

INCERTIDUMBRE EN EL MERCADO NACIONAL

Oracle Ibérica asume el reto de integrar Siebel

La compañía dirigida en España por Miguel Milano se enfrenta a una nueva absorción sin haber digerido la fusión con Peoplesoft.

M. PRIETO/A. I. GRACIA, Madrid

Larry Ellison, presidente del grupo norteamericano Oracle, no se lo está poniendo fácil a Miguel Milano, director general de Oracle Ibérica. Cuando aún no ha digerido la fusión con PeopleSoft, el anuncio de la compra de Siebel pone sobre la mesa la necesidad de abordar una nueva integración empresarial.

Siebel, dirigida en la Península Ibérica por Francisco Gómez Temboury, aportará a Oracle una buena cartera de clientes de su solución CRM (gestión de las relaciones con los clientes) con compañías como Cepsa, Endesa, Iberdrola, La Caixa, Banesto, Sol Meliá y Santander. La compañía cuenta con 62 empleados en España, frente a los 120 de PeopleSoft y los 580 de Oracle.

Sin embargo, la operación no está exenta de interrogantes. Más del 30% de los clientes de Siebel utiliza como paquete de gestión empresarial la tecnología de SAP, el gran competidor de Oracle. Además, algunos servicios de Siebel se sustentan en una alianza con IBM, rival de Oracle en el negocio de base de datos.

Desconfianza

"Se va a crear una desconfianza en el mercado que podemos aprovechar los competidores", apunta Oscar Pierre, presidente de Ross System, que compite en este mercado con Pivotal. Miguel Esteban, director general de salesforce.com en España y Portugal, coincide en que se ha creado una gran incertidumbre con los clientes, y afirma que "Oracle no va a mantener las alianzas históricas que Siebel mantenía con IBM".

Además, Oracle debe resolver la asignatura pendiente



Miguel Milano, director general de Oracle Ibérica.

Empresas "siebelizadas"

Siebel ha vivido como ninguna otra empresa el boom del CRM y su posterior caída en desgracia. Tras ser la palabra de moda tecnológica en la época de la burbuja, entró en cuarentena debido a los proyectos fracasados, muchos con tecnología de Siebel. Hasta el punto de que en el sector se habla de empresas "siebelizadas" para referirse a aquellas compañías inmersas en proyectos faraónicos que, después de varios años y millones de euros de inversión, no han dado los frutos esperados. "El problema no está en la tecnología, sino en que las inversiones no se acompañaron de cambios en los procesos de negocio", subraya Enrique Dans.

de Siebel: el ataque a la pyme. "Siebel se ha centrado en las grandes empresas, pero en un país donde el 95% del tejido empresarial son pymes, con esta estrategia es difícil crecer", explica Enrique Dans, profesor del Instituto de Em-

presa. Esto, unido al escepticismo que se creó hace unos años alrededor del CRM debido al gran número de proyectos fracasados, explica la caída de las ventas de Siebel en España. La filial facturó 12,2 millones de euros en 2003, frente a los 16,3 que consiguió en 2001. Tampoco dio los frutos esperados el fichaje de Isabel Tocino como presidenta, con vistas a abrirse camino en la Administración Pública. Tocino abandonó Siebel antes del verano.

Miguel Milano, procedente de PeopleSoft, ha imprimido un estilo comercial muy agresivo que choca con la cultura empresarial de su antecesor Jorge Edelmann, que abandonó el cargo hace un año debido a su falta de conocimiento del negocio de aplicaciones, prioritario ahora para la compañía.

Milano se ha encontrado una Oracle donde el mercado de aplicaciones era tan poco relevante que no tenía asignado ni tan siquiera un responsable de negocio. Ahora, se ha creado una división específica bajo la responsabilidad de Francisco Armesto, procentaje de PeopleSoft.