sostituire i propri sistemi ERP per una varietà di motivi. Fondamentalmente il problema è se il sistema corrente supporta o limita la capacità di realizzare le strategie di business in grado di garantire il successo della tua azienda e di consentirle di affermarsi come leader nel settore. Alcune organizzazioni continuano ad utilizzare le rigide applicazioni legacy. Dal momento che questi sistemi automatizzano solo un'unica funzione aziendale anziché un intero processo aziendale interfunzionale, richiedono processi manuali come la ridigitazione dei dati in sistemi separati. I sistemi legacy tendono inoltre ad essere rigidi: spesso non consentono alle aziende di modificare i propri processi per adattarsi ai requisiti aziendali in evoluzione, né forniscono visibilità su scala aziendale, per non parlare della catena del valore.

Il tuo fornitore ERP deve far parte della visione: deve in passato aver affrontato molte volte queste sfide e aver appreso come aiutare le società ad adottare nuove tecnologie. Il futuro della tua azienda dipende dal fatto se il tuo fornitore ERP ha effettuato il salto passando da una curva tecnologica a quella successiva ed è in grado di continuare a innovarsi e a fornire tecnologie che consentono alle aziende come la tua di essere leader nel settore.

In questa fase di evoluzione del software aziendale il tuo fornitore software deve fare il possibile per garantire che il sistema successivo costituisca la soluzione definitiva. Vengono di seguito riportati i 12 criteri che ti consentono di identificare e selezionare la soluzione in grado di soddisfare le tue aspettative.

1. Decisione a prova di futuro
2. Soluzioni estremamente affidabili
3. Know-How nella sostituzione
4. Eliminazione dell'incertezza nell'implementazione
5. Soluzione personalizzata per l'azienda
6. Conoscenza del settore
7. Solida base finanziaria
8. Capacità di sfruttare la tecnologia a vantaggio dell'azienda
9. Una prova della scalabilità
10. Collaborazione tra la community: sfruttare appieno i momenti di verità dei clienti
11. Integrità e dedizione

12. Garanzia di un ritorno sull'investimento

Quale di questi punti è più importante e rilevante per la scelta di un nuovo sistema ERP? Molto probabilmente più di uno. Prima di scegliere una soluzione, devi rispondere a queste domande. Nella parte restante di questo documento viene fornita una spiegazione più dettagliata dei 12 criteri da utilizzare durante la selezione della soluzione migliore e della loro importanza nel prendere la tua decisione riguardo alla sostituzione dell'ERP.

Critério n. 1 – Decisione a prova di futuro

Per sapere che cosa avranno in serbo i prossimi dieci anni per la tua società e quale impatto avranno tali modifiche, osserva gli ultimi dieci anni e raddoppia il tasso di cambiamento. La tecnologia fornirà informazioni al lavoratore della conoscenza in qualsiasi momento e su qualsiasi dispositivo. Le informazioni verranno personalizzate e anticiperanno le necessità e le attività di ogni ruolo all'interno dell'organizzazione. I sistemi ERP saranno incentrati sulla fornitura dei dati di cui i clienti hanno bisogno per prendere decisioni, sulle eccezioni e sull'automazione dei normali processi quotidiani. Il tuo sistema ERP dovrà inoltre adattarsi alle nuove strategie di business e tecnologiche che pochi di noi sono in grado di presagire con precisione.

Una dimostrazione della dedizione nella fornitura di applicazioni aziendali strategiche e mission-critical per supportare i modelli di business della tua azienda e le relative dimensioni—oggi e domani —è di fondamentale importanza. A tal fine, cerca un fornitore ERP noto per la sua abilità nel soddisfare le nuove esigenze del mercato. Il passato costituisce il miglior preannunciatore del futuro. È importante trovare fornitori con esperienza nella fornitura di nuove tecnologie e soluzioni come l'architettura orientata ai servizi (SOA), nonché di strategie snelle, di un flusso di lavoro e di un e-business in grado di semplificare le attività e i processi aziendali. In poche parole, utilizzando le applicazioni aziendali basate su un SOA, puoi aggiungere facilmente nuove funzionalità in modo estremamente granulare, in base alle tue necessità, e riconfigurare facilmente i flussi di lavoro con un impatto sulle attività aziendali e costi di integrazione minimi.

Puoi inoltre utilizzare i servizi Web per comunicare più facilmente con clienti e fornitori tramite Internet e per semplificare i flussi di lavoro che coinvolgono questi ultimi. L'architettura orientata ai servizi ti consente di mettere le aree funzionali all'interno della tua applicazione aziendale a disposizione di altri sistemi autorizzati su Internet. Ad esempio, puoi mettere i tuoi sistemi interni direttamente a disposizione dei sistemi di acquisto dei tuoi clienti, consentendo ai due sistemi di funzionare come un unico sistema tramite il SOA. I servizi Web sono quindi in grado di trasformare le relazioni tra partner commerciali in una relazione in tempo reale.

ERP a prova di futuro

Ad esempio, per un produttore di forniture mediche, l'ERP gioca un ruolo vitale per quanto riguarda la sua strategia di acquisizione. Il sistema ERP facilita la visibilità a livello aziendale e consente un processo decisionale basato sulle informazioni. Nello stesso tempo le funzionalità multicompany predefinite dei pacchetti software forniscono la flessibilità necessaria per consentire facili adattamenti atti a soddisfare le regole, le prassi e i requisiti aziendali unici delle società acquisite. La scalabilità del software ERP consente a ciascuna business unit acquisita di mantenere le proprie regole di business attenendosi nello stesso tempo a una serie di libri aziendali.

Secondo i dirigenti del settore, i sistema ERP devono adattarsi alla crescita della tua società e dei relativi piani aziendali. Una delle più grandi dimostrazioni di questa affermazione proviene dai clienti che sono cresciuti grazie all'acquisizione. Mentre non è possibile prevedere le dinamiche delle acquisizioni future delle società, un sistema a prova di futuro cresce e soddisfa più strutture e società con processi diversi.

L'esperienza di un software vendor nell'evoluzione della propria soluzione in base alle tendenze commerciali e tecnologiche in evoluzione non nasce dal nulla. Questa flessibilità deve essere fin dall'inizio progettata all'interno del sistema in modo da supportare la visione di business della tua azienda sia oggi che nel futuro.

Criterion n. 2 – Soluzioni estremamente affidabili

Nel passaggio dall'ideazione alla realizzazione di un prodotto software, molte buone idee perdono di vista il principio fondamentale di fornire valore dal punto di vista del cliente. La fornitura di soluzioni tecnologiche appropriate in grado di offrire ampi e comprovati vantaggi aziendali per i clienti costituisce un approccio di sicuro successo.

I leader nel settore ERP puntano sulla fornitura di funzionalità critiche che soddisfino le esigenze dei clienti e che siano in grado di garantire un ottimo ritorno sull'investimento tecnologico e un costo totale di proprietà basso. Il loro non è un prodotto anonimo con le stesse funzionalità di qualsiasi altro sistema presente sul mercato. I sistemi migliori includono funzionalità che forniscono alla tua organizzazione nuovi modi di diventare più competitivi. In questo nuovo paradigma, l'architettura orientata ai servizi (SOA) riveste un'importanza cruciale. Quest'ultima, oltre ad aiutare le aziende a entrare in contatto con i propri clienti, con i propri partner e con il proprio personale, consente loro di estendere i servizi esistenti a nuovi clienti, semplifica i processi aziendali per consentire alle aziende di lavorare in modo più efficiente con partner e fornitori e sblocca le informazioni in modo che possano raggiungere ogni utente, umano o automatizzato, a cui sono necessarie.

