

CRM y ERP: el mercado maduro

Son unas de las estrellas de las herramientas empresariales desde hace años. Nos encontramos ante un mercado más que maduro, pero ¿qué futuro le depara a este tipo de soluciones? Para tratarlo BYTE TI organizó un desayuno que contó con la presencia de Javier Etxeberría, director de Soluciones Empresariales de Ibermática; Juan Miró, Sales Manager de Infor España; Pedro Fernández, Sales & Marketing - Director Desarrollo de Negocio de Aqua eSolutions; Ignacio Herrero, Director General de AHORA Freeware y Xavier Ciaurriz, Director de la unidad Pymes de A3 Software-Wolters Kluwer.

Tal y como se puso de manifiesto durante el encuentro por parte de los asistentes nos encontramos ante un mercado ciertamente muy maduro y del que los clientes son plenos conocedores. En este sentido, Juan Miró, Sales Manager de Infor España, aseguró que "estamos en un mercado cada vez más maduro. Los caminos del ERP y del CRM están siendo bastante diferentes. Los ciclos de cambio en España están siendo superiores a otros países. Los procesos de cambio vienen dados por la mejora de los procesos de negocio y en España es peor que la media. Las tendencias para que este mercado evolucione van a pasar claramente por la microverticalidad y evitar que sean productos monolíticos, etc. Creo que va a haber cambios importantes en este sentido. Además, según sean una pyme o una Gran Cuenta, la foto cambia totalmente para el mercado". Para Javier Etxeberría, director de Soluciones Empresariales de Ibermática Javier Etxeberría, director de Soluciones Empresariales de Ibermática, para entender lo que está sucediendo en este mercado "hay que hablar de la parte cuantitativa y cualitativa. En la primera, depende de la crisis que ahora parece que está desapareciendo de forma lenta. De la segunda más que hablar de cambio, los clientes piden transformación. Antes había una visión muy endogámica y ahora no. ¿Conocen los clientes el ERP que tiene la empresa? Hoy forma parte del negocio y hace unos años no. Nosotros apostamos por el modelo de transformación claramente. La gente espera a ver que proponemos y si propones transformación ocurre esa transformación. Hay una oportunidad para la transformación". Para Pedro Fernández, Sales & Marketing - Director Desarrollo de Negocio de Aqua eSolutions es necesario preguntarse "¿de dónde venimos y a dónde vamos? Porque, al final, la realidad es que somos fabricantes de herramientas para cubrir necesidades y que aporten valor así que bajo mi punto de vista la evolución del mercado pasa inevitablemente por la especialización. Ya no es el ERP nuclear o monolítico".

Y sí, parece que los cambios, a pesar de ser unas herramientas plenamente consolidadas se están produciendo. Tal y como apuntó Ignacio Herrero, Director General de AHORA Freeware, "estamos en un momento donde aparecen nuevos actores, nuevas oportunidades etc. Al final lo que se observa es que el cliente cada vez tiene más conocimiento y lo que quiere es valor. Ya sabe lo que quiere y por tanto tenemos que dar respuesta a las necesidades cambiantes del cliente. La especialización, si el cliente lo ve como valor, va a jugar un papel muy importante. Los ERPs monolíticos que siguen en el mercado después de 30 años, y que son poco flexibles ya no se son necesarios y los clientes no los quieren. Ahora bien, si lo que se entiende por monolítico es ofrecer soporte, innovación y un sistema de información completo entonces sí seguirá existiendo". Finalmente, Xavier Ciaurriz, Director de la unidad Pymes de A3 Software-Wolters Kluwer, afirmó que en su compañía "vemos un mercado maduro y de reposicionamiento, sobre todo en lo que se refiere a la pyme. Sin embargo, tenemos muchas oportunidades como las microempresas que tienen una densidad completamente diferente a las necesidades de otro tipo de compañías. También vemos crecimiento en empresas de nueva creación. El ERP lo que hace es solucionar los problemas de una compañía y esto es necesario para este tipo de nuevas empresas".

