

# AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP España • Monográfico nº 9. Marzo 2013

## Migraciones en SAP

Las claves para afrontar con éxito  
una migración a nuevas versiones



Enagás apuesta  
por la excelencia  
en el área de RSC  
y sostenibilidad



Entrevistamos a Sara  
Antuñano, nueva  
coordinadora del Grupo  
de Trabajo Financiero  
Sector Privado



El director de  
marketing de Fidelity,  
la primera pyme  
asociada a AUSAPE,  
nos concede una  
entrevista

# Tecnocom

## Proyectando juntos el futuro

Tecnocom, es una multinacional española con presencia en ocho países y posicionada entre las cinco primeras empresas TIC en el mercado español. Es Partner de SAP desde hace 15 años, durante los cuales ha diseñado e implantado proyectos en más de 100 clientes Cuenta con Consultores altamente cualificados en gestión, consultoría y desarrollo de soluciones SAP.

### DESARROLLO DE APLICACIONES DE MOVILIDAD CON SUP:

- Maximiza la productividad del puesto de trabajo.
- Facilita el acceso: cuando, cómo y desde cualquier lugar.
- Flexibilidad: sin interrupciones y con información actualizada.
- Diseño de funcionalidades adicionales.



**Tecnocom**

[www.tecnocom.es](http://www.tecnocom.es)

C/ Josefa Valcárcel, 26  
Edif. Merrimack, III  
28027 - Madrid - España  
Tel.: +34 913 253 300  
+34 901 900 900

Para más información póngase en contacto con nosotros en [info@tecnocom.es](mailto:info@tecnocom.es)



Corazón de María, 6 - 1º  
Oficinas 1 y 2. 28002 Madrid  
Tel: +34 915195094  
Fax: +34 915195285

### Consejo Editorial

Susana Moreno  
Victoria Cuevas  
Marcel Castells  
Carmen Recalde  
David Ruiz  
Pau Abelló  
Rafael Berriochoa

### Revista AUSAPE

**Dirección:**  
Junta Directiva Ausape

**Depósito Legal:**  
M-10955-2007

**Edita**  
AUSAPE

**Impresión**  
Trisorgar

**Colaboradores:**  
Roberto Calvo  
Mercedes Aparicio  
Reyes Alonso  
Natalia Mosquera

**Dirección de Arte**  
Tasman Graphics

**Suscripciones**  
secretaria@ausape.es

**Publicidad**  
gestor@ausape.es

**Redacción**  
comunicación@ausape.es  
www.ausape.es

La Asociación de Usuarios de SAP España y la dirección de la revista AUSAPE no comparten necesariamente las opiniones y datos publicados en la revista, ni tampoco se hacen responsables de los artículos, reportajes, opiniones, datos y colaboraciones que aparecen en la revista y están firmados por sus autores, siendo éstos los responsables. No estando permitida la reproducción, distribución o comunicación pública de la totalidad o parte de los contenidos publicados, en cualquier tipo de soporte o medio técnico sin la autorización de Asociación de Usuarios de SAP España.



**Pau Abelló**  
Tesorero y vocal de Alianzas. Junta Directiva de AUSAPE  
Empresa: Roca Corporación

# A escasos dos meses de Fórum AUSAPE 2013

Estimado Asociado,

Dedicamos este monográfico a un tema crucial para todos nosotros como usuarios de soluciones SAP: las migraciones o *upgrades* en torno a soluciones como SAP R/3, SAP ERP, SAP CRM, SAP Business Warehouse y SAP BusinessObjects. En este ejemplar que está en vuestras manos encontraréis información muy útil sobre cómo afrontar este proceso con una buena planificación y una gestión eficiente del cambio.

En diferentes artículos dentro de la revista veréis que se analizan todos los aspectos a tener en cuenta a la hora de llevar a cabo estas iniciativas con garantía para maximizar la inversión que supone actualizarse a las últimas versiones de software, con nuevas funcionalidades y cómo adaptarlas a los procesos de negocio. Es un tema que nos afecta a todos, por lo que tratamos de ofrecer una visión lo más completa posible de todo lo que implica un proyecto de este tipo: desde los argumentos que justifican una migración, cómo abordarla con garantías, las fases que hay que seguir, hasta metodologías y experiencias prácticas.

No nos hemos olvidado de otros temas como los Enhancement Packages (EhPs), los servicios de soporte que acompañan a estos proyectos o programas como SAP Secure Success, puesto en

marcha por la compañía para asegurar que las implantaciones se realicen con éxito.

Desde la revista, también os hacemos partícipes de que estamos ultimando los detalles para la celebración de nuestro próximo evento anual, Fórum AUSAPE 2013, que tendrá lugar los días 6 y 7 de junio en la localidad barcelonesa de Castelldefels. Faltan escasamente dos meses para que nos volvamos a reunir en esta nueva convocatoria en la que, como siempre, trabajamos para ofrecer un valor estratégico a todos los asistentes y, en consecuencia, a sus organizaciones. Para conseguirlo, este Fórum incorpora importantes novedades con la exposición de numerosas experiencias de clientes, que compartirán las mejores prácticas de implantación de soluciones SAP con nosotros y, además, contaremos con expertos de SAP y con Franck Cohen, SAP EMEA President, que nos ofrecerán información relevante sobre los roadmap de producto en cada una de sus áreas estratégicas de innovación.

En mi nombre y en el de toda la Junta Directiva, os invito a que reservéis desde ya la fecha y a que participéis activamente en esta edición del Fórum, un evento donde nosotros, como clientes de SAP, somos protagonistas. Disfrutad de la revista.

## Nuestros colaboradores habituales



### Helmar Rodríguez

Con una formación que combina el enfoque empresarial con una fuerte base humanista, Helmar es responsable de soluciones SAP-HCM en SAP Iberia. Además imparte seminarios de desarrollo personal, comunicación, liderazgo y oratoria. Ha impartido seminarios y talleres en España, Portugal y Latinoamérica. Le puedes encontrar en nuestra sección 'Virus de la Mente' y también en: [www.virusdelamente.blogspot.com](http://www.virusdelamente.blogspot.com) y [www.linkedin.com/home](http://www.linkedin.com/home)

### Gonzalo M. Flechoso

Licenciado en derecho y auditor CISA por la ISACA, con una larga experiencia en el asesoramiento en Sociedad de la Información. Miembro de MARZO ASESORES, empresa dedicada a la consultoría especializada en protección de datos, marketing online, comercio electrónico y demás materias sobre Tecnologías de la Información, junto con los auditorías de seguridad. Colaborador en múltiples publicaciones, autor de libros y profesor de másters y cursos sobre la Sociedad de la Información. Contacto [www.marzoasesores.com](http://www.marzoasesores.com)







**Noticias**

La Asociación ultima la próxima edición de Fórum AUSAPE 2013	3
Nueva guía y proceso de licenciamiento SAP	4
Academy Cube, lanzada oficialmente en CeBIT 2013	4
Stratesys inaugura un centro de soluciones SAP HANA	5
Cambios en la Junta Directiva de AUSAPE	6
Éxito de las jornadas organizadas sobre la normativa SEPA	7
Seidor sigue creciendo en Latinoamérica	7
Acesur unifica la gestión de las empresas del grupo con la solución de altim y SAP	8
Javier Colado, premio 'Personalidad del Año' de la revista Byte	8
SAP programa una serie de webinars sobre SAP HANA para abril, mayo y junio	9

**Noticias RSC y Sostenibilidad**

Enagás apuesta por mejorar la gestión de la información asociada a RSC	10
--	----

**En profundidad**

Una aproximación concreta a los procesos de migración	12
Actualizaciones más inteligentes: Cambio de versión SAP, de la mano de IBM	16
SAP Secure Success, nueva iniciativa para asegurar el éxito de sus proyectos	18
Oxfera: convirtiendo la gestión del cambio en tecnología SAP en oportunidades	20
Iniciativa MOVE, la propuesta de Atos para migraciones SAP	20
Upgrade a Enhancement Package 6 en Egasa	22
Ordenando la caja de herramientas	26
El valor de la experiencia en el soporte TI	28
Aspectos a tener en cuenta antes de hacer un upgrade de los sistemas SAP	30
Y ¿por qué?	32
La migración de entornos SAP a sistemas abiertos	34
Las actualizaciones, el momento idóneo para migrar de plataforma UNIX a Linux	36
SIGEFI, el Sistema de Gestión y Reporting Fiscal de Indra	40
NorthgateArinso lanza Cloud Transformation Services Practice para cumplir con las necesidades tecnológicas y de RR.HH. de clientes globales	43
BI Performance Optimizer, alto rendimiento para plataformas BI	44

**Caso de Éxito**

Tubos Reunidos renueva su infraestructura TIC con Ibermática para ganar agilidad empresarial	46
--	----

**Rincón GTs**

“Pertener a un grupo de AUSAPE te permite conocer diferentes formas de hacer las cosas y las novedades de SAP”	48
--	----

**El virus de la mente**

El Otro Camino	50
----------------	----

**Rincón Legal**

Buscadores en Internet	52
------------------------	----

**La trastienda**

Fidelity, la primera pyme que se incorpora a AUSAPE para extraer más valor de su sistema SAP	54
--	----

**Firma invitada**

Cuando un 'clic' vale más que mil palabras	56
--	----

La cita tendrá lugar en Castelldefels los días 6 y 7 de junio

## La Asociación ultima la próxima edición de Fórum AUSAPE 2013

AUSAPE (Asociación de Usuarios de SAP España) ultima los detalles de la IX edición de su evento anual, Fórum AUSAPE, que este año se celebrará en el Centro de Convenciones del Gran Hotel Don Jaime de Castelldefels (Barcelona) los días 6 y 7 de junio.

Evento de referencia del sector tecnológico, tiene como objetivo reforzar el marco de colaboración y transferencia de conocimiento entre el ecosistema que forman SAP, sus clientes y sus partners. Como organizadora del evento, AUSAPE espera superar los datos de la anterior edición, cuya cifra de participación se elevó a 401 asistentes de 150 organizaciones. “La clave para hacerlo es el valor que aporta a las empresas, satisfaciendo sus expectativas”, explica Victoria Cuevas, Vicepresidenta y responsable de eventos de la Asociación.

### Novedades de esta edición

Los partners que son socios de AUSAPE en la categoría de Asociados Especiales tendrán un importante papel a la hora de asegurar el éxito de esta convocatoria, que dará especial relevancia a las experiencias de clientes con sus implantaciones SAP. Así, a lo largo de dos días se expondrán 19 casos de éxito, que serán el eje central de 19 sesiones paralelas patrocinadas por los partners y de una ponencia magistral.

Otro de los platos fuertes de esta edición es que expertos internacionales y locales de SAP desglosarán los road maps de las soluciones de la compañía en las áreas que, hoy por hoy, son pilares de su estrategia: aplicaciones, movilidad, SAP HANA y cloud.

La estrategia de la compañía llegará de la mano de Franck Cohen, presidente de SAP EMEA, que junto con Javier Colado, director general de SAP España, clausurarán la sesión plenaria del primer día.



Foto de familia de Fórum AUSAPE 2012

## Te esperamos en Fórum AUSAPE 2013

Desde AUSAPE, te animamos a que te inscribas y participes en la IX edición de nuestro Fórum, evento de referencia para las empresas que trabajan en un entorno SAP. En este evento, en el que accederás a información de valor para tu empresa, tú eres el protagonista.

[www.ausape.es](http://www.ausape.es)

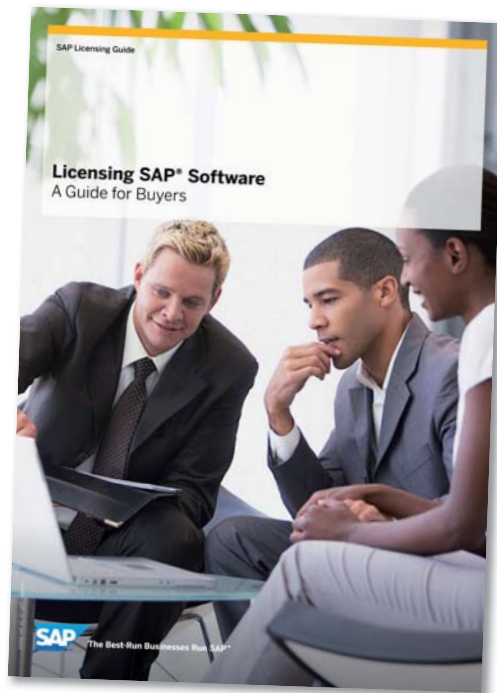
¡Ayúdanos a que éste sea el mejor Fórum AUSAPE de la historia!

## Nueva guía y proceso de licenciamiento SAP

La Delegación Internacional de AU-SAPE informa de que SAP ha preparado y publicado una nueva guía (en inglés) para clientes sobre Licenciamiento de Software SAP, diseñada – según la compañía– para mejorar la transparencia en torno a cómo SAP licencia sus productos.

Dividida en capítulos y subsecciones, la información se estructura en torno a las áreas clave de la empresa (Aplicaciones, Analítica, Cloud, Movilidad y Bases de Datos y Tecnología) está pensada para que los clientes puedan tomar decisiones de inversión acordes con sus requisitos de negocio. Por una parte, incorpora información útil tanto para los que están familiarizados con la política de licenciamiento como para los que todavía no la conocen. A estos últimos se les recomienda que lean el primer capítulo de ‘Visión General’, que resume los elementos clave de su modelo de licenciamiento, como las licencias por paquete y las nominales. Por otra, cubre otras áreas como el mantenimiento y soporte de las soluciones junto con información sobre cómo calcula SAP los costes anuales de mantenimiento.

El resto de capítulos están dedicados al licenciamiento de software SAP, que habla sobre cómo licenciar el software por categoría de producto (capítulo 2); Opciones de licenciamiento, que repasa cómo ha evolucionado en el tiempo el modelo de licencias y cómo puede el cliente cambiar desde un antiguo modelo al más reciente sin problemas (capítulo 3); y finalmente dedica un apartado a licenciamiento de escenarios, donde muestra casos de ejemplo que ilustran los requi-



sitos de licenciamiento de las compañías que despliegan soluciones SAP para cubrir una variedad de necesidades de negocio (capítulo 4).

La parte final del documento incluye varios apéndices con información detallada sobre cómo licenciar varias categorías de software SAP así como una sección que responde a las preguntas más frecuentes, junto con un glosario con breves definiciones de los términos clave.

### Nuevo Proceso

Por otro lado, SAP ha centralizado en la dirección <http://service.sap.com/usergroups> toda la información relativa al nuevo proceso y ciclo de vida de las Licencias SAP en tres secciones: la primera, llamada “Plan”, recoge toda la información previa para planificar la compra de la licencia (por ejemplo, cómo hacer la petición) y temas como la metodología de implantación; la segunda sección, denominada “Build”, indica cómo encontrar la licencia, las instrucciones para su implantación,...; y la tercera, “Manage”, incluye toda la información para gestionarla, incluidos temas como la emisión de mensajes de soporte o cómo se deben realizar las auditorías de estas licencias de SAP, de carácter anual, en las instalaciones del cliente. Finalmente, en el apartado de “Support Services”, el cliente encuentra información sobre los servicios complementarios de soporte que ofrece SAP.

