



Análisis de Herramientas de IWMS y Grado de Implantación en el Mercado Español

Formación e Investigación
en Facility Management

INDICE GENERAL

Introducción	2
Herramientas de gestión de FM.....	3
Situación de partida.....	6
Muestra del Estudio	7
Software IWMS	7
Conclusiones	34
Recomendaciones	43
Índice de figuras	45
Referencias	46
Epílogo	47

Formación e Investigación
en Facility Management

Introducción

En el contexto actual, las compañías se ven obligadas a conseguir una mejora continua de sus procesos y una mayor eficiencia. La necesidad creciente de rentabilidad, flexibilidad de negocio y transparencia supone cada vez un reto mayor para la actividad de los Real Estate y Facility Managers.

La necesidad de información fiable es obvia, resulta indispensable contar con información actualizada veraz y de inmediata disponibilidad para la toma de decisiones. Conocer los contratos de alquiler y su impacto financiero asegura su cumplimiento y una gestión adecuada. Los datos operacionales y la información sobre los inmuebles, espacios y usos es necesaria para analizar la ocupación real, identificar futuros puestos libres y poder realizar un estudio exhaustivo de la operación de los inmuebles. Conocer las instalaciones de clima y los requerimientos de su mantenimiento permite prever costes de mantenimiento y equilibrarlos con los presupuestos de mantenimiento a largo plazo. Registrar los contratos con los proveedores y los acuerdos de niveles de servicio apoya al Facility Manager a la hora de monitorizar la calidad y los costes para, finalmente, conseguir el mejor valor por el dinero invertido (value for money). Conocer el consumo de energía por edificio o por espacio de trabajo permite identificar oportunidades de reducción de costes y de reducción de huella de carbono. Y esto son solo unos pocos ejemplos.

En ocasiones, mucha de la información relativa al Facility Management y Real Estate es accesible, sin embargo, en la mayoría de los casos está repartida en diferentes hojas de cálculo y, habitualmente, en las mentes de diferentes empleados. La exactitud de estos datos es dudosa y, debido a lo fragmentado de las fuentes, es muy difícil generar ningún tipo de información real. Juntar toda esta información en una única fuente estructurada, en muchos casos una base de datos, es un paso importante para contestar a la pregunta “qué”, cuando nos preguntemos “qué portfolio inmobiliario hay que gestionar”, “qué activo hay que mantener” o “qué servicio hay que proveer”. Las herramientas informáticas de FM ayudan a gestionar ese volumen de información.

El objetivo de este documento es presentar de una manera sintética, y con un objetivo meramente divulgativo, el grado de implantación de las herramientas de gestión en Facility Management.

Herramientas de gestión de FM

Los sistemas de gestión integrada de espacios de trabajo, IWMS en sus siglas en inglés (Integrated Workplace Management System), es el nombre globalmente aceptado para las soluciones de software que sustentan los procesos de gestión del Facility Management y Real Estate.

Los objetivos principales de este tipo de sistemas son:

- ▲ Gestionar y optimizar los procesos FM
- ▲ Ayudar a la toma de decisiones
- ▲ Generar al negocio ventaja de eficiencia y competitividad

Algunos de los riesgos al implantar un sistema IWMS son:

- ▲ Inflexibilidad
- ▲ Costes indirectos
- ▲ Dificultad para integrar la información de otro sistema de información
- ▲ Resistencia al cambio por parte de los usuarios
- ▲ Resistencia a compartir información entre los departamentos

La denominación genérica de las herramientas como IWMS tiene algunas controversias, ya que a veces se piensa que se refieren a un tipo en concreto de sistemas. A veces se confunde esta denominación general con la de CAFM (Computer-Aided (Assisted) Facility Management), pero no es exactamente lo mismo.

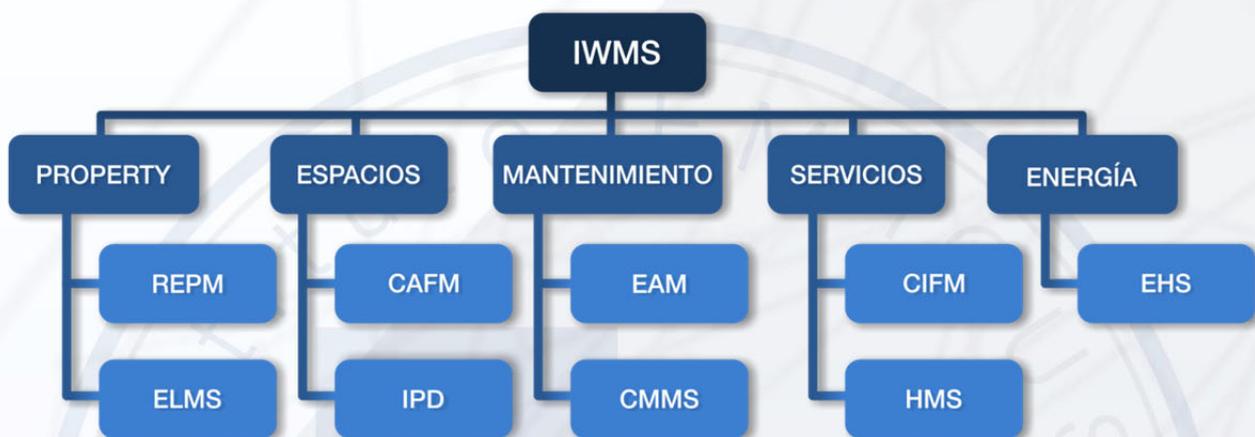
Como la forma en que se entiende el FM no es igual en todas partes (en algunos entornos el FM es la mera provisión de servicios) se empezó a usar una nomenclatura más general, y que apartó las palabras FM para dar una mejor cabida a las distintas áreas de que se ocupan las herramientas y en general la disciplina.

En el siguiente gráfico se muestra la clasificación de los tipos de herramientas que nos encontramos dentro del FM y que ha servido para estructurar las áreas de análisis de este estudio. Aunque puede haber otras, consideramos que esta agrupación recoge de la forma más coherente y más alineada con la realidad del mercado español, la forma en que se estructuran las actividades dentro de la organización.

En algunas otras clasificaciones nos encontramos con la gestión de proyectos por separado, en nuestro caso la hemos unido a los espacios por la relación con las

mudanzas y traslados y hemos dejado la gestión de los servicios internos y del usuario aparte, ya que la consideramos muy importante y se la suele tener olvidada.

Figura 1. Tipos de herramientas de IWMS



REPM – Real Estate Property Management

Son los sistemas específicos de gestión inmobiliaria o patrimonial. Incluyen apartados de valoraciones de los activos y suelen estar unidos a contabilidad. En algunos casos son los que usan las propias consultoras de RE que los ponen a disposición de sus clientes.

ELMS – Enterprise Loan Management Systems

Son los sistemas de gestión de alquileres. Se usan en general en las actividades de Property y cuando el cliente tiene portafolios extensos. Tienen funcionalidades parecidas a los REPM.

CAFM - Computer-Aided (Assisted) Facility Management

Herramientas de software para el Facility Management. Se entienden aquellas que se encargan de la parte del espacio físico y del entorno de trabajo.

IPD – Integrated Project Delivery

Sistema integrado de gestión y control de proyectos. Son programas específicos de control y seguimiento de las actividades relacionadas en torno a los proyectos.

EAM – Enterprise Asset Management

Son los sistemas de gestión de los activos. En general incluyen elementos del control del ciclo de vida. En algunos casos su nombre cambia hacia este aspecto LCMS. (Life Cycle Management Systems)

CMMS - Computer Maintenance Management Systems

Sistemas de gestión del mantenimiento, centrados en la parte operativa de la actividad, las relacionadas con las instalaciones y el día a día. Casi todos los proveedores de servicios aportan en los contratos el uso de sus sistemas.

CIFM – Computer Integrated Facilities Management

De forma genérica se refiere a la actividad de los servicios que requiere la actividad del FM, puede ser que solapen otras áreas, pero es una definición extendida.

HMS – Hospitality Management Systems

Sistemas de gestión de “hospitalidad” o de clientes internos, pueden ser desde los clásicos Help Desk o Front Desk a reservas de salas, o de viajes.

EHS (MS) – Environmental, Health and Safety Management Systems

Sistemas integrados de gestión de energía, medio ambiente, seguridad y salud. Pueden tener los bloques por separado o integrados.

En el mercado IWMS existen numerosas marcas comerciales que dan respuesta a las diferentes necesidades. Algunas de ellas integran todas las áreas mencionadas anteriormente, otras sólo algunas de ellas. Muchos de los sistemas IWMS han sido desarrollados a partir de una de las áreas y han ido incorporando el resto, siendo a menudo más fuertes en el área inicial.

Especial mención merece también el software no industrializado, que comprende:

- ▲ Herramientas de desarrollo interno o propio: desarrollado internamente desde cero para la organización.
- ▲ Herramientas de desarrollo a medida: creados a partir de una solución existente en el mercado pero adaptadas a las necesidades específicas de cada organización en concreto.

Situación de partida

Existen claros beneficios al implementar sistemas IWMS: incremento de la productividad, mejora de la satisfacción del usuario, optimización del uso del espacio, monitorización de rendimiento, ahorro de costes, precisión y rapidez en generación de informes, información centralizada, actualizada y accesible. Pero para conseguirlos es necesario partir previamente de una situación de partida definida y contar con las condiciones necesarias antes de decidir embarcarse en un proyecto de implantación.

En primer lugar, es necesario contar con la información precisa, centralizada y actualizada en una base de datos (Excel o Access), de todo el portfolio, inmuebles o regiones donde se esté considerando la implantación de la herramienta. En función del área objeto de implantación la información requerida será diferente, pero en todas ellas, será igual de importante contar con una única fuente estructurada que contenga toda la información requerida para posteriormente poder ser cargada en la herramienta seleccionada. La herramienta es una “plataforma” para la gestión, es un facilitador, no la “solución”.

En segundo lugar, se ha de ser consciente de que, para la implantación y posterior uso de la misma, es necesario contar en el equipo con los recursos suficientes para la actualización continua de datos. El IWMS será la fuente para proporcionar información valiosa y clave para la toma de decisiones importantes, pero, lo valioso de esta información es que sea exacta y actualizada. La única manera de que los datos sean precisos será si el sistema se actualiza constantemente. Por ello, es necesario contar con los recursos suficientes, para el uso y retro-alimentación de la misma. Es importante también no subestimar el esfuerzo inicial necesario para comenzar la implementación.

