

CUSTOMER EXPERIENCE

Implantación de Dynamics 365 for Sales en Saas por DQSconsulting

Departamento de Análisis Penteo
Enero de 2020



PENTEO

En los Customer Experience se analizan experiencias de éxito de clientes destacados en su sector, con el objetivo de proporcionar al mercado una visión independiente sobre el valor que pueden aportar diferentes soluciones, servicios o metodologías. Se exponen valoraciones provenientes de la evaluación de los datos proporcionados por el proveedor, la experiencia del cliente y el análisis de las alternativas existentes realizado por los profesionales de Penteo.

Introducción

ESERP Business & Law School es una institución académica de prestigio en el ámbito nacional e internacional, oficialmente autorizada para impartir enseñanza universitaria, en base a sus distintas áreas de estudio de las que imparte: Grados Oficiales Universitarios en España, Masters, MBAs, Titulaciones Oficiales y Executive y Grados Superiores (CFGS) con una reconocida experiencia de más de treinta años. ESERP cuenta con escuelas de negocios en Madrid, Barcelona y Palma de Mallorca, estando adscrita, asociada o vinculada, según los casos, a las más prestigiosas Universidades y Escuelas de Negocios tanto nacionales como internacionales.

ESERP soporta sus procesos de negocio mediante las soluciones de Microsoft, específicamente Dynamics CRM v2015 para la gestión más académica de la institución y Dynamics NAV v2015 para la gestión financiera y de recursos, combinados con otras soluciones específicas. Desde finales de 2018 el mantenimiento y evolución de la plataforma está adjudicada a DQSconsulting, especialista en implantación de soluciones basadas en tecnología Microsoft.

Pero el panorama está cambiando ...

La evolución de Microsoft

Gracias a la intensa apuesta que Microsoft ha hecho por cloud durante los últimos años, ha conseguido generar un gran cambio en el paradigma actual. Con la aparición del nuevo ecosistema de servicios y soluciones centradas en la nube estamos presenciando un trasvase de clientes de soluciones on premise a cloud debido

al impulso de la productividad en las pequeñas empresas y al auge de la competitividad en las grandes. Este cambio de rumbo está siendo ejecutado, en gran medida, en el segmento de aplicaciones corporativas con Dynamics 365 y Azure.

Las soluciones y plataformas en la nube permiten el acceso a tecnología de vanguardia a cualquier empresa, y Microsoft impulsa este cambio mediante sus soluciones.

Uno de los grandes beneficios de establecer el método de trabajo en la nube es que permite trabajar en igualdad de condiciones tanto a pequeñas empresas como a grandes multinacionales. Esto se debe a que tanto la infraestructura como las aplicaciones que se requieren se configuran para pocos usuarios y a base de "clics", evitando la utilización de complejas arquitecturas.

Este nuevo paradigma obliga al tradicional canal de partners a evolucionar hacia un conocimiento total del ecosistema donde la clave se encuentra en la especialización en la solución con múltiples componentes, no en aplicaciones individuales, como anteriormente se venía haciendo.

En este escenario, las empresas cliente se plantean cómo pueden realizar la migración de sus plataformas actuales a la nube, ya que se trata de una evolución de escenarios mixtos cloud/on premise que deben progresar a medida que las soluciones queden obsoletas o aparecen nuevas necesidades.

Estamos ante un proceso de cambio complejo donde es necesario romper barreras tanto económicas, como técnicas y culturales.



- El análisis de coste / beneficio es complicado en ciertos escenarios, dónde se puede disponer de sistemas estables que requieren poca evolución y cubren la mayoría de las necesidades y pueden estar ya amortizados con un mantenimiento mínimo.
- La migración de información es un proceso complejo y que requiere garantías, no se trata de hacer un copy & paste, sino de optimizar procesos y relaciones, por lo que hay que pensar no en proyectos técnicos, sino de negocio.
- Si bien, el hecho de tener “nuestra” información en la nube puede dar una percepción de riesgo de seguridad, la realidad es que la inversión en seguridad y de cumplimiento normativo realizada por Microsoft es ingente, lo que con toda seguridad excederá las capacidades internas de la mayoría de las empresas.
- Al transicionar a la nube, hay que pensar en modelos mixtos, donde no todas las herramientas y soluciones serán en la nube, o incluso se puede necesitar una misma aplicación tanto en cloud como on premise para diferentes ubicaciones, por lo que derechos de uso y licenciamiento deberán analizarse en detalle.
- Este nuevo paradigma hace que la cantidad de partners con experiencia para acometer proyectos de migración se reduzca, en parte por la necesidad de tener una visión global del ecosistema, como por la exigencia de Microsoft de estar certificados en las diferentes soluciones, y en parte porque los nuevos modelos de licenciamiento han reducido el margen para los proveedores que deben esforzarse en efficientar sus servicios de consultoría e implantación con una mayor calidad.
- El análisis de coste / beneficio es complicado en ciertos escenarios, dónde se puede disponer de sistemas estables que requieren poca evolución y cubren la mayoría de las necesidades y pueden estar ya amortizados con un mantenimiento mínimo.

