
CARLOS SUAREZ REY



Carlos Suárez Rey es Doctor Ingeniero de Telecomunicación por la Universidad Politécnica de Madrid y *Executive MBA* y *PAD* por la Escuela de Negocios Caixanova. Inició su carrera profesional como Ingeniero de Sistemas en la empresa Construcciones Aeronáuticas S.A (actualmente EADS) en su departamento de proyectos internacionales. En el año 1992 asume la dirección de EDISA Sistemas de Información, actividad que compagina hasta la fecha actual con la formación de grado y postgrado en la Escuela de Negocios Caixanova, así como en otras instituciones. Cuenta con una amplia experiencia en proyectos de consultoría e implantación de sistemas en los sectores público y privado y es autor de diversas publicaciones relacionadas con todos los ámbitos de la Sociedad de la Información.

Últimas publicaciones:

Sistemas de Información; herramientas prácticas para la gestión. 3ª edición. Utilizada en asignaturas de más de 50 universidades españolas e iberoamericanas. (Editorial RAMA en España y Alfaomega en Iberoamérica). Agosto 2009.

Sistemas de Información para la Gestión de Fundaciones. Publicado por la Asociación Española de Fundaciones. Agosto 2010.



**Mercado de Soluciones de Gestión Empresarial:
Situación actual y tendencias**
Galicia TIC. Octubre 2010.

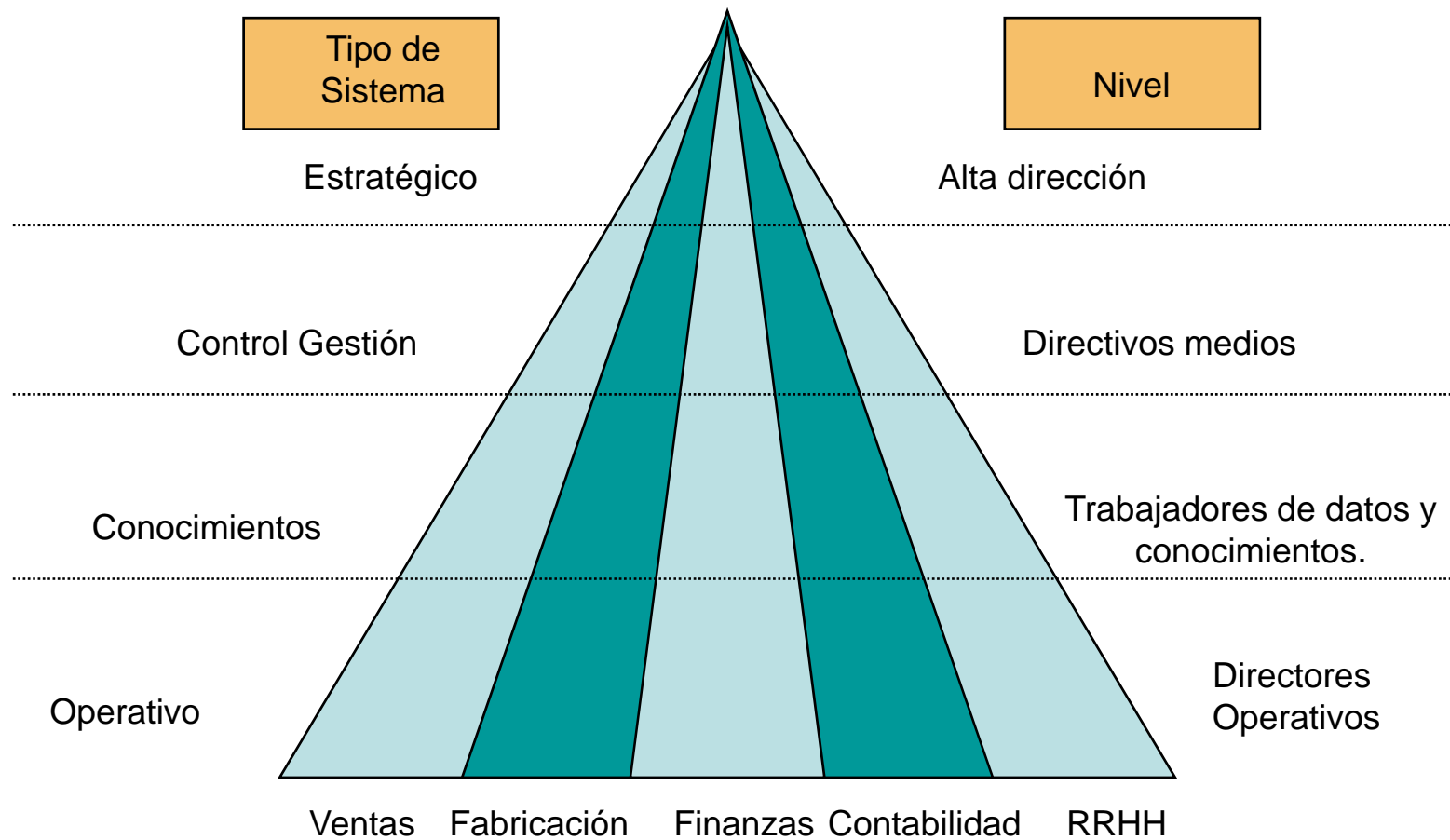
Contenido

- ¿Qué entendemos por aplicaciones de gestión empresarial?
- Tendencias para cada una de las familias de productos de “gestión empresarial”.
- Principales datos de mercado.
- Nuestra percepción sobre el mercado.

¿Qué entendemos por Soluciones de Gestión Empresarial?

