

# Las soluciones de gestión fabricadas en España lideran el mercado de las pymes

Para ofrecer a las pymes una solución de gestión empresarial que verdaderamente cubra sus necesidades, es preciso disponer de soluciones verticalizadas y adaptadas a los diferentes sectores de actividad. Esta es una de las conclusiones que se han extraído de la Tertulia que COMPUTING ha organizado junto con CCS Agresso para analizar las prioridades en materia de ERP de las pymes del sector industrial y de servicios.

**CCSAGRESSO**  
A Unit 4 Agresso Company

Las empresas españolas compiten cada vez más en un mercado global que avanza de manera extraordinaria, por lo que la información tiene un valor relevante. Por ese motivo, se considera importante tener un sistema ERP, una aplicación de software que permita automatizar las operaciones básicas de una organización, reduciendo costes, agilizando tareas y mejorando la gestión de la información. Sin embargo, los sistemas ERP han evolucionado a lo largo de estas últimas décadas. De hecho, según un estudio elaborado por el Grupo Penteo, siete de cada diez grandes empresas españolas ya cuentan con un ERP. En cuanto a las pymes, este grado de penetración es menor. La implantación de un ERP en estas empresas avanza, pero a un ritmo menos acelerado y en un grado de adaptación inferior, puesto que no son las mismas circunstancias ni necesidades las de una pyme que las de una gran compañía. Así lo ha confirmado en esta Tertulia Ricardo Pazos, analista del área de Gestión Empresarial de Grupo Penteo. "El ERP en la gran empresa ya ha alcanzado cuotas de mercado muy altas, por lo que los fabricantes tienen que mirar hacia otro lado, como son las pequeñas y medianas compañías. El mercado pyme está consolidado pero todavía tiene mucho terreno que recorrer ya que hay que cubrir necesidades concretas. Como hace CCS Agresso, hay que apuntar hacia la verticalización de proyectos, dirigiéndose hacia nichos concretos de mercado".

Igualmente opina Ricardo Vázquez, responsable del área de Seguimiento de Proyectos Internos de

Red.es, para quien las empresas tienen que ir evolucionando con sistemas de gestión para mejorar sus procesos y dedicarse a otras áreas como la venta. "Sólo un cinco por ciento de las empresas españolas de menos de diez empleados utiliza un ERP. Saltar esta barrera es muy importante pero también muy complicado porque



las empresas no quieren que les vendan el Mercedes, buscan algo más. Por ello, muchos proveedores se han convertido en un asesor tecnológico para ofrecerles lo que realmente necesitan. Además, cada vez más las nuevas versiones de estos sistemas son más cercanas a las pymes permitiéndoles dedicarse a los procesos que verdaderamente les importan y no perder el tiempo en tareas de gestión".

Uno de los retos a los que se enfrentan los proveedores de sistemas de gestión, como los ERPs, a la hora de abordar a las pymes es el hecho de concienciarlas en la innovación. Para que una compañía pueda hablar de sostenibilidad, beneficios y excelencia operacional tiene que ser innova-

dora. Por ello, como ha apuntado Jesús Manzano, director de Tecnologías de la Información de Juste -compañía química farmacéutica española dedicada a la investigación, desarrollo y distribución de productos farmacéuticos-, "las empresas tienen que innovar porque si no no puedes cumplir con los beneficios, exce-

mos dando vueltas a cómo gestionar el almacén o los procesos del día a día".

Aparte del desafío de desarrollar un software que se adecue a las necesidades y prioridades de un determinado nicho de mercado, el precio y la proximidad son dos de los factores que está afectando a la adopción de los ERPs en las pymes.

se aplica verdaderamente. Por tanto, sí que es necesario crear la figura de un asesor tecnológico. Llevamos diez años oyendo que los proveedores van a las pymes pero no saben cómo hacerlo".

De hecho ésta es una de las quejas que han exteriorizado usuarios como Juste o Envac (proveedor de sistemas automáticos o neumáticos para la recogida subterránea de residuos), que señalan que en el mercado no hay una oferta clara y definida ya que la mayoría de los fabricantes ofrecen soluciones empaquetadas careciendo de una serie de factores como los servicios. Estas firmas abogan porque las empresas de software cambien sus modelos hacia un mix entre empresa de servicios y de asesoría que de soluciones de tecnología, más que sólo un ERP, asesorando en comunicaciones, sobre cuál es el mejor sistema de escritorio... Alguien que pueda decir al pequeño cliente cuál es su realidad.