Descripción de la necesidad

Como se ha indicado, ESERP soporta sus procesos de negocio mediante las soluciones de Microsoft mediante Dynamics CRM v2015, para la gestión del ciclo de vida del curso académico.

Adicionalmente, dentro del ecosistema de ESERP existen otras plataformas de contenido académico que complementan dichos procesos tales como Moodle, los portales web o la intranet, pero con un nivel de integración limitado.

Con la voluntad de evolucionar y efficientar los procesos, ESERP se plantea un programa de proyectos que integre las distintas plataformas para reducir fricciones, mejorar la calidad de los datos, fomentar el trabajo colaborativo entre los distintos actores que interactúan con la institución e implantar nueva funcionalidad.

Este programa de proyectos, por diversidad de tecnologías, áreas de negocio implicadas y empresas proveedoras múltiples se convierte en un reto mayúsculo con un horizonte temporal indefinido, con un orden de magnitud en costes elevado y con riesgo de tener una coordinación compleja. Además de mantener en paralelo los desarrollos sobre Dynamics CRM v2015, debido al propio dinamismo de ESERP.

[La relación de confianza entre ESERP y DQSconsulting permitió el planteamiento del proyecto, así como su implantación.](#)

DQSconsulting, tras unos meses de ejecutar el servicio, y analizando las necesidades, peticiones del negocio, y el programa de proyectos previstos sugiere realizar una migración de la versión de Dynamics CRM v2015 a Dynamics 365 for Sales en Azure, con los siguientes objetivos:

- Reducir la deuda técnica ¹, y aprovechar al máximo las nuevas funcionalidades y capacidades de Dynamics 365 ², como la interfaz de usuario más amigable, motor de búsquedas más extenso, grids editables, etc. pero también la integración con Office 365, o con las herramientas de customización proporcionadas por Microsoft Power Platform.

¹ La deuda técnica es un concepto en el desarrollo de software que refleja el trabajo adicional de desarrollo que surge cuando se utiliza un código fácil de implementar a corto plazo (en este caso sobre la plataforma Dynamics CRM v2015) en lugar de aplicar una mejor solución global.

² A modo de ejemplo el segundo Release Wave de 2019 sobre Dynamics 365, supone más de 400 actualizaciones y 74 nuevas funciones

- Incorporar en la plataforma Dynamics 365, la funcionalidad a desarrollar originalmente sobre los sistemas satélite, pero también sobre el propio CRM v2015 mediante programación a medida. A ser posible además sin modificar el estándar, para facilitar su mantenimiento y evolución.
- Además, la migración hacia la versión SaaS sobre Azure, permitiría a ESERP delegar la administración de la infraestructura subyacente, ahorrándose preocupaciones sobre aspectos que, pese a ser críticas, no forman parte de su negocio. También, estar en una plataforma constantemente actualizada y en proceso de mejora, que posibilita la incorporación de forma natural de nuevas funcionalidades y mejoras (algunas únicamente disponibles en el modelo Cloud).
- Finalmente, obtener un buen precio de licenciamiento, utilizando únicamente aquellos módulos necesarios, y beneficiándose de descuentos al poder adherirse al programa de soluciones educativas de Microsoft.

Solución y proyecto

Tras el planteamiento, la institución solicita la realización un primer análisis consistente en verificar que la información introducida en CRM v2015 se pudiera traspasar y utilizar en Dynamics 365 sin pérdidas de datos. También se analiza que funcionalidad se puede realizar directamente en la plataforma Dynamics 365 sin demasiado desarrollo, para aclarar el panorama de proyectos a realizar y su temporalidad.