- Evolución del concepto jerárquico hacia un concepto mucho más transversal en lo que se refiere a los sistemas.
- La frontera entre los distintos tipos de aplicación no es tan clara como hace años.
- También los proveedores tratan minimizar los “espacios vacíos”, con una oferta cada vez más completa.

del modelo jerárquico tradicional



Fuente: Modificado a partir de Laudon y Laudon, ediciones 1993 hasta 2009

A un modelo menos estructurado



Fuente: Elaboración propia

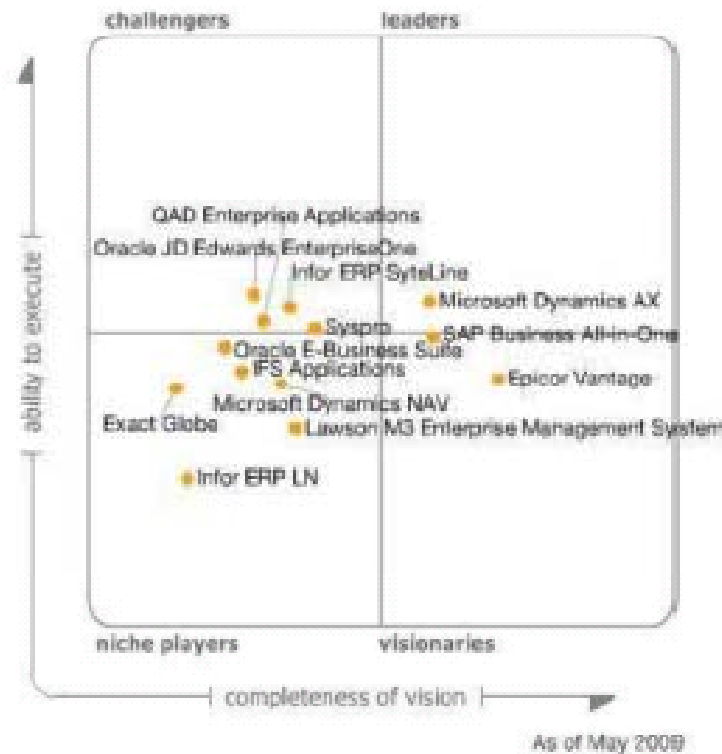
Tendencias en ERP

- Existe una demanda hacia una mayor personalización de las implantaciones y un menor tiempo de despliegue.
- Lo anterior lleva a una mayor especialización “sectorial” o a la presencia de aplicaciones “verticales”.
- También lleva a contar con soluciones que se centren en las necesidades concretas de cada organización “need based”.
- Mejorar la usabilidad, para extender las aplicaciones un colectivo cada vez más amplio dentro de la organización.
- Entrada de aplicaciones o componentes de aplicaciones basadas en soluciones de código abierto, que permiten reducir los costes en términos de licencia.
- Comienza a aparecer el nombre ERP II, para indicar una nueva generación de aplicaciones menos rígidas, más abiertas al exterior, que aprovechan el potencial de internet.
- También en los ERP y CRM hay una progresiva tendencia a integrar flujos de trabajo y también a permitir la gestión de expedientes y documentos.

Fuente: Gartner 2009

Líderes mundiales mercado ERP

Figure 1. Magic Quadrant for Midmarket and Tier 2-Oriented ERP for Product-Centric Companies



Source: Gartner (May 2009)

Tendencias CRM

- CRM analítico; para permitir el análisis de los datos recogidos del cliente y orientar los esfuerzos comerciales y de marketing, segmentar, etc.
- Movilidad; en la medida que es una demanda básica para cualquier directivo o persona relacionada con la actividad comercial.
- Visión integrada del CRM, contemplando conjuntamente ventas, servicio y marketing.
- Evolución hacia entorno WEB
- Outsourcing de CRM

Líderes mundiales CRM

Figure 1. Magic Quadrant for CRM Customer Service Contact Centers



Tendencias en BPM

- Todos los analistas coinciden en que el BPM es un área de gran crecimiento en la actualidad

Analista	2008	2009	2010	2011	Crecimiento anual %
IDC	1,84	2,65	3,82	5,5	44,0
Forrester	2,70	3,61	4,77	6,3	32,0
Gartner	1,26	1,61	2,05	2,6	27,0
Data monitor	1,60	1,83	2,10	2,40	14,5
Media	1,86	2,42	3,20	4,20	29,5

