

# Las 10 claves del éxito en la adopción de usuarios de SAP S4/HANA

POR **MAX MEINKE**

Director General de tts Iberia & Latam



La adopción por parte de los usuarios es fundamental para el éxito de cualquier proyecto de implementación. Por este motivo, es necesario contar con una buena estrategia de adopción y ponerla en práctica de forma activa desde el principio. Así pues, ¿qué se debe tener en cuenta?

**Y**a en la fase de planificación de un proyecto de implementación, como por ejemplo el cambio a SAP S4/HANA, se pueden empezar a establecer las bases necesarias para que la plantilla adopte el sistema y lo utilice correctamente. Sin embargo, muchas empresas fracasan a la hora de llevarlo a cabo porque tienen en cuenta la adopción por parte de los usuarios demasiado tarde.

Para evitarlo, aunque no haya nada parecido a una “solución universal”, existen 10 factores clave que pueden ayudar a los usuarios a aceptar el nuevo sistema y que puedes aplicar en tu empresa:

## COMBINA LOS PLANTEAMIENTOS DESCENDENTE Y ASCENDENTE

Para garantizar el éxito de la adopción por parte de los usuarios en un proyecto de implementación como el cambio a SAP S4/HANA, es importante implicar a todo el equipo e informarles a lo largo de todo el proceso. Dependiendo del tema y del grupo al que se dirija, se debe adoptar un enfoque ascendente y otro descendente. Es decir, hay que evitar imponer las cosas desde arriba y permitir que la plantilla participe en la elaboración de las medidas incorporando en la planificación aquellos retos que les vayan surgiendo en el día a día.

## DEFINE TUS GRUPOS OBJETIVO

Al planificar un proyecto para implementar un nuevo ERP se deben tener claros los grupos objetivo, es decir, hay que saber quién va a trabajar con el sistema y cómo participará en los procesos. Es necesario que los coordinadores del proyecto se pongan en la piel de los usuarios reales para poder entender sus necesidades. De esta forma, será más sencillo definir los grupos objetivo de manera precisa según sus características, habilidades y necesidades. Es el ejercicio idóneo para poner cara a tus usuarios y orientarte hacia la toma de decisiones adecuadas.

## GARANTIZA UNA EXPERIENCIA POSITIVA PARA EL USUARIO

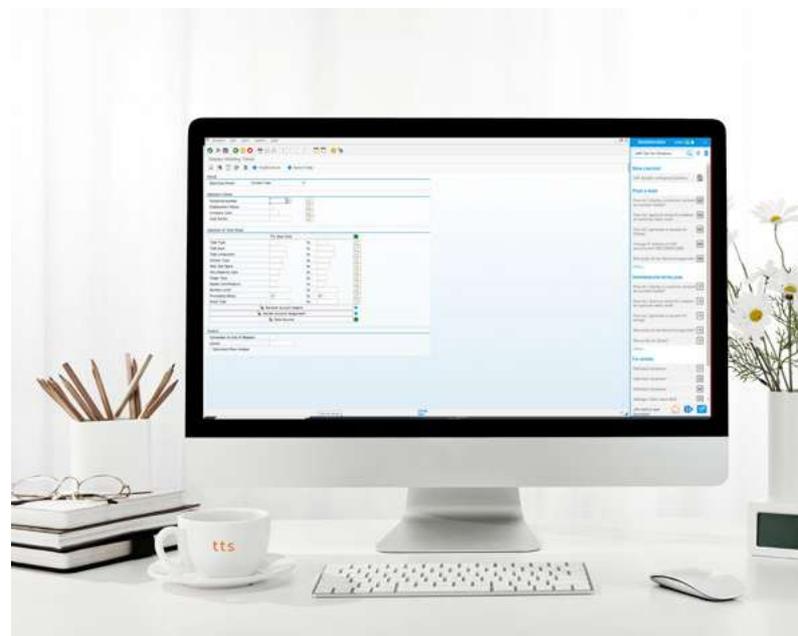
Es imprescindible que las nuevas funciones y procesos sean lo más sencillos posible y sigan las directrices de la experiencia del usuario (UX). Posiblemente, la implantación de SAP S4/HANA cambiará el flujo de trabajo de los empleados y éstos deberán adaptarse, aumentando su carga de trabajo y esfuerzo, sobre todo al inicio.

Por ello, hay que conseguir que los usuarios sientan desde el inicio que la nueva solución les hace más rápidos y eficaces, que el cambio es beneficioso para ellos y que merece la pena.