En tercer lugar, debemos hacer un ejercicio de análisis interno previo de la organización y de todos sus procesos. Antes de lanzarnos al mercado a conocer las herramientas existentes, debemos primero, evaluar con franqueza las fortalezas y debilidades de los sistemas internos y de los procesos existentes para poder valorar las áreas a implementar. La experiencia nos dice que la mejor práctica es evitar el acercamiento tipo “big bang” a una implementación de IWMS, identificando qué funciones del IWMS tendrán el mayor ROI e implementarlas en serie, cada una con su propio business case.

Además, será necesario identificar las herramientas existentes en la organización con las que tendrá que dialogar la futura herramienta, para el uso eficiente de estos sistemas es necesario una sólida interoperabilidad con otros sistemas o aplicaciones utilizadas por la empresa ya sea en el propio departamento o en otro (económico financiero, recursos humanos).

Una vez definidas y evaluadas las necesidades de la empresa, podremos comenzar la búsqueda de las herramientas más adecuadas.

Muestra del Estudio

La muestra utilizada para el estudio ha sido de 137 empresas españolas de tamaño mediano y grande de diferentes sectores, entre las cuales más de un 90% cuenta con portafolio internacional.

Para simplificar, en el estudio se han tomado como referencia las 5 áreas funcionales de los sistemas IWMS, mencionadas anteriormente, para identificar las herramientas utilizadas en cada organización: patrimonio, espacios, mantenimiento, servicios y sostenibilidad. Se dan casos en los que en una misma área funcional puede haber más de una herramienta utilizada o una mezcla de sistemas.

Software IWMS

A continuación, se analizan las mejores soluciones de software de IWMS del mercado (según el Magic Cuadrant publicado por Gartner en 2014). Además del análisis de estas 11 empresas, se han añadido las herramientas FAMA Systems y ServiceOne (Concatel Vanture Team) ya que son dos de las herramientas más utilizadas a día de hoy en el mercado español.

Formación e Investigación
en Facility Management

Accruent

Accruent se fundó en 1995 y fue adquirida por Vista Equity Partners en 2010. En noviembre de 2014, Accruent adquiere VFA, uno de los mayores proveedores de soluciones para la planificación del capital en instalaciones y gestión de activos. Tiene unos ingresos en el rango de 60 a 70 millones de US\$.

Su principal estrategia se centra en atender a mercados verticales específicos con productos de IWMS hechos a medida enfocados a industrias específicas: empresariales, comerciales, universitarias y de telecomunicación. La base de clientes de Accruent tiende a alejarse de implementaciones físicas y gran parte de sus ingresos proviene del Software-como-Servicio (SaaS en sus siglas en inglés) basado en la nube.

Sedes y localización

- ▲ Su sede central se encuentra actualmente en Austin (Texas):

10801-2 N. Mo-Pac Expressway, Suite 400, Austin, Texas 78759
Tlf.: +1 512 861 0726
Email: sales@accruent.com

Clientes y alcance geográfico

- ▲ La mayoría de sus clientes son de Norteamérica con ingresos de menos de 1.000 millones de US\$.

Fortalezas

- ▲ El feedback de los clientes indica que el sistema de Accruent generalmente tiene un buen encaje funcional, lo que puede reducir los costes de implementación. Desde la adquisición por Vista Equity Partners en enero de 2010, Accruent ha crecido rápidamente en ingresos brutos y rentabilidad. Su estrategia de crecimiento orgánico y adquisitivo ha producido una buena estabilidad financiera y ha mejorado la viabilidad a largo plazo.
- ▲ Igualmente, desde la adquisición por Vista, los usuarios de Accruent indican que la homogeneidad y la calidad del servicio técnico han mejorado.

Debilidades

- ▲ A pesar de que el paquete de cuatro aplicaciones específico promete beneficios funcionales y de implementación, debemos advertir del riesgo potencial de unos costes más altos de desarrollo y mantenimiento, y con un plazo de implementación más largo que los productos en paquetes más unificados ya que necesita un mayor ajuste a la industria específica.

- ▲ Aunque Accruent está comenzando a entrar en el mercado internacional, sus beneficios todavía provienen en más de un 90% de Norteamérica. El feedback de sus clientes multinacionales indica que les gustaría ver un enfoque y una funcionalidad más internacional.



Archibus

Fue fundada por su actual CEO, Bruce Kenneth Forbes, en 1982 y es un gran proveedor global de soluciones para Real Estate, infraestructura y Facility Management. Ha desarrollado un modelo de negocio único que depende en gran medida de su red de Archibus Solution Centers (ASCs) y de sus socios y consultores autorizados y certificados (Federated Eco-System) para la venta, implementación, mantenimiento y desarrollo del producto, entre otros servicios.

Sedes y localización

- ▲ Archibus tiene su sede central en Boston.
- ▲ Su sede en España está localizada en Madrid:

C\ Orense nº 12, 2º - Oficina 5, 28020 Madrid
Tlf.: +34 913 729 133
Email: spain@asc-spain.es

Clientes y alcance geográfico

- ▲ Los productos y servicios de Archibus se usan en todo el mundo. Sus ingresos se reparten equitativamente entre América, EMEA y Asia/Pacífico.

Fortalezas

- ▲ Archibus tiene una presencia internacional fuerte y, a través de su sistema de socios y ASCs, los productos y servicios de Archibus están presentes en más de 190 países y en más de 30 idiomas. Archibus ofrece un amplio abanico de funcionalidades integradas de IWMS y es especialmente fuerte en Real Estate, gestión operacional de edificios y facilities, asset management, Building Information Modeling (BIM) 4.0 y gestión de sostenibilidad medioambiental y gestión de riesgos.
- ▲ En Diciembre de 2014, Archibus ha incorporado a su plataforma un nuevo paquete que simplifica la integración y mejora la capacidad de compartir información con otros EAM y ERP y facilita las conexiones móviles, con sistemas GIS y BIM.
- ▲ Su estructura permite tener su producto disponible para la venta, por lo que se puede instalar de forma rápida; por ejemplo, se pueden tener resultados factibles en 90 días, dependiendo de la complejidad de la implementación. Además, es relativamente escalable tanto para organizaciones pequeñas, como medianas y grandes.

Debilidades

- ▲ El sistema de distribución de Archibus, que depende en gran medida de su extensa red de socios autorizados o certificados y ASCs (Federated Eco-System), hace que los clientes dependan de la capacidad y calidad de su ASCs y de los socios con los que traten aunque Archibus indica que trabaja directamente con los equipos de IT y de implementación en muchas cuentas en todo el mundo que han solicitado su implicación en el proyecto.
- ▲ Algunos clientes indican que la documentación es demasiado técnica y que no está enfocada al usuario final. Además, indican que existen posibilidades de mejora en los informes de Archibus y sus opciones de impresión.
- ▲ El feedback de los clientes indica que Archibus y sus socios podrían mejorar la comunicación y las repercusiones de sus actualizaciones.

Formación e Investigación
en Facility Management

Business Integration Group (BIG)

Fue fundada en 1998 y es, en su mayor parte, propiedad de la firma de servicios inmobiliarios Cushman & Wakefield. BIG ofrece un paquete completo de funcionalidades y capacidades basadas en software como servicio (SaaS) que cubren cinco centros funcionales clave: Facility (FM), Portfolio (Real Estate management), Occupancy (space management), Project and Green (sustainability management). La gran mayoría, más del 90%, de sus implementaciones son vía SaaS y alrededor de dos tercios de su negocio proviene de los sectores financiero y de servicios de tecnología e información.

Sedes y localización

- ▲ BIG tiene su sede central en Tempe (Arizona):

1131 W. Warner Road Ste 102, Tempe, Arizona 85284
Tlf.: +1 480 346 2200
Email: ContactUs@BIGCenter.com

Clientes y alcance geográfico

- ▲ La mayoría de los clientes de BIG son organizaciones grandes (con ingresos de más de 5.000 millones de US\$), también tiene una buena representación (25%) en organizaciones de tamaño medio y pequeño.
- ▲ Los productos y servicios de BIG se usan en todo el mundo; el 70% de los ingresos de la compañía provienen de manera estable de Norteamérica, mientras que el 20% proviene de EMEA y el 10% de la región Asia/Pacífico.

Fortalezas

- ▲ BIG se siente orgulloso de la facilidad con la que cualquiera de sus cinco módulos se puede implementar. Muchos de sus usuarios afirman que el tiempo de implementación fue menor de seis meses, dependiendo de la complejidad y de la escala del proyecto.
- ▲ La estrecha relación de BIG con su propietario mayoritario, Cushman & Wakefield, asegura su estabilidad financiera y facilita la mejora de nuevos productos que se centran en las sugerencias prácticas de los usuarios.
- ▲ El feedback positivo de los clientes indica que BIG utiliza casi exclusivamente su propio personal, cualificado, responsable y con conocimiento de la herramienta, para la implementación y el mantenimiento.

Debilidades

- ▲ Algunos de los grandes clientes de BIG expresan cierta preocupación ante el hecho de que su relativamente rápido crecimiento afecte al mantenimiento tan fiable que reciben los actuales clientes, que siempre llevan a cabo empleados con mucha experiencia.
- ▲ Algunos clientes indican que BIG podría ser más proactivo en la comunicación del plan de acción y el calendario de sus actualizaciones.
- ▲ Otros clientes indican que el proceso de personalizar la herramienta puede llevar más tiempo del previsto.



Formación e Investigación
en Facility Management

FM:Systems

Fue fundada en 1984 y su fortaleza principal reside en sus capacidades operacionales, como FM, space planning y project management. Más del 90% de las implementaciones de FM:Systems son físicas (on-premises).

Los módulos de FM:Systems están basados en Microsoft's NET plataforma y los ha desarrollado su propio equipo, consiguiendo un sistema realmente integrado que conlleva unas operaciones y una implementación más rápidas y menos complejas. La plataforma FM:Interact y sus módulos relacionados también se pueden vincular con modelos y datos de BIM para soportar una amplia gama de procesos de trabajo.

Sedes y localización

- ▲ FM:Systems tiene su sede central en Raleigh (Carolina del Norte):

2301 Sugar Bush Road Suite 500 Raleigh, North Carolina 27612
Tlf.: +1 800 648 8030
E-mail: info@fmsystems.com

Clientes y alcance geográfico

- ▲ La mayoría de sus clientes están en Norteamérica, alrededor del 80% de los ingresos de FM:Systems (estimados en un total de algo menos de 10.000 millones de US\$) proviene de Norteamérica.