Un altro aspetto di una soluzione solida come una roccia è la capacità di estendere il sistema tramite un contenuto creato automaticamente presentando nello stesso tempo un alto livello di integrazione a livello di sistema. Questo velocizza l'implementazione delle tecniche più recenti perché ti consente di gestire e aggiornare più facilmente il sistema con funzionalità aggiuntive.

Oggi i sistemi devono inoltre supportare una vasta gamma di funzionalità, tra cui la gestione della catena di fornitura, la gestione delle relazioni con i fornitori, il Customer Relationship Management, la gestione della produzione, la gestione finanziaria e la gestione delle risorse umane.

Soluzioni solide come una roccia generano risultati solidi come una roccia. Le società che utilizzano una soluzione ERP con funzionalità di qualità superiore riportano miglioramenti misurabili costituiti da ordini di grandezza superiore al previsto, sia dal punto di vista di una prospettiva operativa che finanziaria.

Alcuni dei vantaggi tangibili e non tangibili osservati dai clienti nelle prestazioni operative e finanziarie includono quanto segue:

- Riduzione dei lead time e dei cycle time
- Aumento della precisione relativa alla determinazione dei costi
- Protezione dei margini di profitto
- Incremento della quota di mercato
- Riduzione delle scorte
- Abbreviazione dei cicli di vendita dei prodotti
- Aumento della fedeltà dei clienti rispondendo in modo più veloce ed efficace.
- Ottimizzazione delle comunicazioni

Conclusione: scegli una soluzione collaudata che funzioni e aggiunga valore supportando al tempo stesso la crescita aziendale, nuovi metodi operativi, l'espansione del mercato e le strategie del futuro. Tale soluzione come sostituzione del sistema ERP ti consente di raggiungere il successo a livello enterprise e la leadership nel settore.

Criterion n. 3 – Know-How nella sostituzione

La selezione di un sistema ERP sostitutivo costituisce una delle decisioni più importanti che dovrai effettuare per la tua azienda e sarà tua intenzione identificare un fornitore che in passato si sia trovato molte volte in una situazione di questo genere. Un fornitore specializzato in sistemi ERP costituisce la scelta migliore rispetto a uno con interessi divergenti e vaghi e business unit che si contendono le risorse. Secondo quanto riferito, negli ultimi cinque anni le sostituzioni del sistema hanno costituito più dell'80% delle implementazioni ERP. Quando l'attività di un fornitore è costituita dall'80 al 90% da sostituzioni di sistemi, quest'ultimo sa che cosa occorre per garantire una transizione facile e senza problemi. Disporrà inoltre di competenze inerenti l'esame e la sostituzione dei processi inefficaci della tua azienda.

I dati costituiscono una risorsa. Questo è il motivo per cui è importante trovare un fornitore in grado di eseguire la migrazione dei dati attualmente da te gestiti relativi ai fornitori, ai clienti, alle risorse di produzione e ai dipendenti della tua azienda. L'obiettivo è quello di aiutarti nel corso di questo processo minimizzando i costi e lo scompiglio causato dalla conversione, sfruttando nello stesso tempo appieno le tue conoscenze relative al nuovo sistema. Le utilità presenti nel sistema devono consentire lo spostamento dei dati dai sistemi "legacy" al nuovo database. La soluzione deve essere facile da utilizzare, consentire una riduzione delle conoscenze necessarie relative al database e alle tecniche di programmazione, nonché l'analisi dei dati convertiti per garantire la loro integrità prima di partire con il nuovo sistema.

Know-how nella sostituzione significa avere esperienza nella sostituzione di quasi ogni sistema di uno e due livelli, oltre a quelli interni. Cerca un fornitore che abbia sostituito sistemi per qualsiasi tipo di azienda, a partire dalle 500 maggiori società di Fortune fino alle società di medie e piccole dimensioni, nonché per le aziende dotate sia di pacchetti singoli che multipli. Se il sistema corrente non soddisfa più i tuoi requisiti aziendali o se i pacchetti contabili, i fogli di calcolo o le applicazioni di database delle piccole imprese non riescono più a contenere la crescita della tua azienda, il tuo potenziale fornitore ERP dovrebbe essere in grado di fornire una metodologia collaudata per garantire una conversione dei dati e una transizione verso un nuovo sistema senza problemi. Un cambiamento di successo richiede qualcosa di più rispetto a un nuovo processo, una nuova tecnologia o dei nuovi criteri interni. È necessaria la dedizione e la partecipazione delle persone maggiormente interessate dal cambiamento inerente i processi e le procedure. Un processo di gestione dei cambiamenti fornirà un framework per la gestione della transizione dal punto di vista delle persone.

Il tuo fornitore ERP dovrebbe incontrare poche situazioni, problemi e domande relative alle transizioni che non abbia affrontato e risolto in precedenza. Ciascuna sostituzione è accompagnata da una serie di problemi: il coordinamento di più database, la modifica dei modelli organizzativi, la conversione del processo manuale e dei dati e la conversione dei database sia di grandi che di piccole dimensioni costituiscono soltanto alcuni esempi. In ultima analisi, dovrai sentire le testimonianze degli utenti del fornitore.

Criterion n. 4 – Eliminazione dell'incertezza nell'implementazione

Il successo del nuovo sistema dipende da due fattori: il tempo che occorre per la sua implementazione e la portata del cambiamento aziendale e del valore fornito. Un rapido vantaggio si verifica quando l'implementazione è veloce e determina un alto valore strategico. La più grande forza di un fornitore di software dovrebbe essere la sua capacità di fornire questo tipo di implementazione. Una metodologia di implementazione collaudata consente di eliminare l'incertezza e di soddisfare le aspettative di un processo di sostituzione del sistema efficace e senza problemi. Tale metodologia dovrebbe iniziare con il tuo primissimo incontro con il rivenditore e arrivare fino alla misurazione dei risultati conseguiti e del ritorno sull'investimento.

I sistemi migliori oggi possono essere implementati in genere nel giro di sei mesi e molti nel giro di quattro mesi. L'implementazione puntuale di una soluzione che fornisce un ritorno anticipato sull'investimento richiede una metodologia completa. A un livello avanzato, sono necessari i seguenti sette elementi:

Impegno: hai bisogno del supporto della direzione. Assicurati che l'implementazione del software sia considerata la priorità numero uno della tua azienda. Devi periodicamente comunicare questo messaggio in modo coerente a tutti i dipendenti. Senza un impegno ai massimi livelli all'interno della tua organizzazione, i progetti ERP possono perdere vigore e stagnare o alla fine fallire.