Fuente: IDC, Forrester, Gartner, Data monitor

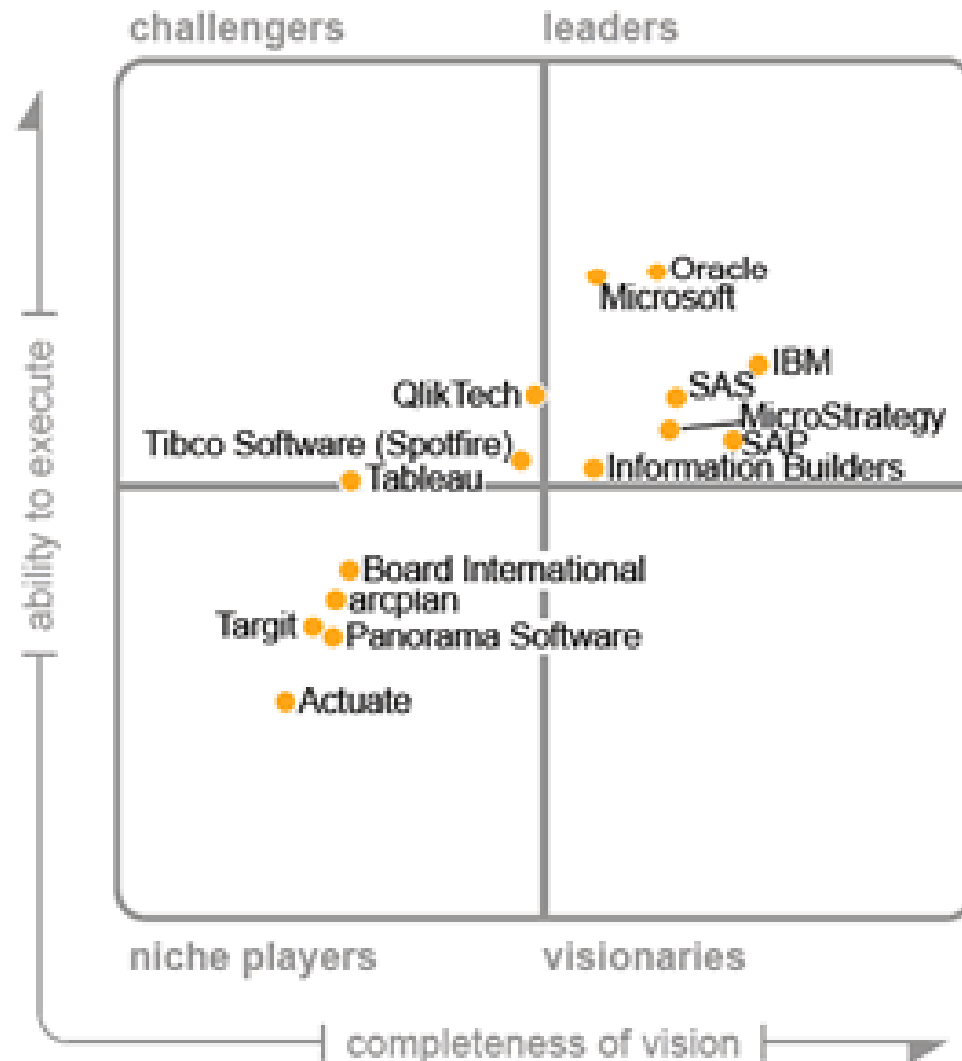
Tendencias en BPM

- Se destaca la capacidad de los sistemas BPM de enlazar distintas aplicaciones. Las organizaciones han ido implantando soluciones funcionales y en estos momentos el BPM está permitiendo obtener beneficios operativos claros.
- BPM nos permite coordinar la lógica de negocios, con los datos y aplicaciones existentes y con los usuarios o mejor con los grupos de usuarios.
- Las empresas han seguido invirtiendo en “performance management”, con independencia de la situación del mercado, ya que se ha contrastado que se trata de un área que ofrece retornos claros y a corto plazo. (Fte: BPM Partners). La eficiencia en costes ha pasado a un primer plano. La calidad del servicio es también un factor reconocido y ambos aspectos son típicos elementos de mejora en los proyectos BPM

Tendencias Business Intelligence

- La necesidad de información se hace cada vez mayor, por la complejidad del entorno.
- En 2012 El 40% del presupuesto de B.I en manos de las unidades de negocio, frente a la adquisición de soluciones centralizadas lideradas por los departamentos de T.I
- Tendencia a la creación de soluciones verticales lideradas por proveedores de información que entregan sus servicios en modalidad SAAS. Importancia de integrar estos servicios.
- Datos-Información-Conocimiento. En el conocimiento juegan un papel clave las personas y su participación en la toma de decisiones. Las herramientas B.I incorporarán cada vez más elementos propios de las redes sociales para flexibilizar el proceso de participación en la toma de decisiones, pudiendo incorporar valoraciones cualitativas sobre los criterios, resultados, etc.
- Tendencia a las aplicaciones “híbridas” o “mushups”, que permitan integrar componentes analíticos en portales o en las propias aplicaciones operativas.

Líderes mundiales B.I



Source: Gartner (January 2010)

As of January 2010

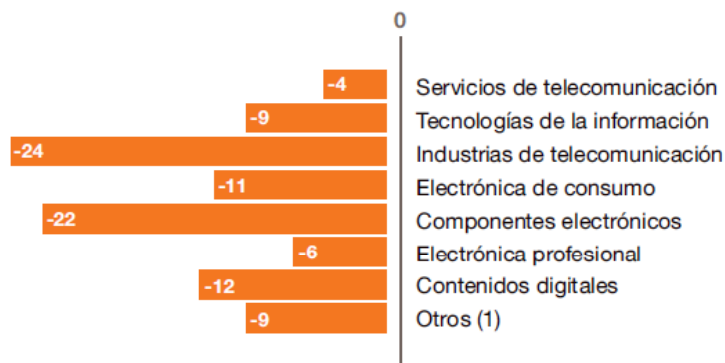
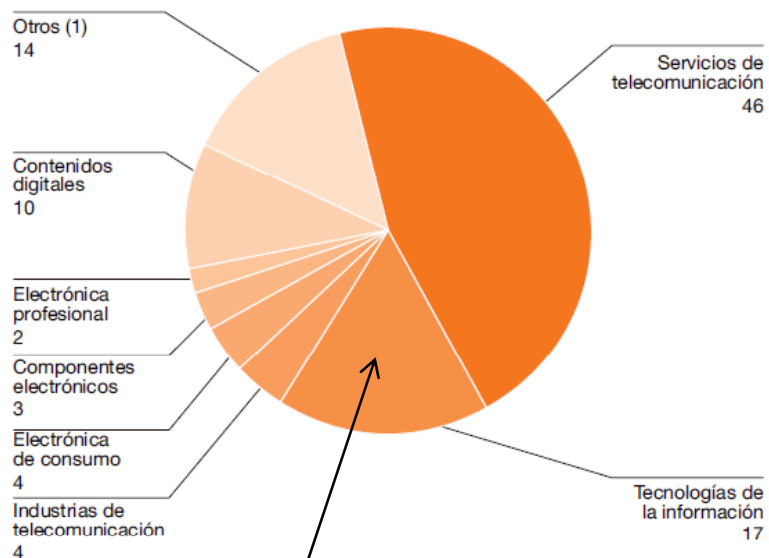
Tendencias en las intranets y extranets

- Aprovechamiento de los datos del sistema para prestar servicios, con apoyo de tecnologías WEB 2.0
- Mayor permeabilidad del sistema hacia el entorno y en consecuencia mayor énfasis en la seguridad.
- Enriquecimiento de la información cuantitativa con otras fuentes más de carácter cualitativo y basadas en participación, como pueden ser blogs y wikis.
- Mejora de las capacidades gráficas y analíticas.
- Lo que hasta ahora se ha basado en intercambios estructurados de datos con clientes y proveedores, puede añadir el potencial de las tecnologías WEB 2.0

Mercado TIC en España

Desglose del mercado de las TIC en España, en %, y tasa de crecimiento 2008-2009, en %

Total hipersector TIC: 93.861 millones de euros



(1) Engloba los sectores de comercio electrónico (pagos), electrónica del automóvil, mantenimiento y comercialización de equipos electrónicos y sus componentes y consolas de videojuegos.

