

# Un futuro optimista



Emma Gorgori Bonet

Gerente de SIGO (empresa de Grupo Castilla y ABSIS)

**A** punto de adentrarnos en la segunda década del siglo, el año 2010 parece tener reservado a las empresas TIC prácticamente todo excepto buenos augurios. Sumergidos de lleno en la crisis económica, las compañías que operan en los mercados se ven obligadas a buscar nuevas oportunidades de negocio o explotar las existentes de manera que les garantice una continuidad exitosa sin caer en un desgaste por competencia agresiva.

Como bien reza el dicho, "la necesidad aguza el ingenio", así como la necesidad del cambio. La alteración del orden de prioridades en términos de gasto en tecnología, fuerza a las compañías TIC a ser más eficientes y ofrecer soluciones que permitan a sus clientes dar un paso adelante en un entorno de crisis, sin que eso les obligue a dejarse el 100% del presupuesto de TIC por el camino. Es decir, las inversiones TIC tienen que ofrecer mucho a cambio de menos, haciendo que ese mucho se perciba debidamente.

Según Gartner, se prevé que todavía en el año 2012 más del 35% de las empresas mundiales tomen decisiones de manera desinformada debido a la insuficiente inversión en infraestructura de la información y herramientas de negocio para los usuarios, es decir, en soluciones BI.

Centrémonos en nuestro mercado nacional para ver qué oportunidades tenemos para mediar en este entorno.

## TENDENCIAS DE BI

**1. El Business Intelligence es todavía un sector con recorrido de crecimiento en España.**

Y por ello todavía dispone de terreno virgen por explorar por parte de las empresas que se decidan a comercializarlo. Esto significa que tiene capacidad para generar negocio en las compañías que se dediquen a operar tanto en el sector público como el privado. Existe todavía un amplio sector del mercado, formando mayoritariamente por pymes y administración local, que no

## Las pymes demandan soluciones efectivas con garantías de obtener un retorno de la inversión rápido

dispone de ningún tipo de solución de BI y, es más, podríamos incluso decir que pocos proveedores se han centrado en crear esa necesidad.

Si nos centramos en el sector de las pymes (95% de las empresas españolas) surge una pregunta, ¿no debería ser éste nuestro principal segmento de mercado a abordar? El cliente pyme tiene las mismas necesidades que los grandes clientes a quienes hasta ahora se dedicaban los esfuerzos comerciales de las compañías fabricantes e integradoras de soluciones de BI. Pero tiene dos grandes e importantes restricciones: 1. Presupuesto limitado en TIC; 2. Tiempo y esfuerzo para dedicar a un proyecto de BI muy reducido. Del análisis de estas dos grandes restricciones podríamos extraer una conclusión: ¿no sería más fácil y económico ofertarles una solución estandarizada para el sector?

**2. La tendencia en el mercado español de pymes es dotarse de soluciones verticales de BI dentro de un proceso "paso a paso", que tiene como objetivo final obtener una solución de BI corporativa, entre otras razones porque éstas son las soluciones que ofrecen un retorno de la inversión rápido y elevado.**

Hablamos de convertir servicios en productos. Hablamos de acortar plazos de desarrollo, de reducir sustancialmente los costes. Las organizaciones son cada vez

más estrictas en cuanto a nivel de concreción de las inversiones en tecnología. Los requisitos son más altos y los períodos de recuperación más cortos, incluso se habla de la "autofinanciación" del BI.

Con ello, se abre un nuevo enfoque al desarrollo de las soluciones de BI, dejando atrás las largas implantaciones y elevados costes de proyectos BI, acometibles únicamente por aquellas compañías con un importante presupuesto en tecnología, para abrir una ventana a otros segmentos como las pymes, que demandan soluciones efectivas a su problemática sectorial con garantías de obtener un retorno de la inversión rápido (gracias a la alta estandarización de las soluciones) y elevado (el coste se mantiene bajo porque se ofrece un "traje a medida" partiendo de un traje "prêt-à-porter" y se paga por lo que efectivamente se necesita, puesto que el coste que se traslada al cliente es un porcentaje del coste total de fabricación).

Los proveedores que quieran entrar en este mercado, deberán focalizar esfuerzos en mercados concretos, y dotarse de expertos funcionales capaces de ofrecer un alto grado de especialización que, unido al conocimiento técnico de la plataforma de BI que hay por debajo, proporcione una solución altamente especializada que resuelva problemáticas para un sector, que no para un cliente. Eso permitirá que los proveedores obtengan su beneficio gracias a las economías de escala que se generan por crear un producto estándar y obtener volumen de ventas, más que por servicios de alta personalización por cliente.

