

CRECE LA INVERSIÓN EN SOFTWARE PROFESIONAL

Software ERP: La herramienta definitiva para la digitalización y el crecimiento empresarial

Las facilidades y ventajas que implica la incorporación de un ERP han llevado a que sea una de las iniciativas de transformación digital prioritarias para muchas empresas. Datos de Statista cifran el crecimiento del mercado de software vinculado al ERP en 100.7000 millones de dólares americanos para 2025.

Cristina Mínguez

Durante 2022, el mercado del software empresarial, liderado por los programas ERP, ha seguido avanzando y consolidándose tras una pandemia en la que muchas empresas llegaron tarde para adaptarse a las nuevas necesidades.

En este sentido, como observa Pablo Couso, director comercial de Datsa, a pesar de la incertidumbre que genera



el actual escenario socio-económico, el segmento del software ha mantenido un crecimiento sostenido en los últimos años. "Por un lado, arrastrado por el efecto post- pandemia y la constatación de que las empresas con niveles de digitalización más avanzados pudieron responder mejor a la necesidad de seguir operando en remoto. Y, por otro lado, por las nuevas normativas y cambios legislativos que se han aprobado en los últimos meses, como la Ley Antifraude o la Ley Crea y Crece". Para Couso, estos son solo algunos ejemplos que han puesto en valor la contribución de la tecnología

para gestionar de manera eficiente y efectiva los recursos empresariales. "Pero, además, la llegada de las ayudas económicas procedentes de los Fondos europeos Next Generation, nos han permitido a fabricantes, implantadores y comercializadores tecnológicos acercar la tecnología a las empresas más pequeñas. Esta Iniciativa del Kit Digital también ha "agitado" el mercado, impulsando ese crecimiento del que hablábamos al principio", añade.

En esta línea, Enrique Salas, Strategic Human Resources Senior Consultant de Cegid, afirma que, a pesar de la

situación económica, el segmento de software empresarial se mantendrá estable y seguirá creciendo. "De hecho, según el último Informe de Forrester se espera que el gasto en software en todo el mundo crezca a una tasa de crecimiento anual del 10,3% de 2021 a 2023, más de dos veces más rápido que la tasa de gasto en otros segmentos de TI, que se estima que sea del 4,4%, según la firma de Investigación de mercado", apunta el portavoz de Cegid.

El Informe también muestra que el software ha sido el área de más rápido crecimiento dentro de los presupuestos de TI de las empresas, y ha proporcionado altas tasas de incremento de los ingresos de forma consistente para los proveedores.

INTEGRACIÓN Y LA NUBE, TENDENCIAS QUE SE SOSTIENEN EN EL TIEMPO

Con el avance de la tecnología, cada vez son más las posibilidades que brindan las herramientas digitales de mejorar los procesos dentro de la organización. "En nuestra opinión, si hablamos de tendencias, el software de gestión está asumiendo gran parte del cumplimiento legal que antes se centraba en la contabilidad o en la fiscalidad. Las nuevas Leyes contra el fraude fiscal y Crea y Crece están situando el software de gestión, y concretamente el de facturación, en el corazón del cumplimiento legal", declara Francesc Núñez, Product Manager ERP Wolters Kluwer Tax & Accounting España.

Para este portavoz, otra tendencia que marca el software de gestión es la necesidad de que este sea abierto, conectable, capaz de relacionarse con otros módulos funcionales, y también que aporte contacto directo con el cliente. "Así, módulos como el del CRM o el de compras virtuales, interactivas y de captación y comunicación con el cliente están viendo aumentada su demanda".

Para Eva Mirás, directora comercial de Zucchetti Spain, la digitalización está marcada por el avance de las soluciones cloud, que facilitan la migración y reducen los tiempos de implementación del software ERP: "También vemos cómo cada vez más las empresas utilizan soluciones especializadas para su sector, o software ERP vertical, lo que les permite adoptar funcionalidades específicas que les ayuden a ser más productivas, y por tanto, competitivas. Especialmente se valora también que las soluciones de software ERP sean flexibles y personalizables, como nuestra solución Solmicro ERP".

