

Soluciones ASP para la pyme: ¿ha llegado el momento?

Frederic Pi Joan.

La externalización de aplicaciones es una solución a las presiones que sufren los departamentos de informática de las pequeñas y medianas empresas. En primer lugar, afrontan la necesidad de gestionar un gran volumen de datos, que actualmente se sitúa en 500 GB de promedio y se incrementa exponencialmente según queda reflejado en el artículo Copias más seguras de Jane Walker (Boletic, 2003).

Una segunda preocupación es garantizar la integridad, seguridad y protección de la información, sobretudo la que está regulada por la ley, ya que por ejemplo el 90% de las PYMES incumple la LOPD, tal como aseguraba en una entrevista al Diario Atlántico (abril 2005) el director de la Agencia Española de Protección de Datos. Finalmente, las empresas también deben impulsar la modernización y optimización de los procesos de negocio en aspectos como movilidad, comercio electrónico, aplicaciones ERP, CRM, e-learning...

Se da la paradoja, además, de que las empresas disponen de menos recursos que hace unos años para afrontar sus necesidades de Tecnologías de la Información: el gasto medio en I+D sigue siendo un 45% inferior a la media de la UE (datos del European Information Technology Observatory de marzo y octubre de 2005), los niveles de inversión están lejos de los alcanzados a principios de la década y la mayoría de empresas de hasta 50 empleados no gasta más de 6.000 euros al año en TI según el estudio de Las Tecnologías de la Sociedad de la Información en la Empresa Española, Fundación AUNA, 2005 (datos de

DMR-AETIC). No es de extrañar, pues, que la mitad de las pyme ni siquiera disponga de un departamento de informática.

Frente a este panorama de presiones crecientes y medios cada vez más escasos, la externalización de servicios TI a proveedores especializados ofrece una respuesta adecuada. En primer lugar, evita la inversión en hardware, software y personal que no está vinculado al foco del negocio y sobrecarga la estructura de la empresa; permite el acceso a profesionales especializados y a plataformas tecnológicas de alta disponibilidad, seguridad y calidad, garantizadas contractualmente mediante acuerdos de nivel de servicio; y ayuda a reorientar el negocio hacia los aspectos que generan valor añadido y lo diferencian de sus competidores.

El outsourcing de infraestructuras informáticas alcanza ya un elevado nivel de desarrollo, dado que aproximadamente el 80% de las empresas españolas externaliza algún elemento de la arquitectura TI, por ejemplo servidores web o de correo. El outsourcing de procesos de negocio es una modalidad más innovadora e incipiente, aunque ya mueve más de 300 millones de euros en España sólo en los ámbitos de contabilidad y recursos humanos (Gartner - Dataquest 2004).

En cambio, la externalización de aplicaciones está en boca de todos los responsables TI desde hace más de un lustro y prestigiosos analistas le auguran un desarrollo prometedor, pero no acaba de despegar, ni en la pyme ni en los otros segmentos del mercado. ¿Por qué?

Las barreras a la generalización del outsourcing de aplicaciones han surgido tanto desde la oferta como desde la demanda. Algunos fabricantes han intentado llegar a la pyme con software empresarial diseñado para grandes empresas y que difícilmente se adapta a las necesidades de los pequeños y medianos negocios. La disonancia se agrava por la distancia cultural entre el fabricante multinacional y la



empresa local, sobretodo teniendo en cuenta que la pyme española es mucho más pequeña que en Estados Unidos; como resultado, el coste de adaptar la herramienta acaba neutralizando el ahorro que ofrece la externalización.

Por el lado de la demanda, sigue existiendo un bajo nivel de conocimiento tecnológico en el mundo empresarial, dado que la gestión TI no suele ser compartida y supervisada por todas las áreas implicadas; tiende a concentrarse en el departamento o responsable correspondiente, que en demasiadas ocasiones no trabaja alineado con los objetivos corporativos. Debido al desconocimiento y las inercias internas, persiste la reticencia a confiar a proveedores externos los datos y aplicaciones críticas del negocio.

En ocasiones, el freno a la externalización de aplicaciones no es técnico o cultural, sino material, dado que las