LA NUBE

En los últimos años se ha comprobado un fuerte crecimiento del modelo Cloud en España. Las medianas y grandes empresas han sido las más receptivas y las primeras en adoptarlo. Las pymes están empezando a apostar por este formato de comercialización porque les permite disponer de potentes herramientas de gestión empresarial que mejoran y hacen más eficientes y productivos sus procesos a un coste menor que los sistemas tradicionales instalados físicamente en las instalaciones del cliente. En este sentido, la actual coyuntura económica y



las mejoras tecnológicas provocarán que cada vez más compañías apuesten por la externalización de las infraestructuras tecnológicas y de los servicios alrededor de ellas. Xavier Ciaurritz, cree que "Cloud es tan solo un nuevo cambio tecnológico que incorpora un nuevo modelo de negocio tanto para los fabricantes como para los distribuidores. Es un cambio también para el cliente. Cloud les ofrece una reducción de costes y una rebaja en el mantenimiento. La pyme gracias a ella puede usar esos productos, pagando lo que usa. Que sólo quiere la nómina, sólo tiene que pagar por ello. Es por tanto un nuevo modelo de negocio. La otra ventaja es la posibilidad de conectarse desde cualquier lugar y punto. Existe ya una generación que no sabe trabajar en local. Esta gente va a ser la gestora de la compañía en un futuro inmediato". Para Ignacio Herrero, "al final es todo eficacia y eficiencia. Y eso es lo que aporta cloud. Desde el punto de vista del ERP es una opción. Si hay eficiencia en esa gestión se irá al modelo cloud en detrimento del modelo OnPremise. Al final no hay que ser dogmático. Llevamos 25 años hablando de cloud pero con otro nombre, pero el cambio se ha producido porque los costes se han reducido". La clave para el portavoz de Aqua eSolutions hay que encontrarla en que "Cloud, una de las cosas que aporta, es una disminución de la complejidad. Una empresa no quiere complicarse la vida y no quiere cosas costosas y no me refiero sólo al aspecto económico".

Por su parte el portavoz de Ibermática considera que el auge o la adopción de las soluciones en la nube "dependen del mercado en el que se encuentre la empresa. En términos reales, ahora mismo, es una alternativa incipiente porque proyectos en cloud, de momento, no existen. Cloud no incide en nada en los proyectos. Hosting sí. Tener despliegue en web es una cuestión que está resuelta. Cloud exige una gran estandarización. Es un término que está por venir desde la vertiente de los proyectos". Finalmente, Juan Miró, Sales Manager de Infor España, en la misma línea que su predecesor en el turno de palabra, consideró que "la adopción de modelos cloud está por venir. Nos hemos emperrado en un fin cuando cloud es un medio, no un fin. El modelo híbrido hace que el cliente lo acepte mejor. Es decir, acepta tener determinadas funcionalidades en la nube. Esto sí funciona. Y es

que, la nube requiere de su proceso de madurez y los fabricantes tenemos que trabajar mucho, para que esto triunfe".

Fruto de ese trabajo aparece el modelo As a Service. En este sentido, Miró señala que "vamos a ver una convivencia de modelos OnPremise y SaaS. Creo que va a triunfar más SaaS. No veo una eliminación de un tipo de modelo para pasar a otro. SaaS para determinado tipo de procesos de negocio sí, pero para lo que es el core no se está viendo. En España, además, los empresarios tienen determinadas manías y esto puede hacer que no pasen a SaaS". Para Javier Etxeberria, "la visión por procesos es fundamental. Una empresa que tiene una gestión de proyectos va a meter a sus clientes, a sus proveedores, etc. Por este motivo, se define una necesidad de un esquema de licenciamiento diverso. Además hay un cambio que es la producción de servicios. Ahora producen productos pero mañana producirán servicios. En definitiva, nos va a exigir una diversificación de propuestas teniendo en cuenta sobre todo lo que va a exigir el cliente". Para Pedro Fernández de Aqua eSolutions, "a veces, tendemos a inventar la rueda demasiadas veces pero la especialización va a provocar la interconexión de sistemas y aplicaciones diferentes. Esto va a hacer que antes o después tengamos que convivir en un mundo totalmente interconectado". El director general de AHORA Freeware apela a la responsabilidad del fabricante para con el cliente: "Los fabricantes tenemos una responsabilidad con el cliente que es formarle. SaaS, lo bueno que tiene es que ha aportado industrialización a los fabricantes de software. El software ha sido un mundo de artesanos y el mundo SaaS ha cambiado esto: sabes lo que tienes y sabes lo que cuesta. SaaS tiene unos despliegues determinados según las aplicaciones de las que estamos hablando. Ahora, aplicaciones muy core, tendrán una implantación más lenta. SaaS tiene unos despliegues más rápidos o no, y el coste, cuando estás hablando de 50-100-200 euros por usuario y mes, pagas más que si lo compraras todo OnPremise". Finalmente el portavoz de A3 Software-Wolters Kluwer consideró que "SaaS se va a adoptar aunque no sé cuando y depende del lugar y el tipo de empresa. En Estado Unidos el modo SaaS se está adoptando a un ritmo muy elevado. En Europa la adopción de SaaS no va al mismo ritmo. En España va por