Fortalezas

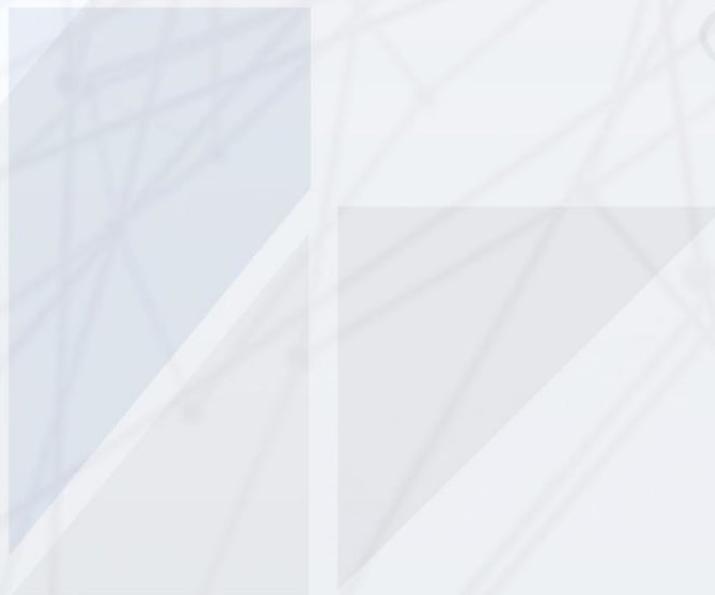
- ▲ FM:Systems tiene las mejores referencias de clientes de las 13 marcas analizadas en este documento.
- ▲ Al contrario que muchas marcas de IWMS, cuya cartera de productos ha crecido a través de diferentes adquisiciones, FM:Systems ha desarrollado todos los módulos de FM:Interact in-house, para conseguir una solución que integre de verdad todas las áreas funcionales del IWMS.
- ▲ Algunos de sus clientes señalan como ventaja frente a otras herramientas que FM:Systems tiene unos costes totales previsibles; por ejemplo, todos los contratos de servicios tienen un precio fijo, basado en un análisis detallado de las necesidades, y proveen un producto integrado.

Debilidades

- ▲ Una mayoría significativa de los clientes de FM:Systems son empresas con menos de 5.000 millones de US\$ de ingresos y esta marca tiene una presencia relativamente pequeña, menos de un 20%, fuera de Norteamérica. Dicho esto, durante 2012 creció el número de grandes clientes, presentes en la lista Global

2000, y está desarrollando rápidamente una red de socios/distribuidores que pueden realizar las ventas y el mantenimiento en las regiones de EMEA y Asia/Pacífico.

- ▲ Aunque los productos de FM:Systems están implementados en su gran mayoría de forma física (on-premises), la compañía afirma que su método de implementación que más rápidamente está creciendo es el de SaaS.
- ▲ El feedback de los clientes indica que la documentación podría mejorar; por ejemplo, demasiado a menudo, la nueva documentación no ha sido revisada completamente y en profundidad.



Formación e Investigación
en Facility Management

IBM-Tririga

IBM proporciona actualmente un paquete robusto de aplicaciones de IWMS en una única plataforma tecnológica y base de datos. Desde la adquisición de Tririga en el año 2011, IBM ha evolucionado progresivamente hacia un sistema IWMS competidor, fuerte, integrado y global.

Aunque IBM todavía tiene algunos retos que superar en la ampliación de su red de entrega y soporte mundial, el feedback del cliente en general es positivo.

Sedes y localización

- ▲ Su sede en España está localizada en Madrid:

C/ Santa Hortensia 26-28, 28002 Madrid
Tlf.: +34 913 976 611

Clientes y alcance geográfico

- ▲ Su base actual de clientes son grandes organizaciones (alrededor del 85% tienen unos beneficios de más de 5.000 millones de US\$) situadas en Norteamérica (más del 85%).
- ▲ IBM continúa realizando inversiones en marketing, ventas, servicios (IBM Global Business Services) y desarrollo (por ejemplo, mantenimiento en 16 idiomas) para expandir el alcance geográfico del mercado de IBM-Tririga, especialmente en EMEA, Asia/Pacífico y Latinoamérica, de donde surgieron el 25% de sus nuevos clientes en 2012.

Fortalezas

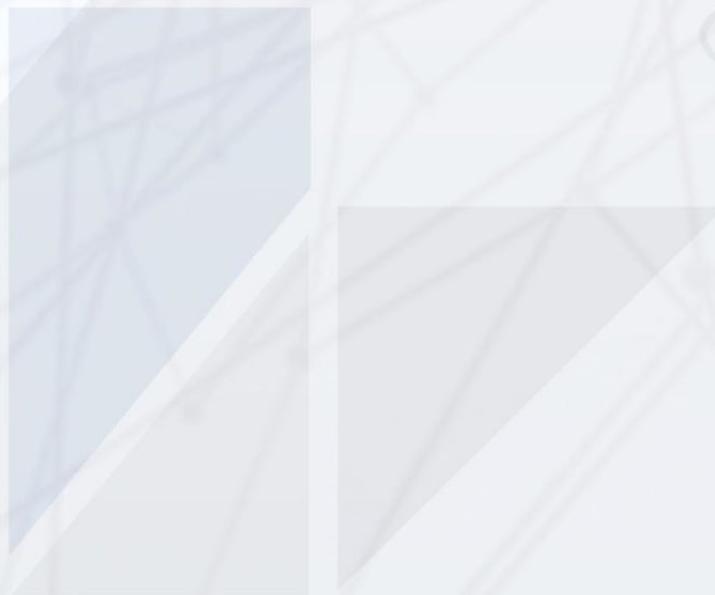
- ▲ IBM ha hecho progresos significativos al atacar los retos históricos de Tririga, esto es, la falta de presencia global y de una oferta robusta de SaaS. De hecho, los recursos de capital financiero y humano de IBM son una de las fortalezas básicas de IBM-Tririga a largo plazo.
- ▲ La adquisición de Tririga ha fortalecido la iniciativa de IBM's Smarter Buildings añadiendo funcionalidades sólidas en Real Estate, Facility Management y gestión energética.
- ▲ El feedback de los clientes indica que IBM ha traído rigor y un acercamiento más estructurado a las actualizaciones de IBM-Tririga.

Debilidades

- ▲ Mientras IBM continúa invirtiendo para conseguir sus objetivos de expansión agresiva de IBM-Tririga, la preocupación a corto plazo es si IBM podrá

mantener la capacidad de proveer una consistencia global, implementaciones de calidad y un servicio de mantenimiento con personal experimentado.

- ▲ El feedback de los clientes indica que el precio y la calidad del mantenimiento pueden suponer un problema. Asimismo, existe la sensación de que la adquisición por IBM ha aumentado el precio y ha provocado algunos problemas con el mantenimiento.
- ▲ Las organizaciones que busquen una solución en la nube deben saber que la mayoría de las implementaciones de IBM-Tririga (más del 90%) siguen realizándose de forma física (on-premises).



Formación e Investigación
en Facility Management

Indus Systems

Indus Systems se fundó en 1987. La plataforma iDrawings tiene una arquitectura que integra a la perfección planos y datos y que soporta todos los módulos funcionales del producto. iDrawings es un sistema de gestión de planos e información basado en web en lenguaje SQL desarrollado orgánicamente, es decir, internamente en vez de por adquisición, que permite a los usuarios almacenar, compartir y ver planos de las instalaciones e inmuebles y relacionar la información usando únicamente un explorador de internet. Del total de las instalaciones que cuentan con iDrawings, alrededor del 80% están implementadas con un modelo SaaS.

Sedes y localización

- ▲ Con sede central en Massachusetts:

2352 Main Street. Concordia, Massachusetts 01742

Tlf.: +1 800 891 2689

Email: indus@indus-systems.com

Clientes y alcance geográfico

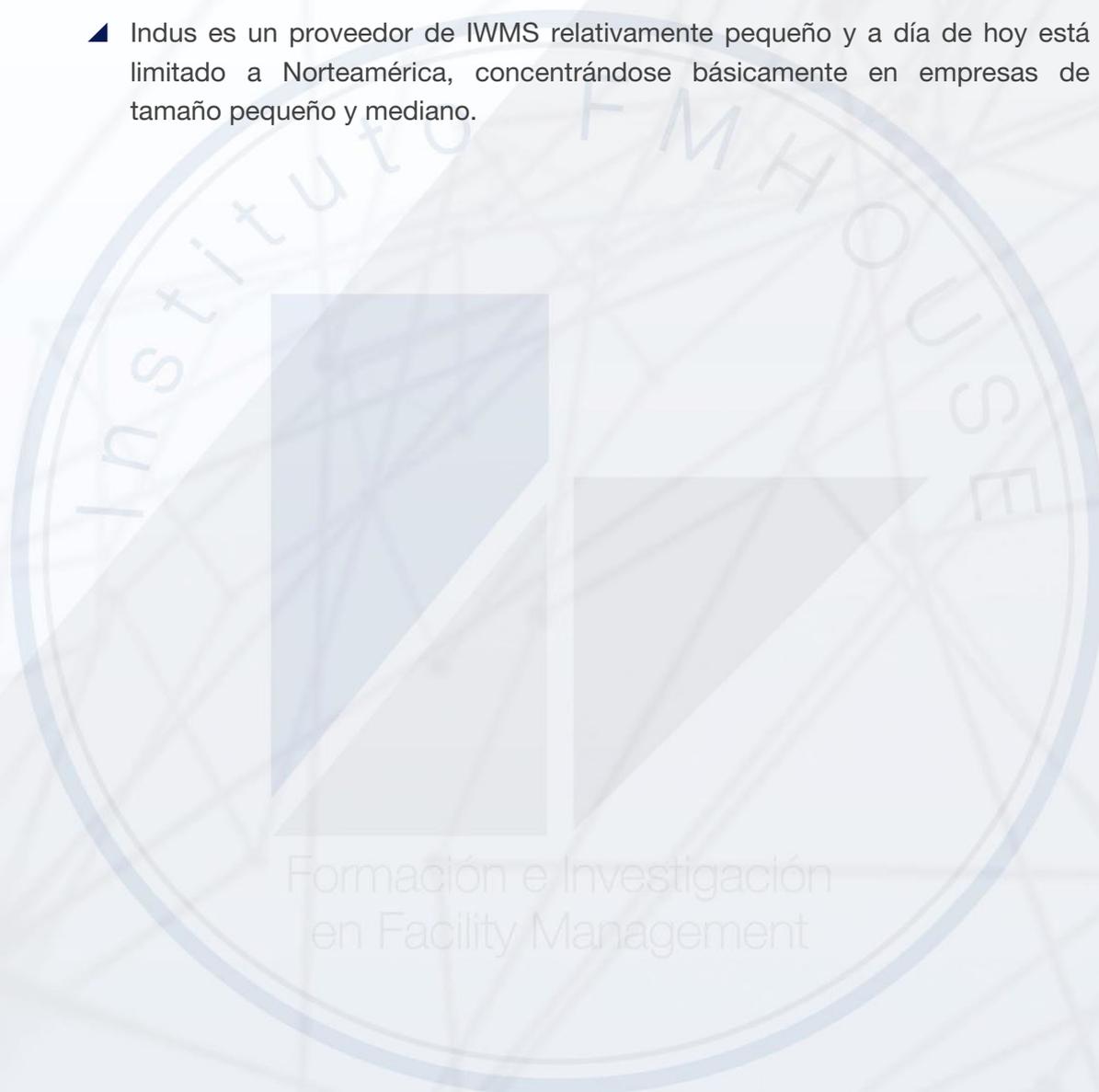
- ▲ Centrado en los Estados Unidos, los más de 100 clientes de Indus están localizados en Norteamérica y casi todos tienen menos de 1000 millones de US\$ de ingresos.
- ▲ El cliente principal de Indus Systems es el gobierno de Estados Unidos, del que provienen el 60% de sus ingresos.