- Ricerca: prima che venga completata la selezione del fornitore, chiedi al fornitore ERP di indicarti delle referenze e assicurati di recarti dal maggior numero possibile di essi e di parlare con ognuno di loro. Poni domande di un certo spessore e otterrai delle risposte oneste. Tali referenze non sarebbero state selezionate se non avessero avuto successo con l'implementazione, quindi poni il maggior numero possibile di domande. Cerca di partecipare alle riunioni regionali dei gruppi di utenti come potenziale acquirente del software e guarda se riesci a incontrare il maggior numero possibile di clienti.
- Individuazione: in base alle informazioni raccolte in una sessione di individuazione, vengono sviluppati un piano di progetto e una descrizione dei lavori preliminari (definizione dell'ambito, del programma e delle risorse).
- Strategia: un project manager ti aiuta a determinare l'impatto del cambiamento su diverse aree della tua organizzazione e a sviluppare una strategia per la gestione dei cambiamenti.
- Analisi business: in questa fase vengono definiti i ruoli e le responsabilità, vengono riesaminati gli scopi e gli obiettivi e viene finalizzato il piano del progetto.
- Formazione: l'intera formazione avviene con metodi basati sulla cultura, le dimensioni e gli obiettivi della tua azienda.
- Configurazione delle applicazioni: questa fase include la revisione della strategia di distribuzione, lo sviluppo di specifiche funzionali e la preparazione di script per i test da utilizzare per la verifica della conversione. Menu, schermate, campi definiti dall'utente e flussi di lavoro possono essere personalizzati in base alle specifiche della tua azienda e testati.
- Valutazione della preparazione: i requisiti, le procedure e il processo di conversione dei dati vengono finalizzati in questa fase. Viene eseguito un ultimo test dei sistemi integrati e viene valutata la preparazione complessiva degli utenti finali.
- Distribuzione: viene completata la conversione dei dati e il sistema viene consegnato all'azienda intera con uno stretto monitoraggio da parte dei consulenti del fornitore e del team di implementazione.
- Un ottimo metodo di implementazione elimina l'incertezza, assicura una transizione più efficace, garantisce una curva di apprendimento più rapida e un tempo di ritorno sull'investimento più breve. Questo costituisce una prova del know-how del fornitore nella sostituzione di sistemi ERP.

Critério n. 5 – Soluzione personalizzata per l'azienda

Non tutte le aziende sono uguali. Per questo motivo un approccio conformistico per l'installazione del tuo sistema non sarebbe per te auspicabile. Sia che tua stia modellando processi attualmente efficienti o effettuando il reengineering di processi inefficienti per supportare nuove strategie, cinque elementi chiave relativi alla progettazione della soluzione consentono di creare una soluzione personalizzata per la tua azienda. Questi cinque elementi chiave sono costituiti dalla realizzazione della roadmap dell'implementazione, dalle impostazioni del sistema, dagli strumenti per personalizzare il tuo sistema e dalle tecnologie e portali avanzati.

La roadmap

La roadmap dell'implementazione è costituita da un piano basato sulle conoscenze che consente di definire il percorso della sostituzione del sistema. Si tratta di una mappa edificata con cura, sviluppata congiuntamente dalla tua società e dal tuo fornitore di software ERP incentrata sul raggiungimento degli obiettivi identificati dalla tua società durante il ciclo di acquisto. Questa roadmap dettagliata ti guida attraverso i seguenti processi:

- Conduzione di un sondaggio accurato tra gli utenti finali per definire chiaramente le relative necessità e aspettative.
- Sviluppo di un profilo dell'ambito del progetto, degli obiettivi, del programma di implementazione, della sicurezza e della pianificazione della conversione dei dati.
- Identificazione di una figura guida di alto livello che funga da lungimirante
- Formazione di una task force di persone di talento affinché fungano da guida e da motivatori
- Definizione dell'ambito del progetto
- Personalizzazione ed esecuzione di un piano di attività cardine e delle attività dettagliate
- Valutazione continua dei progressi

Un'esecuzione efficiente dell'intero processo garantisce il successo della sostituzione del sistema ERP.

Impostazioni di sistema

Il feedback documentato dei clienti attesta la flessibilità e la funzionalità di una soluzione che soddisfa i requisiti tecnologici e di business di ciascuna implementazione. I parametri del sistema e le impostazioni predefinite semplificano la personalizzazione del sistema.

Le impostazioni predefinite sono le impostazioni del sistema che ti consentono di definire in che modo il sistema supporta le procedure e i criteri di business unici della tua azienda. Ciascuna applicazione dispone di un set di parametri che vengono impostati prima che si verifichi qualsiasi elaborazione. Anche se alcune impostazioni vengono impostate in un unico modulo, sono nello stesso tempo in grado di gestire l'elaborazione in altri moduli. Questa serie di combinazioni fornisce una gamma quasi illimitata di modi per l'impostazione del funzionamento del sistema. Per trarre il massimo vantaggio da queste potenti impostazioni del sistema, scegli un fornitore dotato di esperti qualificati che ti guidino nell'analisi e nella pianificazione delle impostazioni in grado di modellare i tuoi metodi operativi.

Strumenti per la personalizzazione del sistema

Il sistema deve includere un set di strumenti univoco che puoi utilizzare per aumentare il tuo investimento. Una varietà di utilità del sistema di base ti consentirà di personalizzare il tuo sistema. Le schermate, i menu e i prompt possono essere impostati per rispecchiare il tuo modo di operare. I moduli aziendali standard disponibili online (ad es. le fatture), una volta stampati, possono essere uniti ai dati provenienti dal sistema. Assicurati che il sistema includa un set completo di moduli standard multiuso e un generatore moduli per la modifica e la creazione di moduli secondo le necessità.

Oltre a una vasta gamma di report di sistema standard, dovrai indubbiamente sviluppare report personalizzati. In aggiunta agli strumenti forniti con il sistema di base dovrebbe esserci uno strumento per l'accesso ai dati e la generazione di report, che garantisca una flessibilità senza precedenti per quanto riguarda il reporting e l'utilizzo dei dati, senza la necessità di disporre di una formazione tecnica e di conoscenze relative alla programmazione. Tale strumento consente di accedere ai dati e i suoi usi sono limitati solo dalla tua creatività, non dalle capacità del computer. Grazie alle funzionalità di creazione di report e tabelle, è possibile creare report personalizzati utilizzando i dati provenienti da più file. Una funzionalità di connessione ti consente di scaricare i dati in un file sul PC per analizzarli e inserirli in grafici, generare previsioni ed eseguire analisi a supporto dei processi decisionali, senza il timore di danneggiare l'integrità dei dati reali. Infine, gli strumenti hyper-query ti consentiranno di sviluppare rapidamente query e applicazioni pronte per il Web dotate di collegamenti ipertestuali ad ulteriori dettagli e applicazioni.

Strumenti avanzati

Esegui un controllo per determinare se sono disponibili strumenti tecnologicamente avanzati che ti consentono di sfruttare la grande quantità di informazioni archiviate nel sistema. Puoi derivare un enorme valore dalle informazioni e utilizzare quest'ultime per migliorare la produttività. La tecnologia relativa agli oggetti software consente l'espansione del desktop. Gli oggetti ti consentono di lavorare simultaneamente con finestre interattive, dati e visualizzazioni grafiche. Gli oggetti sono in grado di fornire più visualizzazioni simultanee all'interno del database. Tramite un libreria predefinita di oggetti software puoi visualizzare chiaramente le informazioni nel momento in cui ne hai bisogno. Le informazioni sui clienti, le funzioni del sistema e le applicazioni Microsoft® costituiscono soltanto alcuni esempi degli "applet" (mini applicazioni) che saranno necessarie per effettuare una chiamata ovunque all'interno del sistema ERP per ottimizzare le aree del tuo business.

Le tecnologie relative al flusso di lavoro consentono di porre i dati nelle mani di chi ne ha bisogno e quando ne hanno bisogno tramite messaggi e promemoria automatici e sistemi di monitoraggio e di comunicazione interattiva su scala aziendale. I principali componenti necessari del flusso di lavoro sono: 1) un sistema basato sugli eventi per gestire e coordinare i processi aziendali e le informazioni associate, 2) comunicazione online e richiesta di azioni necessarie e 3) rilevamento e monitoraggio delle attività. Ciascun componente del flusso di lavoro fornisce potenti strumenti per migliorare le comunicazioni e l'efficienza all'interno dell'intera azienda. Insieme, questi componenti del flusso di lavoro possono avere un ruolo cruciale nel raggiungimento degli obiettivi di business e di quelli relativi alla sostituzione del sistema della tua azienda. Possono essere utilizzati per migliorare la qualità e per ridurre la ripetizione delle attività e i costi automatizzando la gestione degli ordini relativi al cambiamento tecnologico, consentono di ridurre i lead time attraverso una collaborazione e una visibilità migliore della catena di fornitura e di aumentare la soddisfazione dei clienti tramite una comunicazione più veloce e precisa con i clienti.