## APUESTA POR LA TRANSPARENCIA EN ROLES Y PROCESOS

Adoptar un nuevo ERP por parte de los usuarios puede suponer una redistribución de las tareas: cambiar o asumir nuevas funciones y flujos de trabajo para algunos empleados. Es fundamental supervisar estos cambios de forma proactiva y responder desde el principio a las preguntas que surjan.

Por esto, una estrategia basada en la transparencia favorecerá la comprensión colectiva y hará visibles las nuevas responsabilidades, los nuevos procesos y roles para toda la plantilla. Si tus empleados son testigos de las ventajas de los nuevos procesos, les será más sencillo comprender el beneficio que supone para ellos este nuevo proyecto.





## Es importante involucrar en el proyecto a los representantes de distintas materias para tener una visión global del proceso

### IMPLICA A TODAS LAS PARTES INTERESADAS

Los cambios que supone para una empresa un proyecto de implementación, como el cambio a SAP S4/HANA, necesitan un enfoque interdisciplinario para lograr una amplia adopción por parte de todos los usuarios. Esto significa que, además del departamento de IT, es importante involucrar en el proyecto a los representantes de distintas materias para tener una visión global del proceso desde el principio.

### CONTROLA LAS RESPONSABILIDADES Y LA COMUNICACIÓN DE FORMA DINÁMICA

Cuanto más complejo es un proyecto de implantación de un ERP, más importante es disponer de una gestión eficaz. Las responsabilidades pueden variar a lo largo del proceso, por lo que la gestión ágil del mismo es clave. Se deben tomar nuevas decisiones que serán comunicadas a posteriori, por lo que hay que definir de antemano un criterio que establezca qué se comunica, cuándo, a quién y cómo. Así se evita que los empleados se vean sobrecargados de información, al tiempo que se garantiza que se sienten atendidos e implicados.

### APOYA A LA PLANTILLA EN EL "MOMENTO DE NECESIDAD"

Cuanto antes se familiaricen los empleados con sus funciones, más fácil les resultará completar sus tareas y más rápido adoptarán la nueva solución. Además de la formación básica antes de la puesta en marcha, es fundamental ofrecer un apoyo específico a los usuarios mientras trabajan con el nuevo sistema. El uso de soluciones de adopción digital (DAS), como la nuestra llamada QuikAccess, ha demostrado ser muy eficaz en este caso, ya que ofrecen a los empleados apoyo en un clic de ratón si se atascan en el manejo del nuevo ERP. Las DAS les guían paso a paso por la nueva aplicación y les proporcionan la información exacta que necesitan en el momento justo durante el proceso de trabajo ('momento de necesidad'). Esto no solo aumenta la satisfacción de la plantilla, sino que también

supone una gestión eficaz del tiempo y de los recursos para la propia empresa, otro punto a favor de la adopción de los usuarios.

### APOYA AL PERSONAL EN LA GESTIÓN DEL CAMBIO

Es importante proporcionar un apoyo dinámico a los empleados incluso después de la puesta en marcha de SAP S4/HANA, en este caso. La comunicación activa, junto con diversas y modernas medidas de formación y asistencia al usuario pueden garantizar unas bases sólidas desde el comienzo.

### CONVIERTE EN EMBAJADORES A TUS USUARIOS CLAVE

Estos usuarios son los que supervisan el proceso desde el principio y los que primero utilizan el nuevo ERP al completo. Por tanto, son los primeros en conocer sus particularidades y también cómo dominar su uso, lo que hace fundamental que éstos participen tanto en la definición de los procesos como en la cualificación de los demás usuarios.

### MEJORA SISTEMÁTICAMENTE LA ADOPCIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS

Es importante centrarse siempre en las necesidades de tus grupos objetivo, proporcionarles oportunidades de aprendizaje y ofrecerles asistencia continua. Si trabajas con una solución de adopción digital, intégrala en tu estrategia de forma específica y aprovecha el potencial que ésta ofrece. Esto conseguirá desarrollar al máximo la fuerza estratégica de SAP S4/HANA, o cualquier otro ERP, e impulsará la adopción por parte de los usuarios de forma eficaz y sostenible.

## La adopción de los usuarios es un proceso dinámico que comprende mucho más que la puesta en marcha de una solución compleja como puede ser SAP S4/HANA

La adopción de los usuarios es un proceso dinámico que comprende mucho más que la puesta en marcha de una compleja solución como puede ser SAP S4/HANA. El objetivo de este proceso es garantizar que todos los usuarios entiendan y utilicen eficazmente esta tecnología, porque solo así tendrá éxito su implantación. Al fin y al cabo, ¿de qué sirve tener el programa informático más novedoso si el personal no le saca partido? ■