Eva Mirán también apunta que la integración de software es otro de los elementos fundamentales, como se ha dicho. "Un ERP no trabaja de forma aislada, sino que debe poder incluir todas las funcionalidades de un CRM, BI, software TPV, gestión de

almacén, control y planificación de la producción, integración con e-commerce, con soluciones de gestión de recursos humanos, etc".

Por otra parte, como señala desde Cegid Enrique Salas, una de las principales tendencias de software en 2022 no es tanto una novedad, sino que es la continuación de un proceso que lleva años desarrollándose: la importancia de la nube como entorno natural de las aplicaciones empresariales orientadas a la gestión. "Por otro lado, cada día cobra un papel más protagonista el Business Intelligence (BI) y la Interacción de la Inteligencia artificial (IA) en diferentes fases del proceso de gestión. Desde el back office hasta la relación integral con el cliente: marketing, comercio electrónico, bots de atención pre y postventa, herramientas de previsión y forecasting, etc", añade Salas.

ERP, NÚCLEO DEL NEGOCIO DIGITAL

Para Pedro Luís Ramos, director general de Aqua eSolutions, actualmente el ERP resulta una herramienta esencial para mejorar la productividad y la competitividad de los negocios. "A través de él se consigue una eficaz gestión de la cadena de valor de la compañía, los costes y el rendimiento, al ser una única aplicación centralizada que ofrece una visión global y precisa de toda la información de la compañía", declara.

Así, tal y como detalla Pablo Couso, Datsa, el ERP cubre la mayoría de los procesos críticos del negocio y es la columna vertebral de cualquier organización. Por eso, cualquier iniciativa de digitalización debe pasar por digitalizar los procesos relacionados con áreas tan estratégicas como comercial, finanzas, contabilidad, producción, almacén... "Y, a partir de ahí, extender la digitalización, traducida en automatización, centralización y analítica, a cualquier otra área del negocio. Si la información

"Antes los ERP eran herramientas grandes y complejas que sólo las grandes organizaciones se podían permitir y requerían numerosos desarrollos y personalizaciones. Hoy día los tiempos de implantación se han reducido".

**Eva Mirás,
Zucchetti Spain**



**Eva Mirás,
directora comercial de
Zucchetti Spain.**

"Según el último informe de Forrester se espera que el gasto en software en todo el mundo crezca a una tasa de crecimiento anual del 10,3% de 2021 a 2023, más de dos veces más rápido que la tasa de gasto en otros segmentos de TI, que se estima que sea del 4,4%".

Enrique Salas, Cegid



**Enrique Salas,
Strategic Human
Resources Senior
Consultant de
Cegid.**

clave está centralizada, es precisa y está protegida, la puesta en marcha de cualquier otra iniciativa digital será más sencilla. Mirar el ERP como una fuente de verdad única, además de un "acelerador" de tareas, permite impulsar la toma de decisiones inteligente", comenta Couso.

Y es que, "la gran ventaja de un sistema ERP", opina Francesc Núñez, Wolters Kluwer, "es precisamente el de centralizar todos los servicios de software que la empresa necesita. En el ámbito del ERP se encuentran todos los procesos de gestión de la empresa, así como los circuitos contables, fiscales, etc".

Este papel del ERP como aglutinador y centralizador de los procesos empresariales hace que se convierta en el núcleo de la transformación digital de las empresas.

"El nuevo negocio digital o, mejor dicho, la nueva forma digital de gestionar los negocios se centra en el concepto de ERP. Esto no significa que todos los procesos se lleven a cabo desde el propio ERP, pero sí que centraliza la información. Con este concepto de ERP abierto o conectable, cada parte de la gestión empresarial se puede realizar con software muy específico y, por lo tanto, muy especialista, volcando después la información en el

ERP, de forma que la empresa tiene un punto central y único de gestión, de extracción de información y, por lo tanto, de eficiencia en la toma de decisiones", puntualiza Francesc Núñez.