Queste tecnologie avanzate ti consentono di trarre vantaggio dall'investimento ERP trasformando i dati in informazioni che i clienti possono trasformare in azione. L'utilizzo di tali tecnologie è simile all'adozione di un modello di business in grado di velocizzare i processi, riducendo tuttavia gli errori e i ritardi. Consentono di migliorare la collaborazione e la comunicazione superando nello stesso tempo le barriere aziendali e del tempo. In questo modo la soluzione ERP ti consente di integrare la gamma completa di processi e funzioni aziendali.

Portali

I portali della conoscenza aziendale (EKP) costituiscono l'ultimo sviluppo tecnologico da incorporare in un gran numero di sistemi. In modo analogo ai normali portali Web, quali msn.com o cnn.com, gli EKP aggregano le informazioni e forniscono collegamenti a funzioni e funzionalità correlate tramite Internet. Tali portali organizzano i collegamenti alle informazioni per le esigenze conoscitive specifiche dell'utente. Tali tecnologie all'avanguardia rendono le informazioni business-critical accessibili tramite l'unificazione dei gateway della tua azienda. Di conseguenza, i sistemi dotati di questa funzionalità continueranno a essere la soluzione privilegiata.

Criterion n. 6 – Conoscenza del settore

Il fornitore dotato di un'ampia conoscenza ed esperienza nel settore disporrà di tutti gli strumenti necessari per offrirti i servizi di supporto e gli strumenti che ti consentono di risolvere le sfide aziendali più difficili, di distribuire rapidamente le applicazioni e di ottenere il massimo ritorno sull'investimento. Nonostante questo, le organizzazioni riferiscono che l'aspetto più debole delle implementazioni IT è costituito dagli esperti della consulenza, quindi assicurati che il personale del fornitore costituito da professionisti della progettazione, analisti di sistemi, tecnici e consulenti specializzati ed esperti contabili conosca ogni aspetto del tuo settore. Devono inoltre sapere come offrirti le soluzioni software più vantaggiose.

Esamina più attentamente la situazione per verificare che il fornitore software mantenga un personale altamente qualificato e degli autoimprenditori con esperienza nel settore in grado di garantire la loro capacità a lungo termine di servire la tua azienda nel futuro. In prima linea il team dovrebbe essere costituito da un responsabile progetti di consulenza, da un esperto finanziario e da un esperto del settore. Il responsabile progetti di consulenza dovrebbe essere responsabile del coordinamento dell'intero processo di transizione. L'esperto finanziario dovrebbe sapere che cosa fare affinché le funzioni finanziarie supportino gli obiettivi di investimento della tua azienda. L'esperto di settore dovrebbe assicurarsi che il sistema soddisfa i requisiti degli ambienti aziendali. A ogni fase del progetto devono essere assegnati consulenti esperti e altamente qualificati. Cerca specialisti che vantano un'esperienza pratica e consulenti certificati dalle associazioni del settore.

Ogni risorsa della tua azienda: dai programmatori ai dirigenti detiene una conoscenza del settore in cui opera? Grazie a tale conoscenza, puoi essere sicuro che il sistema soddisferà le esigenze della tua azienda ora e nel futuro e che tali gruppi di supporto ti consentiranno di passare dal sistema e dai processi precedenti a un'infrastruttura software aziendale estensibile.

Criterion n. 7 – Solida base finanziaria

Le aziende alla fine hanno successo o falliscono in base alla loro capacità di operare con profitto. Mentre tentano di migliorare la solidità finanziaria dell'organizzazione, la gestione di diversi fogli di calcolo finanziari e di altri "silo" delle informazioni di reparto può rivelarsi un incubo procedurale per chiunque a partire dal CFO o corporate controller al staff accountant. La combinazione di un ambiente di business competitivo e globale, unitamente alla conformità alle normative con cui molte società devono oggi fare i conti, rende il successo nella gestione delle finanze una delle più grandi sfide che la tua società deve affrontare.

Il fornitore ERP giusto consentirà alla tua azienda di raggiungere una solida gestione finanziaria, a partire dalle nozioni di base relative all'inserimento di transazioni nella contabilità generale fino alla fornitura dei sofisticati strumenti di reporting, monitoraggio e gestione delle prestazioni aziendali disponibili.

Affidabilità, trasparenza e reporting finanziario migliorati

Sulla scia degli scandali contabili che hanno coinvolto le aziende e del varo della Sarbanes-Oxley Act, le organizzazioni di ogni dimensione hanno bisogno di una visibilità finanziaria su scala aziendale. Gli enti di regolamentazione e le società di revisione sostengono tutti un miglioramento della gestione e della visibilità finanziaria. Molte società oggi devono gestire numerose fonti di informazioni, dai programmi software legacy creati per consentire la gestione di reparti specifici, ad altri pacchetti di applicazioni che potrebbero essere stati acquistati e implementati all'interno della società nel corso del tempo. La combinazione di queste origini dati in seno all'azienda e la riconciliazione tra i singoli reparti costituisce una grande impresa. Mentre i fogli di calcolo dei vari reparti e i sistemi di dati legacy possono fornire una soluzione di gestione finanziaria soddisfacente, con il crescere della necessità di dati finanziari centralizzati e di una visibilità finanziaria, i fogli di calcolo non costituiranno più una soluzione fattibile per la gestione di un'azienda.

Il software ERP deve essere in grado di fornire applicazioni di gestione finanziaria e strumenti di reporting consolidati. Queste applicazioni e questi strumenti devono ricoprire la Contabilità Clienti, la Contabilità Generale, la Contabilità Fornitori, i moduli relativi alle immobilizzazioni in cui si trovano i dati delle transazioni, nonché gli strumenti di reporting finanziario, portali e applicazioni simili. Queste applicazioni di gestione finanziaria forniscono visibilità al personale chiave e consentono a quest'ultimo di accedere alle informazioni finanziarie di cui ha bisogno.

Applicazioni finanziarie e di gestione multicompany

Le applicazioni di gestione finanziaria dovrebbero automatizzare e semplificare i processi finanziari della tua azienda tramite il monitoraggio delle condizioni finanziarie in modo da poter prendere delle decisioni tempestive. Il fatto di disporre di un unico repository dei dati consente una visione accurata di tutti i dati finanziari, tra cui una visione a 360 gradi del cliente—dalle informazioni specifiche sul credito di quest'ultimo fino alla storia degli ordini, delle fatture e dei pagamenti consolidati.

Con il passare del tempo le aziende di successo crescono. Sia che si tratti di una crescita organica o che avvenga tramite l'acquisizione, un numero sempre maggiore di società devono confrontarsi con le complessità relative alle gestioni di più entità business. Il tuo fornitore ERP dovrebbe sapere che la gestione di business unit diverse offre sfide e opportunità uniche per quanto riguarda il consolidamento di un più stretto controllo, la riduzione dei costi operativi, la visibilità a livello aziendale, la gestione della catena di fornitura interaziendale e il consolidamento finanziario. Funzionalità multicompany affidabili e funzionalità multimagazzino e multiimpianto complete costituiscono importanti attributi del sistema.