### Nueva Guía (link abierto a todo el mundo)

[www.sap.com/buy-now/index.epx](http://www.sap.com/buy-now/index.epx) => haz clic en “Learn about SAP’s Licensing Model”

Nuevo Proceso (link con usuario/password de Sapnet necesario)  
[service.sap.com/usergroups](http://service.sap.com/usergroups) => haz clic en “SAP Licensing”.

## Academy Cube, lanzada oficialmente en CeBIT 2013

Neelie Kroes, la Comisaria Europea para la Agenda Digital, y Jim Snabe, co-CEO de SAP, lanzaron en CeBIT Academy Cube, una plataforma de Internet que permite a ingenieros y licenciados universitarios en carreras de ciencias, tecnología y matemáticas adquirir las competencias específicas en TI que están buscando las empresas que ofrecen trabajo y pone en contacto a estos jóvenes talentos con ellas.

La iniciativa, que es impulsada por empresas e instituciones de los sectores de Ciencias e Industria, se centrará al principio en los países del sur de Europa que, como España, tienen un elevado índice de paro juvenil, y formará a 100.000 jóvenes

talentos en las competencias empresariales que buscan las empresas.

La Comisión Europea prevé que el déficit de competencias deje a Europa con cerca de 700.000 puestos de las áreas de TI y Telecomunicaciones sin cubrir en 2015, por lo que busca reducir la escasez de especialización adecuada en el sector europeo de TI y contribuir a la cuarta revolución industrial o Industria 4.0, el gran cambio para que la fabricación se convierta en digital.

Puedes encontrar más información sobre Academy Cube en: [www.academy-cube.eu](http://www.academy-cube.eu).



Con el soporte e infraestructura de HP

## Stratesys inaugura un centro de soluciones SAP HANA

A través de una nueva alianza con HP, Stratesys acaba de poner en marcha, con el soporte e infraestructura de HP, un centro de soluciones SAP HANA con el que fortalece sus capacidades en soluciones HANA y se consolida en este segmento de mercado, donde ya es una de las compañías expertas de referencia en España.

Con esta iniciativa, la compañía pone a disposición de sus clientes para mejorar sus decisiones de negocio aprovechando los beneficios que brinda esta tecnología y, complementariamente, este nuevo acuerdo estratégico con HP como colaborador autorizado para la distribución de sus productos, le permitirá proponer una oferta adicional de soluciones y componentes HP.

Stratesys es uno de los SAP Service Partners en España pioneros en el conocimiento y desarrollo de soluciones HANA. Está certificada por SAP como compañía especialista en la implantación

de todas las soluciones catalogadas dentro del ámbito HANA (in-memory, CO-PA, BW, Strategic Workflow Planning, etc.) y también está homologada como firma para la venta de licencias.

En este contexto, Stratesys, que cuenta con un potente equipo de profesionales expertos en SAP HANA, se encuentra inmersa actualmente en el desarrollo de una serie de aplicaciones en tiempo real en diversos ámbitos de negocio: tesorería, gestión de riesgos de clientes, etc.

Como prólogo a esta alianza, durante los próximos meses Stratesys y HP desplegarán un conjunto de acciones y sesiones de divulgación prácticas orientadas a presentar en el mercado su catálogo conjunto de aplicaciones y servicios asociado a SAP HANA.

[www.stratesys-ts.com/es/](http://www.stratesys-ts.com/es/)  
[www.hp.com](http://www.hp.com)



everis

attitude makes the difference

QUIERO UNA  
COMPAÑÍA EN LA  
QUE PUEDA **CONFIAR**

**ELIJO EVERIS**

Consulting, IT & Outsourcing  
Professional Services

[everis.com](http://everis.com)

## Cambios en la Junta Directiva de AUSAPE

La Asociación hace públicos los cambios que se han producido en las responsabilidades asumidas por alguno de los miembros de su Junta Directiva. A partir de ahora, Pau Abelló (Roca Corporación), hasta ahora vocal de alianzas, combinará esta posición con el cargo de tesorero de AUSAPE.

Por su parte, Rafael Berriochoa (Agencia Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid -ICM-), que ejercía la labor de tesorero, pasa a ser vocal de comunicación, una responsabilidad que compartirá con Carmen Recalde (Osakidetza), que ostentaba hasta el momento el cargo en solitario. Esta de-

cisión es fruto de la estrategia de AUSAPE de impulsar el área de comunicación de la Asociación, puesta en marcha hace ya casi dos años.

El resto de posiciones se mantienen sin cambios. Así, Susana Moreno (CEOSA) ocupa la presidencia; Victoria Cuevas (Enagás) sigue en su cargo de vicepresidenta y responsable de eventos; y Marcel Castells (Azucarera) y David Ruiz (Enel Energy Europe) se encargan de las actividades de la Delegación Internacional de AUSAPE, en combinación con la coordinación los Grupos de Trabajo de AUSAPE".



**Pau Abelló**  
Nuevo tesorero



**Rafael Berriochoa y Carmen Recalde**  
Comparten la vocalía de comunicación

## Nuevas responsabilidades en la Oficina AUSAPE

También se han producido variaciones en las responsabilidades de alguno de los miembros de la plantilla de la Asociación. En esta área, los cambios afectan a Roberto Calvo y a Olga Lungu, que antes eran responsable de Gestión y Relaciones con Asociados y técnica en Gestión Comercial y Administrativa, respectivamente.

Desde ahora, Roberto Calvo -que forma parte de la plantilla de la Asociación desde 2010- ejercerá como Director de Operaciones, mientras que Olga Lungu -que se incorporó en noviembre de 2012- lo hará como Ejecutiva Comercial y de Gestión.

Mercedes Aparicio continúa con su labor de responsable de Administración.



**Roberto Calvo**



**Mercedes Aparicio**



**Olga Lungu**



## Éxito de las jornadas organizadas sobre la normativa SEPA

Uno de los temas que más preocupan a las empresas en general y a los clientes en particular, es SEPA (Single Euro Payments Area), la normativa que permite que particulares, empresas y otros agentes económicos realicen sus cobros y pagos nacionales e internacionales en euros -en las mismas condiciones básicas y con los mismos derechos y obligaciones- con independencia del lugar donde se encuentren.

Esta normativa de pagos establece el 1 de febrero de 2014 como fecha límite para aplicar los nuevos instrumentos de pago SEPA, transferencias y adeudos. A partir de esta fecha no se podrán utilizar los instrumentos de pago tradicionales.

Con este motivo, la Asociación y SAP han organizado una serie de presentaciones para explicar los aspectos legales de esta normativa y su impacto en los sistemas SAP, que se celebrarán los días 17 de abril en Barcelona, y 18 de abril en Madrid, aprovechando las reuniones que mantendrán el Grupo Financiero de Sector Público y el Grupo Financiero Sector Privado de AUSAPE. A los pocos días de esta convocatoria el aforo está ya completo, lo que pone de manifiesto su éxito y la preocupación de las empresas por conocer cómo les afecta este tema. Es más, ya han transcurrido varios años desde la introducción de los instrumentos SEPA y su utilización es todavía muy limitada.

Dado el interés de las empresas asociadas por la normativa, SAP y AUSAPE se coordinarán para organizar nuevas jornadas sobre esta materia. Para informarse sobre las nuevas fechas de celebración, el Asociado debe consultar los boletines semanales de convocatorias, que informan de forma periódica sobre los eventos que programan AUSAPE, los partners asociados y SAP, cuya fecha de celebración está próxima.

[www.ausape.es/Comunicacion/Boletines\\_Convocatorias.aspx](http://www.ausape.es/Comunicacion/Boletines_Convocatorias.aspx)



## Seidor sigue creciendo en Latinoamérica

La organización española, miembro de AUSAPE en la categoría de Asociados Especiales, ha adquirido el 75 por ciento de los activos que tiene en Perú y Colombia Bekesantos, Silver Partner de SAP, que ofrece soluciones de gestión empresarial SAP Business One a empresas de tamaño medio.

Ambos países se añaden así a la lista de países en los que Seidor tiene presencia con SAP Business One (España, Portugal, Estados Unidos, Centroamérica y Chile), y extienden

aún más la cobertura para los clientes con filiales en Sudamérica.

Su objetivo con esta operación es reforzar su posicionamiento en Latinoamérica, ampliando su actual cartera de 35 add-ons con nuevas soluciones específicas. Además, Seidor a su actual cartera 35 add-ons con nuevas soluciones específicas y 62 nuevos clientes, así como más de 15 consultores certificados SAP a los 540 clientes con los que ya cuenta en todo el mundo.

## Acesur unifica la gestión de las empresas del grupo con la solución de altim y SAP



Acesur, grupo nacional líder en el sector del aceite en España, ha desplegado la solución de gestión empresarial para el sector oleico, desarrollada por altim y basada en tecnología SAP, para optimizar la gestión de las numerosas compañías que conforman el grupo, a través de la centralización y homogeneización de los procesos.

El afán de Acesur por ofrecer una mejor atención al cliente propició una diversificación que hizo crecer su negocio, pero al mismo tiempo complicó su gestión. Para solucionar esta situación se decidió buscar un software que permitiera unificar todos los sistemas empresariales, consolidar los resultados y la información y agilizar así la toma de decisiones.

El partner de SAP elegido para llevar a cabo el proyecto fue altim, que había desarrollado "myaltim:olium", solución pre-parametrizada y diseñada para la industria del aceite, por lo que cubre las necesidades específicas de este sector, como el control de costes de producto, planificación de la producción y gestión de la calidad, así como las relaciones con los clientes, proveedores y cooperativistas. "La existencia de una solución vertical permitió acortar bastante la implantación y ésta fue una de las ventajas que ofreció

altim, que también destacó durante la ejecución por su flexibilidad para adoptar los cambios que se precisaron a lo largo del iniciativa", afirma Óscar Lozano, Director de Sistemas de Información de Acesur.

Tras la implantación, la solución es utilizada por 86 usuarios y da soporte a casi todos los procesos de la organización.

### Beneficios del proyecto

La integración de los procesos de negocio en un único sistema de gestión ha permitido al grupo homogeneizar los procesos y simplificar la gestión. La centralización ha mejorado la visibilidad del negocio y, por tanto, ha aumentado el control de las actividades.

En general, las mejoras se han percibido en áreas como control de la facturación a clientes en cuanto a fechas, cuantías y formas de pago; seguimiento de los costes de producción y precio del lote fabricado; la trazabilidad de los materiales y lotes; el control de stock, tanto de la materia prima como del producto terminado; la gestión y control de la calidad y caducidades de planificación de los costes de producción y costes generales.



## Javier Colado, premio 'Personalidad del Año' de la revista Byte

La revista tecnológica Byte TI, editada por MKM Publicaciones Informáticas, ha concedido a Javier Colado, Director General de SAP España, el premio a la Personalidad del Año, el más relevante de entre todos los que entrega esta publicación.

El directivo recibirá el reconocimiento en la segunda semana del mes en la ceremonia de entrega de premios que anualmente organiza la revista.

Según Byte TI, Colado lo ha obtenido por ser el directivo cuya empresa ha presentado las mejores innovaciones dentro del ámbito de soluciones para el mercado empresarial. Además, según ha puesto de manifiesto la publicación, SAP domina mercados como el de movilidad o cloud computing así como su mercado natural, el de aplicaciones empresariales.

## SAP programa una serie de webinars sobre SAP HANA para abril, mayo y junio

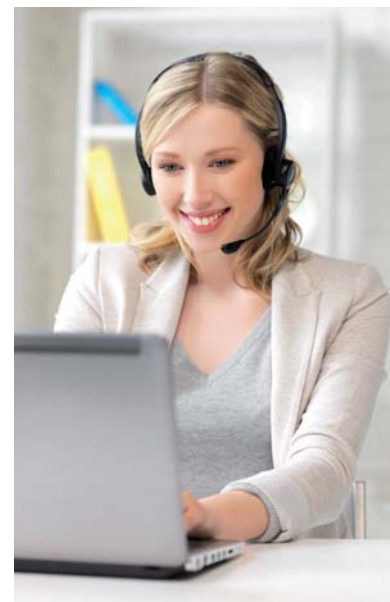
SAP está realizando un importante esfuerzo a la hora de formar a sus clientes en la tecnología tecnología in-memory y en cómo extraer el máximo valor de ella. Según informa la Delegación Internacional de AUSAPE, SAP está organizando una serie de webinars sobre SAP HANA, que serán impartidos por expertos internacionales de la firma (en inglés) a lo largo de los meses de abril y mayo.

Las sesiones online de este mes tratarán, por una parte, el tema de la gestión optimizada de los datos y la actualización tecnológica de SAP NetWeaver BW sobre HANA. Durante este webinar, también se ofrecerá información sobre futuras funcionalidades. Por otra parte, se organizará una sesión sobre las novedades en modelado de datos en SAP HANA.

Posteriormente, en mayo habrá un webinar sobre las aplicaciones HANA para Suite, que incluirá también Reporting y Analítica. En junio, la firma de software cerrará este ciclo formativo con una sesión dedicada a ofrecer una visión general de SAP Business Suite sobre HANA y cómo las empresas pueden gestionar todos sus procesos críticos de negocio en tiempo real.

Estos seminarios web tendrán lugar siempre en la misma franja hora, de 16 a 17 horas, y sus fechas y datos de conexión están disponibles en la web de AUSAPE, a través de los boletines semanales de convocatorias.

[www.ausape.es/Comunicacion/Boletines\\_Convocatorias.aspx](http://www.ausape.es/Comunicacion/Boletines_Convocatorias.aspx)



# aprovechar la potencia de SAP

en todas las facetas de su empresa

Descubra por qué Atos es la tercera empresa de servicios de TI del mundo y quinta en Tecnología SAP.

Con 10.000 consultores SAP en 42 países, Atos da servicio a más de 900.000 usuarios en más de 5.000 instancias. Haciendo de nuestra compañía una de las consultoras tecnológicas de referencia global.

[es.atos.net/SAP](http://es.atos.net/SAP)

# Atos



# Enagás apuesta por mejorar la gestión de la información asociada a RSC

En este número traemos a la sección de RSC a Enagás, empresa asociada a AUSAPE con una larga trayectoria e implicación con la Asociación. La organización está realizando un importante esfuerzo en esta materia y planea implantar la solución SAP SuPM para gestionar la información asociada a los ámbitos de sostenibilidad/RSC.

Consciente de la importancia que sus actividades tienen en el desarrollo social, ambiental y económico de la sociedad que le rodea allí donde opera, ha definido un Modelo de Gestión Sostenible. Como explica Javier Perera de Gregorio, Director de Organización y RSC de la compañía, este modelo constituye “un instrumento fundamental para impulsar el cambio, a través de la innovación y la mejora en la compañía, con mecanismos de evaluación en los ámbitos de Calidad, Excelencia, Sostenibilidad y gestión de grupos de interés”.

