



*Reciba su Boletín Tecnología y Negocios
Numero 116
29 de Marzo 2004*



[Si NO desea recibir más esta información, por favor escriba un correo](#)

Soluciones de administración de documentos, siguiente paso para la industria de impresión y digitalización de documentos

- ✓ **ERP con una baja inferior a -1%, la PyME comienza a jugar un papel importante**
- ✓ **CRM muestra una reactivación relativamente importante**
- ✓ **Necesidad de manejo y control de la información amplía las expectativas del BI**

El mercado de aplicaciones empresariales en México (el cual está compuesto de las siguientes soluciones: ERP, CRM, SCM, BI y Portales empresariales principalmente), presentó una ligera caída durante 2003 cercana al -0.7%, donde las soluciones de ERP y SCM fueron las de mayor influencia en dicho comportamiento; señala Gilberto Romero, analista senior de soluciones empresariales de Select.

En el caso particular de las soluciones ERP se observó una caída ligera, cercana a -0.5% cifra que se encuentra por encima de las expectativas, ya que se esperaba que este mercado presentara un decrecimiento superior al -2%.

Crecimiento del Mercado de Aplicaciones



Uno de los aspectos más interesantes que se dio dentro del mercado de ERP a lo largo de 2003 fue la importancia que logró ganar la PyME como potencial compradora de este tipo de soluciones. Mientras que las ventas de aplicaciones ERP en el corporativo continuaron cayendo de forma constante, en empresas con facturación inferior a los \$70 MUSD anuales, que es el mercado que Select clasifica como PyME, la compra de este tipo de productos se ha incrementado a una tasa superior a 20%.

"De esta forma las ventas de ERP en la PyME durante 2003 llegaron a representar cerca de la cuarta parte de las ventas totales de esta solución en México, donde contrario a las expectativas que existían respecto a la Participación que podían llegar a tener los grandes proveedores de ERP en México, algunos de estos jugadores como Microsoft, SAP y Oracle presentaron un excelente desempeño dentro de este segmento de mercado", comenta el analista.

Por su parte los pequeños jugadores que están incursionando dentro del mercado de ERP para la PyME y dentro de los cuales podemos encontrar empresas como Exactus, Intellisys, Dynaware y Kepler entre muchos otros, también están logrando generar crecimientos de dos dígitos en una buena parte de los casos, aunque también se ha podido observar la salida de algunos otros, entre los que se pueden observar pequeñas empresas principalmente nacionales con poco capital de inversión.

"Las perspectivas para 2004 en lo que al comportamiento del mercado de ERP se refiere, no son muy distintas a lo que se observó durante 2003, es decir, continuaremos observando decrecimientos de las ventas en el mercado corporativo debido a que este ha llegado a un nivel de saturación, por lo que las inversiones en este segmento se dan principalmente en la actualización o aumento en el número de licencias y la compra de algunos módulos faltantes en las empresas que aun no cuentan con la aplicación completa", agrega Gilberto Romero.

Por su parte, el gobierno podría compensar en parte algunas de las pérdidas derivadas de la caída en las ventas al corporativo, ya que podrían darse algunos proyectos relativamente importantes en este sector que implicarían la adquisición de soluciones GRP, y a pesar de que realmente el número de proyectos en este sentido parece que será bastante reducido, los pocos que podrían darse son de un monto significativo.

La mediana empresa es otro de los segmentos que se estima seguirá creciendo de forma importante, de hecho, el comportamiento podría ser incluso más dinámico de lo que fue en 2003, debido a que los principales jugadores estarán consolidando sus estrategias, mientras que otros como SSA y QAD entre otros, podrían comenzar a llegar con fuerza a este segmento, lo que podría hacer que la competencia por posicionarse en la PyME se torne más agresiva en este año.

Por lo que se refiere al mercado de CRM en México, durante 2003 experimentó un crecimiento cercano al 7%, cifra que podría ser calificada de buena si tenemos en cuenta la difícil situación por la que atravesó el país durante dicho periodo y que lleva a que este mercado ligue su tercer año consecutivo con crecimiento positivo en México, sin embargo y a pesar de esto, el mercado de CRM aun se encuentra lejos de las expectativas que se habían generado a su alrededor hace tres años.

El gobierno fue uno de los sectores que jugó un papel importante durante 2003, ya que se dieron varios proyectos en gobierno municipales que incluyan la compra de algunos módulos del CRM orientados al proceso de atención ciudadana. Dichos proyectos a pesar de no haber sido muy grandes en términos de inversión, si pueden llegar a ser importantes catalizadores que posteriormente lleven al gobierno a invertir de forma más importante en proyectos más grandes de CRM.