Le funzionalità di gestione multicompany possono aiutare la tua azienda a consolidare operazioni quali la gestione delle scorte e la contabilità fornitori. Gli strumenti avanzati possono consentire di migliorare la visibilità operativa delle società. L'automazione della fornitura interaziendale e delle transazioni di domanda, nonché del riconoscimento finanziario, consente di ottimizzare le prestazioni aziendali in modo da ridurre i lead time. Da una prospettiva finanziaria, le organizzazioni multicompany potrebbero scegliere non solo di comunicare come singole entità, ma anche di consolidare più valute e di fare riferimento in tutte le entità aziendali a un'unica società di consolidamento.

Il software è in grado di supportare gli IFRS?

Quando si seleziona un nuovo software ERP è utile sapere se il software può essere implementato per supportare i rendiconti finanziari IFRS. I revisori finanziari costituiscono la categoria migliore presso la quale trovare consigli sull'impatto specifico della transazione e nessun software potrà mai garantire di supportare tutte le versioni possibili di IFRS, in quanto ciascuno standard fornisce una moltitudine di opzioni, alcune delle quali si escludono a vicenda, mentre altre non rientrano nell'ambito del software ERP.

Chiunque si sia occupato della revisione è consapevole che come parte del processo di revisione verranno identificate alcune transazioni da riclassificare, analizzare nuovamente e inserire nei sistemi contabili per la prima volta o da eliminare da questi ultimi. Le soluzioni ERP testate dagli IFRS consentono di semplificare questo processo garantendo periodi contabili di chiusura, conosciuti in alcune parti del mondo come transazioni del tredicesimo periodo. La capacità di controllare facilmente queste transazioni contabili gestendo nello stesso tempo il business quotidiano costituisce un importante fattore per quanto riguarda la possibilità di evitare costi eccessivi durante il passaggio agli IFRS e dovresti essere in grado di garantire ciò indipendentemente dal software selezionato.

L'accesso ai dati delle transazioni, l'analisi delle tendenze, l'esecuzione del drill-down dai bilanci di riepilogo all'attività dettagliata dovrebbe rientrare nel ruolo di qualsiasi manager. Molte delle soluzioni ERP, ma non tutte, forniscono report e strumenti per aiutarti durante questa attività. Tuttavia, durante la transizione agli IFRS, verranno identificati nuovi requisiti di analisi e potrebbe essere necessario modificare alcuni report standard per attenersi a tali principi. Durante l'esame delle funzionalità del sistema ERP, dovresti assicurarti che offra al personale e ai contabili della tua azienda gli strumenti di monitoraggio delle prestazioni aziendali (EPM) e di Business Intelligence (BI) di cui avranno bisogno per accedere velocemente alle informazioni senza un costo eccessivo.

Criterion n. 8 – Capacità di sfruttare la tecnologia a vantaggio dell'azienda

Come azienda, hai bisogno di tecnologie in grado di adattarsi alla crescita di quest'ultima, che ti consentano di competere con successo e di gestire efficacemente le tue operazioni ora e nel futuro. Le tecnologie informatiche devono essere quindi valutate e impiegate in base alla loro pertinenza e capacità di fornire sostanziali vantaggi aziendali. Le tecnologie affidabili e collaudate vengono quindi facilmente integrate nell'intera suite per garantire il massimo ritorno.

In passato era necessaria un'architettura di sistema progettata specificatamente per la creazione di sistemi in grado di evolversi rapidamente attraverso le generazioni informatiche. Questo oggi continua a essere vero. È necessario sapere in che modo il sistema racchiude i principi di gestione della conoscenza e consente di sviluppare processi e sistemi per la creazione, la gestione, l'utilizzo e il riutilizzo della conoscenza aziendale e personale. Creare e sviluppare un sistema basato su una base progettata per rapidi cambiamenti significa scegliere con attenzione le tecnologie dalla potenza senza limiti per il database, l'interfaccia utente, gli strumenti di sviluppo e le piattaforme che sopravviveranno a più cicli di cambiamenti tecnologici. Il più grande traguardo raggiunto da un buon fornitore è rappresentato dall'attualità del suo prodotto ERP e dal continuo progredire di quest'ultimo. Richiedi un fondamento che consenta alla tua azienda di passare da una curva tecnologica all'altra.

Oggi i sistemi ERP supportano una vasta gamma di applicazioni per la collaborazione per migliorare il flusso delle informazioni attraverso la catena di fornitura. Tali tecnologie supportano quanto segue:

- E-commerce
- Vetrine Web
- EDI basato su XML
- Comunicazioni elettroniche rapide e interattive
- Visualizzatori basati sul browser
- Pubblicazione sul Web
- Menu dinamici basati su XML e documentazione della Guida relativa alle procedure

- Accesso a Internet sicuro
- Flusso di lavoro automatizzato
- Portali della conoscenza aziendale basata sui ruoli

A lungo andare la tecnologia informatica non ti consentirà di mantenere in vita l'attività della tua azienda. Questo rende la tecnologia una decisione strategica piuttosto che strettamente inerente all'IT. Anche se la tecnologia è chiaramente un fattore importante che influisce su qualsiasi processo di selezione di un sistema ERP, la storia continua a dimostrare che alcuni dei risultati migliori relativi all'ERP si verificano quando le specifiche tecnologiche vengono determinate da ciò che è necessario per supportare le principali esigenze aziendali. Questo costituisce l'essenza di un approccio flessibile alla tecnologia.

Mentre una soluzione aziendale dovrebbe offrire una gamma completa di funzionalità, le esigenze dei clienti cambiano continuamente. Per rimanere competitive, le aziende devono richiedere ai propri sistemi aziendali la flessibilità necessaria per rispondere ai cambiamenti del mercato e alle richieste dei clienti. Inoltre, i dipendenti aziendali che non sono più legati all'ufficio non desiderano naturalmente dipendere dalle applicazioni. Le informazioni aziendali devono essere disponibili in qualsiasi momento, da qualsiasi luogo e attraverso qualsiasi dispositivo. Secondo la Forrester Research®, è necessaria "una nuova generazione di software aziendale che si adatti all'azienda e alla sua attività e che segua l'evoluzione di quest'ultima".¹

Soltanto un sistema che viene creato passo a passo, per supportare un'architettura orientata ai servizi (SOA) sarà in grado di garantire questo.

Architettura orientata ai servizi

SOA è un approccio allo sviluppo di applicazioni software aziendali in modo tale che i processi software vengono ripartiti in "servizi" granulari che vengono resi disponibili e di cui viene consentita l'individuazione su una rete. Ciascun servizio fornisce funzionalità che possono essere adattate alle esigenze dell'azienda celando nello stesso tempo i dettagli relativi all'implementazione sottostante. L'architettura orientata ai servizi consente di gestire la complessità, la mancanza di flessibilità e lo stretto accoppiamento dal client al server degli approcci esistenti con la progettazione dei processi aziendali, il flusso di lavoro e l'integrazione delle applicazioni fornendo un ambiente di sviluppo creato per consentire alle applicazioni aziendali di cambiare indipendentemente l'una dall'altra e senza limitazioni.

Mostrando i processi aziendali, tale architettura consente di semplificare i processi aziendali; questo a sua volta favorisce un'agile gestione dei cambiamenti. Poiché i processi aziendali vengono ripartiti in funzioni più piccole a cui è possibile accedere e che possono essere modificate, diventa molto più semplice abbinare le regole di business ai processi all'interno del sistema aziendale della tua società.