Se basa en la integración de tres aspectos clave. Por un lado, un modelo de gobierno, que define las responsabilidades en materia de Calidad, Excelencia y Sostenibilidad en los diferentes niveles organizativos y que involucra a todas las Direcciones de la compañía; unas herramientas de evaluación para identificar mejoras en los diferentes ámbitos de gestión de la compañía y en la relación con sus grupos de interés; y un plan de acción concreto, donde se definen e integran las líneas de actuación asociadas a los ámbitos de mejora identificados en el Plan Director de Calidad, Excelencia y Sostenibilidad, que está vinculado a la retribución variable de los empleados.

A día de hoy, la actividad de RSC está plenamente implantada en la cultura corporativa. En 2008, Enagás entró a formar parte por primera vez del Índice Dow Jones Sustainability Indexes y, desde entonces, ha avanzado mucho gracias al trabajo de todos. “Hemos conseguido mantener una posición de liderazgo en los principales índices de sostenibilidad, llegando, incluso, a ser líderes mundiales del sector utilities del Índice Dow Jones Sustainability Indexes en 2011. Sin embargo, seguimos pensando que queda mucho por hacer para conseguir una mayor sensibilización, dentro y fuera de la empresa, en la cadena de suministro, en la relación con nuestros grupos de interés, etc.”, explica el directivo.

Para este año, la organización tiene previsto implantar la solución SAP SuPM, diseñada para gestionar la información de RSC. “Gestionar la información asociada a los ámbitos de sostenibilidad/RSC es muy importante para nosotros a la hora de poder medir los resultados que estamos obteniendo con las iniciativas y así poder reforzar sus puntos fuertes e identificar oportunidades de mejora”, señala Javier Perera.

Además, sus grupos de interés, y especialmente las agencias de rating e inversores especializados en sostenibilidad, demandan gran cantidad de información sobre el desempeño de la compañía en los ámbitos económico, social y medioambiental.

Con este proyecto, Enagás espera mejorar la trazabilidad y fiabilidad de la información reportada, e incrementar la eficiencia de toda la organización en el proceso de elaboración del Informe Anual y de cumplimentación de los cuestionarios asociados a la evaluación por las agencias de rating e inversores especializados en sostenibilidad: DJSI, FTSE4Good, Oekom, Sustainalytics, etc.

## Plan Director de Calidad, Excelencia y Sostenibilidad de Enagás



Este Plan Director se estructura de acuerdo a la estrategia RSC (Visión 2020), que incluye tres objetivos:

- Compañía segura y fiable: mantener la excelencia operativa, de acuerdo con nuestros estándares en seguridad y medioambiente
- Negocios sostenibles: impulsar especialmente las medidas de eficiencia energética y reducción de emisiones de CO2
- Capacidades excelentes: potenciar los valores de la compañía, reforzando el know-how y el compromiso con la ética en los negocios.

“En 2012 se han cumplido el 87% de las iniciativas planificadas en el Plan Director de Calidad, Excelencia y Sostenibilidad”, subraya Javier Perera de Gregorio.



# EL ÚNICO SISTEMA OPERATIVO OPTIMIZADO PARA SAP

Ejecute SAP en la mejor opción: SUSE Linux  
Enterprise Server for SAP Applications

Más información en [www.suse.es](http://www.suse.es)



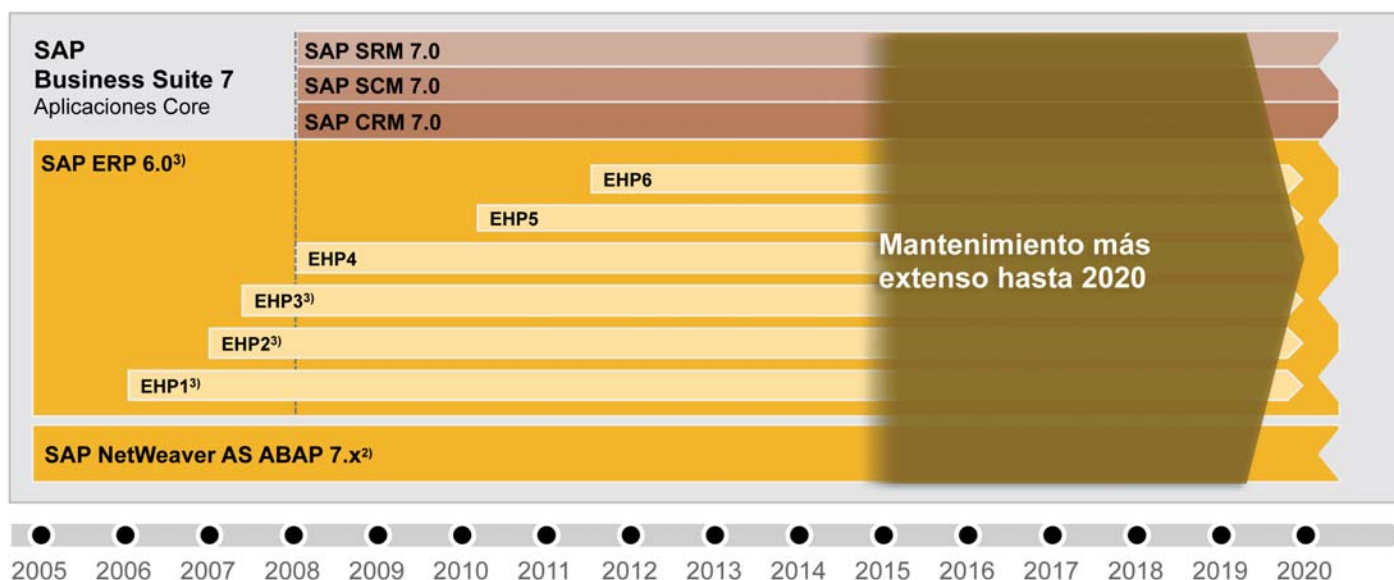




David Yañez  
Desarrollo de Negocio para Migraciones  
Oficina Global de Migraciones SAP EMEA



# Una aproximación concreta a los procesos de migración



En esta ocasión, mi objetivo es ofrecer al lector de la revista una visión holística de los principales procesos de migración que se suelen afrontar dentro de entornos típicos alrededor de los productos de SAP, especialmente de SAP R/3, SAP ERP, SAP CRM, SAP Business Warehouse y SAP BusinessObjects.

Para que los clientes puedan adaptar sus procesos a la realidad actual de su negocio, SAP evoluciona sus principales productos para satisfacer esa necesidad, y se han realizado grandes esfuerzos para disminuir la complejidad del proyecto de migración a las últimas versiones de sus soluciones. Estas migraciones no deben ser identificadas como un proyecto sin beneficio, sino que son la mejor manera de maximizar su inversión. Para aprovechar esta oportunidad, hay que realizar una buena planificación y una gestión eficiente del cambio.

Dado la inherente volatilidad del sector de Tecnologías de la Información, una migración puede ser vista como una actividad necesaria para mantener un entorno de TI estable. Una migración también proporciona muchas mejoras funcionales así como del rendimiento del sistema. Estos proyectos, lejos de ser iniciativas puramente téc-

nicas en manos del departamento de IT, son vitales para las operaciones diarias del negocio aportando significativas mejoras a la eficiencia del mismo.

Toda la información necesaria para poder descubrir las mejoras incluidas en las últimas versiones, está disponible para los clientes que quieran aprovechar la funcionalidad que ofrecen las soluciones actuales de SAP a la hora de soportar los procesos de negocio.

Como fruto del compromiso de simplificar la forma en la que los clientes pueden acceder a la nueva funcionalidad, se han desarrollado los Enhancement Packages (en adelante EHP) para SAP Business Suite, proporcionando una opción mucho más flexible para implementar nuevas capacidades. Anteriormente a SAP ERP 6.0, la única opción que existía para implementar nuevas funcionalidades en los actuales procesos del negocio, era migrar a la versión actual del



componente a mejorar. No obstante, a partir de SAP ERP 6.0 y SAP CRM 7.0 se pueden implementar los EHP, activando la nueva funcionalidad cuando el cliente decida, con mucha más información de la nueva funcionalidad disponible y con herramientas específicas para gestionar su implementación y activación.

Uno de los últimos desarrollos lanzados al mercado recientemente ha sido SAP Business Suite potenciado por SAP HANA, posibilitando que tanto SAP ERP 6.0 como SAP CRM 7.0 puedan usar esta base de datos in-Memory con características únicas, cambiando de nuevo las reglas del juego e introduciendo una capacidad de innovación en sus productos como nunca antes en el pasado. En este sentido, se han desarrollado 23 escenarios funcionales nuevos que eran impensables con las plataformas que existían anteriormente.

En este artículo nos vamos a centrar en SAP ERP, SAP CRM, SAP Business Warehouse y SAP BusinessObjects.

### ¿Por qué migrar?

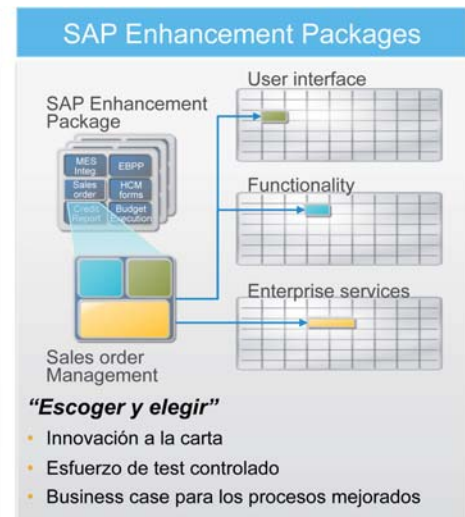
La justificación para realizar una migración se basa en una combinación de argumentos, entre los que figuran los siguientes:

- Las nuevas versiones tienen un impacto medible en las áreas de excelencia operacional y de estrategia de negocio.
- Las nuevas versiones protegen su inversión en TI y mitigan los riesgos, asegurando la sostenibilidad y reduciendo el TCO.

### ¿Implementar un EHP es una migración?

Una de las grandes dudas que surgen cuando se evalúa la implementación de un EHP en un entorno SAP ERP o SAP CRM es el tipo de proyecto y si es una migración o no. Para clarificar esta duda vamos a revisar los siguientes puntos:

- La implementación de un EHP para SAP Business Suite 7 no es una migración porque no supone un cambio en el ciclo de mantenimiento. Cuando migramos desde una versión anterior a SAP Business Suite 7, siempre supone un cambio en el ciclo de mantenimiento del producto.
- Una migración siempre implica la inclusión de las nuevas funcionalidades mientras que en una implementación de un EHP no. Toda la nueva funcionalidad incluida en un EHP quedará latente en el sistema hasta que se decida su activación, seleccionando para este proceso solo aquello que cada cliente decida y cuando lo requiera.



- ¿Implementar un EHP necesita de la realización de un proyecto de implementación? Sí, una implementación de un EHP no exime de realizar un proyecto ya que, aunque no se active ninguna de las nuevas funcionalidades durante el proyecto, sí que se instalan nuevas versiones de ciertos programas. Por tanto, dependiendo del nivel de modificación del cliente, será necesario un plan de proyecto y un chequeo de los principales procesos del cliente para asegurar la estabilidad del sistema.
- Dentro de un EHP, ¿se incluye resolución de errores? No, un EHP no es un Support Package. Las notas liberadas para corregir errores se empaquetan en los Support Packages para reducir el esfuerzo de implementación de estas correcciones y también pueden contener correcciones para cumplir las normativas legales del momento. Sin embargo, los EHP contienen nueva funcionalidad y no contienen correcciones a las funcionalidades existentes.

### ¿A qué versión migro?

Otra de las grandes dudas que suelen surgir al evaluar una migración es la versión objetivo del proyecto de migración. Tanto en este tipo de proyectos como en los proyectos de implementación de los EHP, SAP recomienda implementar el último Enhancement Package por las siguientes razones:

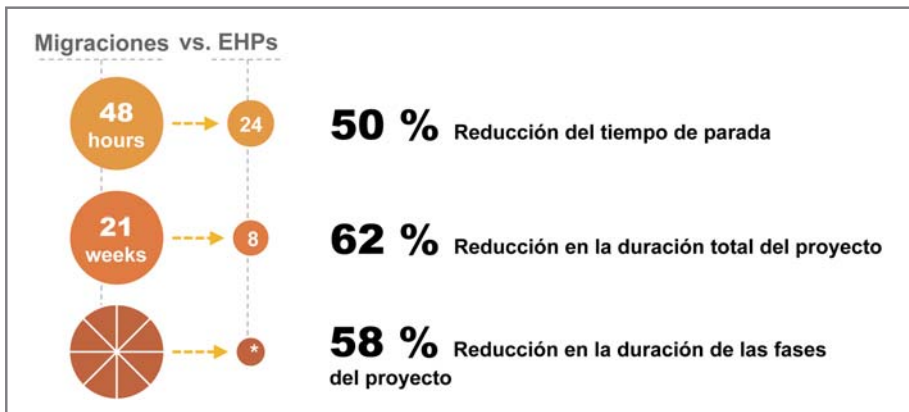
- **Visión a largo plazo:** permitirá tener todas las nuevas funcionalidades disponibles para activar cuando el negocio lo requiera y, de esta forma, se evitan costes de implementación a largo plazo.
- **Integración de los procesos de negocio:** El último Enhancement Package permi-

te asegurar la integración de los procesos implementados en el sistema con las demás soluciones de SAP Business Suite 7, como escenarios integrados con CRM, SCM y SRM entre otros.

- **Mejoras funcionales incluidas:** Identificar las mejoras funcionales que vienen en el último EHP permitirá identificar aquellas que podrán ser activadas posteriormente al proyecto de implementación.
- **Compatibilidad con otras soluciones:** para poder aprovechar al máximo estos proyectos es necesario identificar las soluciones que estarían disponibles una vez se migre/implemente el último EHP -por ejemplo, migrar al EHP 6 para SAP ERP 6.0-, habilita al cliente a aprovecharse de toda la potencia de SAP HANA como plataforma de base de datos en tiempo real, migración al nuevo SAP CRM 360 (incluyendo integración con Social Media, soluciones analíticas específicas, etc.), así como de nuevas soluciones de movilidad, nuevas capacidades de la Interface de usuario,...
- **La diferencia de costes del proyecto al implementar el último EHP o el anterior es muy pequeña.**
- **Posibilidad de movilizar la analítica:** con las últimas versiones de SAP Business Warehouse/SAP BusinessObjects es mucho más sencillo al poder crear informes y Dashboards que puedan ser usados desde dispositivos móviles.

La versión recomendada por SAP como versión objetivo de la migración es:

- SAP ERP 6.0 + Enhancement Package 6
- SAP CRM 7.0 + Enhancement Package 2
- SAP Business Warehouse 7.3/SAP BusinessObjects 4.0



Basado en 168 proyectos de migración de 4.6C a SAP ERP 6.0 y en 111 implementaciones de los EHP 2-4.

### Servicios de Enterprise Support que ayudan

Dentro de Enterprise Support existen multitud de servicios y de herramientas para afrontar este tipo de proyectos con mucha seguridad. Aquí solo se presentan algunos ejemplos de lo que puede ser más útil en el contexto de una migración o implementación de un EHP.

En primer lugar tenemos un programa llamado Upgrade Now, que ayudará en la migración a través de una serie de servicios creados especialmente para cubrir este tipo de proyectos, tanto para las fases de eva-

luación de la complejidad y de las mejoras, como en la ejecución y post-producción, para asegurar la calidad de la misma. Puede encontrar todos los detalles de este programa en <http://service.sap.com/upgradenow>.

