

El municipio mejora su programa de gestión del cambio para respaldar su iniciativa de ERP

RESUMEN DE LA SITUACIÓN

Una gran ciudad capital en los Estados Unidos necesitaba determinar la efectividad del componente de gestión del cambio organizacional de su proyecto de ERP. El proyecto implicaba la implementación del software ERP Tyler Munis.

La ciudad estaba experimentando:

- Desafíos en la cultura organizacional
- Deficiencias en el sistema actual
- Metas del proyecto poco realistas y expectativas mal gestionadas
- Historial de problemas con implementaciones de tecnología empresarial
- Capacitación insatisfactoria
- Comunicaciones y canales ineficaces
- Ambigüedad en la transición de la fuerza laboral
- Falta de realización de beneficios
- Baja aceptación por parte de los usuarios
- Falta de estandarización de procesos



NUESTRO ENFOQUE

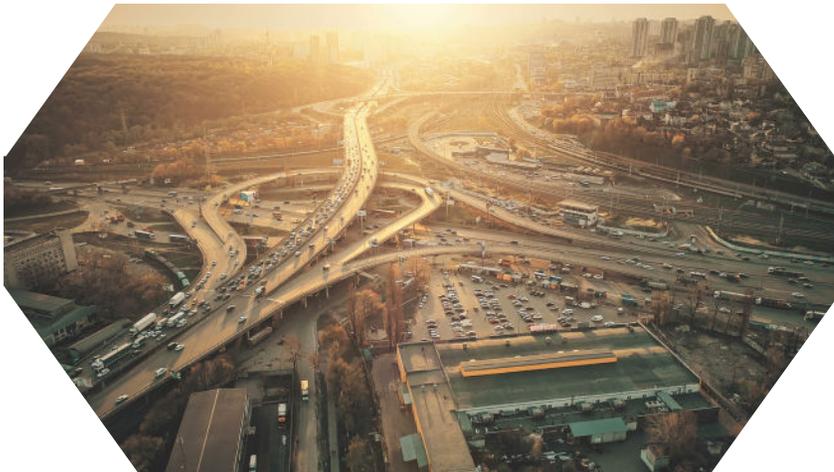
Panorama proporcionó recomendaciones concisas para la mejora, lo que permitió a la ciudad avanzar y recuperar impulso en la implementación.

Logramos esto revisando la estrategia actual de gestión del cambio de la ciudad, los planes, las herramientas y la documentación. Estos documentos y planes habían sido desarrollados por varios consultores externos y el equipo de gestión del cambio de la ciudad.

También realizamos visitas in situ para llevar a cabo entrevistas individuales con personas involucradas en el proyecto en varios niveles. Durante este tiempo, facilitamos grupos de enfoque con usuarios finales y defensores del cambio.

Los servicios adicionales que proporcionamos incluyeron:

- Desarrollo de hojas de ruta para la realización de beneficios.
- Establecimiento de claridad en torno a la transición de la fuerza laboral que condujo a una formación más efectiva y eficiente.



- Facilitar la identificación de brechas en la gestión del cambio para identificar tácticas de comunicación y tácticas de aceptación del usuario más efectivas.
- Creación de mensajes de "qué hay para mí".
- Empleo de medidas de efectividad de la gestión del cambio y formularios de retroalimentación.
- Realización de una evaluación de preparación organizativa junto con grupos de enfoque.
- Identificación de problemas de gestión del cambio:
 - Falta de documentación de procesos del estado actual.
 - Falta de participación en actividades de gestión del cambio.
 - Falta de control de la producción del equipo de gestión del cambio.
 - Falta de compromiso con el cambio.
- Realizar un análisis de impacto del cambio.
- Realizar un análisis de mitigación de riesgos.

EL RESULTADO

Nuestras recomendaciones permitieron mejoras cuantificables en la estrategia de gestión del cambio del cliente. Todas estas mejoras se lograron en menos de tres meses después del inicio de la colaboración.