¹ John R. Rymer e Connie Moore, "The Dynamic Business Applications Imperative", 24 settembre 2007

Vantaggi del SOA per l'azienda

I vantaggi dell'architettura orientata ai servizi sono molteplici. Le aziende oggi hanno bisogno di anticipare i cambiamenti e di adattarsi rapidamente in modo da rimanere competitive. SOA supporta tale necessità per garantire l'agilità del business. Le aziende oggi non sono confinate in un'unica sede—tendono a essere disseminate in tutto il globo. SOA supporta queste operazioni e reti globali—e la posizione geografica diventa irrilevante. Dal momento che tale architettura ripartisce i complessi processi aziendali in un gran numero di processi più piccoli che possono essere ignorati o a cui è possibile accedere in qualsiasi ordine e ovunque, che possono inoltre essere sospesi per l'intervento umano o modificati, le aziende sono in grado di prevedere le richieste in evoluzione dei mercati e della catena di fornitura e modificare i flussi di lavoro operativi al fine di gestire il proprio vantaggio competitivo. L'architettura ERP dovrebbe consentire l'orchestrazione adattabile dei flussi di lavoro, una facile integrazione, una connessione in tempo reale con i partner aziendali e un'eccellente condivisione delle informazioni di collaborazione per garantire un processo decisionale rapido e accurato.

SOA ti consente di adattare il software aziendale per soddisfare i processi e i criteri unici della tua azienda. Puoi presentare le informazioni nel modo in cui desideri, creare i tuoi flussi di lavoro e gestire queste regole aziendali a livello enterprise.

Infine, ci si aspetta che le architetture orientate ai servizi facciano risparmiare denaro alle società. Secondo Gartner® i servizi Web determineranno un incremento del 30 per cento per quanto riguarda l'efficienza dei progetti di sviluppo IT. Secondo la Forrester Research, i servizi Web "abbattono" il costo delle interazioni aziendali sostituendo le comunicazioni manuali al fine di risparmiare tempo e denaro, tagliando il costo relativo al contatto con i partner, rendendo i servizi interni disponibili in tutti i reparti e in tutte le posizioni geografiche e consentendo nuovi tipi di collaborazione aziendale.

Esempio tratto dal mondo reale: Standex

Con più di 500 milioni di euro di fatturato, Standex dispone di più di 90 impianti in 17 aziende che creano più di 48.000 prodotti che vanno dai cilindri idraulici personalizzati e dai coni di protezione dei missili alla porcellana fine e alla letteratura religiosa. Standex desiderava un one-stop-shop per il software e i servizi che potesse offrire supporto per tutte le società del mondo. La flessibilità costituiva un criterio principale dal momento che le varie aziende all'interno di Standex gestiscono una gamma di situazioni e necessità relative alla produzione di tali proporzioni. Altri criteri principali erano costituiti dal costo complessivo e dalla capacità di supportare le operazioni di Standex a livello globale con le funzionalità multifunzionali necessarie. Epicor ha decisamente soddisfatto tutti i requisiti e oggi Standex sta standardizzando tutti gli impianti e la sua principale sede aziendale in base alla soluzione di Epicor.

Criterio n. 9 – Una prova della scalabilità

Se deve trattarsi di una soluzione definitiva, la strategia di sviluppo dei prodotti del tuo fornitore software dovrebbe essere incentrata sulla protezione dell'investimento. Quest'ultimo è riuscito a mantenere una crescita costante, fornendo nello stesso tempo percorsi di aggiornamento per i propri clienti? Abbraccia vivamente questa filosofia e assicurati che gli impegni assunti dal tuo fornitore vengano mantenuti anche nel futuro.

Come prova della capacità di un fornitore di aggiornarsi alle esigenze dei propri clienti, la percentuale di clienti che utilizzano le versioni correnti dovrebbe essere elevata. I fornitori migliori gestiscono un'alta percentuale di clienti e dispongono di un numero altrettanto elevato di clienti che utilizzano le versioni correnti. Inoltre, in un settore in cui l'aspettativa di vita media dell'installazione di un sistema ERP è di 5-7 anni, effettuare un'indagine riguardo a quanti sistemi di clienti sono stati in uso per più di 5-7 anni e quanti invece hanno mantenuto i propri sistemi per un periodo compreso tra 10 e 20 anni o superiore. Un fornitore che dispone di una maggioranza di clienti che ha mantenuto i propri sistemi per più di 7 anni sta operando bene. Tali cifre senza precedenti costituiscono una prova della facilità dell'aggiornamento, della scarsa necessità di una programmazione personalizzata e dell'elevata importanza delle funzionalità fornite in ciascuna nuova versione. Questo significa che è possibile continuare ad espandere le funzionalità del sistema con il crescere delle necessità o man mano che diventano disponibili nuove funzionalità.

Un elemento di primaria importanza che consente al sistema di adattarsi alla crescita dei clienti è costituito dall'approccio adottato nella progettazione di quest'ultimo. Per aumentare la flessibilità nell'utilizzo del pacchetto, quest'ultimo deve essere progettato in modo tale da richiedere poche personalizzazioni, se necessarie. Questo significa che è possibile passare facilmente alle versioni successive del sistema senza doversi preoccupare dell'impatto della programmazione personalizzata. Per quando invece è necessaria una programmazione personalizzata, un sistema che incorpora all'interno del prodotto standard funzioni sviluppate congiuntamente per clienti e settori specifici semplifica l'aggiornamento successivo.

Assicurati che il software disponga di una capacità illimitata per adattarsi alla crescita delle aziende di piccole e medie dimensioni con crescita elevata o delle grandi aziende (Fortune 500) dotate di più filiali.

Criterion n. 10 – Collaborazione tra la community: sfruttare appieno i momenti di verità dei clienti

Come notato nel libro di Jan Carlzon, presidente della Scandinavian Airlines, che riporta lo stesso nome, ogni incontro tra i propri clienti e il proprio personale di prima linea costituisce un "momento di verità" che imposta l'atteggiamento dei propri clienti nei confronti dell'intera società. Molto spesso le aziende prima di effettuare la propria scelta non vengono a conoscenza delle persone e della cultura del proprio fornitore ERP, anche se la cultura del fornitore ERP costituisce spesso un motivo principale circa la decisione di sostituire tale sistema. Devi sapere in quale misura il tuo fornitore è orientato al cliente e quante informazioni fornisce a coloro che si trovano in prima linea. Secondo Carlzon "Una persona priva di informazioni non è in grado di assumersi responsabilità". Quando le persone presso il tuo fornitore che forniscono supporto ai clienti ottengono un accesso immediato a tutte le informazioni di cui hanno bisogno, non possono fare nient'altro che assumersi responsabilità.

Un elemento cruciale nella missione di qualsiasi fornitore è costituito dall'impegno a garantire il successo a lungo termine della tua azienda. Questo impegno costituisce il punto di partenza dei servizi di supporto tecnico di alta qualità. Per far fronte alla vasta gamma di esigenze relative al supporto tecnico e di livelli di competenza del sistema, cerca un programma di supporto completo. Questo pacchetto di supporto totale devi fornirti la conoscenza approfondita del prodotto e le conoscenze necessarie per apprendere come utilizzare il sistema con la massima efficienza all'interno del tuo ambiente aziendale unico. Ancora più importante, il programma di supporto include l'accesso a risorse, servizi e informazioni preziose che consentiranno di trarre il massimo vantaggio da ogni tuo incontro con il fornitore.