Fuente: eEspaña 2010 a partir de AETIC (2010)

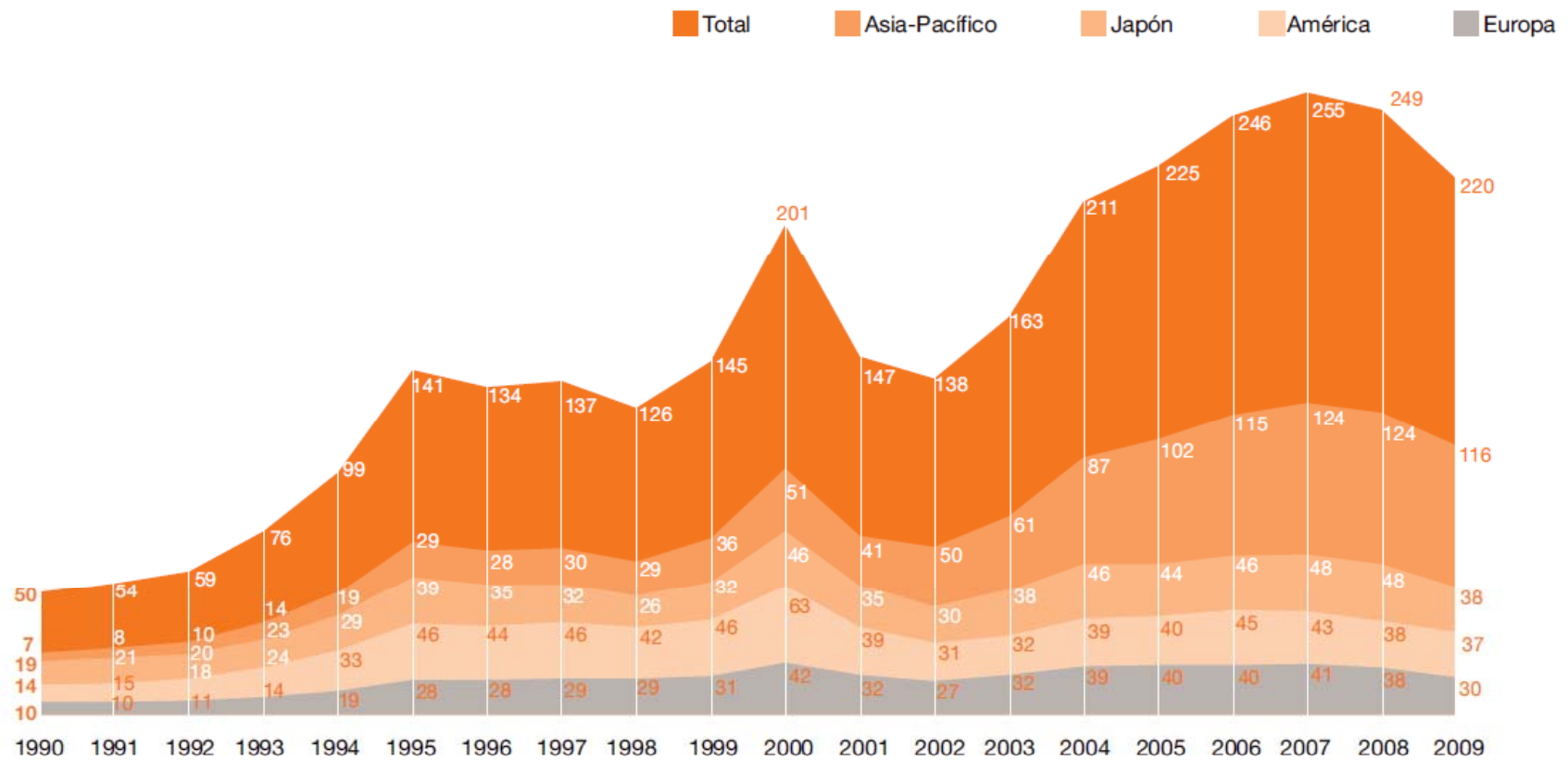
Los sistemas de gestión están en este apartado

Mercado TI en España

MERCADO INTERIOR NETO DE TIC POR COMUNIDAD AUTONOMA (FUENTE: AETIC)				
COMUNIDAD	2008	2009	% TOTAL	CRECIMIENTO
Madrid	6.081,29	5.633,10	45,4%	-7,4%
Cataluña	2.670,20	2.432,55	19,6%	-8,9%
Andalucía	868,66	789,61	6,4%	-9,1%
País Vasco	777,67	705,35	5,7%	-9,3%
Comunidad Valenciana	568,37	517,98	4,2%	-8,9%
Galicia	344,13	316,60	2,6%	-8,0%
Castilla La Mancha	303,92	275,96	2,2%	-9,2%
La Rioja	254,92	235,04	1,9%	-7,8%
Castilla y León	213,98	194,51	1,6%	-9,1%
Canarias	214,98	194,12	1,6%	-9,7%
Baleares	203,73	185,60	1,5%	-8,9%
Aragón	201,83	181,85	1,5%	-9,9%
Murcia	195,67	179,03	1,4%	-8,5%
Asturias	183,43	166,00	1,3%	-9,5%
Navarra	170,53	158,93	1,3%	-6,8%
Extremadura	166,69	154,02	1,2%	-7,6%
Cantabria	96,66	87,77	0,7%	-9,2%
Ceuta y Melilla	7,81	7,49	0,1%	-4,1%
TOTAL	13.524,47	12.415,51	100,0%	-8,2%