Para la implementación de un EHP existe un servicio que identifica cuales son los puntos claves a tener en cuenta para asegurar la calidad en este proyecto, el servicio se llama EHP Installation Check.

Para identificar las nuevas funcionalidades existentes, lo más sencillo es acceder a la web <http://service.sap.com/findinnovation>.

Dentro de esta web encontraremos múltiples herramientas para comparar funcionalidad entre versiones, identificar el roadmap de las soluciones actuales, la nueva funcionalidad que mejora los procesos de cada cliente, etc...

Dentro de Enterprise Support, SAP pone a disposición de los clientes sesiones de explicación de las nuevas funcionalidades, disponibles a través del programa Accelerated Innovation Enablement, en el cual se halla toda la información sobre estas sesiones.

### En conclusión

Las últimas versiones de estos componentes suponen una gran evolución respecto a sus predecesores, con un cambio radical al poder usar SAP HANA como plataforma de base de datos en tiempo real, aportando nuevas coberturas para escenarios que anteriormente eran imposibles. Asimismo, la evolución en la interfaz de usuario, integración con soluciones móviles, los cientos de mejoras funcionales, las mejoras técnicas, etc, hacen que la migración a estas versiones sea una de las mejores inversiones a realizar para maximizar el retorno de la inversión.

## Cuadro de decisión para llevar a cabo una migración

En el siguiente cuadro de decisión, las necesidades individuales son mapeadas con los respectivos habilitadores. Este cuadro, que cubre tanto los requerimientos del negocio como los de TI, resume la motivación y los puntos clave en las cuatro categorías:

- **Excelencia operacional.** Los cambios del negocio requieren el soporte de SAP Business Suite y SAP Business Warehouse 7.3/ SAP BusinessObjects 4.0.
  - La liberación continua de nueva funcionalidad incrementa la eficiencia de los procesos.
  - Integra las funciones de gran parte de las soluciones industriales, lo que reduce la complejidad del uso de estas soluciones y la integración de la nueva funcionalidad.
  - Permite reinventar los procesos de Negocio gracias a SAP Business Suite 7/ SAP BW potenciado por SAP HANA, habilitando procesos que antes era imposibles de realizar.
- **Estrategia del negocio.** Flexibilidad para futuras innovaciones.
  - Soporte para planes estratégicos focalizados en el crecimiento y la diferenciación.
  - Concepto de Enhancement Packages, posibilitando una innovación más sencilla y con menos interrupción al negocio.
  - Enterprise SOA- Diseño de procesos flexible usando servicios Web.
- **Implementación de los procesos en tiempo real,** utilizando los nuevos escenarios de la Suite on HANA para SAP ERP, SAP CRM y SAP BW.
- **Sostenibilidad.** Cumplir las regulaciones legales.
  - Cobertura de requerimientos legales y cumplimientos regulatorios necesarios.
  - Estrategia de sistema de TI: Este preparado para aprovecharse de las nuevas capacidades para sus soluciones, Como SAP Business Suite potenciado por HANA o SAP BW on HANA.
  - La extensión del mantenimiento estándar de SAP Business Suite 7 hasta diciembre de 2020 permite un mayor retorno de la inversión.
- **Coste total de propiedad (TCO)**
  - Disminuir el coste para introducir nueva funcionalidad, (planificación y ejecución de test, tiempo de parada, etc.)
  - Reducir el nivel de modificación.
  - Consolidación del landscape de software en un proyecto combinado.
  - Acceder a través de un nuevo UI a las funcionalidades de SAP ERP y SAP CRM preparadas para funcionar en entorno Web y la implementación de las nuevas soluciones móviles de SAP.



ESTRATEGIA | ORGANIZACIÓN | PROCESOS | TECNOLOGÍA



# Avanzamos contigo

En Single Consulting estamos convencidos de que los cambios son necesarios para crecer. La clave del éxito radica en elegir al mejor compañero de viaje, con la capacidad y el compromiso necesarios para ayudarte a alcanzar tus objetivos. Por este motivo, nuestros clientes nos siguen eligiendo para acompañarles en sus iniciativas en Europa y Latinoamérica.

Apostamos por el desarrollo continuo de soluciones innovadoras y trabajamos como un solo equipo junto a nuestros clientes. Creemos en el esfuerzo, la motivación, el compromiso y la pasión por la excelencia. Estos son algunos de los valores que nos hacen únicos y nos posicionan como referente de calidad en servicios de consultoría de negocio. **Seguimos avanzando juntos, gracias a tu confianza.**

Madrid | Barcelona | México DF | Lima | Bogotá [www.singleconsulting.com](http://www.singleconsulting.com)





Isabel Martínez Pérez  
Responsable de SAP Upgrades en IBM España



# Actualizaciones más inteligentes: Cambio de versión SAP, de la mano de IBM

Debido al fin de mantenimiento extendido en marzo de 2013 de la versión SAP R/3 Enterprise, más conocida como 4.7, 2012 bien podría calificarse como el año del upgrade R/3 en el ámbito de las empresas cuyo soporte transaccional se realiza con este software. Sin embargo, todavía es elevado el número de organizaciones que queda por acometer este enorme reto pospuesto principalmente por el miedo a que el sistema no funcione tras actualizar la versión debido al elevado nivel de desarrollos a medida con los que cuentan.

Es conveniente evaluar la expansión internacional que puede tener la empresa a futuro al tomar la decisión de si se ha de hacer el sistema actual compatible con Unicode o, por el contrario, no incurrir en el incremento de tiempo de parada así como de espacio que requiere dicha característica. Además, la actualización y compatibilidad de la base de datos y del sistema operativo son también relevantes en la toma de decisiones del proyecto.

## Oferta IBM para el cambio de versión

En previsión de la necesidad de las empresas de acometer este cambio, IBM ha preparado una oferta englobada en la denominación IBM Smarter Upgrades, que incluye un número de capacidades adicionales para reducir tiempo, coste y riesgo en la realización del cambio de versión SAP en cualquiera de las opciones mencionadas. IBM cuenta con las siguientes herramientas para acortar el tiempo y sortear los impedimentos habituales en este tipo de proyectos:

- Posibilidad de utilización de entornos cloud de IBM para la realización de pruebas y ahorrar costes y tiempos de entrega de hardware utilizable sólo para el proyecto de cambio de versión.
- Empleo de herramientas tanto de IBM como de sus socios de negocio para:
  - la adecuación y optimización del código ABAP a la nueva versión;
  - el diseño del indispensable plan de pruebas incluyendo identificación de test basados en riesgo
  - la automatización de pruebas de principio a fin "E2E" con posibilidad de auto ejecución

IBM dispone de centros industrializados tanto offshore como nearshore (Technology Assembly Centers) a través de los que ofrece un set de servicios modulares que provee de un gobierno, procesos, activos y herramientas globales que se han probado mediante una ejecución consistente, repetitiva y exitosa para acelerar los proyectos, reduciendo su coste y acelerando la obtención de beneficios. Las experiencias de éxito están refrendadas de forma sólida por proyectos de cambio de versión que han utilizado este enfoque de Smart Upgrade en sectores tan variados como el petróleo y el transporte aéreo así como en empresas de todos los tamaños.

## Cómo asegurar el éxito

Las capacidades con las que cuenta IBM para la realización de un cambio de versión SAP satisfactoriamente incluyen:

- Gestión del proyecto, automatización de pruebas y adaptación del código (*ver parte superior de la figura 1*).
- Mejoras que incluyen una optimización de la plataforma así como un aprovechamiento funcional de las novedades de la versión o incluso de las que ya existían pero no se implantaron en su momento, sin olvidar la optimización del código ABAP (*ver parte inferior de la figura 1*).

## Las herramientas más eficaces

IBM propone utilizar las herramientas SaaS (Software-as-a-Service) recomendadas no sólo por la compañía sino también reconocidas por SAP e importantes firmas de análisis de mercado como Gartner. Una de ellas es Panaya, que recibió de Gartner la máxima calificación en la categoría "Application

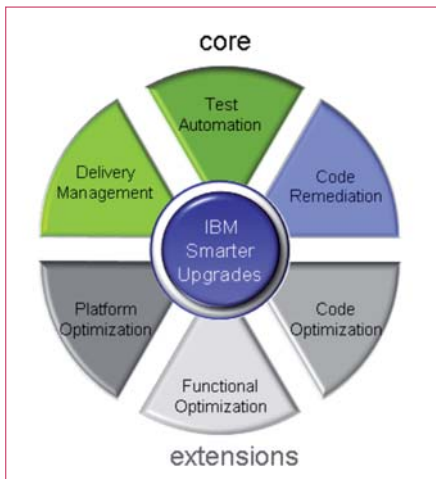


Figura 1

maintenance and analysis category". La otra es Smartshift, que ha obtenido la calificación de "Cool vendor" por Gartner en 2012.

Estos socios de negocio abarcan los dos los ámbitos fundamentales en los que actuar al acometer un cambio de versión. El primer aspecto es la actualización de los programas desarrollados a medida a la nueva sintaxis, teniendo en cuenta los cambios en exits SAP y aquellos desarrollos que se basan en batch inputs. El segundo aspecto es decidir qué pruebas es imprescindible realizar estando involucrados, en la medida de lo posible, los usuarios de negocio. La realización de ambas partes de un cambio de versión es facilitada tanto por Panaya como por Smartshift.

**Mantenimiento de la aplicación durante el cambio de versión**

Aunque sea altamente recomendable no realizar cambios en la configuración del sistema durante el tiempo del proyecto de cambio de versión, muchas empresas no pueden interrumpir sus mantenimientos evolutivos y correctivos ni el arranque de nuevos proyectos SAP durante meses. Por este motivo, es necesario establecer un procedimiento de cambio de mantenimientos en paralelo así como su comunicación a los implicados.

El negocio también ha de conocer cómo podrían impactar estos cambios en la buena marcha del arranque. Por esta razón, el tiempo de proyecto ha de reducirse en la medida de lo posible, no sólo por un motivo de reducción de coste de proyecto sino por la duplicidad de tareas que puede conllevar.

**Facilidades adicionales**

Junto con los citados software de socios de negocio de IBM, hay que mencionar los activos propios que ha desarrollado la compañía para acometer con éxito el cambio de versión:

- Para la fase inicial de chequeo, IBM Quick Value Upgrade Check nos permitirá analizar los requerimientos de entornos así como la selección de herramientas de apoyo como Panaya, Smartshift, software IBM o SAP Solution Manager.

- IBM Technology Assembly Center (IBM TAC), en remoto
- Servicios IBM que incluyen consultoría funcional, básica, infraestructuras
- Software IBM
- Hardware IBM
- Outsourcing IBM
- IBM Managed Services
- Financiación IBM

(ver figura 2).

Por último, hay que resaltar que, una vez superado el cambio de versión SAP, es necesario prever los cambios de Enhancement Packages (conocidos como EHPs) que, a futuro, han de realizar las organizaciones. IBM cuenta con servicios de simulación de lo que supondría el salto de EHP que permitirá encajar con mayor seguridad la rápida evolución de los sistemas SAP de las empresas.

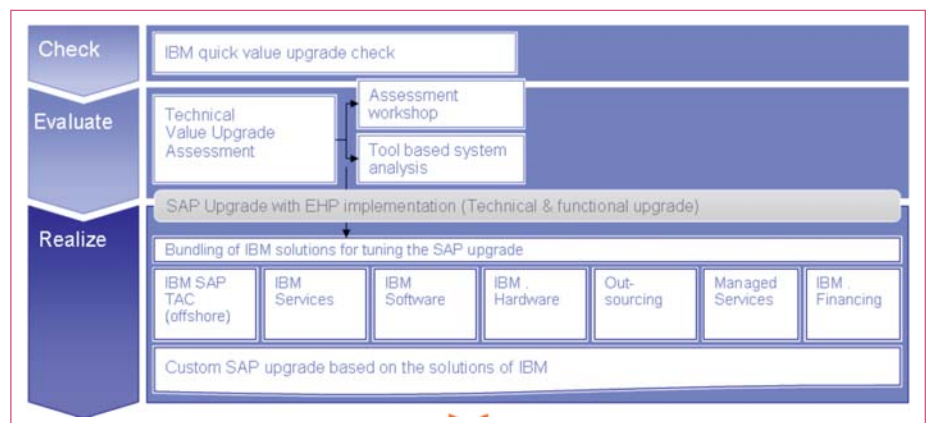


Figura 2

- Para la fase de evaluación, IBM Technical Value Upgrade Assessment del impacto del upgrade nos ayudará a decidir la estrategia de upgrade más adecuada y a planificar el proyecto.
- Para la fase de realización, en la que corregiremos el código y realizaremos las pruebas, realizando el cambio de versión de productivo y los entornos previos, dispondremos de:

Aunque éste continúe siendo para muchas empresas el año del upgrade R/3, no hemos de olvidar toda la batería de soluciones SAP que tan rápidamente está evolucionando para dotar a las organizaciones de los medios necesarios para su éxito. IBM puede facilitar la modernización de las herramientas SAP sin interrumpir el día a día del negocio. (ver figura 3).

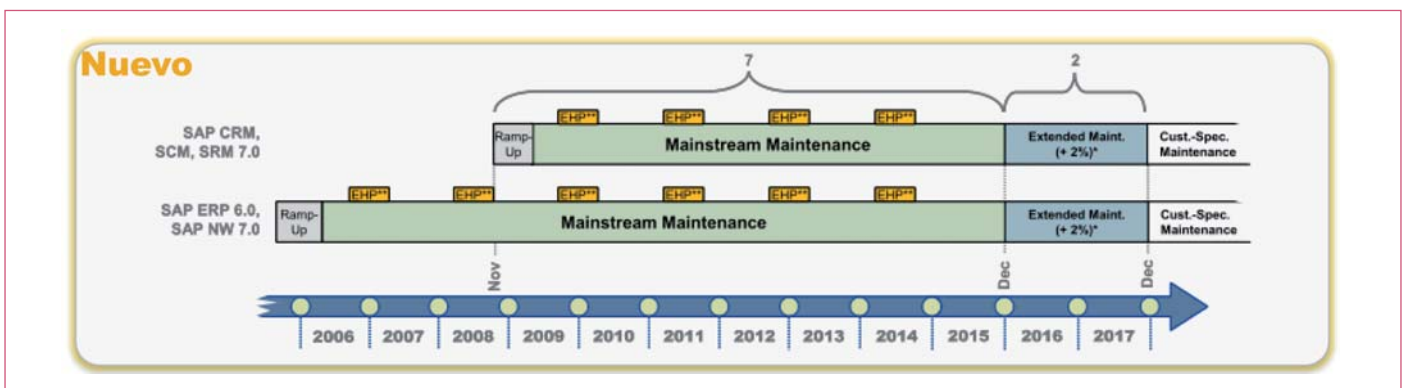


Figura 3

# SAP Secure Success, nueva iniciativa para asegurar el éxito de sus proyectos

Bajo el nombre SAP Secure Success se aglutinan un conjunto de servicios destinados a potenciar la excelencia en la ejecución de los proyectos de implementación y la operación de plataformas con soluciones SAP.