ALTO GRADO DE AUTOMATIZACIÓN

"En términos generales, el nivel de automatización que presentan los softwares actuales es elevado", observa Enrique Salas. En definitiva, de lo que se trata es de ofrecer a las empresas tecnologías que les permitan mejorar sus procesos, minimizar los tiempos de reacción y, sobre todo, disponer de toda la información clave de la compañía y sus empleados en un "dashboard"

"A través del ERP se consigue una eficaz gestión de la cadena de valor de la compañía, los costes y el rendimiento, al ser una única aplicación centralizada que ofrece una visión global y precisa de toda la información de la compañía".

Pedro Luís Ramos, Aqua eSolutions



**Pedro Luís
Ramos, director
general de Aqua
eSolutions.**

general que permite conocer con todo lujo de detalles qué es lo que está ocurriendo en cada momento.

"Para nosotros es un tema clave y como empresa que apuesta firmemente por la innovación tenemos uno de los softwares más avanzados del mercado en este aspecto. Además, impulsar las soluciones RPA es fundamental para automatizar todos aquellos procesos de carácter transaccional que implican extraer y explotar información con un alto contenido de datos estructurados para su posterior volcado en otras herramientas o sistemas. Y, claramente, es fundamental por el impacto que tiene en los resultados de negocio de la empresa el poder relacionar y establecer parámetros de causalidad entre los profesionales y los resultados de negocio, a todos los niveles: los procesos de nómina y administración de personal, el proceso de onboarding, la selección, formación o el reporting de RR.HH., y conectarlo con el negocio", añade Salas desde Cegid.

No obstante, en este punto, Pablo Couso advierte que, si un proceso está mal definido, mal ejecutado o, simplemente, ha perdido su propósito, "no sirve de nada automatizarlo porque el resultado no será el esperado. Por eso, muchas veces, antes de implementar un ERP, las organizaciones apuestan por hacer una reingeniería de sus procesos, para hacer que el software, de verdad, ayude al negocio a alcanzar sus objetivos. Mejorar los procesos hace que implementar un ERP para automatizar tareas y workflows, pase de ser una iniciativa de TI a un proyecto estratégico", indica.

IA, DOTANDO DE INTELIGENCIA AL ERP

La nueva generación de ERP se vuelve más inteligente gracias a la incorporación de la Inteligencia Artificial (IA). Las compañías están empezando a utilizar sus capacidades para asumir tareas en sistemas ERP que tradicionalmente han requerido esfuerzo humano. "Por ejemplo", afirma Enrique

Francesc Núñez,
Product Manager ERP
Wolters Kluwer Tax &
Accounting España.

"Los servicios alrededor del negocio del software siguen siendo fundamentales para mantener al cliente atendido. Ante una evolución tecnológica como la que estamos viviendo, los servicios de acompañamiento son muy importantes y claves para el éxito de cualquier implantación"

Francesc Núñez,
Wolters Kluwer

Salas, "la IA se puede usar para realizar tareas repetitivas, para corregir errores o remediar situaciones en las que las reglas se aplicaron de forma inconsistente. También se puede usar para reemplazar los esfuerzos manuales que introdujeron la latencia en el proceso. Hay paquetes de ERP que

Incorporan capacidades de aprendizaje automático y análisis predictivo para permitir a las empresas aprovechar los conocimientos en tiempo real y aplicarlos automáticamente a contextos empresariales particulares.

Para Pablo Couso, Datasa, "el uso de la Inteligencia Artificial para realizar este tipo de tareas permite que los sistemas funcionen mucho más cerca del tiempo real al mantener en línea la versión digital de los eventos con la física. Con el tiempo, es realista prever la posibilidad de pasar a un mundo ERP Inteligente, donde los seres humanos solo se involucran a través de excepciones críticas".

