

## ERP, ¿EL MAL INEVITABLE?

Miquel Barceló

Cuando yo era algo más joven de lo que soy ahora les llamabamos "paquetes" o, mejor, *packages* porque en inglés quedaba algo más señorial y, tal vez, así se evitaba recordar otra posible acepción de la palabra española "paquete" usada, por ejemplo, para los deportistas que decepcionaban al público...

Ahora se les llama ERP que son las siglas de *Enterprise Resource Planning*, algo así como "planificación de los recursos empresariales" que, a fe mía, es un nombre un tanto exagerado y más bien desorientador.

Un ERP no es más que una serie de paquetes de software que incluye diversos módulos como recursos humanos, ventas, producción, gestión financiera y administrativa, etc., proporcionando una integración de datos y del sistema de gestión en todo el proceso de negocio. En definitiva, un "macro-paquete" para sistemas integrados, el viejo sueño del MIS (*Management Information System*) hecho realidad en una solución modular estandarizada y adaptable.

El ejemplo más conocido y difundido entre las grandes empresas tal vez sea SAP, el producto de la compañía alemana *Systemanalyse und Programmentwicklung* (algo así como: "productos de sistemas y aplicaciones"), que, en realidad, se fundó en 1972, precisamente en la época de los primeros "paquetes" parciales y escasamente integrados. SAP tuvo posiblemente la suerte que nuestro romancero recoge al decir "quien da primero da dos veces": en 1992, se distribuyó la versión SAP R/3 con cuya Release 3.1, que llegó en 1996, se permitía incluso el uso de Internet.

Colaboró al éxito del SAP y otros ERP la coincidencia con una serie de necesidades acuciantes: actualizar y poner al día unos sistemas de información empresariales que empezaban a estar obsoletos por su misma concepción e historia, adaptarse a una nueva tecnología de pantallas y redes, afrontar el cambio de plataformas técnicas, olvidarse del problema del efecto 2000 y un largo etcétera en el ámbito tecnológico. Y ello sin olvidar las necesidades propias del ámbito empresarial para lograr, de una vez por todas, que realmente la informática proporcione una ventaja comparativa para el negocio que la usa en su gestión.

Hay muchos otros proveedores de ERP como Oracle, Peoplesoft, J.D. Edwards, etc. aunque SAP parece que sigue siendo el más usado al menos en las grandes empresas. Afortunadamente existen también opciones de ERP para pequeñas y medianas empresas (las tradicionales PYME), como ADONIX X3 que se presenta como una solución de e-bussines completa y adaptada a la realidad de empresas de dimensiones menos gigantescas y, tal vez por ello, parece llamada a crear menos traumas que otros ERP algo sobre-dimensionados.

Porque los traumas existen. Conozco a viejos compañeros de profesión francamente preocupados, e incluso traumatizados, por las muchas incidencias y problemas que la instalación de algunos de esos ERP gigantescos ha causado en sus empresas. Pese a que no parecía haber otro remedio para afrontar esa larga lista de necesidades que antes comentábamos, parece que algunos, con la solución de un ERP, han ido de guatemala a guatepeor...

Es lo normal. Ocurre en casi todas las instalaciones de ERP. En 1997, el Gartner Group aseguraba ya que "*el desarrollo de paquetes de software integrados a gran escala fracasa en un 50% de los casos*". Y otros datos hablan de que, aunque el porcentaje de instalaciones con éxito había crecido del 16.2% en 1994 hasta un 27% en 1996, lo cierto es que las cancelaciones de proyectos ERP, entre los mismos años, también crecieron del 31% al 40%. No es extraño que incluso en la universidad se hagan ya investigaciones para averiguar cuales son los factores críticos en la implantación de los ERP e intentar evitar los muchos traumas que tantos y tantos informáticos han experimentado (y experimentan) estos últimos años.

Y conviene evitar traumas ya que, con datos del pasado año, se prevé que el mercado de ERP's va a crecer a un ratio anual de un 36% compuesto entre 1999 y 2004. Aunque ello suponga muchos informáticos al borde del ataque de nervios...

El problema es, como siempre, haber olvidado lo elemental.

Las aplicaciones informáticas de gestión fijan en bases de datos, y programas el sistema de información de una empresa. Por eso, cuando se recurre a un paquete creado externamente a la empresa se está, en cierta forma, "importando" otro sistema de información. No es raro que, en la mayoría de los casos, se plantee un conflicto abierto entre el sistema de información con que se gestiona la empresa y el sistema de información teórico bajo cuyo paraguas se diseñó y se implementó el núcleo del ERP a instalar. Si no hay coincidencia suficiente, hay que adaptar los programas y la base de datos del ERP (mala solución técnica) o adaptar la realidad de la empresa a la concepción implícita en el ERP (mala solución de gestión).

Problemática evidente que los buenos vendedores de ERP suelen escamotear. Todos dicen que sus sistemas ERP son adaptables pero, como era lógico esperar, ni los paquetes ni la empresa son de goma: la adaptación de los paquetes tiene un límite, como también lo tiene la posibilidad de alterar la realidad de una empresa en funcionamiento.

Tal vez el problema sea irresoluble: los ERP hacen falta aunque den problemas.