mercado y/o producto. Se tienen que cruzar estos dos binomios y en determinados mercados el SaaS se está adoptando de manera muy rápida. Lo que sucede es que tenemos que dar una vuelta a los modelos de comercialización. Nosotros tenemos modelos disruptivos en distintos clientes y esto hay que trabajarlo también en la pyme.

Creo que va a haber un modelo de convivencia y durante algunos años va a haber sistemas SaaS y sistemas OnPremise. Hay muy pocas compañías que tengan la clave de cuál va a ser el modelo de negocio”.

MODELO FREEWARE

Una de las partes más interesantes del desayuno tecnológico fue la de si optar por un software freeware. En este sentido, Ignacio Herrero, Director General de AHORA Freeware y única empresa especializada en este modelo presente en el evento destacó que "en la actualidad el código abierto sólo deberían plantearse aquellas organizaciones que cuenten con departamento de informática interno, que vayan a mantenerlo en el tiempo y que deseen un alto grado de independencia sobre producto y partner. En otro caso, aplicaciones en código abierto, con un alto nivel de desarrollo por parte de un partner y con personalizaciones importantes por parte de un equipo de implantación desemboca en una dependencia total del proveedor y una potencial merma de la garantía. En realidad se trata de buscar la solución que más responda a los intereses de cada uno. El movimiento freeware, sin coste de licencias de usuario, con plataforma abierta sin afectar al control de versiones, con garantía total de producto y con depósito de fuentes, es una opción interesante que va avanzando con fuerza”.

El modelo freeware se basa en que carece de costes de licencias. Para Xavier Ciaurriz de A3 Software-Wolters Kluwer, el tema de los costes "hay que adjudicárselo a que los costes de programación aumentan,

pero otros no. Cuantos más clientes se van incorporando a asumir este tipo de soluciones también incorporan nuevas necesidades. La pyme exige ser eficiente y por ello hay que hacer productos eficientes para ellos". Para el portavoz de Ibermática, "llegar a la conclusión de que el freeware es más barato o caro es algo que debe decidir el mercado”.

MOVILIDAD

Finalmente se trató el tema de la movilidad. Y es que, la movilidad asociada a la gestión se ha convertido en un elemento estratégico para las pymes, por la agilidad en la capacidad de respuesta que aportan en aspectos tan importantes como en la gestión de las ventas, las compras y las relaciones con los clientes, siendo estas las ventajas mejor aceptadas. Estos son aspectos que ya llevan años incorporados en el mercado. Con la irrupción masiva de dispositivos móviles como son los smartphones y las tablets, ya hay compañías que están desarrollando aplicaciones en iOS/Android que permiten conectar con los sistemas de información de la empresa en tiempo real y cada día aparecen nuevas funcionalidades y una gran variedad de opciones que, en el mercado de las pymes, están teniendo muy buena aceptación,. Para Ciaurriz, "en el mundo del ERP es algo que demandan cada vez más los clientes. Quieren soluciones móviles para determinados ámbitos. En estos ámbitos, casi diría que es uno de los vectores de decisión, como mínimo en nuestro segmento de las pymes. Hoy los fabricantes estamos dando diferentes soluciones para diferentes demandas. Esto conlleva otras oportunidades o problemas en seguridad, usabilidad, sencillez y determinados procesos". Para Juan Miró, Sales Manager de Infor España, "la movilidad es lo que nos ha llevado a replantear nuestros sistemas de información. No vale con hacer un web service solo.”.