Fortalezas

- ▲ Una fortaleza fundamental del portfolio de productos de iDrawings es la solidez de la integración del sistema de gestión que consigue. iDrawings se desarrolló internamente en su totalidad y, por lo tanto, puede proveer una visión más integrada y una experiencia más fluida para el cliente a través de los diferentes módulos funcionales de iDrawings.
- ▲ Bastantes clientes confirman que la relativa facilidad de implementación y de uso, y su buena relación calidad precio son las ventajas más fuertes de la plataforma iDrawings.
- ▲ El feedback de los clientes indica que Indus está equilibrando su pequeño tamaño dando un servicio de calidad en una estrecha relación con los usuarios desde la implementación hasta las operaciones.

Debilidades

- ▲ Con el lanzamiento en diciembre de 2012 del iDrawings 5.0. Indus introdujo la versión inicial del módulo de gestión de Real Estate. Aunque con el nuevo módulo parece tener una entrada sólida en la gestión patrimonial, es demasiado pronto para juzgar su eficacia y la valoración de los clientes.
- ▲ Indus es un proveedor de IWMS relativamente pequeño y a día de hoy está limitado a Norteamérica, concentrándose básicamente en empresas de tamaño pequeño y mediano.



Lucernex

Fundada en 2000, Lucernex es un proveedor de IWMS relativamente pequeño (con menos de 10 millones de US\$ de ingresos estimados), pero con un rápido crecimiento, que está centrado en la industria del comercio al por menor.

En septiembre de 2014, RealNex, la compañía de soluciones de tecnología de Real Estate formada por Pavonis Group, se asoció con Lucernex, para proporcionar REI Wise como una solución tecnológica a sus clientes.

Sus más de 30 clientes tienen el sistema implementado como SaaS alojado en la nube a través de Rackspace.

Sedes y localización

- ▲ Con sede central en Plano (Texas):

5601 Democracia Drive, Suite 120 Plano, Texas 75024
Tlf.: +1 972 403 7100
Email: sales@lucernex.com

Clientes y alcance geográfico

- ▲ La mayoría de sus clientes están localizados en los Estados Unidos.

Fortalezas

- ▲ La concentración exclusiva de Lucernex en la industria del comercio al por menor puede considerarse una fortaleza o una debilidad. La trayectoria de Lucernex se ha ido alejando de oportunidades que no pertenezcan a esta industria, centrándose en su actividad en la industria donde es experto. En este contexto, Lucernex tiene una oferta sólida en cuanto a sistema IWMS especializado para la industria retail.
- ▲ El feedback de los clientes indica que las fortalezas de Lucernex son: su profundo conocimiento del sector retail, su solución SaaS que funciona de verdad en la nube, su personal experimentado para el mantenimiento, su interfaz altamente configurable, su relación calidad precio y el corto periodo de tiempo que es necesario para que aporte valor a la empresa.

Debilidades

- ▲ La falta de presencia internacional hace que Lucernex sea problemático para corporaciones multinacionales, por lo menos a corto plazo. Dicho esto, hay que señalar que ha desarrollado planes agresivos para expandirse en Norteamérica (Canadá y México) durante el 2012, 2013, y en Europa y Latinoamérica en 2014.

- ▲ Al ser una compañía pequeña con un gran crecimiento, el principal reto de Lucernex es mantener su reputación actual basada en tener un personal experimentado y de alta calidad y en proveer un mantenimiento sólido durante la implementación y las operaciones.
- ▲ Lucernex no ofrece implementaciones físicas (on-premises).



Manhattan Software

Los ingresos de Manhattan software rondaban en el año 2013, los 50 y 60 millones de US\$ divididos equitativamente entre Norteamérica y Europa, con un 10% proveniente de Asia/Pacífico.

En agosto de 2014, la empresa americana Trimble adquiere a la británica Manhattan Software. La combinación del software de Manhattan con la amplia cartera de tecnología de Trimble aceleró así la capacidad de Trimble para ofrecer soluciones completas de ciclo de vida, permitiendo a propietarios y administradores de instalaciones acceder a datos durante la planificación, diseño y construcción además de en las fases de renovación, proporcionando así una visión más profunda y toma de mejores decisiones de operación y un mejor rendimiento de los activos.

Su sistema de implementación se divide equitativamente entre sistemas implementados de forma física y modelos SaaS, aunque la tendencia actual se está alejando claramente de las implementaciones en las instalaciones de los clientes.

Sedes y localización

- ▲ Manhattan Software mantiene su sede central en Londres:

Queens House, 55/56 Lincoln's Inn Fields, London WC2A 3LJ
Tlf.: +44 020 7269 8500
Email: info-uk@manhattansoftware.com

Clientes y alcance geográfico

- ▲ Sus aproximadamente 350 clientes se dividen de forma equilibrada entre empresas grandes (con más de 5.000 millones de US\$ de ingresos) y medianas (con entre 1.000 y 5.000 millones de US\$ de ingresos). También tiene un 10% de clientes que tienen menos de 1.000 US\$ de ingresos y suponen un mercado en el que Manhattan tiene un interés cada vez mayor.

Fortalezas

- ▲ El paquete de productos de Manhattan cubre el espectro completo de funcionalidades de un IWMS. Es especialmente fuerte en gestión de Real Estate, facilities, espacio y mantenimiento e incluye una navegación fácil en uso, integración, acceso móvil, seguridad e informes.
- ▲ Manhattan tiene una presencia equilibrada en Norteamérica y Europa, con traducciones a varias lenguas, lo que puede ser útil para corporaciones multinacionales que buscan un proveedor de IWMS.

- ▲ Manhattan tiene una función de análisis financiero sólida y centralizada que se integra en todo el paquete de IWMS y que incluye “sublibros” de Real Estate (cuentas a pagar y cuentas a cobrar), libros generales, modelado predictivo y análisis de patrones.

Debilidades

- ▲ Aunque por parte de sus clientes Manhattan recibe generalmente unas buenas evaluaciones respecto a la calidad y a la experiencia de su servicio de mantenimiento, tanto durante la implementación como durante las operaciones, los clientes también muestran su preocupación por la insuficiente disponibilidad y la frecuente rotación del personal de mantenimiento.
- ▲ Las organizaciones con presencia en Asia/Pacífico deben saber que Manhattan sólo recibe de esta región el 10% de sus ingresos. Aun así, hay que señalar que Manhattan afirma que esta región es la de mayor crecimiento de su compañía.
- ▲ El feedback de los clientes indica que la documentación de Manhattan necesita mejorar, ya que habitualmente no es suficientemente clara o detallada. Sin embargo, los clientes afirman que esto puede deberse sobre todo a la flexibilidad y configurabilidad del sistema.

Formación e Investigación
en Facility Management

Oracle

En septiembre de 2012 Oracle adquirió la mayoría de los activos de Skire (Unifier), un proveedor de software de IWMS que se enfocaba principalmente al área de ingeniería y construcción. Skire era único entre los proveedores de IWMS porque se había expandido al área de Real Estate y FM dentro de IWMS desde una base sólida de gestión de proyectos de construcción y de portfolio inmobiliario (PPM). El objetivo principal de Oracle al comprar Skire fue conseguir una sinergia significativa con las capacidades en PPM del Oracle Primavera Global Business Unit, con lo que este último podía expandirse. Oracle afirma que también quiere aprovechar las capacidades de Unifier en el sector inmobiliario y FM para expandir su marca Primavera en el mercado de IWMS como sistema de gestión del ciclo de vida completo de los inmuebles.

Aunque aún no se conocen los ingresos que le genera a Oracle el sistema Unifier, los ingresos de Skire en 2011 fueron de unos 35 millones de US\$. Entre las razones por las que Oracle compró Skire está el extenso uso de implementación como SaaS, que se ha convertido rápidamente en la modalidad preferida en la mayoría de las implementaciones, suponiendo actualmente el 80% para Unifier. De hecho, Oracle considera que una de las diferencias clave de Unifier es su rápido servicio de implementación, que es la base para conseguir una implementación eficiente.

En marzo de 2015 Oracle ha lanzado un nuevo paquete orientado al sector de la ingeniería llamado Contract Manager Cloud Accelerator, que facilita el reporting en todo tipo de proyectos.

Sedes y localización

- ▲ Su sede en España está localizada en Madrid:

C/ José Echegaray 6B. Las Rozas, 28230 Madrid
Tlf.: +34 902 302 302
Email: ic-spain_ww@oracle.com

Clientes y alcance geográfico

- ▲ Los clientes de Unifier están concentrados en el continente americano (70%), con únicamente un 15% situado en EMEA y otro 15% en Asia/Pacífico.
- ▲ Se estima que la mitad de los clientes de Unifier se compone de organizaciones medianas (con unos ingresos de entre 1 y 5 millones de US\$), estando el resto divididos entre grandes organizaciones (ingresos de más de 5.000 millones de US\$) y empresas pequeñas (menos de 1 millón de US\$ de ingresos) con un 30% y un 30% respectivamente.