"Algunos otros sectores que ayudaron a que el crecimiento del CRM alcanzara un 7% fueron Retail, Servicios e incluso algunos proyectos en sectores como industria y telecomunicaciones, proyectos que en muchos de los casos se derivaron a partir de estrategias de aprovechamiento de la base instalada por parte de algunos de los grandes proveedores de ERP, que actualmente ofrecen soluciones de CRM dentro de su portafolio de productos", menciona Romero.

"Para 2004 la tendencia del mercado de CRM parece indicar que nuevamente se observara un crecimiento de un dígito, esto debido a que la situación del país a pesar de que parece ser más favorable aun existen factores que la hacen un tanto inestable y que llevan a las empresas a continuar siendo cautelosas en sus inversiones. Los proyectos que se presenten durante 2004 continuaran enfocándose en la adquisición de módulos de CRM operativo y analítico, mientras que los proyectos de automatización de la fuerza de ventas aun no muestran mucha claridad", comentó Gilberto.

Supply Chain Management (SCM) fue uno de los mercados que se vio más afectado por la crisis que afectó al país durante 2003 y que se reflejó con mayor fuerza en los sectores Industriales a los cuales se encuentra dirigida principalmente esta aplicación. Esta situación lleva al mercado de SCM a enfrentar un decrecimiento de -0.4%, situación que en principio podría resultar no tan mala en relación con los decrecimientos que enfrentaron mercados como el de software de gestión por ejemplo, pero que si resulta un poco más preocupante cuando consideramos que el mercado de SCM en México durante 2003 superó apenas los \$14 MUSD.

Las expectativas para este mercado durante 2004 no son mucho más alentadoras, debido entre otros factores a la ya mencionada crisis que atraviesa el sector industrial en México y que esta afectando de manera directa la inversión en este tipo de aplicaciones, dicho sector podría empezar a mostrar una ligera recuperación durante el presente año, situación que nos lleva a estimar que el mercado de SCM podría también experimentar un ligero crecimiento de un dígito durante dicho periodo, agregó el analista.

Finalmente el mercado de Business Intelligence que había sido uno de los mercados más dinámicos durante 2001 y 2002, sufrió una fuerte desaceleración y pasó de un crecimiento cercano a 31% durante 2002 a un crecimiento apenas superior al 6% para 2003.

Esta desaceleración se derivó en buena parte de la suspensión temporal de algunos proyectos que las empresas decidieron no llevar a cabo hasta no tener una mayor certidumbre respecto del entorno. Por lo que es probable que se lleven a cabo durante el presente año, a pesar de aun haber cierto nivel de incertidumbre.

Algunos de los sectores que se vieron más activos en lo que a adopción de BI se refiere fueron Finanzas, Servicios, Distribución y Gobierno, así como algunas empresas del sector industria que probablemente se vera mas activo este ano.

Las perspectivas para 2004 respecto del mercado de BI son alentadoras, ya que muchas empresas han comenzado a detectar problemas con el manejo y control de la información con que cuentan, de hecho, en algunos sectores es común detectar la existencia de una gran cantidad de islas de información, así como problemas en cuanto al ciclo de vida de la misma, lo cual ha llevado a que la evaluación de un posible proyecto de implementación de BI se vea cada vez con mayor seriedad, lo cual nos lleva a estimar que el crecimiento de dicho mercado para 2004 será de dos dígitos, cercano al 20%.

"De esta forma el mercado de aplicaciones empresariales enfrentara un 2004 complicado, pero al parecer si podría ser un poco mejor de lo que resulto el 2003, la mediana empresa ha comenzado a convertirse en un factor, mientras que los corporativos están comenzando a voltear nuevamente hacia este tipo de soluciones que pueden ayudarlos a solucionar problemas que cada vez toman un carácter mas critico y el gobierno poco a poco parece que empieza a despertar", finalizo el analista.

La información de este boletín proviene del estudio *Mercado de Aplicaciones Empresariales ERP, CRM, SCM y BI en Mexico* con la colaboración de Gilberto Romero Rios, analista senior de soluciones empresariales.

Si requiere mayor información sobre este estudio, por favor escribanos a ruth.guzman@select.com.mx

Director General: Ricardo Zermeno González * Director Ejecutivo: Saúl Cruz Pantoja * Coordinadora Comercial y Editorial: Ruth Guzmán Ramírez, con la colaboración de: [Gilberto Romero Rios](#) * Producción: Antelmo Vanegas Sandoval.

Select, Estrategia Local con Enfoque Global

Diseñado para 1024 x 768

Todos los derechos reservados. D.R. © Servicios de Estrategia en Electronica, S.A. de C.V.

Numero de registro:

Prohibida su reproducción total o parcial, por cualquier medio o forma, sin la autorización expresa y por escrito de su titular.

[Términos de uso y políticas de privacidad](#)

Esta pagina cuenta con protección legal integral, llevada a cabo por nuestro representante legal, [Ríos, Aparicio & Asociados, S.C.](#)