Tras validar que el proceso era factible, ESERP decide abordar el proyecto de migración e implantación de las primeras funcionalidades, con el propio proveedor. La razón principal, radicó en el conocimiento del contexto de ESERP, pero

también la especialización de DQSconsulting en proyectos de migración hacia las plataformas on-line y la experiencia en proyectos anteriores.

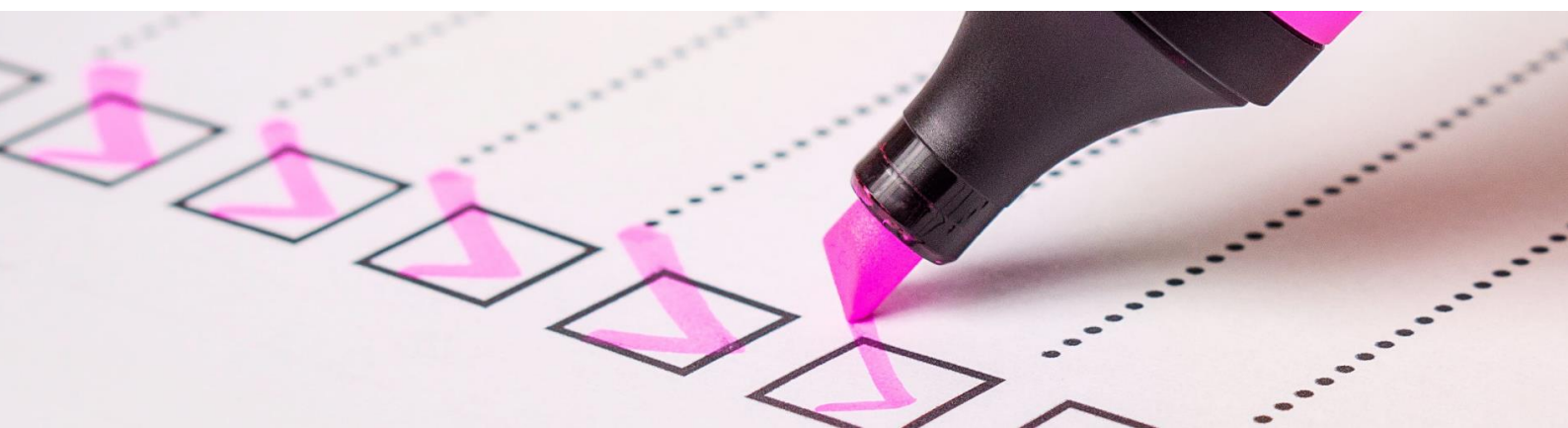
El proyecto se empezó en verano de 2019, poniéndose en producción las primeras funcionalidades en setiembre y siguiendo un esquema clásico y las guías técnicas de Microsoft.

1. Definición, diseño e implementación de modelo de datos, formularios, reports y otras entidades.
2. Transferir reglas de negocio y workflows.
3. Adaptación de interfaces con terceros sistemas y soluciones.
4. Migración de datos.
5. Implementación, configuración y ajuste de funcionalidades.

La organización del proyecto incluía la Dirección General Ejecutiva de ESERP como máximo patrocinador, y a por supuesto a la Dirección IT que ejerció el rol de dirección y gestión del cambio en la organización, promoviendo la concienciación a los usuarios desde el primer momento.

Por su parte DQSconsulting a parte de las tareas de implementación: definición, diseño, desarrollo, pruebas, puesta en producción, soporte y formación, proporcionó también asesoramiento sobre el mejor modelo de licenciamiento para ESERP, teniendo en cuenta que encajan en la categoría de entidad académica.

También se encargó de la gestión de terceros proveedores de soluciones que se integraban en el CRM, y que ahora debían actualizar la versión de su solución para integrarse en Dynamics 365, y además gestionando el licenciamiento / coste de esta nueva versión.