Fortalezas

- ▲ Oracle trae consigo unos grandes y obvios beneficios en cuanto a escala y recursos al paquete de productos Unifier. Esta adquisición promete dar solidez a las posiciones dominantes de estos dos fuertes proveedores, Primavera y Unifier, en el área de PPM.
- ▲ Unifier tiene unas fuertes capacidades de gestión financiera, como presupuestos, estimaciones, licitaciones, cash flow, valor ganado (earned value) y cambio de divisas.
- ▲ Unifier, establecido a través de una arquitectura realmente basada en la nube o SaaS, se desarrolló totalmente in-house, lo que asegura un nivel más alto de integración natural, configurabilidad y facilidad de uso que otros paquetes que se han formado a través de adquisiciones.

Debilidades

- ▲ Aunque Oracle ha manifestado su intención de potenciar las funcionalidades de Unifier que no están directamente relacionadas con PPM (por ejemplo, Real Estate y FM), parece preocupante, como han manifestado algunos clientes, que los módulos que no son PPM no sigan el ritmo de la fortaleza matriz de Unifier, que es también la principal sinergia con Primavera.
- ▲ Los clientes de Unifier están localizados sobre todo en Norteamérica, con un 70%, frente al 30% que está localizado en el resto de regiones del mundo. Dicho esto, dada la extensa presencia global de Oracle, se abre una gran oportunidad de mercado para la compañía en los próximos años.

Formación e Investigación
en Facility Management

Planon Software

Planon fue fundada en 1984, y es uno de los proveedores de IWMS más grandes, con más de 400 empleados. La mayor parte de sus 70 millones de US\$ de ingresos proviene de Europa (alrededor de un 60%). El paquete de productos IWMS de Planon incluye FM y gestión de espacios, gestión de operaciones y mantenimiento, project management y gestión del portfolio inmobiliario. El Accelerator de Planon es un acercamiento innovador para acelerar el periodo de tiempo que es necesario para que aporte valor a la empresa, gracias a soluciones “out-of-the-box” y procesos pre-configurados que se dirigen al usuario final sin tener que utilizar más recursos de integración o implementación.

En julio de 2014 Planon integró la tecnología de sensores en su IWMS, lo que hace posible el seguimiento en tiempo real y el análisis de la utilización de la capacidad de los espacios de trabajo flexible y salas de reuniones.

En mayo de 2015 Planon ha alcanzado una nueva plataforma de IWMS que unifica a todos los actores de la gestión de espacios, desde usuarios, gestores de Real Estate e ingenieros hasta proveedores de servicios.

Sedes y localización

- ▲ Tiene su sede central en los Países Bajos:

Wijchenseweg 8 6537 TL Nijmegen
Tlf.: +31 246 413 135

Clientes y alcance geográfico

- ▲ Los más de 1.900 clientes de Planon son en su mayoría (alrededor de dos tercios) empresas con más de 1.000 millones de US\$ de ingresos.

Fortalezas

- ▲ Los módulos estándar de Planon se han desarrollado internamente, por lo que han generado una solución más integrada que es menos compleja y más fácil de configurar, mejorar, aprender y usar.
- ▲ El paquete de productos de IWMS de Planon fue desarrollado desde el principio con una orientación claramente internacional y tiene unas buenas opciones de idiomas, divisas, fechas, horas y demás variables locales.
- ▲ Planon indica que el periodo de tiempo que es necesario para que aporte valor a la empresa es relativamente rápido, una media de tres a seis meses, dependiendo de la complejidad. Esta afirmación queda apoyada por su alto porcentaje de acuerdos de implementación con precio fijo (85%) y el hecho de

que el coste de implementar la solución es menor que el coste de la licencia y el mantenimiento.

Debilidades

- ▲ Alrededor del 60% de los sistemas se han implementado de forma física (on-premises). Aunque esto va en contra de la tendencia hacia sistemas IWMS como SaaS, especialmente en el reino Unido y en EE.UU., Planon tiene una oferta sólida de SaaS y está experimentando un crecimiento mayor en este sistema que en el anterior.
- ▲ El feedback de los clientes indica que la funcionalidad de informes de Planon podría mejorar, por ejemplo, con mejores informes estándar y con procesos más simples para crear informes que no son estándar.



Formación e Investigación
en Facility Management

SAP

La oferta de SAP en IWMS se centra en su ERP (Enterprise Resource Planning o Planificación de Recursos de la Empresa) Central Component, que incluye SAP ERP Financials, un prerrequisito para cualquier otra aplicación de SAP ECC, como gestión de inversiones, sistema de proyectos, gestión de materiales, mantenimiento de planta, socio de negocio, SAP Real Estate Management y SAP gestión de riesgo y tesorería.

La oferta completa de SAP para IWMS incluye 12 aplicaciones adicionales como SAP Portfolio and Project Management, SAP NetWeaver Business Warehouse, SAP BusinessObjects Dashboards, SAP Crystal Reports, SAP Invoice Management, SAP Plant Maintenance, SAP for Engineering and Construction, etc. Cada una de estas aplicaciones puede desarrollarse por separado.

SAP apuesta claramente por el modelo cloud. Quiere que este modelo represente el 16% de su negocio en 2017 y le ha llevado en 2015 a despedir 2.200 empleados ligados al modelo on-premise y contratar un número similar de trabajadores relacionados al modelo cloud.

Sedes y localización

- ▲ Su sede en España está localizada en Madrid:

C/ Torrelaguna, 77 - Bloque SAP, 28043 Madrid
Tif.: +34 914 567 200

Clientes y alcance geográfico

- ▲ La mayoría de clientes de SAP que utiliza la funcionalidad de IWMS se compone de grandes organizaciones localizadas en Europa.

Fortalezas

- ▲ Los fuertes recursos de SAP (21.000 millones de US\$ de beneficios) y una presencia global en el mercado convierten a SAP en un fuerte competidor en el mercado de IWMS.
- ▲ Los usuarios existentes de SAP ERP deberían evaluar el implementar una de las ofertas de IWMS de SAP, como, por ejemplo, su aplicación de Real Estate Management, para aprovechar la inversión en tiempo y material que ya han realizado en SAP.
- ▲ El feedback de los clientes indica que en algunas grandes cuentas, en las que SAP considera estratégico desplegar IWMS, el vendedor puede ser muy agresivo en los precios iniciales.

Debilidades

- ▲ Las implementaciones de sistemas IWMS de SAP, como, por ejemplo, su aplicación de Real Estate Management, están fuertemente concentradas en organizaciones de más de 5.000 millones de US\$ de beneficio y localizadas principalmente en Europa.
- ▲ Algunos clientes indican que puede necesitarse una excesiva personalización para obtener los resultados deseados de las funcionalidades de IWMS. Dicho esto, SAP indica que todos los procesos esenciales de negocio pueden realizarse sin modificar su código estándar, como, por ejemplo, las tablas de configuración ampliadas y las salidas de usuario permiten que la codificación específica del cliente sea ejecutada cuando sea necesario.
- ▲ Las organizaciones que no usan SAP como sistema ERP rara vez implementarán SAP exclusivamente por sus soluciones de IWMS, como, por ejemplo, su aplicación de Real Estate Management.

Formación e Investigación
en Facility Management

Fama Systems

Compañía fundada en 1997, FAMA Systems S.A, es una filial de Facility Management Solution y cuenta con aproximadamente unos 30 empleados. Si comparamos su facturación anual con el resto de compañías podríamos decir que se trata de un proveedor más bien pequeño ya que en 2013 no sobrepasó los 2 M€ (1.890.000 €) pero se trata de uno de los principales proveedores de este tipo de herramientas que se puede encontrar en el mercado español. La compañía opera en 9 países, principalmente en España, Italia, Perú y Colombia, correspondiendo un 85% de sus clientes al mercado español, un 5% a EMEA y un 10% LATAM. Su mercado está centrado en las grandes empresas, mayoritariamente del sector público (40%), industrial (20%) y banca (20%), operando también con empresas del sector turístico y del ocio. El modo de instalación de la herramienta entre sus clientes se distribuye equitativamente poseyéndola un 50% en modo SaaS alojado en la nube y otro 50% en equipos propios de cada compañía.

Sede y localización

- ▲ Su sede principal se sitúa en Barcelona:

Edificio TRADE Norte, Gran Vía Carlos III, nº 98 planta 3, 08028 Barcelona
Tlf.: +34 932 253 998
Email: info@fama-systems.com

Clientes y alcance geográfico

- ▲ Prácticamente la totalidad de su cartera de clientes se localiza en España y la mayoría no hacen un uso completo de la herramienta a nivel internacional.

Fortalezas

- ▲ Su desarrollo original en castellano, su flexibilidad al componerse de 30 módulos independientes, la posibilidad de instalación en formato SaaS, así como la integrabilidad con la mayoría de herramientas de gestión más habituales, son sus más importantes bazas, pudiéndose equiparar dentro de sus limitaciones, al resto de compañías internacionales.
- ▲ Se trata de una herramienta muy asentada en el mercado nacional, y en este mercado es, a día de hoy, una de las herramientas más reconocidas de desarrollo español.

Debilidades

- ▲ El tamaño de la compañía contando con escasamente 30 empleados de los que únicamente un 10% de estos se dedica a dar soporte técnico a sus clientes puede considerarse su principal debilidad.

- ▲ Su gran dependencia del mercado español, ya que alrededor del 85% de sus clientes están ubicados en España, junto a poseer únicamente sedes en España, limita su servicio técnico y de atención al cliente, y por lo tanto no considerándose preparada para su uso e implantación a nivel internacional.



ServiceOne

ServiceOne es un herramienta desarrollada por el grupo SII Concatel Vanture Team, perteneciente al grupo multinacional SII y especializada en servicios de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para la gestión empresarial y que cuenta con más de 35 años de experiencia en este sector. Su sede en España se encuentra en Barcelona y opera desde el año 1998, contando con aproximadamente 220 empleados distribuidos en las diferentes empresas del grupo y con una facturación de casi 15M€ en el año 2012. El grupo cuenta con una red de centros técnicos en 13 países, pero SII CVTeam opera principalmente en España, Argentina y Rumania, distribuyendo también sus productos en países como Alemania, Bélgica, Chile, Francia, Polonia o Marruecos, situándose su núcleo de negocio en Europa. Posee clientes en la mayoría de los sectores, situándose principalmente dentro del sector de la industria y de la banca. La herramienta está compuesta por 25 módulos base y 24 adicionales, funcionando en un entorno 100% web.