Oltre alle offerte standard quali consulenza sul campo, Infoline nazionale, supporto dell'installazione e dell'aggiornamento, servizi di consulenza software (ad esempio, programmazione personalizzata) e formazione, i fornitori che sostengono il proprio impegno nei confronti dei clienti offrono servizi esclusivi con un notevole impatto sul successo dell'implementazione ERP della tua azienda. Questi includono:

Consulenza da remoto

Un metodo conveniente per accedere agli esperti della consulenza per progetti speciali, solitamente di breve durata disponibili tramite telefono o via Web.

Server list client e accesso dati

Accesso 24 ore su 24, 7 giorni su 7, tutti i giorni dell'anno a un BBS client online in cui puoi porre domande e ricevere risposte da altri utenti esperti e accesso tramite Internet alle informazioni sullo stato dei progetti o dei casi delle organizzazioni.

Supporto degli utenti tramite conferenze Web

Per le volte in cui una conversazione telefonica non è sufficiente per comprendere e risolvere un problema, le sessioni di conferenza Web consentono a te e alla persona da te supportata di visualizzare il tuo sistema.

Formazione basata sul Web e webinar sulle soluzioni

La formazione basata sul Web e i webinar sulle soluzioni offrono una formazione online direttamente dalla tua scrivania o da una sala riunioni insieme ad altri partecipanti. I corsi basati sul Web costituiscono un'opzione di formazione più facile e accessibile fornita da istruttori con un vasto curriculum. I webinar relativi alla formazione forniscono una presentazione di ciascun argomento unitamente a dimostrazioni software. I webinar sulle soluzioni client ti forniscono informazioni preziose e approfondite sulle soluzioni applicative avanzate per la gestione delle tue principali attività aziendali nonché per la tua azienda estesa e per la catena del valore.

Criterion n. 11 – Integrity and dedication

Determina la longevità del tuo fornitore. Non molti possono vantare di essere stati per più di due decenni un leader nella fornitura di soluzioni software. Nell'arco di tale periodo di tempo, i pochi che lo sono stati hanno scoperto che niente rivela maggiormente il proprio livello di integrità che la propria promessa di non consigliare una soluzione fino a quando non hanno raggiunto una sufficiente conoscenza dell'azienda per sapere che si tratta di una soluzione adatta. Si assicurano che funzionerà nel tuo ambiente. La scelta di un sistema fa semplicemente parte di un processo continuo in grado di determinare un rapido ritorno sull'investimento. Per i leader nel settore ERP è di fondamentale importanza dimostrare la propria onestà.

Molti fornitori di software ERP dopo aver fatto la propria apparizione sono scomparsi e i loro clienti ne hanno sofferto le conseguenze. Per evitare di trovarti in tale situazione, cerca di conseguire una crescita regolare e una stabilità finanziaria nonché di attenerli alle procedure di gestione aziendale e fiscale. Cerca di capire i loro obiettivi aziendali. Sono questi i punti di forza che consentiranno al partner giusto di essere una forza dominante nel settore per gli anni a venire. Una crescita e una redditività costanti consentono di mantenere e migliorare la capacità del fornitore di fornire un supporto eccezionale e miglioramenti tecnologici adatti alle esigenze di sviluppo della tua azienda e alle esigenze del mercato.

Oltre alla durata sul mercato del fornitore, desidererai conoscere la sua dedizione verso i propri clienti. Le prestazioni parlano da sé. Il tempo di risposta alle richieste è di importanza cruciale e dovrebbe essere espresso in minuti. Cerca delle statistiche relative ai tempi di risposta che mostrino miglioramenti notevoli e continui. Cerca una prova che supporti l'incessante tentativo da parte del personale di raggiungere questo obiettivo mantenendo al tempo stesso elevatissimi standard di professionalità. Sia che tu ti trovi di fronte a un istruttore in aula, un addetto alla reception, uno specialista della programmazione personalizzata o al loro CEO, devi sapere in anticipo che tutti i dipendenti sono dediti all'offerta di prodotti di qualità superiore e del migliore servizio e supporto esistenti nel settore. Il lavoro non può considerarsi completo fino a quando non sei soddisfatto di ogni incontro con il fornitore.

La partnership con il tuo fornitore contribuirà a fare la differenza. Sai se collaborano con i loro clienti? Sai se se ne occupano di persona e in modo professionale e si sentono coinvolti? La soddisfazione dei clienti è un fattore necessario, ma non sufficiente. Scegli, inoltre, un fornitore software entusiasta di creare una partnership commerciale fluida e priva di contrasti, non solo clienti soddisfatti. Potrai renderti conto di questo sentendo i clienti che offrono commenti del tipo:

- "Non riesco ad immaginare di lavorare a nuove iniziative senza l'introduzione di questo sistema".
- "Mi sento rassicurato nel sapere che lavoro per una società che conosce veramente la nostra azienda".

- "In ciascuna fase della nostra crescita, [il nostro fornitore ERP] ha introdotto un meccanismo di supporto per facilitare il nostro passaggio successivo".
- "Abbiamo avuto una relazione di lunga durata con [il nostro fornitore ERP]. Abbiamo intenzione di continuare tale partnership nel futuro".
- "Abbiamo scelto il [nostro fornitore ERP] perché sentivamo di poter lavorare con lui".
- "Come nessuno può fare a meno degli altri, lo stesso vale per le aziende che utilizzano il nostro sistema. È possibile trovare molto aiuto a cui ricorrere e molta esperienza a cui attingere. Non avere paura di richiedere ciò.

Quello che induce questi clienti a credere nella partnership è la convinzione che il successo futuro del proprio fornitore ERP dipenda dalla forza delle loro relazioni con gli attuali clienti. I fornitori ERP realizzano tale convinzione in una varietà di modi:

- Sponsorizzando regolarmente le riunioni dei gruppi regionali sulla rete, condividendo le esperienze, scambiando idee e cercando metodi innovativi per gestire il cambiamento utilizzando il loro sistema
- Ospitando ogni anno le riunioni dei gruppi di utenti internazionali per consentire ai clienti di conoscere le ultime tendenze del settore e funzionalità del sistema, nonché per aprire la strada allo sviluppo futuro dei prodotti. Si tratta di uno scambio di informazioni in cui gli utenti raccolgono e condividono idee

La garanzia di un supporto di alto livello e il fatto di fare affidamento sulle esigenze aziendali dei clienti consente ai fornitori ERP di mantenere una base clienti molto entusiasta. Assicurati che il fornitore ERP sia disposto a lavorare in modo accurato per fornirti le risposte e per aiutarti in caso di bisogno.

Criterion n. 12 – Garanzia di un ritorno sull'investimento

Per più di due decenni le aziende hanno visto il loro massimo ROI provenire dai propri sistemi ERP. Questo è dovuto alle soluzioni ERP strategiche in grado di semplificare, integrare, automatizzare e migliorare le operazioni nelle società di tutto il globo. Anche nel difficoltoso clima commerciale odierno, le organizzazioni continuano a rendersi conto del valore degli investimenti ERP. Da un'indagine di Gartner EXP del 2009 sui CIO² emergeva che gli investimenti ERP avrebbero mantenuto un'importanza cruciale. Secondo quanto riferito nello studio, ci si aspetta che i CIO investano nelle applicazioni di Business Intelligence e nel consolidamento delle informazioni in modo tale da accrescere la visibilità e la trasparenza su scala aziendale, in modo particolare per quanto riguarda le prestazioni di vendita e operative. L'investimento nelle tecnologie ERP, che riflette la posizione centrale dei sistemi ERP nelle operazioni aziendali, continuerà.