Juan Miró, Sales Manager de Infor España



Xavier Ciaurriz, Director de la unidad de negocio PYMES de Wolters Kluwer/A3Software



Javier Etxebarria, director de Soluciones Empresariales de Ibermática



Ignacio Herrero, Director General de AHORA Freeware



Pedro Fernández, Sales & Marketing - Director Desarrollo de Negocio de Aqua eSolutions

AHORA FREEWARE: FREEWARE define un tipo de software que se distribuye sin coste, disponible para su uso sin limitaciones funcionales y por tiempo ilimitado. "Free" se traduce como "gratis", no como "libre" (de ahí el error que en ocasiones se da por traducir el término como Software Libre, de libre distribución). Sobre esa realidad, hay fabricantes que introducen otros aspectos. Estos pueden estar relacionados con el tipo de producto, el alcance tecnológico, las condiciones adicionales o el mantenimiento, y así se diferencian unos de otros. Ser Freeware no excluye nada relativo al pago por uso o al open source, pero sí aporta diferenciación desde el punto de vista de costes.

IBERMÁTICA: RPS es el software de gestión empresarial que responde a la nueva industria extendida, donde la ubicación y los requerimientos pueden ser cambiantes, tanto que la obligan a hacer frente a una evolución e innovación permanentes, y a posicionarse en diferentes mercados, culturas, idiomas y necesidades, trabajando en colaboración y en red. Enfocado al sector industrial destaca por su alto impacto en la eficiencia de los procesos debido a su extraordinario nivel de especialización así como su modernidad tecnológica. 100% arquitectura SOA, el ERP de Ibermática desarrolla servicios que permiten modelar todos los procesos de negocio de las empresas industriales. Esta tecnología favorece la transparencia y la interoperabilidad de los sistemas, respondiendo por tanto al concepto de empresa extendida, y lo hace además dando total libertad de elección a las compañías. Asimismo destaca sobremanera la integración con los sistemas de ingeniería y su potencia en la gestión por proyectos.

a3ERP | crm: garantiza una gestión global y en tiempo real de las relaciones con los clientes, desde el estado de las oportunidades y las acciones realizadas hasta su consecución en ventas. Su integración en la solución integral de gestión para pymes a3ERP permite la generación y el seguimiento automático de ofertas, pedidos, albaranes y facturas en tiempo real, así como el análisis de datos y estadísticas sobre oportunidades, campañas, acciones y ventas para facilitar la toma de decisiones. Esta solución aumenta la eficacia y el rendimiento del equipo comercial, rentabiliza al máximo las operaciones de venta, reduce los costes operativos y permite planificar acciones de fidelización de los clientes.

INFOR: rompe con el modelo monolítico del software de gestión, cambiando la forma en la que se trabaja dentro de las empresas. Un ejemplo de esa innovación es Infor ION, la tecnología que aplica una capa sobre el ERP para agrupar e integrar la información y así trabajar con éxito sobre la información no estructurada. Otro ejemplo sería Ming.le, que se integra con los ERP (y otros sistemas de gestión) incorporando los conceptos más innovadores de las redes sociales al entorno empresarial para agilizar las comunicaciones y dinamizar los procesos de negocio.

AQUA ESOLUTIONS: El uso de software de gestión se ha convertido en un elemento clave para cualquier proyecto empresarial. Aqua eSolutions cuenta con flexibles e innovadoras soluciones ERP y CRM, especialmente diseñadas para la mediana y pequeña empresa, que destacan por su alta capacidad de adaptación y transformación, así como potentes soluciones "in memory" de Business Intelligence integradas con el ERP. Su suite de soluciones, Aqua eBS, simplifica la gestión de sus usuarios a través de varios modelos de implantación, on-premise o cloud. Aqua eSolutions es un proveedor de confianza, con más de 25 años de experiencia y con una clara estrategia de futuro siempre alineada con las necesidades en constante cambio del mercado, actualmente ofrece a sus clientes un gran número de soluciones sectoriales especializadas, soluciones web, ecommerce y soluciones para dispositivos móviles.