**3. El comprador potencial de BI en España pide menor complejidad en los proyectos BI.**

Y, por tanto, aquel proveedor que sea más capaz que otros de ofrecerle esta simplificación será el que tendrá grandes oportunidades de negocio en este segmento de nuestro país.

En la actualidad, para muchas empresas la decisión de optar por una solución

de Business Intelligence es responsabilidad de las áreas relativas a tecnología. Realmente las soluciones de BI competen a las áreas de negocio funcionales, que son las que conocen, requieren y dan valor a la información. Aunque son muchas las veces que las áreas de tecnología deciden sus esfuerzos e inversiones principalmente en plataformas tecnológicas, el peso de la decisión de compra recae cada vez más en estas áreas funcionales. Eso provoca que tanto las plataformas como los contenidos del BI sean cada vez más próximos al usuario, permitiendo que exista más sofisticación al alcance de los usuarios.

#### 4. La potencia del análisis se mueve hacia la interfaz del usuario. El usuario dispone de más sofisticación a su alcance.

La diferenciación entre competidores, sobre todo entre fabricantes de BI, ya no está en la integración de datos, en la plataforma tecnológica, ni en el precio, ni tan siquiera en la capacidad de integración con otras aplicaciones (que se les supone), sino precisamente en la capacidad de aproximarse y ganarse la simpatía del usuario final que, al no tratarse de un perfil técnico, puntúa aspectos distintos de los que valorarían las áreas de tecnología en la fase de toma de decisión.

Por ello y como ejemplo de esta tendencia, disponer de cuadros de mando que permitan la navegación ya no es el único requisito indispensable, sino que el usuario valora la flexibilidad de la solución a la hora de ofrecer, por ejemplo, análisis *ad-hoc* y publicación automática de informes.

## Los contenidos del BI son cada vez más próximos al usuario y ofrecen más sofisticación

Podemos afirmar, pues, que la decisión de la compra de una solución de TI es cada vez más transversal en la organización. La figura del patrocinador de proyecto pesa más aspectos funcionales que tecnológicos y busca proyectos verticales/departamentales que le garanticen un éxito fácil aunque moderado que le permitan ir paso a paso hacia una solución corporativa.

Si nos centramos en el sector público, observamos como, por un lado, el ejecutivo legisla nuevas leyes que tratan de la modernización de la administración pública (Ley 11/2007) y, por otro, lanza planes de modernizaciones con cuantiosas subvenciones para hacer frente a este tipo de inversiones con un doble objetivo: por una parte que cumplan el objetivo principal de la ley y consigan acercar el ciudadano a la administración pública y, por otra, que se avance en la modernización de la administración en tecnología, procesos internos y funcionamiento

y que este avance sea percibido por el ciudadano, el cliente en el sector público. Solamente en este contexto el estado puede ser impulsor de avances tecnológicos y prescriptor de técnicas de optimización de recursos aplicables al sector público y privado.

#### 5. El sector público, en su largo y arduo camino hacia la modernización, seguirá dotándose de las herramientas necesarias que le faciliten un acercamiento al ciudadano y le conlleven un claro beneficio en pro de una mejor función pública.

Es esta nueva realidad la que empuja a la gestión pública a pasar del concepto de administrar, basado en el seguimiento de instrucciones, al de gestión, basado en la consecución de resultados.

En este contexto, y especialmente en lo que respecta a las soluciones de BI, éstas se hacen imprescindibles como pieza clave para la mejor gestión de la función pública dados sus claros beneficios:

- Facilitan la unificación de toda la información de una entidad y a la vez proporcionan un sistema de indicadores de gestión que cubre tanto las necesidades de servicio internas (hacia los gestores técnicos y políticos) ayudándoles en la toma de decisiones, como indicadores de buen gobierno (hacia los ciudadanos) en materia de gestión de servicios y actividades propias del sector público.
- De este modo se da respuesta, por un lado, a una demanda de transparencia hacia la administración y, en segundo lugar, se allana el camino hacia la mejora de la eficacia y la eficiencia de las administraciones, pasando ineludiblemente por el cumplimiento de la ley en general y del Real Decreto 11/2007 en particular.

## CONCLUSIÓN

Sigue siendo y será un buen momento para el Business Intelligence. Podemos decir que en España está siendo ya una prioridad en las empresas y es un ámbito que mueve mucho dinero. El BI puede ser el factor refugio de muchas TIC durante 2010 y más adelante. El éxito dependerá de la capacidad que tengan las empresas de enfocarse más hacia las personas y sus necesidades y menos hacia los sistemas y la tecnología. ■

