

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE INVERTIR EN UN SISTEMA INFORMÁTICO

El software de gestión pierde el miedo a las pymes

Contar con un sistema informático que controle toda la información que genera la empresa, similar al que utilizan las grandes corporaciones, es una realidad. A la hora de invertir es importante saber qué opción escoger, a qué precio y con qué características.

PABLO ZAMORANO, Madrid

Café para todos. Con esta filosofía, las compañías de software se han lanzado a ofrecer a las pymes los sistemas de gestión empresarial que hasta ahora comercializaban sólo para las grandes corporaciones.

El mercado se ha ido llenando poco a poco de ofertas para un segmento que no está especializado en informática, que en la mayoría de los casos no tiene personas dedicadas a este campo dentro de la compañía y que lo único que quiere es maximizar su beneficio. ¿Qué ventajas tiene un programa de gestión para la pyme? ¿qué opción es la más recomendable? Estas son algunas de las cuestiones que se plantean a la hora de realizar una inversión en sistemas informáticos.

¿Por qué usarlo?

Toda empresa tiene clientes. Éstos generan una importante cantidad de información en su relación con la compañía. Si los datos son gestionados de forma correcta, pueden dar mucha información: cuáles son los clientes más rentables, qué productos son los que más demandan, con qué frecuencia compran, etc. Un hecho que también puede aplicarse en el caso de los proveedores.

Ante esta situación, muchas pymes han recurrido tradicionalmente a las hojas de cálculo (*Microsoft Excel* y *Lotus 123*). "Estos programas se han mostrado como una eficaz herramienta para realizar el análisis de un momento determinado de la compañía", afirma Drew

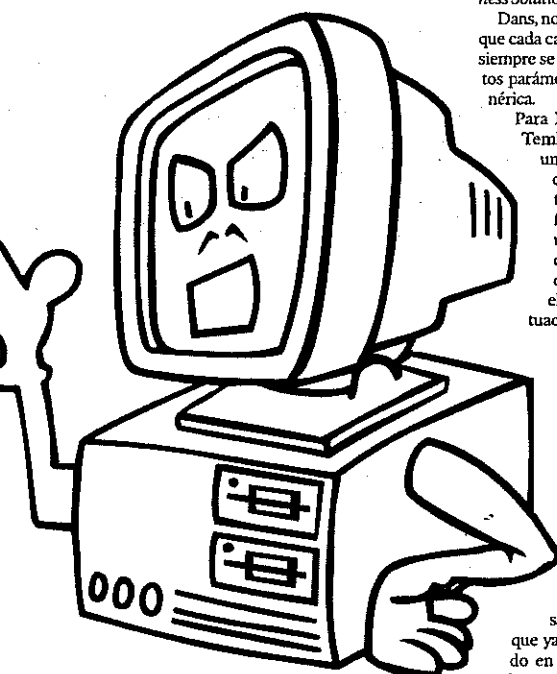
Bartkiewicz, director general en España, Portugal e Italia de la empresa de software a través de *Internet Salesforce.com*. "La hoja de cálculo es estática. No te permite relacionar unos datos con otros. Además, obliga a tener una persona dedicada a introducir información continuamente para que ésta esté actualizada", explica Bartkiewicz.

Optar por un sistema informático de gestión, en opinión de Enrique Dans, profesor del Instituto de Empresa, permite no sólo tener todos los datos de los clientes actualizados de forma permanente sino, además, "realizar la contabilidad de una forma más sencilla, gestionar las nóminas, los impuestos y tener controladas las existencias que hay en el almacén".

Para Francisco Gómez Temborry, director general de Siebel para España y Portugal, un programa informático de estas características es esencial para la pyme "tanto o más que para las grandes corporaciones", comenta. Gómez Temborry reconoce, sin embargo, que una micropyme -empresa con menos de diez empleados- tiene más difícil acceso a un sistema de gestión empresarial porque existen pocos productos para este mercado.

¿Cuál comprar?

Entre las ofertas que existen en el mercado hay dos claras tendencias: los sistemas pa-



quetizados, que integran un conjunto de aplicaciones estándar, y las soluciones a medida.

A la hora de elegir, según Enrique Dans, hay que tener en cuenta tanto el coste de cada uno de ellos como el tamaño de la empresa. "Los programas informáticos a medida se pueden adaptar mejor a las compañías de tamaño medio. Están diseñados para cubrir unas necesidades específicas. Esta solución tiene la ventaja de que el sistema está

hecho *ad hoc*, pero su coste y el tiempo de instalación son muy altos", afirma.

En el caso de las pequeñas empresas, Dans apuesta por los programas que se venden de forma paquetizada. Su coste es mucho menor -aprovecha los beneficios de una economía de escala- al de las soluciones a medida y el software es un conjunto de aplicaciones estándar. Es el caso de soluciones como *mySAP Business One*, de SAP; y los productos de *Microsoft Busi-*

ness Solutions, entre otros.

