

Cómo elegir un sistema informático especializado

¿Sistemas Integrados o Disgregados?

En los últimos años, hemos encontrado muchos clientes que nos comentan que su inversión en Tecnologías de la Información (TI) se ha incrementado de manera constante durante los últimos años pero que los beneficios obtenidos de dicha inversión distan mucho de haber crecido con la misma proporción. A medida que la tecnología se vuelve más y más sofisticada, nuevas modas, tendencias y términos van añadiendo confusión a las empresas, quienes saben, por un lado, que no pueden quedarse a la zaga en cuanto a innovación tecnológica, y por otro carecen de un marco de referencia apropiado que les permita elegir con un mínimo de seguridad.

La premisa fundamental que se viene escuchando en los mercados informáticos desde hace algunos años es “integración, integración e integración”. El mercado ha evolucionado desde aplicativos específicos para cada área de la empresa –contabilidad, inventarios, facturación...- hasta lo que actualmente se denomina sistemas ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de los Recursos de la Empresa). Los sistemas ERP partían de una premisa básica: “si todas las áreas de la empresa están interconectadas e interactúan entre sí, se eliminarán todos los procesos redundantes y las pérdidas o corrupción de la información, contribuyendo así a procesos limpios, rápidos y eficientes”. Adicionalmente, se llegó a comentar mucho acerca del famoso “dato único”. El “dato único” se refiere a que todas las áreas de la empresa deberían poder observar un dato o serie de datos – pongamos como ejemplo, los relativos a un cliente- desde diversas perspectivas: comercial, financiera, de riesgo, de producción, etc., sin que se crearan duplicidades o incongruencias mientras sufría transformaciones durante los procesos de gestión que le correspondieran.

Ambos conceptos, el de sistemas integrados y la definición del “dato único” fueron durante años el mantra con el que los vendedores de sistemas integrados evangelizaban al mercado. ¿Sus sistemas no están integrados? – ¡Oh!, horror de los horrores- su empresa puede estar ahora perdiendo cantidades colosales de dinero en errores de gestión y pérdida de oportunidad de negocio. Las empresas se apresuraron a adquirir sistemas integrados con la esperanza de que por fin acabarían con todos aquellos problemas que les aquejaban –duplicidades, procesos redundantes, etc.- Efectivamente, los sistemas ERP resolvieron mucha de esa problemática, especialmente en lo tocante a la cadena de producción y su componente contable. El problema es que, por mucho que ayudaran a mejorar la gestión de las empresas, nunca cumplieron efectivamente con la premisa de sistemas integrados y dato único, razón por la que fueron adquiridas en un principio.

La verdad es, que pese a ser dos conceptos que suenan sencillos en su definición, en la práctica es increíblemente complejo llevarlos a la realidad.

Una de las razones es que los procesos de las empresas son entidades únicas que cambian constantemente. Otra razón es que existen áreas muy específicas de gestión en las cuales es difícil que un proveedor ERP pueda tener el conocimiento especializado que se requiere. La realidad es que difícilmente se podría encontrar una empresa que utilice un solo sistema integrado en todas sus áreas, y si la hubiere, me apuesto una buena comida a que en sus ordenadores hay cientos –o miles- de hojas de cálculo o bases de datos personales o departamentales con datos críticos para la organización que el ERP simplemente no está preparado para gestionar. Si esto es integración, que venga alguien y me lo explique. Automáticamente el “dato único” pasa a mejor vida.

Con esto no quiero decir que los ERP no funcionen o sean una mala inversión. Simplemente quiero decir que no sirven para TODO. Cumplen con su función integradora hasta un nivel razonablemente bueno, después del cual puede ser una mala idea querer seguir expandiéndolos.

¿Qué alternativa queda, entonces? La respuesta se podría encontrar en una categoría de software llamada “best of breed” (el mejor de la camada, por su traducción literal). Las aplicaciones “best of breed” no pretenden cubrir todas las necesidades de gestión de la empresa, sin embargo, se han convertido en especialistas de sus respectivos campos y usualmente contemplan posibilidades muy amplias y una gran potencia para tratar temas particulares.

¿La desventaja? No están integradas ni proporcionan el dato único. Pero como ya hemos visto esto es más una quimera que otra cosa. La verdad es que si existieran de verdad sistemas integrados y especializados en todas las áreas de gestión, la empresa para la cual trabajo y muchas otras simplemente desaparecerían del mercado.

Yendo a lo práctico, ¿Cómo puede determinar uno si lo que necesita lo resolverá un sistema ERP o una aplicación “best of breed”? Esta es una pregunta que requiere múltiples consideraciones:

- Para comenzar, defina usted muy bien los objetivos que quiere lograr al adquirir una herramienta informática. Las herramientas pueden o no ajustarse a lo que usted necesita, pero nunca lo sabrá con certeza si usted mismo no lo sabe con claridad. Haga una lista de aquellos objetivos cuantificables que quiera lograr al implementarla o, en su defecto, de aquellos problemas que desee eliminar. Sea conciso y claro.
- Una vez definidos los objetivos, sería una buena idea contactar primero con las aplicaciones “best of breed” para su problema en particular. Internet es una buena manera de encontrar los jugadores principales del mercado. Otra es preguntar a conocidos en otras empresas qué utilizan ellos. Cuando asista a sus presentaciones,

seguramente se le aclararán muchas dudas y probablemente le surjan nuevas inquietudes que no había considerado. Si es necesario, afine su lista de requerimientos.

- Consulte con su proveedor ERP si posee algún módulo que resuelva sus necesidades. Actualmente muchas ERP están ampliando sus capacidades. Pero no escuche mucho a aquellos que le ofrezcan desarrollar. El desarrollo es una opción cara y muchas veces lo que hace es reinventar la rueda. La excepción para el uso del desarrollo es cuando realmente ni siquiera los best of breed se adaptan a su problemática en particular.
- Base su decisión en su lista de necesidades y no en si el sistema está o no “integrado”. Hace mucho tiempo ya que la interconexión de sistemas se resuelve de manera mucho más sencilla que como se hacía en los primeros tiempos de la informática corporativa. Después de todo, lo que usted quiere es algo que funcione, esté integrado o no.
- No compre cosas que probablemente no va a utilizar. Existe tal cantidad de opciones en los sistemas actuales, que es fácil caer en la tentación de querer adquirir funcionalidades para probables eventualidades que quizá nunca ocurran. Recuerde, siempre está a tiempo de actualizar, pero no siempre lo está para arrepentirse de una mala compra.
- Exija a su proveedor, sea ERP o “best of breed”, garantías de que el sistema cumplirá con los mínimos establecidos en cuanto a funcionalidades y tiempos d
- e implantación. Si es necesario realice un estudio previo o maquetas hasta que esté usted conforme. Hemos visto en muchas ocasiones proyectos que duplicaban, triplicaban e incluso cuadruplicaban la inversión en tiempo y dinero originalmente propuesta. Si es posible, hable con empresas que utilicen un sistema similar al suyo y pregúnteles sobre su experiencia.

Espero que el presente artículo le haya resultado interesante y de utilidad para su próxima compra.