El efecto de la crisis

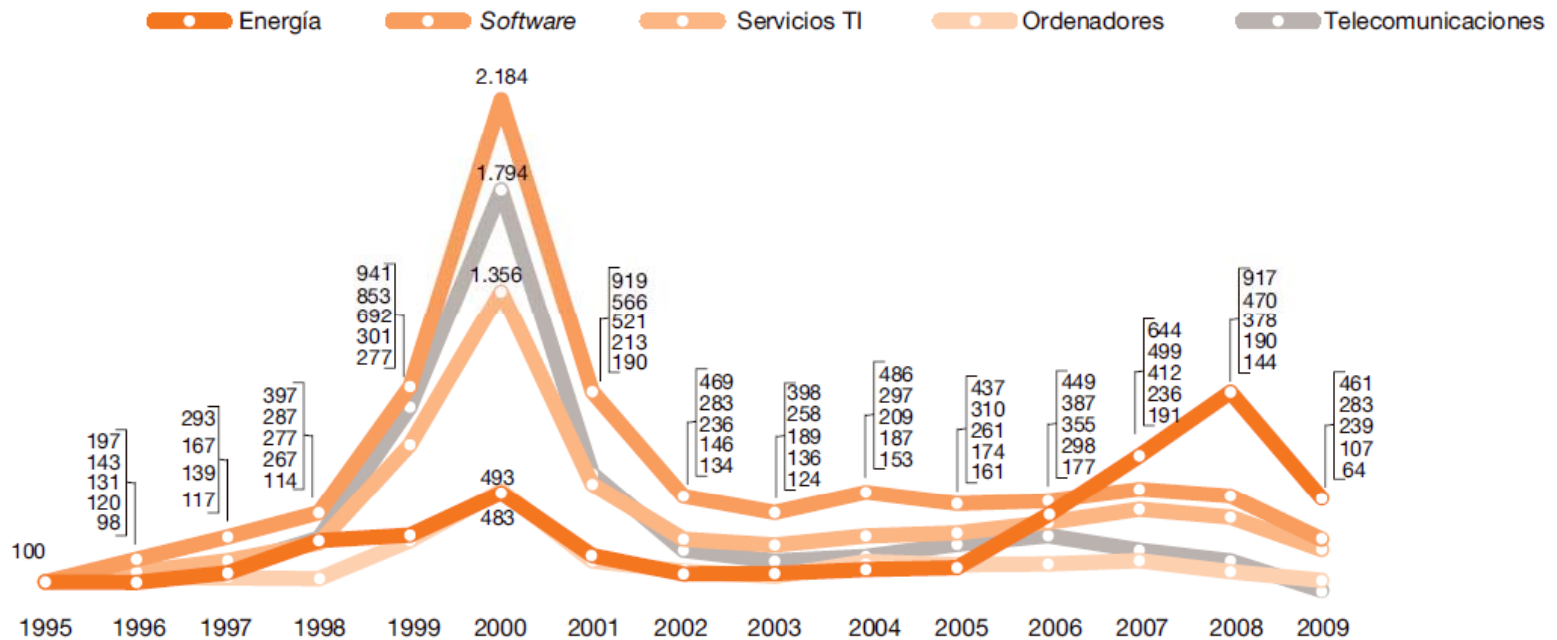
Gráfico 1.3. Evolución del volumen de negocio del mercado de semiconductores a nivel mundial, en miles de millones de dólares



Fuente: eEspaña 2010 a partir de World Semiconductor Trade Statistics (2010)

El efecto de la crisis

Gráfico 1.8. Inversión en capital riesgo por sectores en EE UU, en base 100 siendo la base la inversión en capital riesgo en 1995



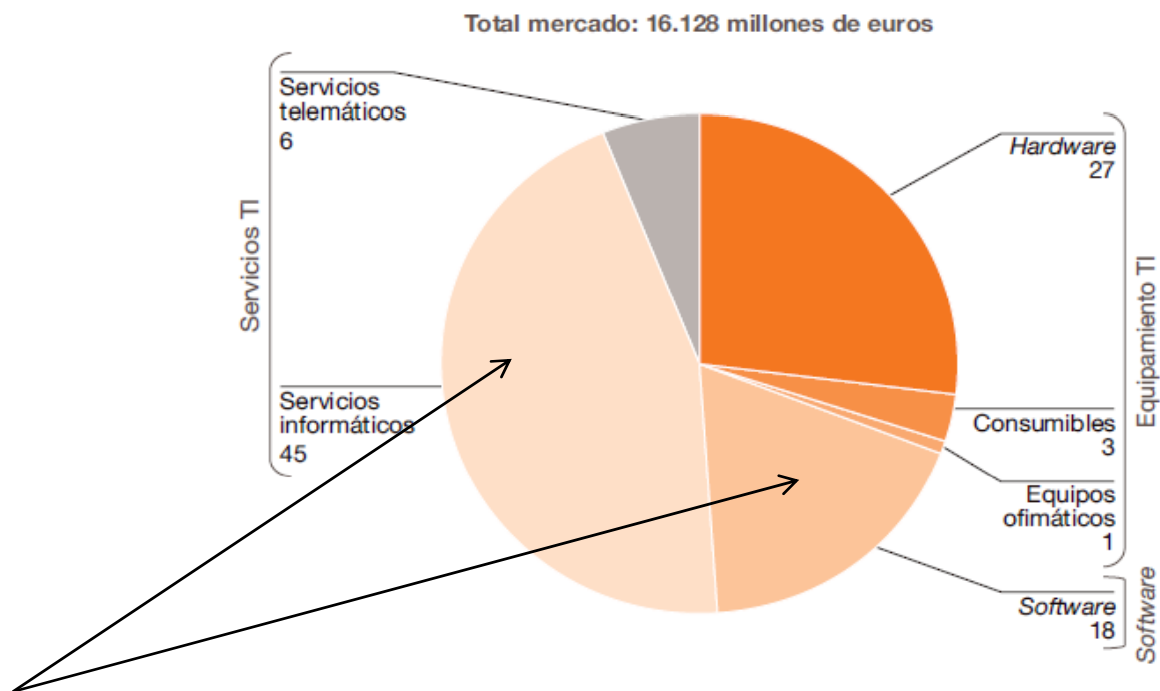
Fuente: eEspaña 2010 a partir de PWC y National Venture Capital Association (2010)