Una soluzione ERP estesa giustifica questi investimenti tramite la gestione dei processi attraverso la catena del valore. Alcuni dei risultati di questo impegno coordinato che consente di ottenere il massimo ritorno sull'investimento con il periodo di rientro più breve includono margini di profitto migliori, comunicazioni semplificate, aumento della fedeltà dei clienti e maggiore visibilità.

Dal punto di vista dell'investimento, la capacità di fornire una soluzione con un costo di proprietà inferiore è il risultato di tre fattori. Per prima cosa, il sistema dal punto di vista funzionale è completo come le soluzioni di primo livello destinate alle Fortune500, ma con un investimento iniziale che costituisce una piccola frazione del costo? Una grande attenzione allo sviluppo di programmi che soddisfino le esigenze delle società di medie dimensioni e un'implementazione efficiente consentono di ottenere lo stesso livello di funzionalità a un costo inferiore. In secondo luogo, il costo di manutenzione da solo, basato sul costo inferiore del software, può ridurre, se non compensare, il costo relativo alla sostituzione del sistema esistente. In terzo luogo, per la manutenzione dell'architettura del sistema e delle tecnologie sottostanti, come il database incorporato, sono necessari un supporto minimo e un numero ridotto di persone e risorse rispetto alla maggior parte degli altri sistemi di primo livello e perfino dei più comparabili sistemi di secondo livello. Nel grafico sotto riportato viene fornita una panoramica di alcuni vantaggi operativi e finanziari.

² Ibid

Vantaggi operativi

Riduzione del 90% dell'intervallo di tempo che intercorre tra l'ordine e la spedizione

Riduzione dell'86% dei passaggi relativi all'inserimento ordini

Aumento dell'indice di rotazione delle scorte da 7-8 a 30

Riduzione dal 40 al 50% dei lead time

Riduzione del tempo per la "configurazione" degli ordini da ore a minuti

Riduzione della dimensione dei lotti da 50 a 10

99% dei ricambi spediti il giorno successivo

Riduzione di 120.000 dollari delle scorte di prodotti finiti nel giro di quattro mesi

Tasso di puntualità del 99% nell'esecuzione degli ordini e nella consegna dei prodotti disponibili in magazzino

Riduzione del 50% della manodopera e delle spese generali

Riduzione del 33% dei lead time di produzione per prodotti engineer-to-order complessi

Vantaggi finanziari

Miglioramento dei tempi di chiusura del libro mastro ausiliario di fine mese da 10 giorni lavorativi a 3.

I pagamenti just-in-time con trasferimento di fondi elettronico (EFT) contribuiscono a un aumento degli sconti del fornitore consentendo nello stesso tempo una gestione dei contanti.

Misurazione e ottimizzazione del flusso di cassa aziendale tramite la gestione efficace del Tempo medio di incasso (TMI) e del Tempo medio di pagamento (TMP) – TMI ripartito da 45 giorni a 30 e TMP da 25 a 45 giorni.

Fornitura di un repository centralizzato di informazioni per gli strumenti di scorecard necessari per gestire i dati sulle prestazioni di specifici fornitori.

L'esperienza nel settore garantisce un vero ritorno sull'investimento

La sostituzione del sistema ERP richiede la ricerca di un fornitore in grado di offrire innovazione. L'innovazione determina la nascita di leader del mercato, i quali sono i primi a conseguire un ritorno sull'investimento—di solito si tratta di un ritorno notevole. Cerca un partner ERP desideroso di infondere tale desiderio di innovazione nei propri clienti e che sappia come gestire il rischio associato a tale atteggiamento. Devi essere convinto che la soluzione ti consentirà di raggiungere importanti obiettivi aziendali in modo tale da poter mantenere la snellezza e la competitività del tuo impianto. Hanno già ottenuto dei risultati in passato?

Un'eccellente esperienza precedente nella ritenzione dei clienti costituisce una prova che le esigenze uniche di un gruppo di società estremamente variegato vengono soddisfatte. Al fine di una rapida e corretta implementazione del sistema è necessario un impiego della metodologia e delle competenze. Le risorse, la solidità finanziaria, l'avanzata infrastruttura tecnologica, una forza lavoro affidabile e una gestione efficiente costituiscono una garanzia della capacità a lungo termine di servire la tua azienda nel futuro.

Informazioni su Epicor

Epicor Software è un'azienda leader nella fornitura di soluzioni software aziendali per i settori della produzione, distribuzione, vendita al dettaglio, ricettività turistica e dei servizi. Con 20.000 clienti in oltre 150 paesi, Epicor fornisce soluzioni software integrate ERP, CRM, SCM e per la vendita al dettaglio che consentono alle aziende di incrementare l'efficienza e migliorare la redditività. Fondata nel 1984, Epicor festeggia 25 anni di innovazione tecnologica e fornisce soluzioni aziendali in grado di offrire alle aziende la scalabilità e la flessibilità necessarie per la creazione del vantaggio competitivo. Epicor fornisce una gamma completa di servizi con un referente unico che favorisce un rapido ritorno sull'investimento e un basso costo totale di proprietà, indipendentemente dalla dimensione locale, regionale o globale dell'azienda. L'azienda ha sede legale a Irvine, in California, e dispone di uffici e affiliate in tutto il mondo. Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo www.epicor.com.

Riconoscimento del marchio e del copyright

Il documento informativo e il suo contenuto, comprese eventuali considerazioni, date e indicazioni funzionali ivi espresse, sono accurati alla data di pubblicazione (luglio 2009). Epicor Software Corporation, tuttavia, non formula alcuna garanzia o dichiarazione in relazione alle informazioni che vi sono contenute ed esclude le garanzie implicite di idoneità a uno scopo particolare e commerciabilità. Tutte le informazioni contenute nel presente documento potranno essere soggette a modifiche senza alcun obbligo di preavviso. L'utilizzo di qualsiasi prodotto software Epicor è regolato da un contratto di licenza per l'utente finale Epicor e le prestazioni di eventuali servizi di consulenza da parte dal personale Epicor saranno conformi ai termini e alle condizioni standard dei servizi offerti da Epicor. Epicor è un marchio registrato di Epicor Software Corporation. Tutti gli altri marchi sono riconosciuti. Questo documento e il suo contenuto sono di esclusiva proprietà di Epicor Software Corporation. I destinatari di questo documento non sono autorizzati a distribuirlo a terze parti senza previo consenso scritto da parte di Epicor. Copyright © 2009

per ulteriori informazioni, contattare Epicor Software Corporation: info@epicor.com o www.epicor.com



Sede centrale

18200 Von Karman Avenue,
Ste. 1000
Irvine, California 92612 USA
Numero verde: +1.800.999.1809
Telefono: +1.949.585.4000
www.epicor.com

America Latina e Caraibi

Blvd. Antonio L. Rodriguez #1882
Int.104
Plaza Central, Col. Santa Maria,
Monterrey, Nuevo Leon, CP 64650
Messico
Telefono: +52.81.1551.7100
Fax: +52.81.1551.7117

Europa, Medio Oriente e Africa

No. 1 The Arena
Downshire Way
Bracknell, Berkshire RG12 1PU
Regno Unito
Telefono: +44.0.1344.468.468
Fax: +44.0.1344.468.010

Asia

238A Thomson Road #23-06
Novena Square Tower A
Singapore 307684
Singapore
Telefono: +65.6333.8121
Fax: +65.6333.8131

Australia e Nuova Zelanda

Level 34
101 Miller Street
North Sydney NSW 2060
Australia
Telefono: +61.2.9927.6200
Fax: +61.2.9956.8976