Dans, no obstante, advierte que cada caso es distinto y no siempre se pueden aplicar estos parámetros de forma genérica.

Para Francisco Gómez Temborry, implantar una solución a medida supone "entrar en un camino farragoso. Realizar un traje informático supone que un consultor estudie el caso, evalúe la situación y decida instalar un sistema determinado", explica.

Los sistemas de gestión de recursos empresariales (ERPs) reúnen, según Gómez Temborry, "las mejores experiencias de muchas empresas. Son soluciones que ya están funcionando en otras compañías de una forma eficiente".

Estos programas permiten, además, ser actualizados de forma continua, explica el director general de Siebel. "Si el traje a medida se queda anticuado, lo tienes que tirar, mientras que el otro puede ser adaptado a una nueva situación".

¿Por qué no a través de Internet?

También existen sistemas de gestión empresarial en Internet. La empresa compra el programa y accede a él a través de la red. Su coste es todavía menor al de un ERP por-

que no necesita instalación.

"Este tipo de programas permite a la empresa probar y, si no les gusta, cambiar. El precio de asumir este riesgo es mínimo en comparación con otras ofertas en el mercado", afirma Drew Bartkiewicz.

Sin embargo, este modelo puede chocar con algunas barreras culturales: los conceptos de propiedad y de seguridad. "Algunas pymes si no tienen el programa y ven como se instala pueden sentir que no lo han comprado, que no es suyo. Ésta es una razón muy poderosa para que no compren estos productos", explica Bartkiewicz.

Las empresas de software están invirtiendo en el canal de distribución para acercarse a las pymes

Además, según Enrique Dans, "las pymes tampoco se sienten seguras dejando toda su información en Internet. Cuando en realidad debería ser al contrario. Ya que la seguridad de una empresa de software es mucho mayor que la de una pyme".

En cualquier caso, según Luis Valenzuela, director comercial de Pequeña y Mediana Empresa de SAP España, "lo importante es que la pyme cuente con un sistema de gestión que estructure toda la información que la compañía genera". "Hacerlo a través de Internet o instalarlo en el ordenador viene a ser lo mismo. Al final lo usas", afirma.

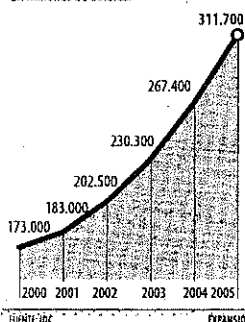
Ofertas para todos los gustos

El mercado de software para pequeñas y medianas empresas se ha llenado de una multitud de ofertas en los últimos años. SAP, compañía alemana de software, ha sido una de las primeras empresas del sector que han apostado por la pyme. SAP tiene en el mercado la solución *mySAP All In One* dirigida fundamentalmente a pymes con una estructura y organización más sofisticada y con una clara connotación sectorial, explica Luis Valenzuela, director comercial de Pequeña y Mediana Empresa de SAP España. La empresa alemana cuenta además con *mySAP Business One*, un sistema de gestión empresarial con una estructura más sencilla, "pensado para compañías que

tienen un menor tamaño y una estructura menos compleja, como pueden ser empresas comerciales o de servicios", afirma Valenzuela. Microsoft, tras la compra del fabricante de software *Navision*, ha puesto en el mercado una gama de productos para las pymes, que se encuentran agrupados bajo el paraguas de *Microsoft Business Solutions*. La compañía, fundada por Bill Gates, también ha puesto en marcha iniciativas como *Lenguaje Pyme*, un programa de formación para los técnicos del canal de distribución de la compañía. Este programa persigue que las personas encargadas de vender un producto a las pymes utilicen un vocabulario accesible para

El negocio del software

En millones de dólares.



los conocimientos de los responsables de estas empresas. Siebel, al igual que SAP, ha decidido fragmentar su gama de productos dirigidos a las pymes. El grupo posee un sistema de gestión empresarial para la mediana empresa -*Midmarket Edition*- y otra para la pequeña -*Siebel On Demand*-. Entra las funcionalidades de *Siebel On Demand* está la posibilidad de acceder al programa informático a través de Internet, sin necesidad de que esté instalado en el ordenador. Esta opción también está disponible en el catálogo de productos de otras compañías de software. Salesforce.com, grupo estadounidense de software, tiene todos sus productos en la red. El programa de la compañía

también ofrece soluciones de movilidad. "Cada empleado se puede conectar a Internet desde cualquier dispositivo -móvil y ordenador de mano- y en cualquier sitio, accediendo directamente al sistema informático de la compañía", afirma Drew Bartkiewicz, director general de Salesforce.com para España, Portugal e Italia. Por otro lado, Suricata, empresa española especializada en la importación y desarrollo de software de alto nivel para empresas, ha anunciado recientemente la disponibilidad del nuevo módulo de comunicación de la solución *ADSL e-gestión Clientes* creada para Telefónica junto a Terra.