Mercado TI en España

PRINCIPALES VARIABLES DEL MERCADO TI EN MILLONES DE EUROS (FUENTE: AETIC)				
CONCEPTO	2008	2009	09/08 %	09/05 %
Facturación Total Bruta	19.017,00	17.468,00	-8,1%	3,2%
Mercado Interior Bruto	17.761,00	16.127,00	-9,2%	3,0%
Mercado Interior Neto	13.524,00	12.415,00	-8,2%	4,0%
Actividad Endógena	4.236,00	3.712,00	-12,4%	0,1%
Exportaciones	1.256,00	1.340,00	6,7%	5,3%
Importaciones	5.811,00	4.903,00	-15,6%	-3,7%
Balanza Comercial	-4.555,00	-3.563,00	-21,8%	-5,9%
Producción	15.865,00	14.747,00	-7,0%	3,9%
Valor Añadido	8.281,00	7.802,00	-5,8%	3,8%
Mdo Interior Neto hardware	3.610,00	2.795,00	-22,6%	-4,1%
Mdo Interior Neto software	1.919,00	1.810,00	-5,7%	5,6%
Mdo Interior Neto servicios informáticos	6.391,00	6.335,00	-0,9%	10,2%
Mdo Interior Neto servicios telemáticos	1.018,00	1.002,00	-1,6%	7,5%
Mdo Interior Neto equipos ofimáticos	205,00	150,00	-26,8%	-7,7%
Mdo Interior Neto consumibles	378,00	322,00	-14,8%	-3,7%
Ventas directas	10.093,00	9.626,00	-4,6%	6,0%
Ventas indirectas	3.430,00	2.788,00	-18,7%	-1,1%

Mercado TI en España

Desglose del mercado de tecnologías de la información. España, 2009, en %

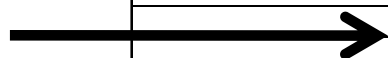


Fuente: eEspaña 2010 a partir de AETIC (2010)

Los sistemas de gestión están en este apartado

Mercado Soluciones Gestión

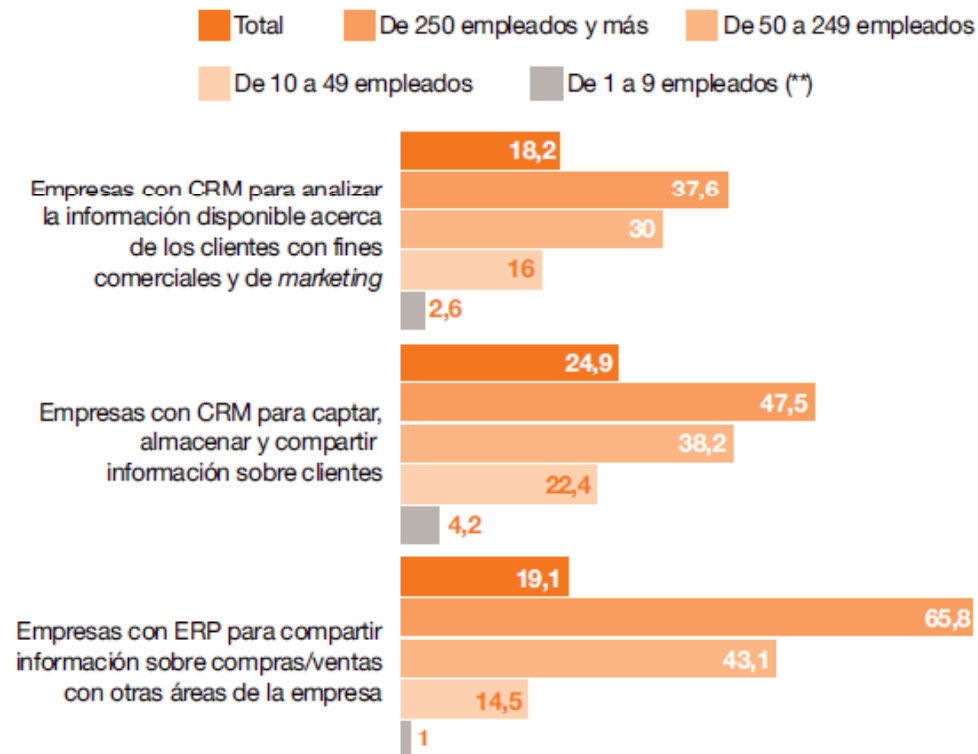
20%



MERCADO INTERIOR NETO POR AREAS DE ACTIVIDAD (FUENTE: Elaboración propia a partir de AETIC)						
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	2008	2009	% TOTAL	2009-2008%
Hardware			3.610,00	2.795,00	22,51%	-22,58%
Software			1.919,00	1.810,00	14,58%	-5,68%
	Aplicaciones empresariales		322,48	335,19	2,70%	3,94%
		ERP	187,00	192,00	1,55%	2,67%
		CRM	82,77	85,41	0,69%	3,19%
		BI	24,65	27,68	0,22%	12,29%
		Otras aplicaciones	28,06	30,10	0,24%	7,27%
	Aplicaciones verticales		40,61	39,63	0,32%	-2,41%
	Software de infraestructuras		1.236,00	1.117,71	9,00%	-9,57%
	Otras aplicaciones		320,00	317,71	2,56%	-0,72%
Servicios Informáticos			6.369,39	6.335,15	51,03%	-0,54%
	Consultoría		890,03	896,38	7,22%	0,71%
	Explotación		1.479,75	1.478,55	11,91%	-0,08%
	Desarrollo e implantación		2.317,64	2.179,97	17,56%	-5,94%
	Soporte		1.599,71	1.691,43	13,62%	5,73%
		Mantenimiento hardware	728,17	767,49	6,18%	5,40%
		Mantenimiento software	812,13	858,34	6,91%	5,69%
		Call centers	59,41	65,60	0,53%	10,42%
	Formación y otros		104,26	88,82	0,72%	-14,81%
Servicios Telemáticos			1.018,89	1.002,49	8,07%	-1,61%
	Alojamiento WEB		210,33	214,14	1,72%	1,81%
	Diseño sitios WEB		99,45	92,37	0,74%	-7,12%
	Comercio electrónico		97,37	101,98	0,82%	4,73%
	Publicidad interactiva		136,66	146,47	1,18%	7,18%
	EDI		424,02	396,84	3,20%	-6,41%
	Telecontrol		51,06	50,69	0,41%	-0,72%
Equipos ofimáticos			205,45	150,18	1,21%	-26,90%
Consumibles			378,42	322,04	2,59%	-14,90%
TOTAL MERCADO			13.501,15	12.414,86	100,00%	-8,05%