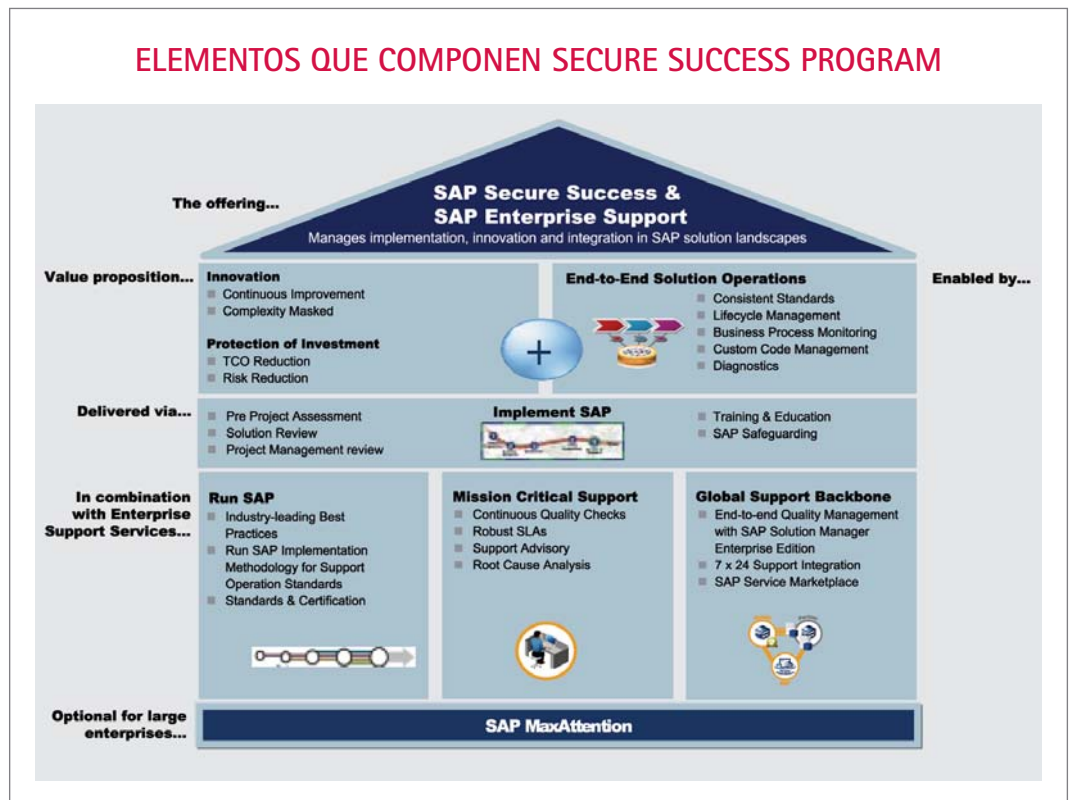
SAP Iberia ha trasladado a España la iniciativa internacional SAP Secure Success, con la que persigue, en colaboración con sus partners, maximizar la excelencia en la ejecución de los proyectos de implementación y/o migración de sus aplicaciones, así como la optimización de la operación una vez que la solución se encuentra en producción, basándose en la aplicación de sus estándares y mejores prácticas.

En definitiva, lo que se pretende es maximizar la calidad a lo largo de todo el ciclo de vida de las aplicaciones y lograr que el cliente extraiga el máximo provecho de las mismas.

Con este objetivo, la compañía ha desarrollado una nueva oferta de servicios, a través de los cuales se podrán evaluar los proyectos de implementación y/o migración, incluso antes de su puesta en marcha, con el fin de extraer el máximo provecho de la funcionalidad estándar de las aplicaciones. Entre los servicios también figura la comprobación de que los objetivos del proyecto estén alineados con los objetivos de negocio, el análisis los procesos de negocio y de organización, así como de los sistemas y aplicaciones que componen la infraestructura de TI del cliente.

La iniciativa está compuesta por un amplio catálogo de servicios, que se definen en función de la necesidad del cliente. Entre los servicios diseñados para potenciar la ejecu-

## ELEMENTOS QUE COMPONEN SECURE SUCCESS PROGRAM



ción de los proyectos, destacan el asesoramiento técnico y funcional del fabricante del producto, en materia de estándares y mejores prácticas SAP, para la ayuda a la toma de decisiones de los clientes en sus proyectos de implementación y/o migración de soluciones SAP. También se encuentran los paquetes de despliegue rápido (RDS, en su acrónimo inglés) del fabricante, que incluyen el software y los servicios necesarios en ámbitos concretos de funcionalidad de negocio, en los que se define previamente tanto el coste económico como los plazos del proyecto.

Con la nueva iniciativa de SAP, el cliente se asegura que extraerá el máximo provecho de las aplicaciones, asegurando el éxito del proyecto, maximizando la inversión realizada y protegiéndola durante todas las fases, incluyendo desarrollo y explotación.

Según la compañía, hoy es importante incrementar los ratios y la calidad del ciclo de vida de sus aplicaciones, y con la utilización de metodologías, servicios de calidad y una definición adecuada del proyecto tiene un claro impacto a la hora de contribuir a una mayor calidad y a un menor tiempo de despliegue y coste”.



# ¿MONTAS PIEZAS O CONDUCES?



Implementación  
Mantenimiento del Software  
Instalación **Soporte**  
**LICENCIAS**  
Oficina Técnica Formación  
Definición de Arquitectura  
Gestión del cambio



**LA SOLUCIÓN COMPLETA**  
**AHORA TAMBIÉN CON LAS**  
**LICENCIAS SAP**



Ahora, con la gestión de **licencias SAP**, REALTECH te ofrece una **solución completa** de gestión empresarial que optimizará tus procesos de negocio en torno a los productos y servicios de SAP  
**CONDUCE TU NEGOCIO. DÉJANOS EL RESTO**

Infórmate ahora en:  
[customer-spain@realtech.es](mailto:customer-spain@realtech.es) · 91 556 00 13



## Oxfera: convirtiendo la gestión del cambio en tecnología SAP en oportunidades



La constante innovación propia del sector tecnológico exige una capacidad de adaptación al cambio que, a menudo, resulta difícil de lograr para muchas compañías a menos que cuenten con el conocimiento y la experiencia de una consultora tecnológica especializada.

Este es el caso, por ejemplo, de los procesos de migración de sistemas y de las actualizaciones a versiones superiores de herramientas claves que permiten a las empresas beneficiarse de esas mejoras tecnológicas pero que han de llevarse a cabo causando el menor impacto en el negocio.

Una de las principales ventajas con las que cuenta Oxfera Natural Order a la hora de facilitar estos procesos es, además de su especialización en la tecnología SAP y en SAP HCM, el elevado expertise tanto técnico como funcional de sus consultores, así como su experiencia con empresas que desarrollan su actividad en sectores muy diferentes. Así, en el ámbito sanitario ha realizado recientemente un upgrade a las últimas versiones de SAP BO y un cuadro de mandos altamente personalizado (4.0 SP5), mediante la aplicación de una de las nuevas capacidades de integración de las últimas versiones que consiste en integrar sus dashboards contra queries de BEX sin necesidad de tener universos. En el ámbito asegurador Oxfera está realizando también una migración heterogénea de un sistema BW en la que se va virtualizar el entorno y a cambiar el sistema operativo.

Pero además, con las soluciones que Oxfera ofrece para complementar los ERPs, estos procesos de cambio pueden convertirse tam-



bién en una oportunidad para incorporar nuevas funcionalidades o ampliar las disponibles, como en el caso de la migración de Umana, el navegador de estructuras organizativas de Oxfera, a la versión 6.0 de SAP recientemente llevada a cabo en una importante compañía del sector energético, que ha sido aprovechada para mejorar sustancialmente las prestaciones de esta herramienta sacando partido a todas las ventajas que aporta la nueva versión del ERP.

Contando con un apoyo experto, estos procesos de cambio pueden abordarse con confianza y traducirse en un sólido progreso.

## Iniciativa MOVE, la propuesta de Atos para migraciones SAP



En materia de Upgrades SAP, Atos ha desarrollado las herramientas MOVE, basadas en las mejores prácticas de proyectos realizados a nivel Global y que dan soporte durante las etapas de preparación y realización del proyecto. Estas son:

- Upgrade Cost Estimator (UCE): permite determinar de forma más precisa la duración en tiempo del proyecto, los esfuerzos de los perfiles técnicos y funcionales y los costes de la migración técnica.
- Upgrade Evaluation Tool (UET): se utiliza en las migraciones para determinar de forma detallada el esfuerzo y la complejidad del proyecto. Controla los cambios, impacto y prioridades de transacciones, programas ABAP y objetos, e identifica procesos utilizados y obsoletos, permitiendo eliminarlos con facilidad y asignar distintas prioridades en los planes de pruebas.
- Issues Database Tool: se emplea para registrar y seguir todas las incidencias que se detecten durante el proyecto.

Gracias a estas herramientas, Atos, compañía internacional de servicios de tecnologías de la información, se ha posicionado en el mercado de los cambios de versión y es un referente en migraciones contando con una larga lista de proyectos realizados para empresas como Siemens, Heineken e Iberia.

Además, es importante destacar que Atos cuenta con un equipo de business technologists -jefes de proyecto, consultores funcionales y técnicos- especializado en migraciones, lo que garantiza que todos los proyectos desarrollados están en manos de profesionales con amplia experiencia en cambios de versión de SAP.





Business  
Applications  
Maximized

# Maximiza tu mundo SAP

Softtek es uno de los socios de SAP más grandes de América y ha sido nombrado “Strong Performer” dos años por Forrester.

Con nuestro Centro Global de Entrega de Servicio en España, y una amplia red global de consultores brindamos servicio a la región de EMEA.

- 15 años en Servicios de Consultoría de Negocios SAP
- Más de 2,000 consultores
- Más de 800 proyectos SAP
- Amplia experiencia en los verticales de Bienes de Consumo, Oil & Gas, Farmacéutica, Químicos, Manufactura, Automotriz, Telecomunicaciones, Aeroespacial y Defensa
- Modelo maduro de entrega global – Más de 15 años de experiencia en Servicios Nearshore
- Más de 60 clientes SAP activos
- Proveedor Global y Socio de servicio SAP en Norteamérica, Latinoamérica y Europa
- 13 “SAP Award of Excellence” y 3 ASUG Impact Awards.



[softtek.com](http://softtek.com)  
[info.espana@softtek.com](mailto:info.espana@softtek.com)



*Emilio Díaz Folgar*  
Jefe de Proyecto TecnoCom

**TecnoCom**

# Upgrade a Enhancement Package 6 en Egasa

La competitividad y satisfacción de las necesidades de negocio son factores clave en el entorno económico actual. Por ello, las organizaciones deben acometer tarde o temprano actualizaciones de su sistema SAP que incluyan las mejoras necesarias para su operativa diaria aportando mayor valor y prolongando su vida útil.

Desde el lanzamiento de la versión 6.0 de SAP ERP, los esfuerzos han ido encaminados a minimizar la complejidad y el impacto de este tipo de actualizaciones, consiguiendo reducir los tiempos de implementación. Para ello, la propuesta de SAP se basa en la utilización de Paquetes de Mejoras o Enhancement Packages (EHP) que permiten introducir innovaciones de software - manteniendo un Core estable - y que incluyen principalmente:

- Mejoras funcionales.
- Simplificaciones en la interfaz de usuario.
- Capacidades específicas por industrias.
- Enterprise Services.

Asimismo, estas mejoras son susceptibles de ser activadas individualmente lo que permite a su vez una mejora continua en los procesos de negocio reduciendo el conflicto entre estabilidad e innovación.

## Egasa, un caso de éxito

Egasa es una multinacional española del sector de servicios de diversión y entretenimiento. Su trayectoria comercial comenzó con la gestión de máquinas de juego en locales de hostelería ampliando su actividad a otras áreas como casinos electrónicos, distribución y comercialización de máquinas de juego, bingos, casinos convencionales, restauración, etc.

En los últimos años, Grupo Egasa está involucrado en un proceso de expansión internacional a través de su red de casinos y centros integrales de entretenimiento en Croacia, México, Perú, Colombia, Chile y Panamá.

## El proyecto

En 2012, su departamento de TI se planteó la necesidad de implantar un Sistema de

Retribución Variable con Talent y Performance Management, funcionalidades liberadas por SAP desde el EHP4 en adelante. Con esta premisa, TecnoCom diseñó un proyecto de upgrade técnico de su sistema SAP ERP 6.0 a EHP6, con claras ventajas para la organización:

- Mejoras tecnológicas incluidas en el EHP2 de la versión de NetWeaver
- Nueva interfaz gráfica SAP Netweaver Business Client y acceso portalizado a través de WebGUI.
- Mejoras funcionales en la solución SAP OpenText

El proyecto debía realizarse en el menor tiempo posible asegurando durante su ejecución la estabilidad de las funcionalidades implementadas en Egasa. En este sentido, TecnoCom acometió un estudio de impacto previo para determinar las áreas sobre las que se deberían maximizar los procesos de prueba, factor fundamental que a la larga demostró ser crucial para conseguir un tiempo de parada (downtime) mínimo sin comprometer la operativa normal de la compañía.

## Metodología

Se ha utilizado la metodología "SAP Upgrade Roadmap". Al inicio, el equipo técnico preparó el sistema de proyecto de upgrade: un sistema sand-box por copia homogénea del entorno productivo de Egasa. Después se realizó el upgrade técnico de este entorno hasta el EHP6 y la actualización del add-on del sistema VIM (Vendor Invoice Management) de Opentext. Finalmente se revisaron los ajustes de workbench estándar (SPDD y SPAU) y se implementaron ciertos Support Packages adicionales.





Es práctica habitual de Tecnomcom documentar cada uno los pasos del upgrade en este entorno, detallando las incidencias surgidas y los tiempos necesarios en cada una de las fases de este proceso. Este hecho agilizó el posterior upgrade del resto de entidades (desarrollo, consolidación y producción) existentes en el sistema SAP de Egasa.

