

## Interviu CRIsoft - Pro si contra customizării unui ERP

Sursa: e-Finance Nr. 126, supliment Erp.ro 15 febr. – 15 mart. 2011

### **Care este avantajul personalizării unei soluții ERP?**

Personalizarea unei soluții ERP poate oferi avantaje imediate clientului datorită adaptării fluxurilor aplicației după cele particularizate de business, un efort minim sau inexistent de reorganizare a proceselor și familiarizarea într-un timp scurt cu conceptele soluției puse la dispoziție.

### **Ce dezavantaje aduce această personalizare?**

Clienții nu vor beneficia de o soluție care a fost intens exploatată și ale cărei performanțe sunt cunoscute, costurile de implementare vor fi mai ridicate, perioada de dezvoltare și implementare va fi mai mare decât la o soluție standard, impactul schimbărilor economico-legislative viitoare poate fi mult mai intens. Un alt dezavantaj poate fi costul crescut al mentenanței unei astfel de soluții față de o soluție standard.

### **Ce implică, privind pe toată perioada de exploatare a unui ERP, customizarea soluției? Ce riscuri implică?**

Customizarea soluției are la baza respectarea cerințelor clientului la un moment dat. Dacă modul de rezolvare a acestor cerințe nu are o flexibilitate suficient de mare, pe parcursul exploatării soluției ERP, datorită schimbărilor economico-legislative pot apărea situații în care pe anumite linii de business să nu se mai poată continua dezvoltarea soluției și să fie necesară o reproiectare punctuală care implică costuri suplimentare.

### **Ce costuri suplimentare aduce customizarea?**

Costurile suplimentare generate de personalizarea sistemului ERP sunt legate de resursele implicate în dezvoltarea cerințelor, de costurile ridicate de mentenanță și eventuale reproiectări.

### **Care ar fi un nivel optim de customizare pentru o companie care alege un ERP?**

Este greu de definit un nivel optim de customizare general valabil. Acesta trebuie stabilit pentru fiecare situație în parte și depinde de așteptările și flexibilitatea beneficiarului și furnizorului aplicației.

### **Care sunt particularitățile companiilor ce activează în acest sector?**

Companiile din sectorul utilităților reprezintă un segment distinct datorită particularităților din domeniul respectiv: volume mari de clienți, volume mari de facturi, contracte cadru pentru furnizarea serviciilor, formule complexe de calcul al facturii, respectarea unor indicatori de performanță, volumul mare de utilizatori ai aplicației.

### **Ce functionalitati/module specifice necesita companiile din acest sector?**

Pentru astfel de companii, pe lângă o aplicație ERP, sunt necesare aplicații de tip billing care gestionează rețelele de distribuție cu caracteristicile lor tehnice, aparatele de măsură și control, locurile de consum, contractele de furnizare către clienții acestor companii, raportări specifice piețelor reglementate în care activează. O altă caracteristică este nevoia de aplicații de tip CRM necesare datorită volumului mare de clienți gestionți și a relațiilor complexe dezvoltate cu aceștia.

### **Care sunt cele mai mari dificultati în alegerea unei soluții de tip ERP de către companiile din aceasta verticală?**

Pentru alegerea unei soluții software, companiile de utilități trebuie să respecte proceduri legislative stricte referitoare la organizarea de achiziții publice, unde toate criteriile de selecție trebuie foarte clar și pragmatic făcute publice.

Existența pe piață a unui număr relativ mic de soluții complete pentru activitatea din domeniul utilităților face ca alegerea să fie una dificilă.

### **Care sunt indicatorii importanți pentru companiile din acest sector?**

Pentru companiile din acest sector există un set de indicatori de performanță a activității desfășurate, stabiliți de organismele de reglementare specifice fiecărui domeniu în parte, care trebuie raportați periodic. Pe lângă aceștia, operatorii au în vedere indicatori specifici tuturor activităților economice: cifra de afaceri, indicatori de lichiditate, profitabilitate, activitate, de risc.