Sedes y localización

- ▲ El grupo SII CVTeam tiene su sede central en Paris.
- ▲ Su sede principal en España está localizada en Barcelona:

Ciutat de la Justicia, Avda. Carrilet, 3 – Edificio D, Planta10
L'Hospitalet de Llobregat, 08902 Barcelona
Tlf.: +34 935 679 710
Email: marketing@concatel.com

Clientes y alcance geográfico

- ▲ El grupo SII CVTeam, tiene numerosos clientes en España que poseen sus productos, pero no en concreto la herramienta ServiceOne, siendo muy escasos los clientes que la utilizan.

Fortalezas

- ▲ Forma parte de un gran grupo con amplia experiencia en el desarrollo de diferentes aplicaciones orientadas a la gestión empresarial, tanto estándar como personalizadas a medida del cliente.
- ▲ Se trata de una herramienta totalmente escalable e interactúa con cualquier tipo de software propio o estándar.

Debilidades

- ▲ Tiene presencia internacional en los cuatro continentes, pero solo un 30% corresponde a países fuera de Europa, siendo escasa su presencia en LATAM.

- ▲ La herramienta ServiceOne, se encuentra implantada principalmente en pequeñas y medianas empresas, contando con escasa presencia en grandes empresas multinacionales.
- ▲ Se trata de una herramienta que todavía continúa en proceso de desarrollo, no considerándose desarrollada en su totalidad.



Conclusiones

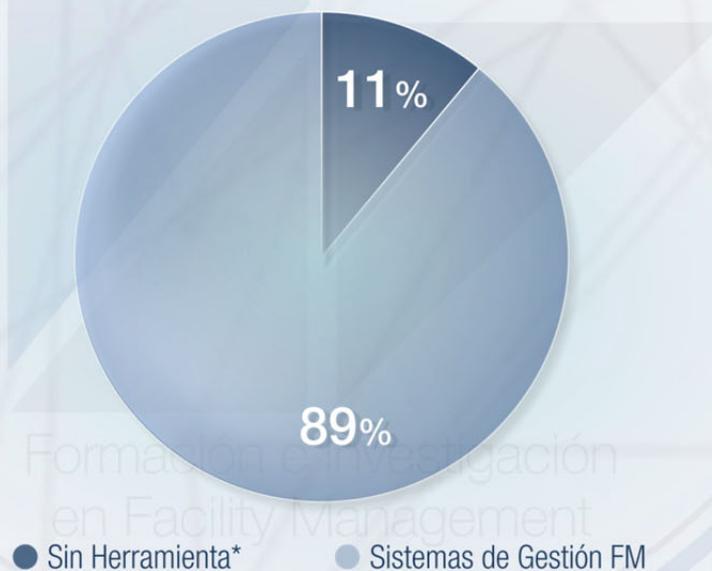
Las principales conclusiones extraídas en cuanto al uso e implantación de las herramientas de gestión FM del estudio realizado son las siguientes:

Grado de implantación de herramientas FM

El mercado español conoce la existencia, la importancia y la utilidad de las herramientas específicas de gestión FM para asistir en la gestión de los inmuebles y servicios asociados.

El 89% de las empresas analizadas tiene algún tipo de sistema de gestión FM específico implantado para alguna de sus áreas. Sólo el 11% de las empresas analizadas operan sin ningún tipo de herramienta de gestión FM o utiliza otras herramientas no específicas.

Figura 2. Grado de implantación de herramientas de gestión FM

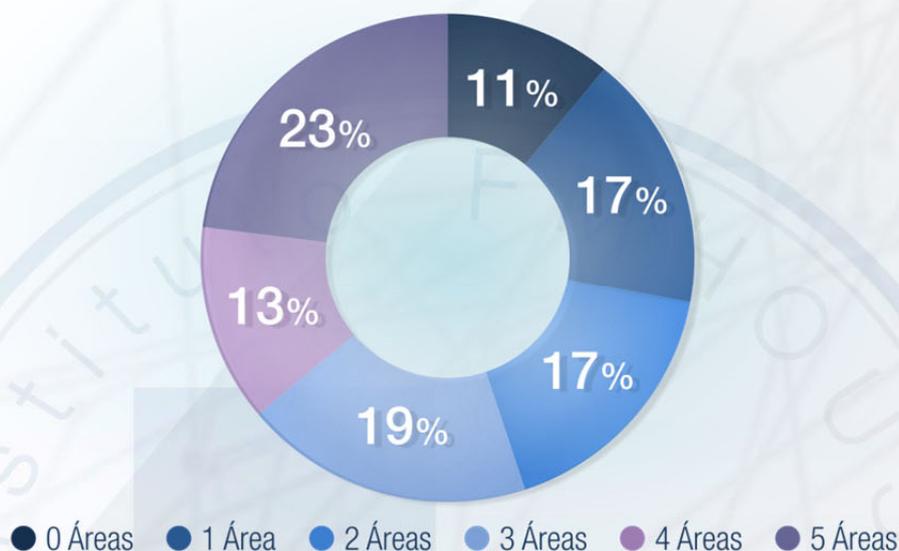


(*) O herramientas no específicas de gestión FM

Fuente: Instituto FMHOUSE

Si analizamos el grado de implantación en función del número de áreas con herramientas implantadas observamos que el 23% de las empresas analizadas cuenta con una herramienta IWMS para cada una de las áreas (ya sea la misma para todas ellas o diferente para cada área), el siguiente porcentaje mayoritario ha resultado ser las empresas con herramientas implantadas en 3 áreas. El porcentaje minoritario (11%) ha resultado ser las empresas con ninguna herramienta específica instalada para ninguna de las áreas funcionales.

Figura 3. Grado de implantación en función de número de áreas con herramientas de gestión FM implantadas



Fuente: Instituto FMHOUSE

Actualmente, varias empresas analizadas se encuentran embarcadas en el análisis y estudio de opciones para integrar herramientas de manera global en sus modelos de gestión a través de un sistema IWMS.

Las empresas que no utilizan sistemas IWMS afirman que ganarían en control pero debido a sus elevados costes y/o al portfolio gestionado se desestima o no contempla la implantación de un sistema de estas características.

Grado de implantación por sectores

Si analizamos el grado de implantación por sectores extraemos que la Banca ha resultado ser el sector con mayor grado de implantación de Herramientas de gestión FM con un promedio de 3,8 áreas funcionales con herramientas implantadas, seguido del sector de Telecomunicaciones con un promedio de 3,6 áreas.

Los sectores con menor grado de implantación han resultado ser Transporte y Comercio con un promedio de 1,6 y 1,7 áreas respectivamente.

Figura 4. Promedio de áreas con herramientas de gestión FM implantadas por sectores



Fuente: Instituto FMHOUSE

Grado de implantación por áreas

El área funcional con mayor grado de implantación (82% de las empresas analizadas) ha resultado ser la de Mantenimiento. En muchos casos, lo que sucede es que las empresas adoptan la herramienta usada por el proveedor del servicio. El inconveniente que se encuentra en esta situación es que cada cambio de proveedor supone la adaptación en todos los aspectos al nuevo sistema, además, en ocasiones, existen problemas de integración de la herramienta del proveedor con el resto de herramientas existentes en la organización.

El área con menor grado de implantación ha resultado ser la de Sostenibilidad (solo en el 35% de las empresas analizadas). En las empresas en las que sí existe implantada una herramienta específica para esta área, encontramos que suele ser una herramienta distinta al resto de áreas, y en muchos casos existe falta de integración con el resto de áreas. Los motivos son diversos, pero en la mayoría de los casos atiende a que estos aspectos suelen ser gestionados por otro departamento, incluso en ocasiones por una empresa externa.

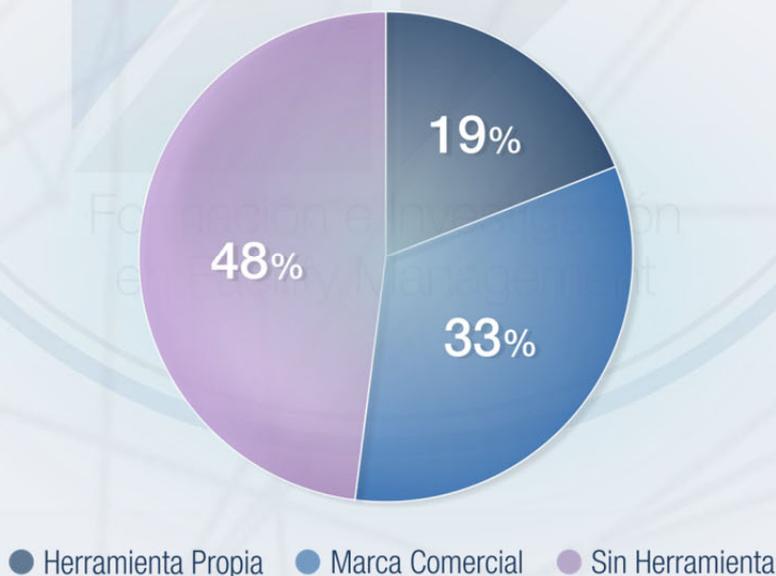
Figura 5. Grado de implantación de cada área con herramientas de gestión FM implantadas



Fuente: Instituto FMHOUSE

El área de property tiene un grado de implantación del 52% de las empresas analizadas, entre éstas destacan los Software de Mercado (33%) frente a las que utilizan una herramienta propia (19%).

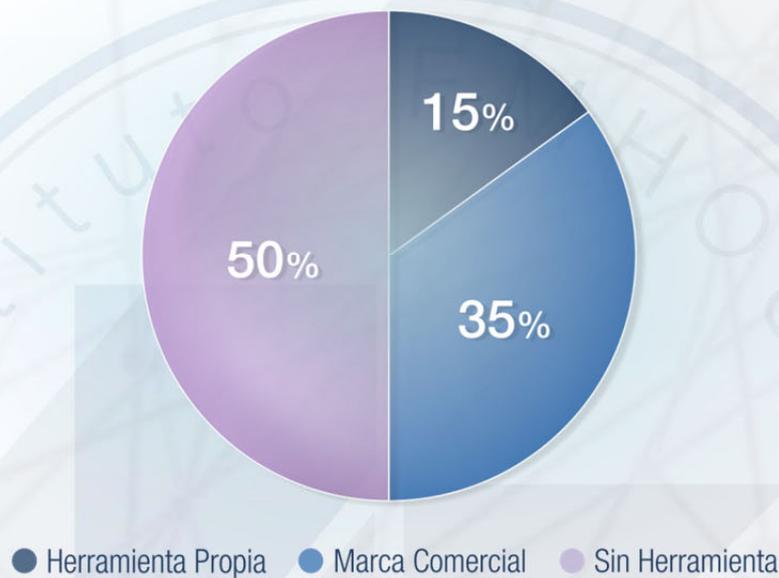
Figura 6. Grado de implantación del área property



Fuente: Instituto FMHOUSE

El porcentaje de empresas que cuentan con una herramienta de gestión para espacios es similar al porcentaje que no utilizan una herramienta específica. Entre las que sí utilizan, destaca el uso de los Software de Mercado (35%) frente a las que utilizan herramientas de desarrollo interno (15%).