Mercado soluciones de gestión

Empresas con CRM y ERP por tamaño.
España, 2009*, en % sobre el total de
empresas de cada estrato



* Datos a mes de enero

** Excepto sector financiero

Fuente: eEspaña 2010 a partir de INE (2009)

Nuestra percepción del mercado

Segmento empresa mediano y grande (15 de las 100 primeras empresas gallegas tienen LIBRA)

Mercado nacional

Iberoamérica

CF	EMPRESA
A380287	PEUGEOT CITROËN AUTOMOVILES ESPAÑA, S.A.
A1007062	INDUSTRIA DE DISEÑO TEXTIL, S.A.
A1002610	FADESA INMOBILIARIA, S.A.
A3000002	CONYUOLYOLA SAN JOSE, S.A.
B0000001	METALURGICA GALICIA, S.A.
A1000449	FINANCERA MADREIRA, S.A.
A1000005	GALLERIA DE DISTRIBUCIONES ALIMENTAC.S.A.
A3661513	VEGO SUPERMERCADOS, S.A.
A3800779	DISTRIBUCIONES FROOZ, S.A.
A3800087	PISCAGRIVA, S.A.
A1013688	CELSA ATLANTIC, S.A.
B6626466	LECHE CELTA, S.L.
A2076460	VESTAL INMOBILIES SPAIN, S.A.
B1000071	NEGASA SIDERURGIA, S.L.
LIBRA	S.A. DE OBRAS Y SERVICIOS, OBRAS
A2648732	FABRICA SISTEMAS DE ESCAPE ESPAÑA, S.A.
B3679006	AGENTOS DE GALICIA, S.L.
A1001064	FINCA DEL NOROESTE, S.A.
A1002221	JERUSA RUNNEIRA, S.A.
A1000413	SUPERMERCADOS CLAUDIO, S.A.
A3800062	CONDOMINIO VISO, S.A.
A3800071	HIJOS DE J. EMPRESAS, S.A.
LIBRA	CONDOMINIO ALDOSA, S.A.
LIBRA	FACTORIA VULCANO, S.A.
B0705905	LEITE MO, S.L.
A2070001	GRUPO LACTALIS BERRIA, S.A.
A1000605	BEBIDAS GASEOSAS DEL NOROESTE, S.A.
LIBRA	ADOLF DOMINGUEZ, S.A.
F1000027	COOP. FARMACÉUTICA GALLEGA OSPAN, S.C.L.
A2000003	SOCIEDAD TEXTIL LONIA, S.A.
A1007791	ALUMINIO COSTOZO, S.A.
B1000008	ESQUIRE, S.L.
A3800007	GETSAP VIGO, S.A.
B1001000	DISA-CONCELEST, S.L.
B1004007	APPLUS NORCONTROL, S.L.
A3000002	NORTE FORESTAL, S.A.
A1000012	INTECO FARMACÉUTICO DE GALICIA, S.A.
A1000700	ELECTRO INDUSTRIAL, S.A.
A1000002	AUTOMATISMOS ALUMINIO CONCELO DERMÓLOGA
B0700024	LACTALES COMPAS Y SISTEMAS, S.L.
B1001016	SOL CARBÓN, S.A.
LIBRA	INDUSTRIA FARMACÉUTICA DEL LONO, S.A.
B1001002	DAUO DISTRIBUCION ALIMENTARIA, S.L.
A3800000	PECANZIVA ALIMENTACION, S.A.
A1000706	ALMACHES GAMA, S.A.
A1002100	SARROGA, S.A.
A1000007	HIJOS DE BARRIA, S.A.
A1047481	B CABLE Y TELECOMUNICACIONES GALICIA, SA
A2010704	CEMENTOS COSMO, SA
A1001016	TELEBIE, S.A.
A3800146	BIOTANOL GALICIA, S.A.
B1000402	DAUO CONSERVAS, S.L.
A2000041	BEBIDAS ENER. RENOVABLES DE GALICIA,SA
LIBRA	SANURJO ALONSO, S.L.
B0810204	FORESA, IND. QUIMICA DEL NOROESTE, S.A.
A1000007	FERIAS DEL NOROESTE, S.A.
A3000024	BERNARDO ALFAGEME, S.A.
LIBRA	GALLERIA DE ALIMENTACION, S.A.
A3800001	PORTICO, SA
LIBRA	MARFRO, S.A.
A3800706	INDUSTRIA GALEGA, S.A.
A1000017	FREIRE HERMANOS, S.A.
A1001308	DINILLO, S.A.
LIBRA	ATEMA, S.A.
B3630108	CONSERVAS ISABEL DE GALICIA, S.L.
A3801008	PISCAGUERTA, S.A.
A3800708	HOSPITAL POUISA, S.A.
A3800040	BEBIDA DE CONGELADOS, S.A.
A2000021	MENTENIMIENTOS CONTROTRACCIONES ALCOBA, SA
LIBRA	DEL QUINTAGALSA, S.L.
A3800002	VIA AUTOMOCION, S.A.
A3800072	HIJOS DE CARLOS ALDO, S.A.
A1007903	SOCORRO DE GALEGA DO MEDOAMENTO, S.A.
A1000000	GLUCONARE, S.A.
A1001049	ZENTURA, S.A.
B1000408	ESORO DE LA CAL-FRESCO, S.L.
A1000000	LA VOZ DE GALICIA, S.A.
A2001003	BARRAS ELECTRICAS GALICIA-ASTURIANAS, SA
A1000106	BI CARLOS, S.A.
A2000001	COMARCA GALICIA, S.A.
A3001009	COLONIALES CRUZ, S.A.
B0000000	TRANSACCIONES MANTRES SOUTO, S.L.
A3000000	NEOLASTICA ESPAÑA, S.A.
LIBRA	OPPA PIZARRAS, S.A.
B0810006	DISTRIBUCIONES GALICIA, S.A.
A1000005	HAMPTON, S.A.
B3600706	MG COFFEE ESPAÑA, S.L.
A1000000	COMARCA, S.A.
LIBRA	FANDOSTA, S.A.
B3600000	PREP. AMALGAMOS DEL DUAÑO, S.L.
B1000017	PONTEGADEA INMOBILIARIA, E.L.
A3801001	GSA GALFORD, S.A.
A3800001	ECOMAR POL. POUISA, S.A.
A1020000	FRUPESCA CHAPELA, S.A.
LIBRA	PLASTICOS FERRO, S.L.
B0810000	VINOES BARRANDA NORTE, S.L.
B1000000	MARK GRUPO INMOBILIARIO, S.L.
B1000000	PUNTES Y CALZADA INFRASTRUCT., S.L.
A1001001	LIGNITOS DE MEBAMA, S.A.
LIBRA	INGO. FERNANDEZ BAREZ CONSUM. PESCA, S.L.