Factores clave

En un proyecto de esta magnitud, que modifica los sistemas que ayudan a ejecutar el negocio de ESERP, son varios los factores a considerar para una culminación con éxito del proceso:

- La corresponsabilidad entre cliente y proveedor es fundamental, en este caso ESERP actuó como impulsor visible del cambio, permitiendo una gestión proactiva y controlada del proceso dentro de la comunidad de usuarios, y tratar los recelos iniciales. Por su parte DQSconsulting gestionó los aspectos técnicos y de integración de las soluciones dentro del ecosistema.
- Esta corresponsabilidad permitió establecer un marco de confianza, donde DQSconsulting en su función de asesor, para cada proyecto identifica aquello que es viable y factible en Dynamics 365 dentro de los parámetros de coste y dificultad.
- A partir de esta identificación, ESERP intentó adaptarse al máximo a lo que ofrecía de manera estándar la plataforma, con el objetivo de evitar la introducción de errores, mejorar la mantenibilidad, así como optimizar coste y tiempo de desarrollo
- Consecuencia de los puntos anteriores la gestión y planificación temporal de los proyectos se pudieron definir, combinado con la reducción de interlocutores y de plataformas a integrar.
- A partir de la migración de la información, una aproximación incremental a los proyectos, con puestas en producción continuadas, a menudo con proyectos en paralelo, permitió entregar valor a la institución desde un primer momento e ir consolidando la confianza de los usuarios.
- La mala calidad de los datos es una de las principales razones por las que casi la mitad de todas las iniciativas empresariales relacionadas con CRM no logran alcanzar su objetivo. Cada interacción con los clientes y usuarios depende de un acceso fácil a los datos. Datos correctos, completos y oportunos. ESERP y DQSconsulting eran muy conscientes que, tras la migración de información, aflorarían deficiencias en su

calidad y se estableció un plan de acción para su corrección y completitud, como paso ineludible para un aprovechamiento completo de la nueva plataforma.

- La oferta que ofrecen Microsoft como fabricante y DQSconsulting como partner de soluciones del programa de educación de Microsoft, permiten a ESERP disfrutar de importantes descuentos en el coste de sus suscripciones mensuales.

Con la implantación de Dynamics 365 for Sales en SaaS, ESERP ha conseguido plantear un panorama realista de proyectos futuros sobre la plataforma que mejorarán el servicio ofrecido a la comunidad educativa.

Otros aspectos que hubo que tener en cuenta, de carácter más técnico:

- Es importante resaltar que como norma general se debe actualizar a Dynamics 365 desde la versión más reciente de su software actual. En el caso de ESERP, se realizó un estudio que determinó que se podría realizar el salto directo de la versión CRM v2015 a Dynamics 365, sin pasar por la versión 2016. Esto supuso ahorros en tiempo y coste.
- La versión on-line de Dynamics 365, implica que hay una alta dependencia de Internet para poder acceder al servicio y que probablemente el tráfico de datos puede aumentar.
- Plantearse que volumen de personalización hay que transferir y si vale la pena. Contar con un proveedor como DQSconsulting, proporcionó a ESERP la capacidad de replantearse los procesos, así como poder identificar aquella funcionalidad ya soportada directamente por Dynamics 365.
- Seguir las guías técnicas y mejoras prácticas proporcionadas por Microsoft en el proceso de migración, programación y configuración, como por ejemplo utilizar sólo código soportado, customizar exclusivamente cuando se necesite, usar la funcionalidad proporcionada por defecto tanto como sea posible, etc.

- Gestionar correctamente y con cierta antelación a los proveedores de soluciones y aplicaciones que se deben integrar, para asegurarse de que disponen de una versión compatible con Dynamics CRM 365 y un modelo de licenciamiento adecuado.
- Finalmente, no menospreciar la fase de migración de datos. Una recomendación es usar herramientas específicas para este propósito que permitan optimizar la creación de las reglas de traducción y traspaso, o incluso conectores específicos para Dynamics 365 ya preparados. Tratar la migración de datos como un proyecto, con sus fases de diseño, desarrollo y pruebas, en las que hay que implicar a usuarios de negocio también ayuda a concienciar sobre la relevancia de esta fase, teniendo en cuenta además que durante la ejecución de la migración el sistema estará "congelado".

Beneficios obtenidos

Tras el proyecto de implantación de Dynamics CRM 365 on-line, ESERP consiguió dar un salto cualitativo en sus sistemas de gestión, tanto desde el punto de vista organizativo, funcional, como desde el punto de vista de operación técnica, obteniendo también una alta satisfacción por parte de los distintos usuarios del sistema.