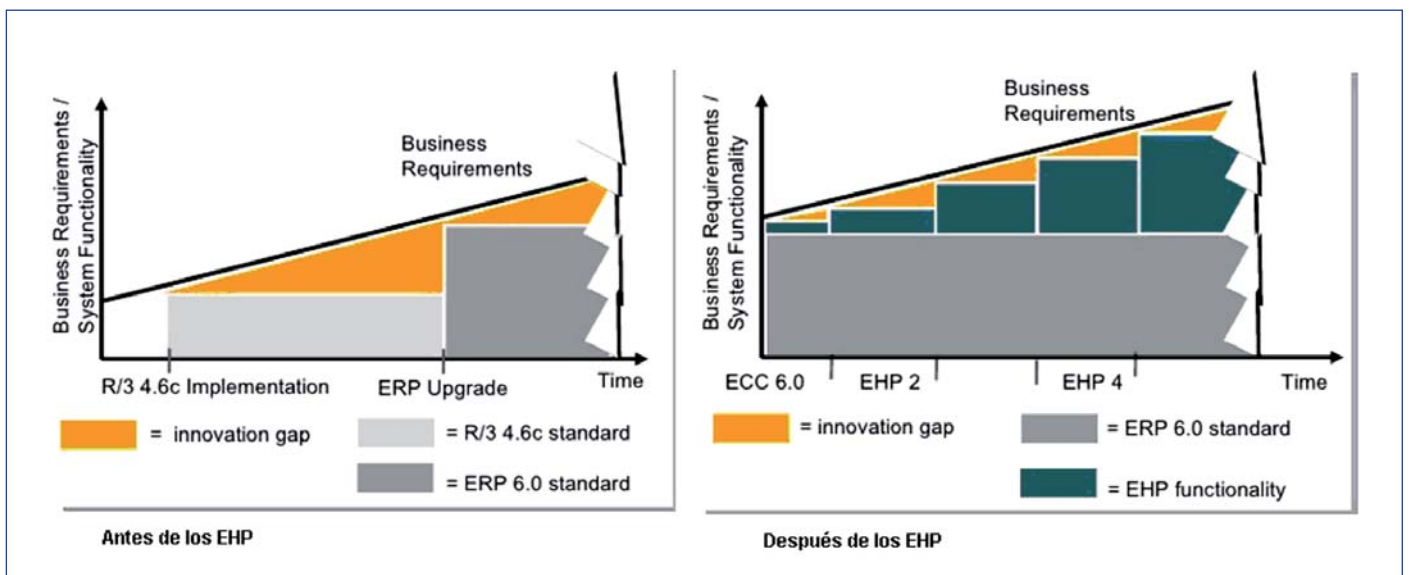
En la fase siguiente, se realizó el testeo y prueba de los programas y transacciones propias de cliente, así como el análisis de los procesos de negocio de Egasa. Para ello,

Tecnomcom se basó en completos ciclos de prueba elaborados de forma conjunta con los “key users” de Egasa, en concreto para los módulos SAP FI, CO, LO, AF, HCM y las soluciones SAP OpenText, SAP BPC y SAP Enterprise Portal. Estos ciclos de prueba fueron depurados con los pertinentes ajustes de workbench y parametrización hasta que todos los procesos se ejecutaron de forma correcta en este entorno.

Posteriormente se realizó la actualización técnica del entorno de desarrollo y el

transporte de órdenes desde Sand-Box. La posibilidad de generar un sistema temporal de desarrollo, reordenando el sistema de transportes (double maintenance), quedó descartada ya que los tiempos de actualización eran cortos y las necesidades de nuevos desarrollos escasas.

Se repitió la metodología utilizada en Sand-Box, siendo en este sentido muy útil los conocimientos adquiridos en dicho entorno para volver a ejecutar los ajustes de workbench y de los programas propios.





### Preparación final y arranque

En la última fase del proyecto, se llevó a cabo la actualización a EHP6 del sistema de consolidación y del add-on VIM de OpenText, el transporte de órdenes y la ejecución de ciclos de pruebas.

En este punto, una vez validados los procesos de negocio, el equipo técnico de TecnoCom disponía de datos estimados de downtime para planificar, junto a Egasa, el paso a productivo que se llevó a cabo con éxito y con un tiempo de parada de 4 horas de duración.

En conclusión, cabe resaltar que la experiencia de TecnoCom en este tipo de proyectos y la focalización de su operativa en el análisis previo y en la ejecución

**Grupo Egasa está involucrado en un proceso de expansión internacional a través de su red de casinos y centros integrales de entretenimiento en Croacia, México, Perú, Colombia, Chile y Panamá**

exhaustiva de pruebas de integración, han sido determinantes para el proyecto.

Esta actualización tecnológica ha permitido a Egasa abordar nuevos proyectos, ya finalizados, como la “Implantación de un Sistema de Retribución Variable con Talent y Performance Management”, disponer de nuevas funcionalidades como la “visualización jerárquica con Nakisa Org Chart desde el portal del manager” y acometer proyectos futuros como la “implantación de la nómina de Egasa Chile”, cuya localización ha sido liberada en el EhP5. En definitiva, Egasa no sólo se ha adecuado a los ciclos de software actuales de SAP sino que cuenta con una sólida base sobre la que afianzar su crecimiento.





INNOVACIÓN CONSTANTE

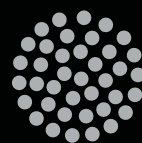
# SIGEFI SOLUCIÓN PARA LA GESTIÓN Y EL REPORTING FISCAL

SIGEFI. Solución comercializada por Indra para la **gestión end to end** (desde la carga de información hasta la generación de los ficheros y presentación por lotes) **del ciclo de vida de los impuestos** españoles, portugueses y peruanos. Solución basada en algoritmos completamente parametrizables, que permiten con el menor esfuerzo dar cobertura a las obligaciones fiscales de **nuevos países**.

SIREFI. Módulo que forma parte de la solución SIGEFI, especializado en el reporting fiscal internacional de grandes corporaciones. Diseñado para dar cobertura a las necesidades de reporting fiscal de grupos societarios complejos e internacionalizados.

[indracompany.com](http://indracompany.com)

Actualmente, **SIGEFI ya está implantado en grandes compañías** Españolas con una altísima problemática en la gestión y el reporting Fiscal.



**indra**



Fermín Álvarez  
Team Leader Basis de REALTECH



# Ordenando la caja de herramientas

¿Hay alguna forma de no perderse entre todo el lío de herramientas disponibles para los despliegues y actualizaciones de software SAP? Sapinst, JSPM, SPAM, SAINT, CTS, EhPi o SDM son sólo algunos de los ‘intuitivos’ nombres de herramientas disponibles para llevar a cabo las distintas labores de despliegue de software en SAP.

Con este panorama no siempre es fácil la tarea –pero por otra parte es imprescindible–, de identificar y localizar la herramienta concreta necesaria para afrontar, bien un proyecto de actualización, bien el despliegue de un evolutivo sobre una solución SAP.

Por otro lado, de la misma manera que en la cocina disponemos de una serie de utensilios que podemos utilizar en la preparación de platos muy diversos y que pueden ser renovados sin que pensemos por ello en cambiar las recetas que preparamos, en SAP hasta ahora esos ‘utensilios’ estaban tan vinculados con los platos que preparábamos que a menudo nos encontrábamos en la situación de que, para una receta tradicional, no podíamos usar los nuevos y sofisticados aparejos de cocina de los que disponíamos, y que podrían reducir el tiempo de preparación o añadir nuevos matices al plato.

Con estas premisas, SAP ha creado un nuevo paquete que (¡afortunadamente!) no aspira a revolucionar las tareas técnicas de actualización y evolución de los sistemas, sino a facilitarlas de una forma modesta pero efectiva. Este paquete se denomina ‘Software Logistics Toolset’ (en adelante SL Toolset), y no pretende más que proporcionar un único punto de acceso al software relacionado con instalaciones, actualizaciones, etc. En otras palabras, Software Logistics Toolset es un escaparate que permite encontrar rápidamente la herramienta que se necesita, y con la que además, se puede averiguar con un rápido vistazo las últimas novedades en la gestión de despliegues, instalaciones, actualizaciones, etc.

## SL Toolset, de un vistazo

Los componentes principales de SL Toolset se agrupan en tres áreas: Software Maintenance, System Provisioning y Change Control, alrededor de las que se ofrecen las herramientas incluidas en SL Toolset.

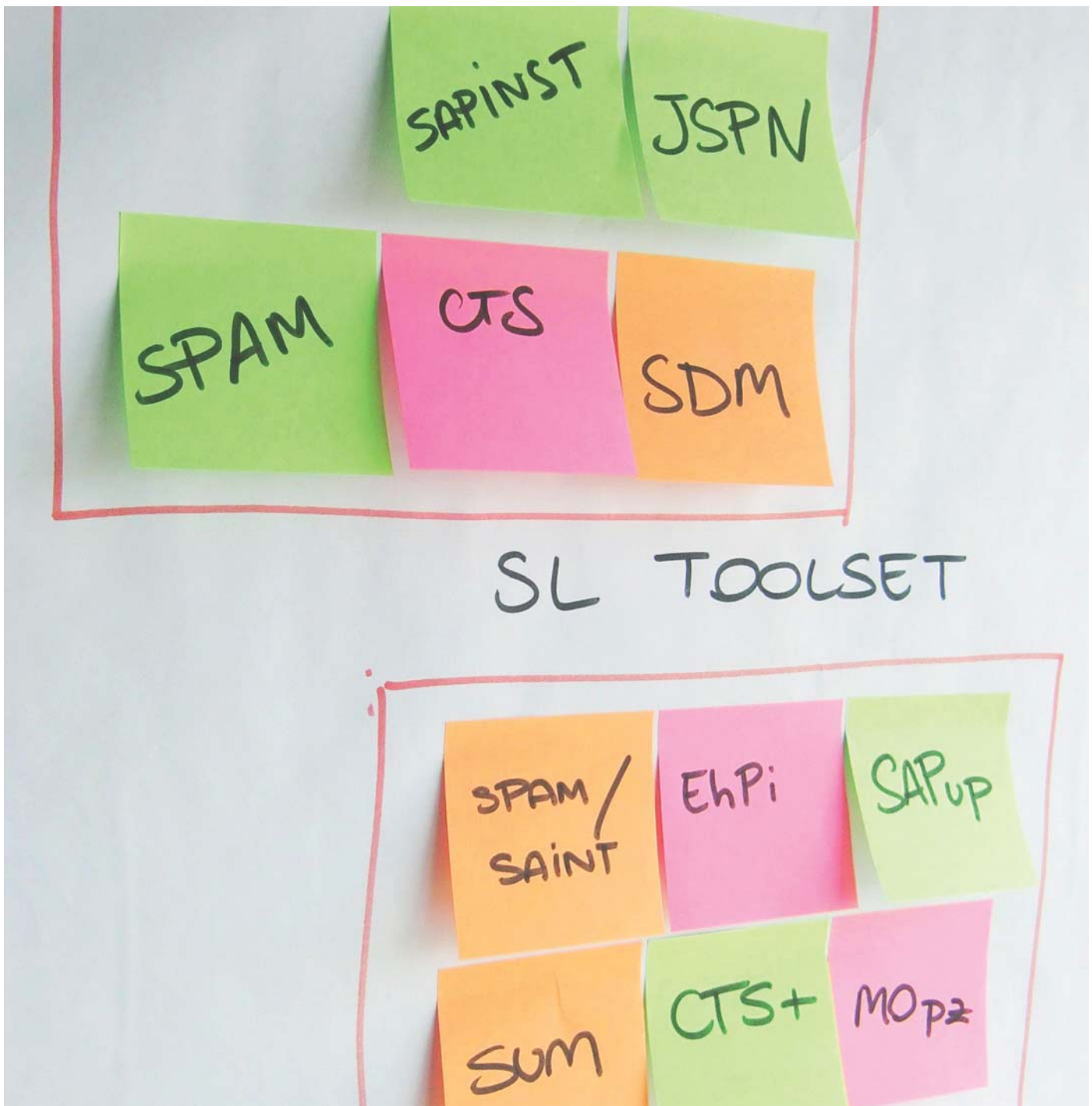
En el área de mantenimiento del software nos encontramos con algún componente bien conocido y con alguna otra novedad. Por un lado, aquí tenemos la herramienta SPAM/SAINT que sirve desde hace muchos años para la actualización e instalación de componentes software en entornos ABAP. Por otro lado, también nos encontramos con el Software Update Manager (SUM), que soporta y unifica tareas de mantenimiento (aplicación de Support Packages, aplicación de EhPs, upgrades SAP...) y que permite olvidarse de un puñado de herramientas (JSPM, SAP EhPi, SAPup, SolManup...). De hecho, estas herramientas previas están dejando de estar soportadas por SAP, con lo que nos evitamos tener que elegir entre varias alternativas.

Como excepción debe matizarse que SAP ha anunciado la continuidad de la herramienta SPAM/SAINT, pese al solape de su función con SUM, si bien existen una serie de pautas para la selección de herramientas basadas en las características de cada una de ellas. Sólo como ejemplo, dado que SUM basa sus chequeos de consistencia en el Maintenance Optimizer, aquellos componentes software de terceros que no puedan verificarse con el MOpz deberán ser actualizados a través de la SPAM.

Dentro del área de System Provisioning, SL Toolset ofrece varias herramientas que merece la pena conocer.

- Software Provisioning Manager es una utilidad que puede usarse en la preparación de un despliegue de software SAP y que nos permite identificar todos los componentes (DVDs de instalación, correcciones liberadas, etc...) necesarias.
- SAP Setup es la herramienta de instalación y distribución del cliente SAP (SAP Logon).





- System Rename permite cambiar el identificador (SID), el nombre de host o el número de instancia de un sistema SAP sin necesidad de reinstalar la instancia. Esto puede ser necesario de cara virtualizar la plataforma SAP (mediante Netweaver Landscape Virtualization Management) desacoplando el nombre de host asociado a SAP del nombre de host (físico o virtual).
- Dual Stack Split Tool debe utilizarse para llevar a cabo la separación en dos sistemas diferentes de aquellos sistemas Net-

weaver que fueron instalados como pilas duales (ABAP y Java).

En último lugar, como parte del área de Change Control, CTS Plug-In es el componente incorporado dentro de SL Toolset para la gestión de los transportes. Fundamentalmente CTS Plug-In paquetiza el componente CTS+, que permitía unificar la gestión de los transportes ABAP y Java, e incluso podrían incluirse sistemas no-SAP identificando los scripts de despliegues. La ventaja de CTS Plug-In es que se trata de un componente software separado que

podemos desplegar en Solution Manager. Esto hace que podamos evolucionarlo de forma independiente (al no formar parte de SAP\_BASIS) sin impactar en el core del sistema.

En resumen, SL Toolset pretende simplemente canalizar el acceso al conjunto de utilidades que hemos enumerado, ofreciendo una visión de conjunto y también un calendario de mantenimiento homogéneo que deberá permitir obtener una mejor idea de qué herramientas tenemos disponibles y también (y muy importante) dónde están.



Felip Ortiz  
SAP Technology Consultant de Seidor.  
Consultoría Tecnológica SAP



## El valor de la experiencia en el soporte TI

El soporte para los entornos tecnológicos debe ir mucho más allá de un mero enfoque “apagafuegos”. Es decir, es necesario anticiparse a los problemas, gestionar eficazmente la complejidad y optimizar el uso de las aplicaciones a lo largo de toda su vida útil.

Hay aspectos importantes, tanto técnicos como intangibles, que nos pueden permitir dirimir cuál es el tipo de soporte más adecuado para nuestra empresa. Y no es una decisión baladí. Un buen ERP con un Servicio de Atención al Cliente deficiente, nos resta eficacia y no nos permite obtener el máximo rendimiento de nuestro software de gestión. Para alcanzar todos estos objetivos, la actualización continua es una característica básica de todo entorno de TI orientado a la innovación. Y esta es precisamente la filosofía que siguen los paquetes de mejora y soporte en los entornos SAP.