Como explica Couso, obviamente este tipo de soluciones impactarán en positivo sobre los aplicativos ERP. Ya lo están haciendo, respecto a la relación del ERP con los usuarios. "Aunque, a decir verdad, lo cierto es que este tipo de tecnologías todavía está en una fase muy embrionaria en el entorno pyme por lo que su impacto aún no es relevante. Si las pymes tienen un

"El uso de la inteligencia artificial permite que los sistemas funcionen mucho más cerca del tiempo real al mantener en línea la versión digital de los eventos con la física. Con el tiempo, es realista prever la posibilidad de pasar a un mundo ERP inteligente, donde los seres humanos solo se involucran a través de excepciones críticas".

Pablo Couso, Datasa

nivel de digitalización básico, lo normal es que no tengan el foco puesto en este tipo de tecnologías". "Para ser honestos creo que lo más sensato es reconocer que estamos andando el camino juntos. Por eso, en Datasa estudiamos muy de cerca el comportamiento del usuario, la manera en la que define y ejecuta sus procesos, el modo en el que decide, las metas o los objetivos que establece, los tiempos, etc. Y, con esa información, planteamos nuevas funcionalidades orientadas a la optimización de todo ello. Dicho de otro modo, la observación condiciona la resolución".

SERVICIOS ALREDEDOR DEL ERP

Es importante conocer que los servicios que se generan alrededor de una solución ERP pueden suponer hasta el 70% sobre el precio global de la solución y, además que permiten recurrencia en la venta, pueden marcar el grado de fidelización de los usuarios.

En este sentido, Francesc Núñez, Wolters Kluwer, comenta que los servicios alrededor del negocio del software siguen siendo fundamentales para mantener al cliente atendido. Ante una evolución tecnológica como la que estamos viviendo, los servicios de acompañamiento son muy importantes y claves para el éxito de cualquier implantación.

"Es cierto que estos servicios también se están adaptando a la evolución tecnológica que vive el software de gestión. Antes, la instalación del software era una parte importante de estos servicios; hoy en día, con las soluciones cloud, estos servicios se transformando y se centran más en la consultoría, acompañamiento, elección del software e incluso programación alrededor del software. En nuestro caso, gracias al concepto de software abierto conectable, estos servicios de valor añadido están ganando protagonismo", aclara Francesc Núñez.

Para Eva Mirás, Zucchetti Spain, las nuevas soluciones ERP dan todavía una mayor importancia a los servicios vinculados al proceso de implantación de los software. Antes los ERP eran herramientas grandes y complejas que sólo las grandes organizaciones se podían permitir y requerían numerosos desarrollos y personalizaciones. Hoy día los tiempos de implantación se han reducido y existen herramientas más flexibles como Solmicro ERP que además minimiza significativamente la curva de aprendizaje.

"Pero no deja de tener una gran importancia el proceso de implantación y parametrización para poder lograr el máximo grado de adaptación a los obje-

tivos y procesos de la empresa. El ERP es un agente del cambio digital, por lo que es vital que las empresas reciban el asesoramiento personalizado necesario para que su ERP les conduzca hasta su objetivo de optimización de la gestión. En este sentido, resulta fundamental apostar por un partner tecnológico que garantice un servicio integral y acompañe a la empresa en todo el proceso de selección del ERP, implantación, parametrización, formación y atención a las dudas o incidencias que pudieran surgir tras la puesta en marcha, y muy importante, que garantice la evolución futura de dicho ERP", comenta Mirás.

"Nosotros ofrecemos siempre un nivel de servicios Premium", apunta Pablo Couso. "Somos conscientes de que muchas soluciones ERP basan su estrategia en "vaciar" de servicios a la herramienta. No es nuestro caso. En Datasa pensamos en la importancia del acompañamiento end to end. De hecho, practicamos una venta consultiva, es decir que, primero escuchamos y, luego, planteamos las opciones que mejor encajen en el cliente. Nuestra suite es tremendamente intuitiva, muy fácil de usar, con una curva de aprendizaje realmente corto, pero, pensamos que el hecho de que el cliente sepa que "estás ahí" genera un nivel de confianza extra", concluye. ■