En este punto también coincide Gorka Jiménez, director de Marketing y Estrategia de Infodesa, quien ha destacado la importancia del asesoramiento. "Debemos hacer un gran esfuerzo en culturizar a los grandes directivos, que tienen un rechazo total a la palabra tecnología, enseñándoles que no sólo implantando una solución se trabaja mucho mejor, sino que además se generan más beneficios. Aunque parece que la banca es un mundo grande y que entiende mejor qué es un ERP, no es así. Por ejemplo, cuando nos dirigimos a los bancos sugiriéndoles que necesitan centrar su negocio en el sistema de información, lo tienen claro, pero, lo que les puede proporcionar la tecnología les asusta porque no lo entienden. Y un ERP también es un core banking, es el corazón del sis-

lencia y aportar soluciones a tu compañía. Y en este punto, los sistemas de información son muy importantes, son la pieza clave de una organización. Nosotros somos el primer cliente de CCS Agresso en su nueva tecnología y cuando finalizamos la etapa de implantación nos dimos cuenta de que lo importante no es el ERP, sino que dejas de prestar atención a los procesos rutinarios para dedicar más tiempo a las tareas que más recursos ocupan a la organización como el workflow, el flujo de información informal... Esto nos permite centrarnos en otro tipo de herramientas de gestión de negocio. Pero sin el éxito del ERP estaríamos noqueados ya que seguiría-

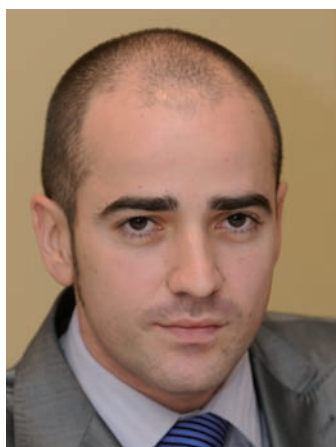
Así lo ha manifestado Juan Holgado, asesor estratégico de Fundetec al señalar que, "no existe una compañía de software que pueda dar una solución tecnológica a un mercado específico. CCS Agresso es una de las que más se acerca, sin embargo, a día de hoy los modelos de venta de software no tienen precios muy ajustados. Hay que ir a un modelo de servicio de pago por uso como el de la telefonía, que pagas por lo que consumes ya que no es lo mismo una empresa que genera 15.000 facturas a otra que crea 14. Asimismo, es muy importante también que los proveedores sean cercanos a las pymes. Muchas compañías no tienen la fuerza comercial para ir puerta por puerta y esa cercanía, que es necesaria, no



» Alberto Martínez, responsable del área de Informática de Tecnibería.



» Carlos Barranco, director de Marketing de CCS Agresso.



» Gorka Jiménez, director de Marketing y Estrategia de Infodesa.



» Jesús Manzano, director de Tecnologías de la Información de Juste.



» Jorge Asensio, director de Informática y Sistemas del Sur de Europa de Envac.



» Juan Holgado, Asesor Estratégico de Fundetec.



» Ricardo Pazos, analista del área de Gestión Empresarial de Grupo Pentec.



» Ricardo Vázquez, responsable del área de Seguimiento de Proyectos Internos de Red.es.

tema informático de un negocio”.

Otra de las conclusiones que se extrajeron durante la Tertulia provino de Envac Iberia, cuyo director de Informática y Sistemas del Sur de Europa, Jorge Asensio, ha afirmado que, “para el mercado de la ingeniería y construcción, en los ERPs todavía hay carencias. Al hablar de convencer a directivos de pymes de la construcción, que muchas son de 20 a 30 trabajadores, vemos que tienen problemas a la hora de trabajar con herramientas que completen todos sus procesos. En nuestro sector todavía queda mucho por desarrollar. Pero, en otros países como Canadá o Dubai, no hay estos problemas porque tienen ERPs adaptados. Lo demanda el mercado. Nosotros, en cambio, lo hemos solucionado con ERPs y otros software que los complementan. Sin embargo, la gente de a pie del almacén trabaja con un programa que no tiene conexión con el ERP que manejan los directivos de la organización”.

Este tema también fue apoyado por Alberto Martínez, responsable del área de Informática de Tecnibería, la Asociación Española de Empresas de Ingeniería, Consultoría y Servicios Tecnológicos, que

agrupa a más de 260 empresas del sector. “En la Asociación nos hemos dado cuenta de que son estas empresas de ingeniería las que nos demandan identificar aquellos aspectos que no se cubren y cuáles son sus mejores prácticas. Hemos estado haciendo ese papel de asesor tecnológico, empujados por el Ministerio pero sin ser asesores. Y ahora las empresas nos dicen que no sólo quieren que las aconsejemos sino que también les proporcionemos la solución que favorezca su toma de decisiones”.