## La opinión del cliente



"El cambio de versión fue un proyecto exitoso. Requirió una fuerte planificación debido a la cantidad de pruebas funcionales a realizar por todos los departamentos. Además, se realizaron pruebas de integración con el resto de sistemas de la empresa. El resultado fue realmente satisfactorio: un viernes los usuarios trabajaron en la versión 4.7 y el lunes comenzaron a trabajar en la versión 6.0 EHP 6, sin tener ningún impacto negativo en el negocio".

*Luis Villafranca,  
IT Manager de Grupo Azkoyen.*



Dada su vital importancia para el buen funcionamiento del negocio, los proyectos de cambios de versión SAP deben seguir la planificación prevista, disponer de un Plan de Contingencia para evitar contratiempos en áreas críticas, contar con la colaboración estrecha por parte del integrador y, sobre todo, estar dirigidos por expertos con capacidad de garantizar los plazos y objetivos marcados.

La experiencia y múltiples referencias demuestran que, si se recurre a un especialista, los cambios de versión o las actualizaciones de los paquetes de soporte no suponen riesgo ni complicación para la empresa, además de realizarse de forma ajustada en costes y con éxito. Sin embargo, cuando se opta por un proveedor poco experto, los resultados pueden distar mucho de lo esperado.

El cliente debe tener en cuenta que el correcto mantenimiento, soporte y optimización del entorno de TI le permite no sólo mejorar la disponibilidad de los procesos y reducir las paradas no planificadas, sino que además contribuye a reducir el coste total de las operaciones gracias a la estandarización e integración de los procesos. De este modo, se saca el máximo provecho a la inversión en TI -en un momento crítico en el que debe justificarse cada euro que se gasta en una empresa- y se accede a un nivel superior de innovación sin tener que asumir costosas renovaciones de los sistemas existentes.

Gracias a este servicio, las organizaciones están preparadas para el futuro, sin sobredimensionar sus sistemas y con mayor libertad para centrarse en sus propios retos estratégicos.

### La experiencia de Seidor

En España, Seidor trabaja con más de 600 clientes, (de ellos, da soporte y mantenimiento OSS -sistema de soporte de operaciones- en entornos SAP aproximadamente a 300 y, además, es responsable total o parcial de la explotación de los sistemas SAP de otros 100 clientes más), la mayoría de los cuales actualiza periódicamente su nivel de paquetes de soporte.

A través de un asesoramiento personalizado, se planifica con cada cliente el momento adecuado para acometer cambios de versión. De esta forma, anualmente se realizan de media más de 50 cambios de versión (upgrades) técnicos y/o funcionales. Estas cifras convierten a Seidor en la compañía con más experiencia del mercado en la realización de actualizaciones de los paquetes de soporte y de upgrades técnicos y funcionales de soluciones SAP.

Gracias a los paquetes de soporte, mejora y actualización, el cliente garantiza su tranquilidad sobre aspectos críticos como la capacidad de respuesta ante incidencias, la identificación de riesgos técnicos, los diagnósticos en remoto y, entre otros aspectos, estar al nivel de versión y EHP necesario para poder migrar sus soluciones SAP a HANA. SAP Business Suite on HANA (SoH) ya es una realidad y las grandes mejoras que aporta esta nueva plataforma tecnológica están sólo al alcance de aquellos que estén preparados.

Como partner de referencia de SAP, Seidor ofrece este soporte basándose en las mejores prácticas y metodologías probadas, que contribuyen a un funcionamiento ininterrumpido, y sin sorpresas, del negocio.



# Aspectos a tener en cuenta antes de hacer un upgrade de los sistemas SAP

SAP es una plataforma viva y, por tanto, cambia y evoluciona para dar mejores prestaciones a las empresas. Por ello, es bastante habitual que se lleve a cabo un proyecto de upgrade de los sistemas SAP. Los escenarios posibles suponen un mosaico de casos específicos.

En algunas ocasiones hay que hacer estas migraciones por un vencimiento de la fecha de mantenimiento con SAP, puesto que los sistemas quedan obsoletos; en otras por requisitos de alguna funcionalidad específica o por un cambio de plataforma que exija una compatibilidad de versiones, como un cambio a arquitectura 64 bits, o incluso por políticas de calidad de IT propias de la empresa, que exijan una actualización de software en determinados periodos.

Por otro lado, el mantenimiento de un sistema SAP conlleva la aplicación de ciertas tareas de actualización necesarias para garantizar que dicho sistema no se quede desactualizado respecto a las mejoras y la evolución del proveedor de software.

Es importante tener en cuenta que estas actualizaciones pueden ser:

- **Aplicación de Notas SAP:** aplicación de correcciones de objetos de SAP, diferenciadas para cada componente. Son de carácter reactivo, y su generación y aplicación se produce a consecuencia de un error. Su liberación no está planificada con antelación y, normalmente, no introducen nueva funcionalidad ni cambian la ya existente. Cuando se ejecutan es necesario realizar las pruebas de regresión de los procesos de negocio afectados.
- **Aplicación de Support Packages Stack (SPS):** es un conjunto de parches de varios componentes, agrupados por SAP, para garantizar que quedan probados y actualizados de forma consistente. SAP recomienda aplicar siempre el último Support Package Stack disponible. SAP recomienda aplicar SPS en lugar de parches, ya que estos últimos contienen

la última versión disponible de las notas de correcciones en el sistema, pero su implementación no asegura la consistencia para los procesos de negocio, por lo que puede afectar a un proceso aunque solucione un problema específico.

Los parches y SPSs no introducen nuevas funcionalidades, por lo que no deberían cambiar ninguna funcionalidad estándar existente en el sistema. Aun así, es necesario realizar siempre las pruebas de regresión del sistema para determinar el correcto funcionamiento de todos los procesos, en especial los desarrollos a medida. Para determinar el conjunto de los desarrollos propios a los que se afecta en una aplicación de SPS se cuenta con herramientas de análisis de impacto que muestran los objetos modificados por dicho cambio, de forma que se pueda dirigir el esfuerzo de corrección y las pruebas a los procesos y desarrollos que contengan dichos objetos.

- **Aplicación de Enhancement Packages (EHP):** un EHP contiene un mayor número de objetos que un SPS, donde la mayoría no tiene el objetivo de corregir errores sino de ampliar características o funcionalidades del sistema. Se ofrece nueva funcionalidad sin cambios en los procesos ya existentes. Dicha funcionalidad puede ser activada dependiendo de las necesidades del negocio. La aplicación de EHP hace más sencilla una migración, ya que un EHP puede cambiar la versión de los componentes de un sistema pero la versión del producto sigue siendo la misma. Además, los EHP son acumulativos, por lo que al aplicar un EHP en un nivel determinado, los an-



teriores quedan incluidos en este y no es necesaria su implementación.

En el momento en el que el negocio requiera una nueva funcionalidad, se deberá comprobar si ésta es ofrecida a través de los EHP correspondientes para asegurarse de que los EHP lo ofrecen para aplicarlo dentro del estándar de SAP.

- Cambio de versión de SAP (upgrade de SAP): el objetivo principal de un upgrade es proveer de funcionalidad y características adicionales al sistema y, en algunos casos, implica además el rediseño de procesos.

Para llevar a cabo este estudio se revisan los requerimientos técnicos de la arquitectura futura con el fin de llevar a cabo la migración y las mejoras adicionales con los requisitos adicionales. Con este estudio se decidirá qué plataforma escoger, y si se tiene que cambiar de hardware, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Sizing de la plataforma considerando las versiones objetivo. Podría verse afectado un aumento en el consumo de los recur-

- Una estrategia de migración de entornos que determine la secuencia en la que se migran cada uno de los entornos y análisis del impacto sobre la planificación global del proyecto. Debe permitir minimizar el impacto de los proyectos en curso y reducir al máximo la ventana de congelación de los desarrollos y modificaciones. (ver figura 1).
- Necesidad de conversión a Unicode. Se puede abordar el proyecto conjuntamente upgrade + cambio a Unicode.
- Estudio de las ventanas de downtime.
- Definición de entornos de prueba.

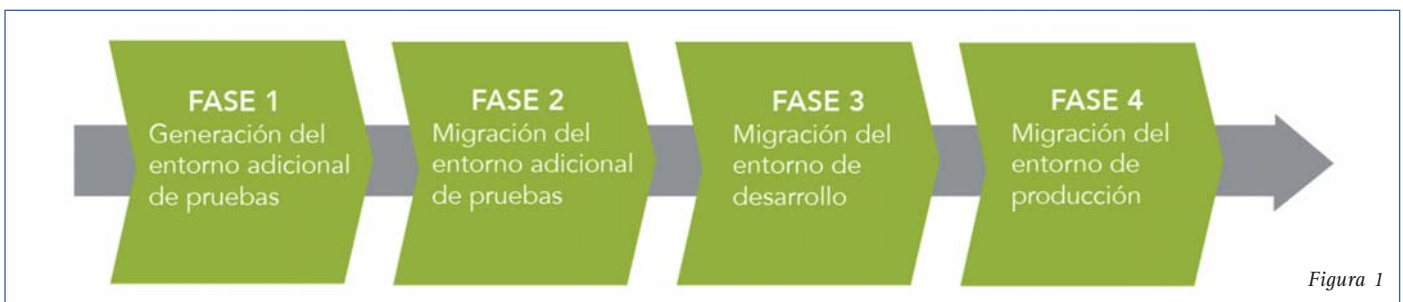


Figura 1

### Definición de la estrategia de Upgrade

Por ello, antes de realizar un proyecto de upgrade de sistemas SAP se debe realizar un estudio del sistema SAP a migrar, de la plataforma donde se sustenta y de los sistemas periféricos relacionados tanto a nivel técnico como funcional. Esto permite obtener un roadmap de migración de la solución SAP, y así definir la estrategia de la migración. Este análisis global debe recabar toda la información necesaria para orientar el proyecto hacia el éxito y, de este modo, se evitan riesgos y se minimiza el impacto de las acciones requeridas.

En general, en un cambio de versión, la estrategia escogida deber contemplar los siguientes factores de éxito:

- Migración de los sistemas a una plataforma dimensionada con los nuevos requerimientos hardware y software de la nueva versión.
- Minimizar el corte de las operaciones con el fin de que cause el mínimo impacto en la producción.
- Reducir al mínimo el impacto sobre los usuarios.

### Revisión de la plataforma futura

Desde el punto de vista tecnológico, el paso inicial para la definición de la estrategia de migración será realizar un análisis de la plataforma futura, estudiando el hardware y software de base (sistema operativo, base de datos) alternativos compatibles con la versión de SAP objetivo.

Los hardware requeridos, por lo que se analizarán las componentes hardware del servidor donde se alberga el software, con el fin de asegurar un óptimo rendimiento, según requieran las nuevas versiones o productos de SAP

- Previsión de incorporación de usuarios o nuevas funcionalidades en el corto/medio plazo.
- Estudio de compatibilidades de sistema operativo y base de datos y de sus niveles de soporte.
- Estudio de la carga de trabajo de la plataforma actual. Se podría aprovechar para realizar un redimensionamiento si el rendimiento no fuera el adecuado.
- Consideraciones de crecimiento futuro.
- Calidad del código específico.
- Redefinición de la criticidad del sistema.
- Análisis de todos los sistemas periféricos interrelacionados con el sistema SAP objeto de la migración. Se analizará la necesidad de upgrade o instalación de otros sistemas SAP interrelacionados así como las interconexiones no SAP.

### Roadmap de migración

La planificación global de la migración debe estar consensuada con los responsables funcionales y técnicos de cada uno de los módulos, contemplando las prioridades y proyectos que se realizan de forma simultánea. Por ello, es importante que se tengan en cuenta las siguientes consideraciones:

- Convivencia con el resto de iniciativas y proyectos en curso, identificación de los mecanismos de control y seguimiento. La complejidad de ejecución de un cambio de versión crece de forma exponencial con la ejecución de proyectos simultáneos en el propio aplicativo o con impacto directo en él. Por ello, la ventana temporal se deberá ajustar al marco de tiempo en el que la previsión de estas iniciativas se pueda reducir al mínimo posible.
- Mapa de interfaces. En función de los procesos de migración, se requerirá la construcción de interfaces temporales entre las nuevas versiones de las componentes ya migradas y entre los componentes soportados todavía por las versiones actuales hasta su migración.
- Según los requisitos, se decidirá entre dos estrategias para abordar el upgrade del entorno productivo: Downtime-minimized o resource-minimized.

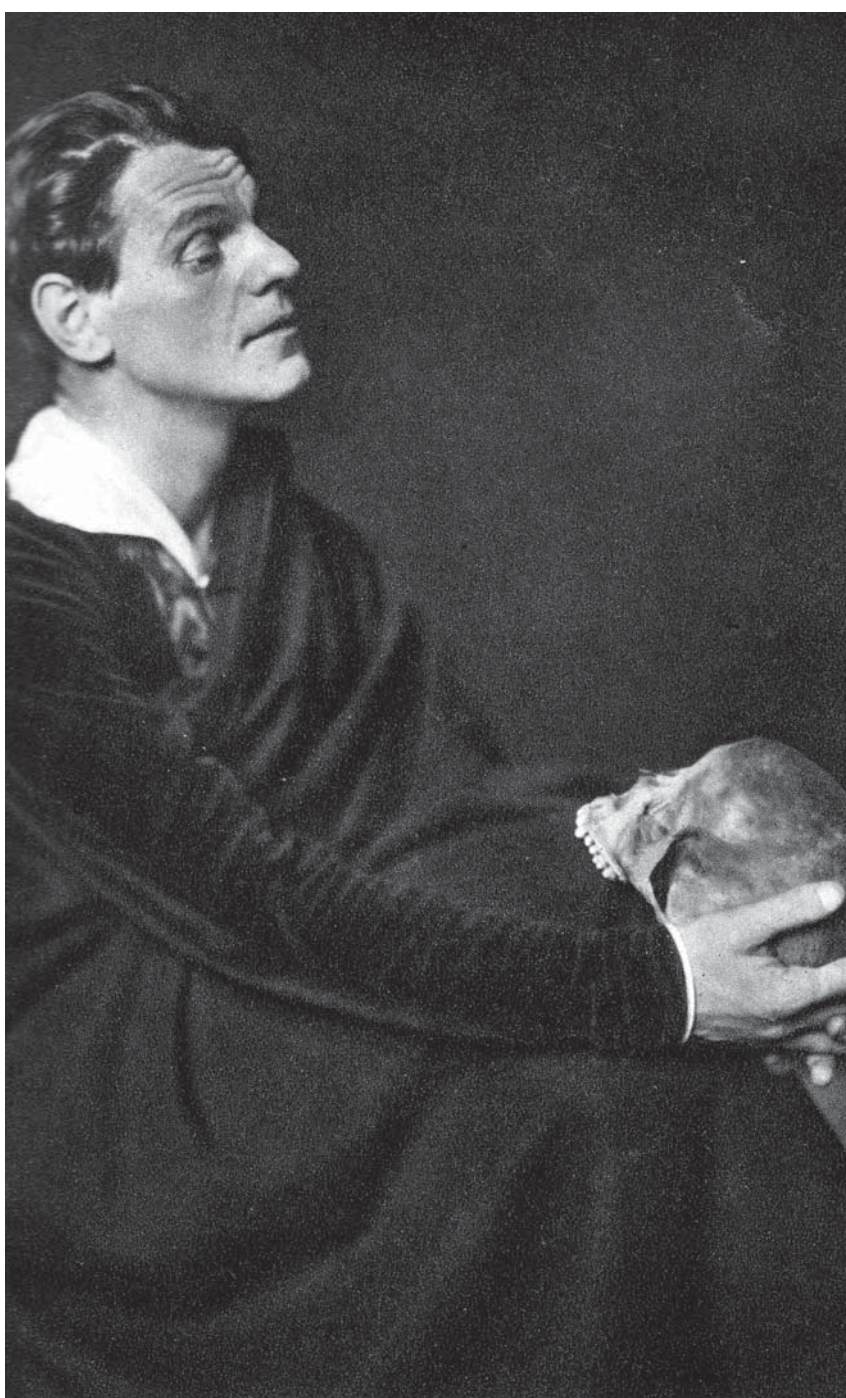
Para cada uno de los componentes dentro del ámbito del proyecto se planificará el cambio de versión, teniendo en cuenta los hitos y fechas a cumplir, identificando los posibles puntos de conflicto y riesgo. Se requerirá el establecimiento de una Oficina Técnica de proyecto que coordine las actividades propias del equipo técnico de migración con las del equipo funcional así como con el resto de iniciativas existentes con impacto en el proyecto, mantenimiento y proyectos con interfaces con las soluciones SAP.