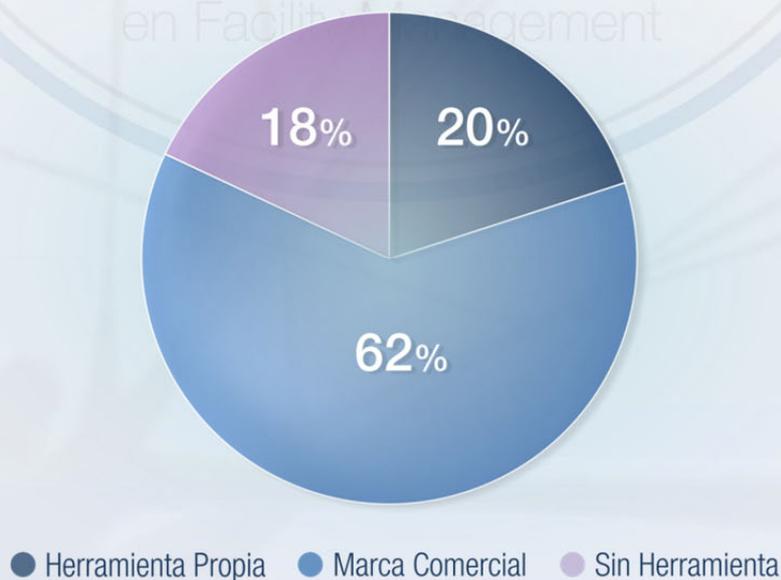
Figura 7. Grado de implantación del área espacios



Fuente: Instituto FMHOUSE

El número de empresas que cuentan con una herramienta de gestión específicas para mantenimiento es mayoritario (82% de las empresas analizadas) frente a las que no utilizan una herramienta específica (18%). Entre las que sí utilizan una herramienta, destaca el uso de los software de mercado (62%) frente a las que utilizan herramientas de desarrollo interno (20%).

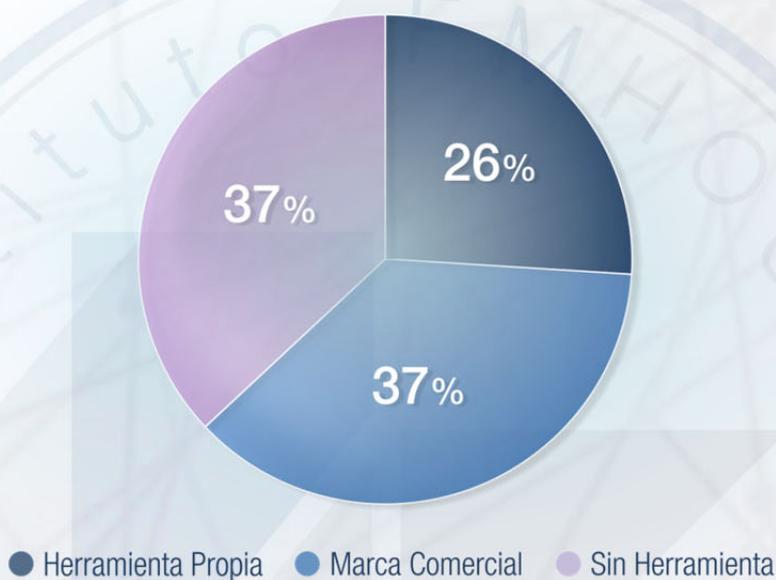
Figura 8. Grado de implantación del área mantenimiento



Fuente: Instituto FMHOUSE

El número de empresas que cuentan con una herramienta de gestión específica para servicios es mayoritario (63% de las empresas analizadas) frente a las que no utilizan una herramienta de estas características. Entre las que sí utilizan, destaca ligeramente el uso de herramientas de Mercado (el 37%) frente a las que utilizan herramientas de desarrollo interno (26%).

Figura 9. Grado de implantación del área servicios

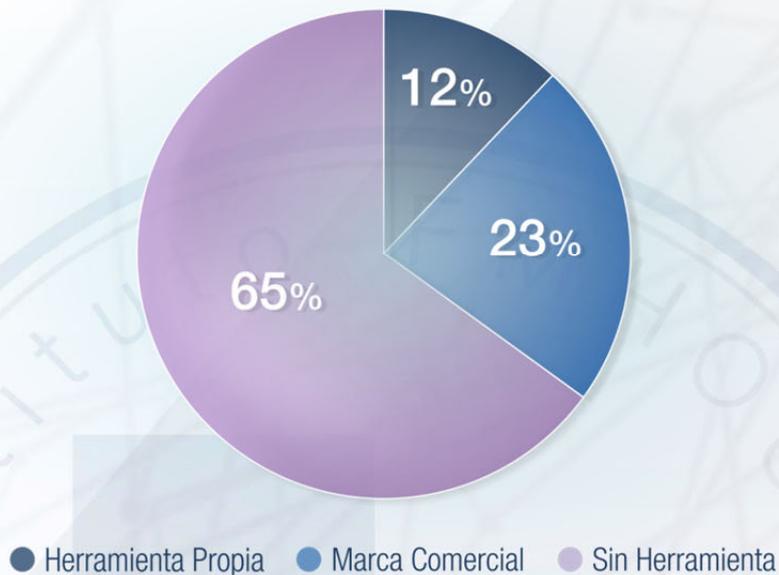


Fuente: Instituto FMHOUSE

Solo el 35% de las empresas analizadas cuentan con una herramienta específica de gestión para el área de sostenibilidad. Entre las que sí la utilizan, destacan las herramientas de marca comercial (el 23%) frente a las que utilizan algún tipo de herramienta desarrollo interno (12%).

Dentro de los software de mercado destacan las herramientas desarrolladas específicamente para dicha área; sin embargo, no existen muchas empresas que coincidan a la hora de seleccionar la misma herramienta.

Figura 10. Grado de implantación del área sostenibilidad

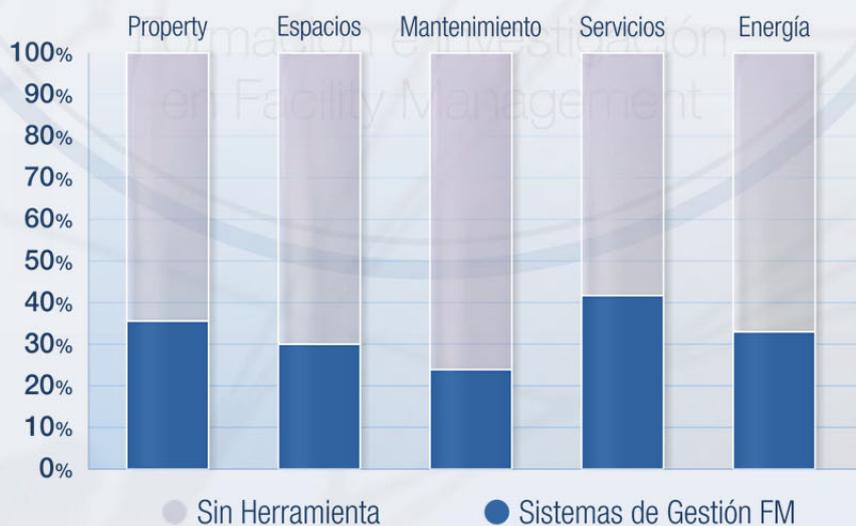


Fuente: Instituto FMHOUSE

Grado de implantación de Software de mercado frente a Software no industrializado

En las empresas analizadas encontramos un porcentaje considerable utiliza herramientas de desarrollo interno. Destaca el área de servicios seguido del área de property, el menor porcentaje lo encontramos en el área de mantenimiento.

Figura 11. Grado de implantación de software de mercado vs. software de desarrollo propio



Fuente: Instituto FMHOUSE

Las razones para elegir este tipo de soluciones son diversas, pero destaca la máxima adaptación a sus necesidades concretas, dichas empresas afirman que las soluciones de mercado que conocen no son capaces de dar un valor tan ajustado a las particularidades de su negocio.

Grado de implantación por marca comercial

El abanico de empresas que ofrecen sistemas de gestión es amplio, no existe un porcentaje mayoritario de empresas que coincidan a la hora de seleccionar la misma herramienta. Existe una marca comercial que destaca ligeramente sobre el resto pero, con la intención de no condicionar en la elección a otras empresas, en este informe no se dan nombres de marcas comerciales ni se indican los porcentajes de utilización de cada una de ellas.

Heterogeneidad e Integración

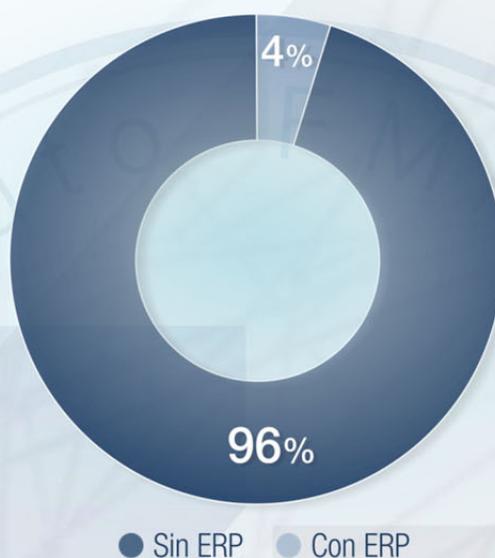
En la mayoría de los casos analizados nos encontramos con diferentes herramientas para las distintas áreas funcionales. Las razones son diversas pero en muchos casos, entre los que destacan las áreas de property y sostenibilidad, las diferentes herramientas para las distintas áreas varían en función del departamento o persona responsable del área; cada actor responsable selecciona y decide la herramienta de acuerdo a sus competencias, sin contemplar en esta decisión una visión global de todos los campos de estudio que abarcan este tipo de herramientas (y que se encuentran todas ellas bajo el paraguas del Facility Management).