- El primer beneficio ha sido poder implementar los proyectos incorporados en el programa dentro de unos parámetros de coste y temporalidad realistas pero contenidos. Los primeros proyectos han permitido demostrar el acierto de la evolución hacia Dynamics 365, y establecer un horizonte temporal factible de los proyectos subsiguientes.
- Desde el punto de vista de experiencia de usuario, la usabilidad y accesibilidad han mejorado, pues este es uno de los aspectos donde el fabricante ha puesto más foco, y

donde DQSconsulting ha invertido tiempo en entender la necesidad de ESERP para configurar adecuadamente el sistema, de manera que la productividad ha aumentado ostensiblemente. Por ejemplo, la navegación entre pantallas ya no es necesaria para introducir, buscar y validar datos, provocando además que la información introducida sea de mayor calidad, todo ello con una curva de aprendizaje baja mediante una interfaz intuitiva.

- La posibilidad de trasladar a los distintos actores que intervienen en los procesos, la introducción de su propia información, como por ejemplo un alumno en el momento de solicitar una inscripción a un curso, o una empresa que quiere participar en un evento. Este mecanismo ha permitido evitar formularios y solicitudes en papel que luego hay que incorporar en el sistema, redundando en mejoras de productividad y reducción de errores en la entrada de datos. Además, para determinados procesos se está valorando integrar un proceso de firma digital.
- La integración con el ecosistema Microsoft, tanto de ofimática y productividad como de extensión de funcionalidades, incluyendo la plataforma analítica PowerBI de generación de informes, y con potencial para usar servicios de analítica predictiva basada en datos.
- El ahorro de costes, en relación con el anterior escenario en CRM v2015 y múltiples integraciones, se estima por parte de ESERP por encima del 50%. Principalmente en reducción de tiempos y en la contratación y gestión de terceros. También se ha producido una optimización en el uso de licencias y ahorros en adquisición / alquiler de hardware y las tareas de administración de infraestructura asociadas.



- Desde el punto de vista técnico, las organizaciones usuarias de Dynamics 365 en la nube están siempre actualizadas con las últimas versiones; de hecho, muchas de las características y actualizaciones incluidas en la versión on-line nunca se extienden a las versiones on-premise. Las actualizaciones de la plataforma se publican cada tres meses, y las aplicaciones cada seis meses. Los usuarios siempre tienen la opción de aceptar o no estas actualizaciones, y pueden probarlas en su instancia de desarrollo (sandbox) para asegurar la compatibilidad antes de implementarlas.
- También se ha mejorado la continuidad ya que Microsoft proporciona una copia sincronizada y duplicada de los datos de las empresas en un segundo servidor que, en caso de interrupción, permite continuar con las operaciones normalmente. Este procedimiento de recuperación se ejecuta a través del balanceo de carga de la red, que canaliza uniformemente el tráfico a través de múltiples servidores, y redistribuye la carga en caso de que un servidor se vea comprometido. Los servidores de respaldo también pueden ser empleados para asegurar que las operaciones continúen en caso de que el servidor primario falle. La disponibilidad del servicio es del 99,9% incluyendo paradas planificadas.

ESERP ha estimado ahorros muy elevados tanto de coste y esfuerzo gracias a la implantación del proyecto, además de conseguir alta satisfacción con los sistemas en el área usuaria.

Siguientes pasos

En este proyecto de migración a la nube no diríamos que hay unos siguientes pasos, sino que estamos en el comienzo de una nueva filosofía de evolución. Una vez realizado el cambio tecnológico que supone, se plantean pequeños proyectos de avance de las herramientas para dar mayor cobertura a los requerimientos de negocio. De esta manera, se conseguirá transformar el ecosistema recién creado como un catálogo común que dé respuestas a las necesidades en servicios al cliente, soporte o participación colaborativa basada en la web. El fin último de todas estas acciones es el de facilitar la interacción de distintos roles de la comunidad educativa de ESERP, consiguiendo que se lleve a cabo la administración del contenido del propio portal y su publicación en redes sociales o la gestión de la relación con terceros, entre otras.

PENTEO

DIGITAL - INNOVATION - TECHNOLOGY

+34 902 154 550

info@penteo.com

penteo.com