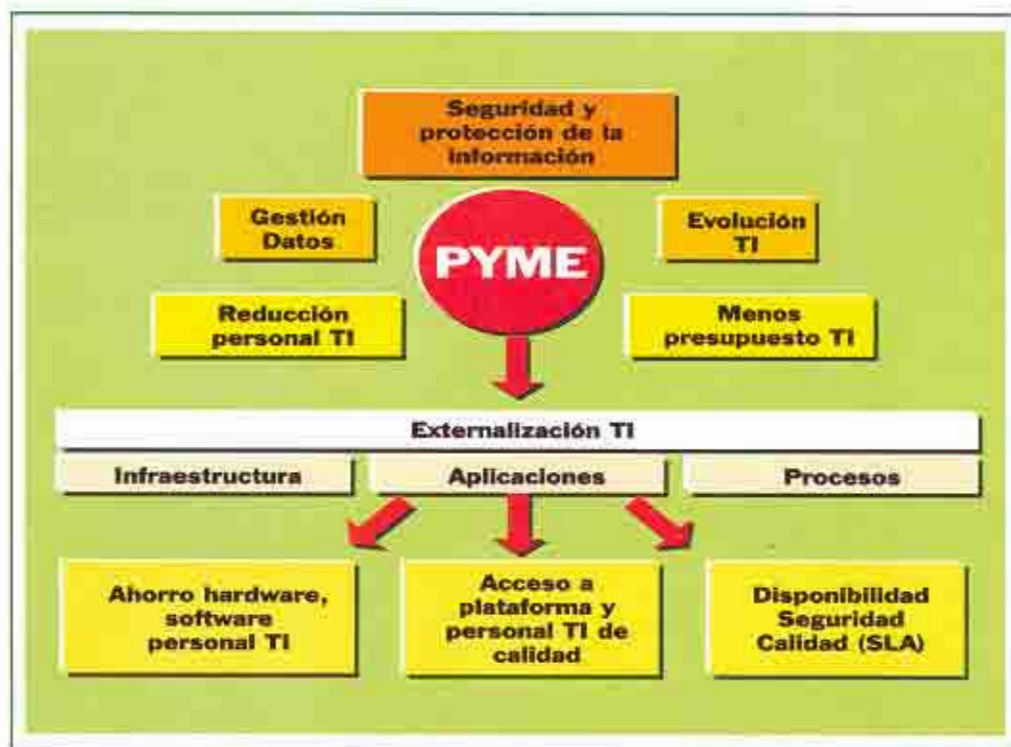
entidades de crédito raramente financian software. El renting tampoco es una solución, porque encarece los costes aunque facilite los pagos.

Frente a estas barreras, están ganando peso diversos factores que impulsan la externalización de aplicaciones bajo el formato ASP (Application Service Provider), es decir, alojadas en un proveedor externo y por las que el usuario paga una cuota mensual según el uso.

En primer lugar, la generalización y abaratamiento de las conexiones de banda ancha en las pequeñas y medianas empresas abre las puertas a un mundo de servicios gestionados por proveedores externos. A un ritmo menor, pero suficiente, crece el espacio disponible en los centros de datos, impulsando a su vez una reducción de los precios que permite que estos servicios sean cada vez más asequibles para la PYME. Desde el punto de vis-

ta técnico, la maduración de los protocolos de comunicaciones (MAPI, POP, IMAP) sienta las bases para la estandarización de las soluciones ASP. Otro factor clave es que las nuevas aplicaciones ya se desarrollan pensando en el formato ASP, lo que demuestra el compromiso generalizado de la industria con este modelo. Prácticamente todos los fabricantes de referencia (Microsoft, IBM, Sun, HP, SAP, Oracle...), cuentan con iniciativas ASP, a las que se suman una pléyade de desarrolladores locales y proveedores de aplicaciones verticales que trabajan desde hace años en esta línea, como CCS, Germinus, Conzentra...

Gracias a este hecho, un 25% de las empresas ya está utilizando soluciones ASP y un 34% prevé poner alguna en marcha a corto plazo. ERP, CRM y gestión de recursos humanos son los ámbi-



tos pioneros en migrar al modelo ASP, junto con las aplicaciones verticales.

En resumen, la industria ha apostado claramente por el modelo ASP, se dan los requisitos técnicos y de infraes-

tructura necesarios y existe una masa crítica de usuarios ASP suficiente para validar sus ventajas e impulsar el cambio de mentalidad. Sólo falta que la industria sepa llegar al mercado de

forma adecuada, con soluciones ASP ajustadas a las necesidades de la pyme y modelos de comercialización que superen las barreras culturales. Las pequeñas y medianas empresas demandan soluciones de rápida y fácil implantación, simples de gestionar, integrales y a ser posible con un único interlocutor; no sería lógico que, con la promesa de aliviar la presión TI, acabáramos complicándoles aún más la vida.

Però no existe ningún proveedor capaz de ofrecer una aplicación ASP adecuada para la pyme, junto con la infraestructura necesaria para alojarla con garantías suficientes de

disponibilidad y seguridad y un conocimiento profundo del mercado local para llegar a la pyme. Sólo la colaboración entre varias compañías especializadas en cada uno de estos aspectos puede hacer viable una verdadera oferta de soluciones ASP para pequeñas y medianas empresas. En este sentido, los centros de datos que quieran ofrecer valor añadido, más allá del simple alquiler de su infraestructura, deben jugar un papel clave en aglutinar los esfuerzos de los fabricantes multinacionales y locales, por un lado, y las consultoras e integradores, que son quienes conocen al cliente. Si somos capaces de avanzar en esta senda de colaboración sin perder de vista las necesidades reales de las empresas de nuestro entorno, definitivamente habrá llegado el momento de las soluciones ASP para la pyme.