En ocasiones, esta heterogeneidad de sistemas genera una falta de integración entre las diferentes herramientas dificultando así una gestión global y eficiente.

Grado de implantación de herramientas ERP en FM

Entre las empresas analizadas existe un gran porcentaje de implantación de herramientas ERP, el 96% de las empresas analizadas lo utiliza, frente a un 4% que no utiliza un sistema de estas características.

Figura 12. Grado de implantación de ERP



Fuente: Instituto FMHOUSE

La mayoría de las empresas analizadas que tienen un ERP implantado intentan usarlo para cubrir alguna de las necesidades de FM con algún área extra, iniciándose generalmente por la parte de portafolio o inversión.

Formación e Investigación
en Facility Management

Recomendaciones

Las “lecciones aprendidas” de aquellas empresas que ya se han embarcado en un proceso de implantación de sistemas IWMS, extraídas a través del estudio han sido las siguientes:

Coste

Solo un 3% de las empresas analizadas declara que la implantación de la herramienta le ha costado lo que esperaba. Existen casos de implementaciones mal planeadas que han costado más de cinco veces los costes de licencia y mantenimiento y han causado estragos en los presupuestos de los proyectos, así como en el modelo de negocio subyacente y en el ROI.

La estimación de costes medios de implantación de un proyecto de IWMS es de un 15-20% en el software, un 30% en las aplicaciones desarrolladas, un 15% en la implantación y un 25-40% en la carga de datos (gráficos y alfanuméricos).

Recursos

El 72% de las empresas analizadas ha invertido horas propias que no estaban previstas en el cálculo inicial. Además, algunas de las empresas analizadas ha optado por desinstalar la herramienta debido a que los costes de mantenimiento y de recursos para mantenerla actualizada eran superiores al retorno obtenido.

Plazo

El 86% de las empresas analizadas afirma que la implantación ha sido más larga de lo esperado. Se considera un periodo estándar de implantación completo de 12 a 18 meses. Para ello, es necesario un adecuado plan de implementación.

Integración

Un 68% afirma que no existe la integración necesaria con otras herramientas existentes en la organización. Además muchas de las funcionalidades esperadas a realizar por la nueva herramienta no son posibles debido a esa incompatibilidad entre los distintos sistemas.

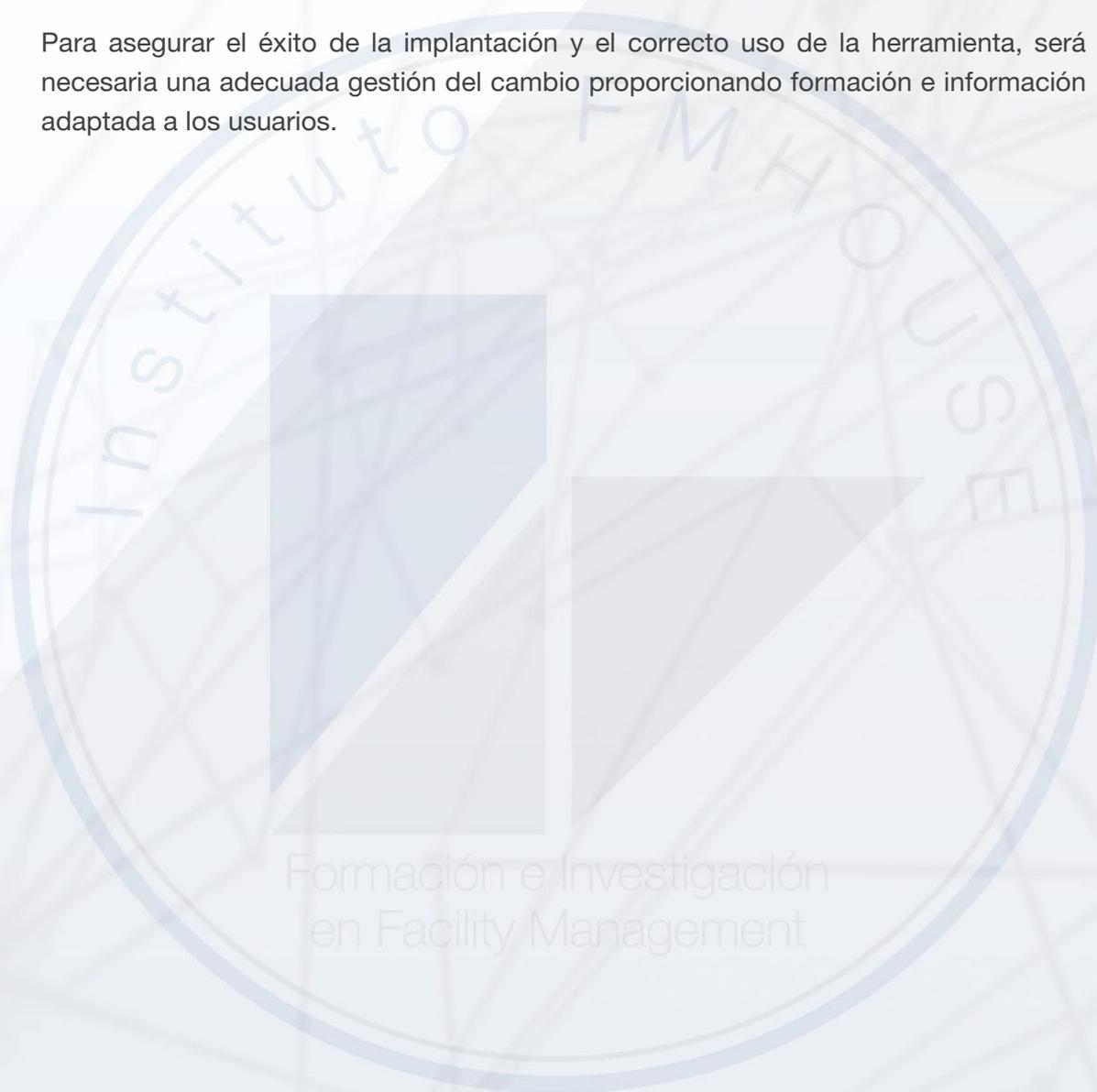
Cambio de procesos

Un prerrequisito para el éxito y una buena práctica para implementar un IWMS ha resultado hacer que el nuevo IWMS sea el proceso predeterminado. Con las sólidas capacidades de la mayoría de los IWMS, este planteamiento suele traer beneficios a largo plazo, un sistema sólido pero estandarizado, fácilmente actualizable que se puede configurar para adaptarse a los requerimientos específicos del negocio.

Gestión del cambio

Uno de los riesgos al implementar un sistema de estas características es la resistencia al cambio por parte de los usuarios. La facilidad de uso facilitará la aceptación de la nueva herramienta, el sistema y para ello debe ser lo suficientemente intuitiva para que cualquiera lo use.

Para asegurar el éxito de la implantación y el correcto uso de la herramienta, será necesaria una adecuada gestión del cambio proporcionando formación e información adaptada a los usuarios.



Índice de figuras

▪ Figura 1. Tipos de herramientas de IWMS	4
▪ Figura 2. Grado de implantación de herramientas de gestión FM	34
▪ Figura 3. Grado de implantación en función de número de áreas con herramientas de gestión FM implantadas	35
▪ Figura 4. Promedio de áreas con herramientas de gestión FM implantadas por sectores	36
▪ Figura 5. Grado de implantación de cada área con herramientas de gestión FM implantadas	37
▪ Figura 6. Grado de implantación del área property.....	37
▪ Figura 7. Grado de implantación del área espacios.....	38
▪ Figura 8. Grado de implantación del área mantenimiento	38
▪ Figura 9. Grado de implantación del área servicios	39
▪ Figura 10. Grado de implantación del área sostenibilidad	40
▪ Figura 11. Grado de implantación de software de mercado vs. software de desarrollo propio	40
▪ Figura 12. Grado de implantación de ERP	42

Formación e Investigación
en Facility Management

Referencias

- www.accruent.com
- www.archibus.com
- www.bigcenter.com
- www.fmsystems.com
- www.fama-systems.com
- www.gartner.com
- www.go.sap.com
- www.ibm.com
- www.indus-systems.com
- www.lucernex.com
- www.manhattansoftware.com
- www.oracle.com
- www.serviceone.es
- www.planonsoftware.com

Formación e Investigación
en Facility Management

Epílogo

El Instituto FMHOUSE aúna las actividades de formación e investigación de FMHOUSE, empresa de ámbito internacional especializada en consultoría estratégica en Facility Management.

El Instituto FMHOUSE cuenta dentro de su departamento de investigación con un equipo especializado en constante proceso de innovación y desarrollo en el ámbito del Facility Management. Para ello, Instituto FMHOUSE colabora activamente con escuelas, universidades y otros institutos de investigación a nivel internacional, así como en los programas de formación de asociaciones profesionales y organizaciones en aquellos lugares donde FMHOUSE tiene presencia.

En Instituto FMHOUSE lideramos y promocionamos proyectos, estudios de mercado, benchmarking, normas y cualquier documento que facilite la visibilidad, la integración y la implantación de las actividades del Facility Management.

Este informe forma parte de las actividades del Instituto FMHOUSE, donde de forma periódica se realizan estudios que analizan diferentes aspectos de la disciplina, siempre atendiendo a las necesidades del sector y a las últimas tendencias.

Otros documentos publicados hasta la fecha

- Guía práctica para Facility Managers – Benchmark en Facility Management (I)
- Guía práctica para Facility Managers – Daytime cleaning
- Guía práctica para Facility Managers – La tecnología LED
- Guía práctica para Facility Managers – Tecnología wearable aplicada al Facility Management
- Tendencias en FM: Productividad
- Tendencias en FM: Sostenibilidad
- Tendencias en FM: Tecnología

FMHOUSE es una empresa independiente, especializada en consultoría estratégica y formación de Facility Management, con prestigio y reconocimiento nacional e internacional. **FMHOUSE** apuesta e invierte para hacer que esta disciplina ocupe el lugar que se merece en el mercado y en las organizaciones, proporcionando para ello las mejores soluciones y ayudando al desarrollo de los mejores profesionales.

ARGENTINA - BRASIL - CHILE - COLOMBIA - ESPAÑA



MEXICO - PANAMÁ - PERÚ - PORTUGAL - TURQUÍA

Este informe forma parte del catálogo de publicaciones del **INSTITUTO FMHOUSE** como parte de su labor de difusión y promoción del Facility Management. Para acceder a más contenidos, vídeos, biblioteca, etc. visite www.fm-house.com

Formación e Investigación
en Facility Management

©FMHOUSE