

La ciudad selecciona un sistema ERP para mejorar su servicio a los ciudadanos.

DESCRIPCIÓN DEL CLIENTE:

- Opera de alguna manera más como una empresa que como una entidad gubernamental.
- Administra 14 departamentos diversos con la ayuda de entidades privadas.
- Ofrece servicios de servicios públicos de agua y administra escuelas autónomas.
- Las operaciones de la ciudad son inusuales en comparación con otras ciudades. Varios sectores funcionan más como una empresa que como una entidad gubernamental.

NECESIDADES DEL CLIENTE

Panorama fue contratada por la ciudad para seleccionar y ayudar en la implementación de un nuevo ERP y sistemas relacionados. Presentado como una iniciativa para ofrecer un alto "retorno para los ciudadanos" (la cantidad y calidad de los servicios recibidos por los impuestos de los contribuyentes) a los ciudadanos de la ciudad, el objetivo del proyecto era implementar una plataforma que proporcionara a sus ciudadanos los mismos (o mejores) servicios de calidad que reciben de muchos proveedores del sector privado.

Debido a que la ciudad administra 14 departamentos diversos con la asistencia de entidades privadas, un ERP centrado en el gobierno no era necesariamente la única opción para la organización.



BENEFICIOS PROYECTADOS DE LA INICIATIVA DE ERP

Mejora en la comprensión de los clientes/ciudadanos.

Eliminación de transacciones duplicadas o perdidas.

Ahorro de tiempo a través de capacidades móviles para revisiones y aprobaciones de facturación.



La capacidad de utilizar datos históricos para futuras ofertas y cotizaciones.

Reducción en los costos de compras mediante el gasto agregado.

NUESTRO ENFOQUE

Panorama lideró un esfuerzo para determinar los requisitos comerciales de la ciudad en toda la organización. Se identificaron aproximadamente 1.800 requisitos en áreas que incluían finanzas y contabilidad, servicios públicos y facturación, adquisiciones y contratos, secretaría de la ciudad, construcción y mantenimiento, servicios comunitarios, servicio público, recursos humanos y nómina, planificación y desarrollo económico, y escuelas.

Luego, Panorama presentó una larga lista de diez proveedores de software para su consideración, cada uno de los cuales recibió una solicitud de cotización (RFQ). Esto permitió a la ciudad comparar las capacidades del sistema de un amplio conjunto de proveedores.

Dada la naturaleza de las necesidades de la ciudad, dividimos el proceso de selección en dos corrientes separadas pero relacionadas: una para la solución ERP y otra para un sistema de información estudiantil (SIS). En última instancia, tres proveedores presentaron demostraciones personalizadas para el ERP y dos proveedores presentaron para el SIS.

Las soluciones ERP y SIS han sido seleccionadas y negociadas con éxito, y la Comisión de la Ciudad aprobó la compra. En la actualidad, Panorama está ayudando a la ciudad en la implementación del ERP en una capacidad de supervisión del proyecto, asegurando que el proveedor cumpla con sus obligaciones y entregue la solución según lo acordado. Panorama anticipa desempeñar un papel similar una vez que comience la implementación del SIS el próximo año.



Rich Goluskin, Director de Servicios al Cliente
Panorama Consulting Group

NUESTRO ENFOQUE DE SELECCIÓN PARA ESTE PROYECTO FUE DISEÑADO PARA AYUDAR A LA CIUDAD A ALCANZAR UN RENDIMIENTO ÓPTIMO AL MISMO TIEMPO QUE SE INCREMENTA LA COMUNICACIÓN Y SE CREA VALOR PARA CADA EMPLEADO AFECTADO Y CIUDADANO.

RESULTADOS DE LA SELECCIÓN

La solución ERP ha sido seleccionada y negociada con éxito, y la Comisión de la Ciudad ha aprobado completamente la compra y autorizado que el proyecto de implementación continúe. Panorama está ayudando a la ciudad a implementar este nuevo ERP en una capacidad de supervisión del proyecto, asegurando que el proveedor cumpla con sus obligaciones y entregue la solución según lo contratado.

El proceso de selección del SIS ha llegado al punto en el que hay dos finalistas compitiendo directamente por el negocio. Panorama continúa apoyando a la ciudad en su selección de SIS, de manera similar a cómo apoyamos el proceso de selección del ERP.

RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Panorama espera que la implementación del ERP resulte en los siguientes beneficios:

- La capacidad de estandarizar plantillas para estimaciones de trabajos y licitaciones por sucursal, ahorrando tiempo en la configuración de hojas de cálculo y evitando posibles errores.
- Reducción del tiempo empleado en la aprobación de ofertas, ya que no será necesario un proceso de correo electrónico manual.
- Aumento de la productividad impulsado por una mejor comprensión de los clientes y flujos de trabajo predefinidos.
- Capacidades de requisición en línea y sin conexión que eliminan transacciones duplicadas o perdidas.
- Informes y paneles preconfigurados que reducen el tiempo dedicado a la creación manual de informes.
- Ahorro de tiempo mediante capacidades móviles para revisiones y aprobaciones de facturación.
- La capacidad de utilizar datos históricos para futuras licitaciones y estimaciones.
- La capacidad de agregar y negociar gastos accediendo a datos de historial de compras y viendo calificaciones de proveedores en cuanto a rendimiento y plazos de entrega.
- Mejora en la gestión de proyectos que conduce a un mejor rendimiento financiero.