Hay que tener en cuenta que las empresas pequeñas dedican el 90 por ciento de su tiempo a su actividad de negocio, por lo que buscan una solución sencilla que les quite de las tareas rutinarias de gestión y que esté adaptada a sus necesidades. Sin embargo, como ha matizado Gorka Jiménez de Infodesa, es importante tener en cuenta al usuario. “Por nuestra experiencia en ERP, y como usuarios de la solución de CCS Agresso nos planteamos tres frentes: las soluciones tienen que ser fáciles de integrar en cualquier sistema, que cubran todas las funcionalidades verticales para nuestro negocio, y que sean sencillas de utilizar ya que la com-

plejidad provoca rechazo”.

Sin embargo, Jesús Manzano de Juste, no estuvo de acuerdo en el tema de la verticalización. “No soy experto pero los ERPs son infraestructuras y es imposible que se adapten a las miles de necesidades de las múltiples compañías que

existen en los diferentes sectores. Ahora se estandarizan las soluciones porque son fáciles de integrar y de utilizar. Pero cuando se adaptan a las necesidades la complejidad aumenta sobremanera. Por ejemplo, en nuestro caso hicimos 294 personalizaciones al ERP cuando lo

implantamos. Al cabo de un año el sistema iba lento, cada vez era más complicado. Al final lo dejamos tan sólo en cinco personalizaciones”.

Tampoco lo estuvo Jorge Asensio de Envac, quien ha asegurado que “la primera cosa que hay que hacer es huir de las personalizaciones. Primero probar el ERP estándar y luego ir haciendo las adaptaciones necesarias ya que además esto implica un coste altísimo”.

Desde la experiencia de Red.es, Ricardo Vázquez ha aludido a que “hoy en día las grandes empresas cuando miran un ERP buscan estandarizar sus procesos y tecnologías para el ahorro de costes. En cambio, las pymes buscan una personalización, pero a medio y largo plazo la tendencia será implantar un ERP estándar que esté alineado con aplicaciones satélites que cubran sus necesidades”.

Y precisamente, como ha resumido Carlos Barranco, director de marketing de CCS Agresso, ese es su gran valor diferencial. “Al fabricar nuestros ERPs aquí en España incorporamos las mejores prácticas y las necesidades más ajustadas de las empresas españolas frente a otras soluciones que vienen de las grandes multinacionales. Esto, más el acercamiento a las pymes y al usuario, es lo que nos ha permitido posicionarnos donde estamos con más de 110.000 usuarios. Damos todas las opciones, incluso lideramos la modalidad de pago por uso”.

## LA RESPUESTA DE CCS AGRESSO

UN PAÍS con una economía saneada requiere que las empresas que la conforman sean fuertes, competitivas y estén adaptadas al dinamismo de los mercados. Los sistemas ERP son claves en la eficiencia y deben adaptarse a las necesidades empresariales del momento, e incluir las funcionalidades específicas para cada sector de actividad. Así lo asegura Juan Víctor Guillén, director de la Zona Centro de CCS Agresso quien matiza que, “parte del mercado de las pymes ha sido durante años poco receptivo a las inversiones en ERP. Pero ahora estamos identificando un cambio generacional en los niveles directivos, que promueve la innovación dentro de la compañía al exigir una mejora continua de sus procesos de negocio. Precisamente, las nuevas generaciones de directivos son consideradas un factor de dinamización al identificar puntos de mejora en sus empresas y buscar una solución apropiada; y esto es un reto para el proveedor tecnológico. Efectivamente tenemos que ir a la necesidad concreta de cada sector de actividad por pequeña que sea. Pero la disyuntiva de si la personalización aumenta la complejidad empieza en la fase de consultoría. Por tanto los usuarios deben poner sobre la mesa sus necesidades durante la fase de análisis y así nosotros les podemos proporcionar las soluciones más adecuadas y optimizadas a sus necesidades”, recomienda Juan Víctor Guillén.

“CCS Agresso además de implantar soluciones personalizadas, verticaliza el ERP para múltiples mercados. Tenemos 30 sectores de actividad a los que facilitamos un producto estándar adaptado a sus necesidades concretas. Además facilitamos nuevos módulos con alto valor añadido que vienen a resolver temas que antes se cubrían con desarrollos a medida como Business Intelligence, Dash Board...”, completa el directivo.



» Juan Víctor Guillén, director de la Zona Centro de CCS Agresso