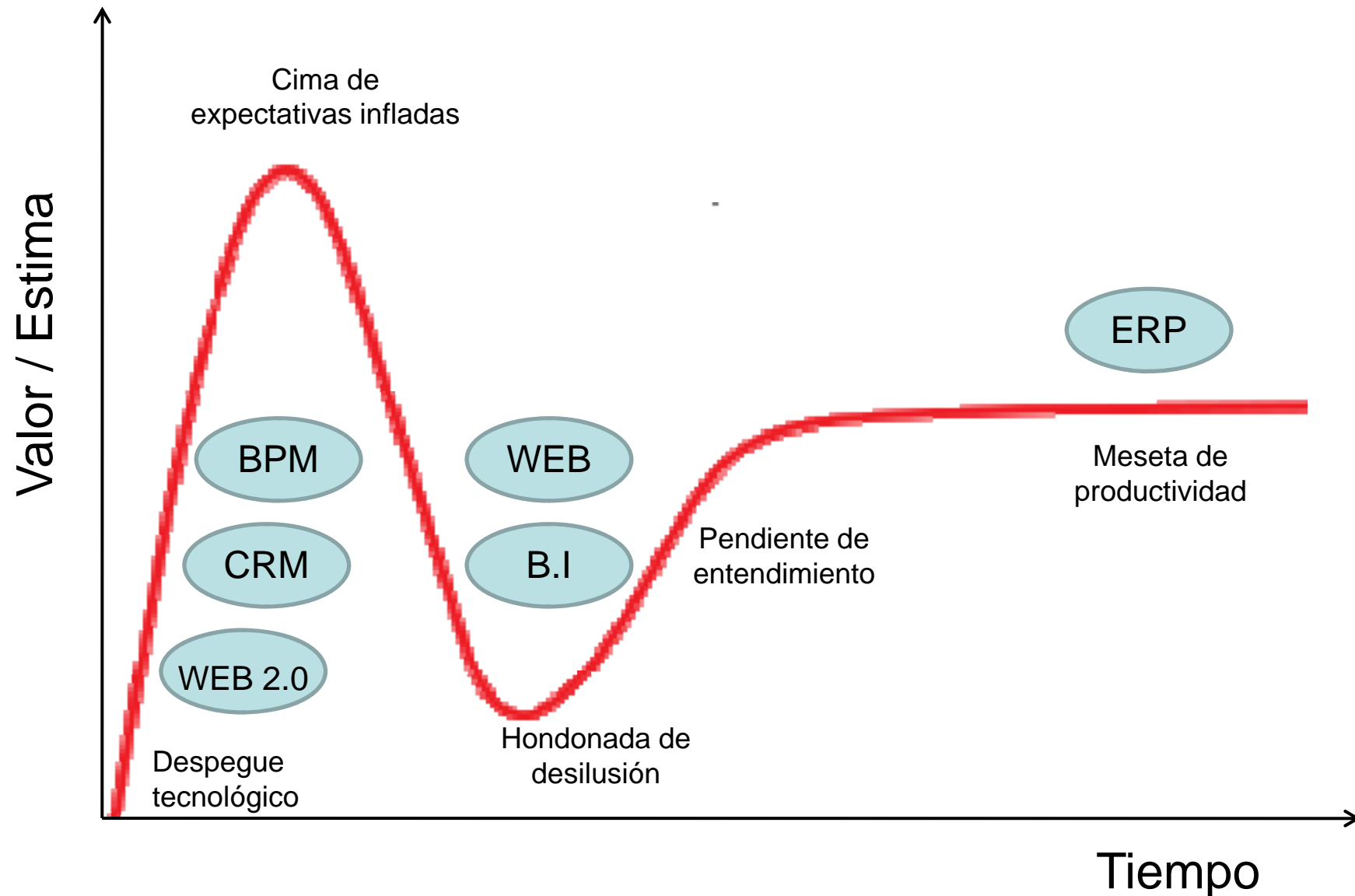
Nuestra percepción del mercado

- **EN CLIENTES ACTUALES**
 - Gran potencial aplicaciones CRM
 - Potencial módulos “rezagados”. Por ejemplo RRHH o Calidad.
 - Gran potencial BPM
 - Gran potencial integración WEB. En muchos casos, rediseño total.
 - Gran potencial movilidad
 - Moderado el interés del B.I
- **EN NUEVOS CLIENTES**
 - Mercado ERP muy maduro
 - Necesidad de gran especialización. Hablamos de segundas o terceras implantaciones. Se sabe lo que se quiere.
 - Se exigen cortos periodos de implantación. No vale con soluciones “parametrizables flexibles”, hay que aportar soluciones “parametrizadas muy enfocadas a cada negocio” para poder tener rentabilidad.
 - ...Todavía queda bastante parque con desarrollos a medida.

Curva Hipe de Gartner

- La curva hipe de Gartner, dibuja el Ciclo de Vida Típico de un producto nuevo que pasa por un periodo de sobre valoración, antes de estabilizar su estima. Según este modelo, un producto nuevo atraviesa cinco fases;
 - Despegue tecnológico
 - Cima de expectativas infladas
 - Hondonada de la desilusión
 - Pendiente del entendimiento
 - Meseta de productividad
- La situación no solo depende del producto, sino también del segmento de mercado y del cliente, no siendo posible hacer generalizaciones.
- Asimismo, cada producto tiene su propia curva.

Percepción del mercado



Muchas gracias

carlos@edisa.es