Pedro Ochoa Sánchez de Toca  
SAP Project Director de Softtek Europe



# Y ¿por qué?



¿Y por qué tengo yo que cambiar de versión de SAP? Esa es la cuestión. Y no hace falta esperar a una noche de invierno tormentosa y fría. Vestirse unas calzas, cubrirse con una capa, colocarse un bonete, tomar una calavera en la mano y al hilo del primer trueno preguntarse con voz firme, mirando fijamente las cuencas de los ojos del difunto: ¿ser o no ser de la 4.x?, ¿cambiar o no cambiar a la ECC6?, ¿cómo voy yo a pedir un presupuesto a mi jefe para esto?, ¿qué argumentos daré al Consejo para que me lo apruebe?, ¿qué gano yo cambiando de versión?, ¿quién me ha pedido este proyecto?, ¿rodará mi cabeza como le ocurrió a este infeliz? Las preguntas hay que hacérselas pero conviene quitar trascendencia al asunto. Y sobre todo no sobresaltar a la familia que ya tiene bastantes problemas para entender qué es eso de SAP como para que le descubran a uno a la guisa de Hamlet.

Veamos las preguntas. Y para dar algo de originalidad empecemos por un argumentario inverso. ¿Y por qué no?, ¿por qué no cambiar?

## Primer argumento

No cambio porque funciona. Demoledor. Este argumento se puede ilustrar con dos sentencias que lo definen bien. Una de origen inglés (ya que estamos con Hamlet): “si algo funciona, ¿por qué cambiarlo?” – “if it works, don’t fix it”-. Y otra frase mucho más española, menos práctica, pero más apegada al cortoplacismo que nos caracteriza: “Virgencita que me quede como estoy”. Y es que se coge inercia con el funcionamiento de un sistema como SAP, que tanto ha costado afinar y pulir en una empresa. Y da vértigo el cambio. Cualquier cambio. Este razonamiento llevado al extremo haría que siguiéramos redactando informes en máquina de escribir o viendo la tele en pantallas de tubo. Es cierto que lo que tengo funciona y lleva haciéndolo años. Pero la pregunta es: ¿podría funcionar mejor?, ¿estoy perdiendo posibilidades porque mi plataforma actual tiene limitaciones? Y lo que es más grave: ¿no estoy haciendo ciertos desarrollos o abordando ciertos procesos porque desconozco las posibilidades que tiene la nueva versión y por eso





no los puedo implementar? No hago algo, ni llego a imaginar lo que puedo hacer porque estoy limitado por las herramientas que me proporciona la versión actual.

#### Segundo argumento

La nueva versión no cambia nada. Claro, porque sólo uso lo que uso. Y eso SAP ya lo ha cubierto de una forma madura y probada. Los procesos básicos de una empresa están cubiertos por SAP desde hace tiempo. Obviamente aquí no hay cambios sustanciales porque son procesos elementales que ya están muy maduros, pero el resto de nuevas funcionalidades requieren que esté en un nivel mínimo de versión, por no hablar de las posibilidades tecnológicas. El hecho de no tener la nueva versión hace que ni siquiera pueda plantear nuevos desarrollos o cubrir necesidades que ahora tengo fuera de SAP. Estar en las últimas versiones es como tener el coche con el depósito lleno: en cualquier momento puedo ir donde quiera. Sin embargo, si lo llevo en reserva, en cuanto necesite hacer un desplazamiento más allá

de dónde voy todos los días tendré que ir primero a la gasolinera. Y ese tiempo que puedo gestionar cuando yo quiera, cuando venga una necesidad urgente se convertirá en un problema adicional que me retrasará inevitablemente y puede que ponga en riesgo el negocio o posibles ganancias.

¿Y por qué sí? ¿Por qué cambiar? Quizás ya lo hemos apuntado, pero no está de más apuntarlo.

**Fin de soporte.** Las versiones de las aplicaciones tienen una vida y es una vida limitada. Esta limitación tiene dos vertientes: las mejoras y las correcciones. En las antiguas versiones de SAP los parches incluían tanto nuevas funcionalidades como correcciones de código y adaptaciones legales. A medida que pasan los años, en una versión concreta se dejan de incluir mejoras (para eso hay que ir a la siguiente versión). Y en una segunda etapa se deja de dar soporte a las correcciones si bien para ciertas versiones existe la posibilidad de extender el soporte, alargando la duración de la misma algo más. Sincera-

mente, esto es como seguir metiendo dinero en un coche de 15 años, reparando hoy la bomba, mañana el aire acondicionado, y sabiendo que finalmente lo cambiaremos.

**Estabilidad de la nueva versión.** Pues ya sólo faltaba que una nueva versión no fuera estable. La robustez de la nueva versión es igual o incluso mejor que las anteriores. No, no es a eso a lo que me refiero. Cuando hablamos de estabilidad es estabilidad en el tiempo. La nueva versión durará mucho más que las anteriores porque SAP ha separado los parches de mejoras de los parches de correcciones, de manera que las nuevas funcionalidades se van liberando en parches de mejoras (Enhancement Patches) que permiten alargar la vida del software. Si no necesito las nuevas funcionalidades no hace falta subir los parches de mejora, pero si quiero una funcionalidad nueva basta con actualizar el nivel de parche de mejora y empezar a implementar. El coste es siempre mucho menor que un cambio de versión como venía ocurriendo hasta ahora.

## ¿Y por qué con Softtek? Esa sí es la cuestión

**Experiencia.** Softtek cuenta con un equipo con una larga experiencia en cambios de versión. Sabe qué pasos hay que dar, dónde suelen estar los problemas, cuáles son las soluciones, qué es lo importante y qué lo accesorio. La experiencia se traduce en seguridad. Se minimizan los riesgos y se asegura el éxito.

**Herramientas.** Softtek desarrolló la herramienta SEK que realiza un análisis del sistema para evaluar el cambio de versión. Con SEK se pueden ajustar los tiempos y, por tanto, el coste del proyecto ya que no se va a ciegas, sino que se parte de un análisis detallado de cuántos desarrollos se verán afectados, si se usan o no y a qué módulos afectan. De esta manera, se puede fijar el esfuerzo de desarrollo y de pruebas necesario para arrancar el proyecto con éxito y en el menor tiempo posible – y en consecuencia, con el menor coste-.





Javier Fernández León  
SAP Presales Manager de Fujitsu  
Miembro del Centro de Competencia SAP de Fujitsu en Walldorf



# La migración de entornos SAP a sistemas abiertos

Los desafíos para mantener plataformas legacy complejas no hacen sino aumentar con el paso del tiempo. Desde el año 2008 en que Intel anunció su nueva plataforma Nehalem, Linux no ha hecho más que crecer exponencialmente como plataforma tecnológica SAP.

La migración de entornos propietarios como UNIX o RISC hacia servidores estándar y soluciones abiertas puede producir mejoras significativas en tres grandes áreas:

**CAPEX:** los costes de los servidores estándar basados en plataforma x86 son significativamente inferiores a sus equivalentes UNIX/RISC. Además, los sistemas x86 son más eficientes desde un punto de vista energético.

**OPEX:** los costes de gestión y mantenimiento de las plataformas UNIX/RISC son también en general más elevados que los basados en x86. A saber: costes de mantenimiento, licencias, personal y costes.

**Evitar costes de oportunidad:** mantener en paralelo sistemas abiertos y propietarios puede contribuir a aumentar la complejidad, reducir la flexibilidad y poner trabas a la innovación. La migración desde entornos UNIX/RISC permite simplificar los frameworks empresariales, aumentar la flexibilidad y mantenerse al día con las nuevas tecnologías emergentes, al mismo tiempo que se reducen los costes y se aumenta el valor para las empresas.

Si bien cada cliente SAP tiene un conjunto específico de razones por las que ejecutar SAP sobre Linux en función de su entorno, a continuación, podemos repasar algunas razones por las que migrar nuestra plataforma SAP a dicho entorno abierto:

## Protección de la inversión

El futuro de Linux está blindado. Linux en x64 es la plataforma de referencia de todos los desarrollos de SAP. Una prueba

de ello es que el sistema más crítico en el que SAP está basando su estrategia, SAP HANA, se ejecuta sólo bajo tecnología SUSE Linux y x64.

Además Linux ofrece el mayor nivel de independencia de los proveedores de Hardware (todos ofrecen plataformas SAP certificadas para x86) y los líderes de distribución de software.

Las arquitecturas x86 basadas en Linux mantendrán e incrementarán sin lugar a dudas una cuota de mercado importante en 2018. Pero, ¿podríamos afirmar lo mismo para plataformas propietarias? ¿Seguirán existiendo clústers de SAP para arquitecturas RISC?

## Rendimiento

Incluso el entorno SAP más desafiante puede albergarse sin problemas en servidores estándar basados en x86. Si bien la potencia de los servidores x86 se ha multiplicado por 100 en los últimos 15 años, el motor actual de SAP NetWeaver consume tan sólo 2,4 veces más que el motor SAP 3.1 del año 1996. Para muestra un botón:

- Un servidor FUJITSU PRIMERGY RX500 S7, 4 procesadores Intel Xeon Processor E5-4650 proporciona 70480 SAPS y llega hasta 1,5TB RAM.
- Un servidor FUJITSU PRIMEQUEST 1800E con 8 procesadores Intel Xeon E7 proporciona hasta 131170 SAPS y hasta 4TB de RAM.

Como dato, hay que resaltar también que las 13 primeras CPUs en el ranking de precio/rendimiento SAP provienen de la familia x64. Además Linux es una plataforma robusta capaz de albergar las bases de datos más desafiantes. En Fujitsu hemos

tratado con Bases de Datos de más de 10 TB con éxito.

#### Razones operativas

1. La integración es clave, y Linux es una plataforma de integración que permite aprovechar el conocimiento disponible previo en UNIX.
2. Flexibilidad y escalabilidad.
3. Posibilidad de utilizar SAP en entornos virtualizados.

#### Excelentes feedbacks de clientes

Muchas grandes corporaciones han migrado ya a Linux. Por ejemplo, Fujitsu, en sus más

**El futuro de Linux  
está blindado.  
Linux en x64 es  
la plataforma de  
referencia de todos  
los desarrollos de  
SAP**

de ocho data centers especializados en SAP Cloud Services & Hosting en Europa, utiliza Linux como plataforma de referencia. Los clientes afirman que Linux les ha ayudado a reducir costes y a incrementar el rendimiento, sin afectar a la estabilidad y fiabilidad de sus entornos productivos.

Como resumen, Linux como plataforma se está imponiendo claramente en el mercado SAP.

Y como conclusión, podemos afirmar que, si se aborda de la manera correcta, no hay un tamaño o criticidad de cliente, proyecto o entorno SAP que no se pueda transformar a Linux.





*Sebastián Martínez,  
Responsable de desarrollo de negocio de  
SUSE España.*



# Las actualizaciones, el momento idóneo para migrar de plataforma UNIX a Linux

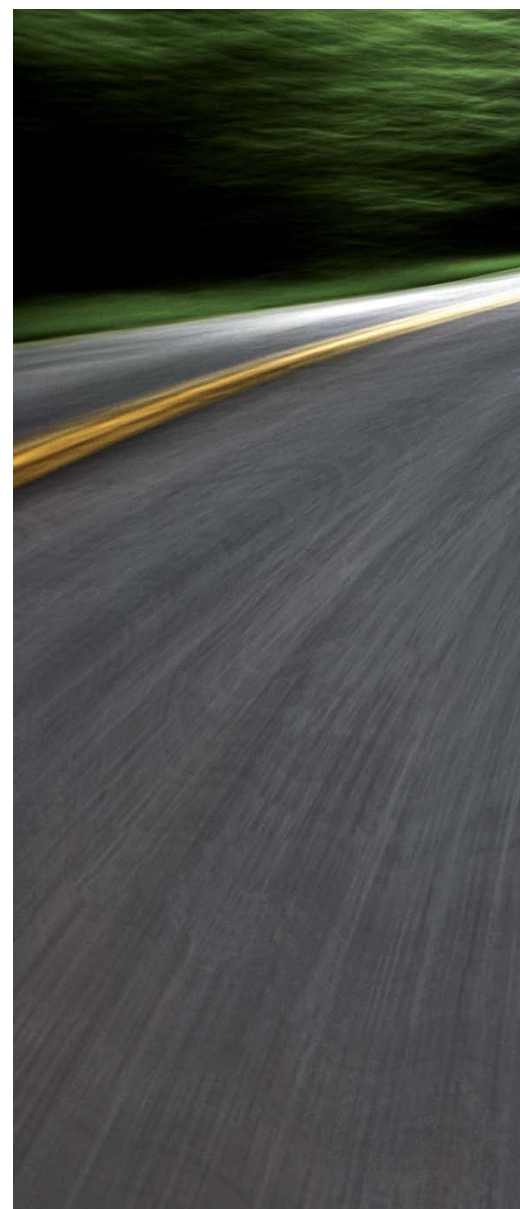
**Cada vez más clientes aprovechan las actualizaciones de SAP para migrar a una plataforma con futuro, con más rendimiento y que garantice un ahorro de costes: SUSE Linux Enterprise for SAP Applications.**

Dependiendo de las necesidades, una actualización puede implicar desde la aplicación de un simple parche a una renovación completa de software y hardware y, por supuesto, la cantidad de horas de trabajo/consultoría para llevarla a cabo.

Por este motivo, cualquier actualización de los sistemas se convierte en un hito en el departamento de TI, ante el cual se debe reflexionar si se está en la dirección correcta y decidir si es el momento de adoptar una decisión de futuro; en definitiva, si se debe abordar una migración de plataforma mediante el planteamiento de un nuevo escenario de consolidación y homogeneización del data center y, sobre todo, un escenario que permita obtener la necesaria reducción de costes a corto, medio y largo plazo. Además es necesario que garantice la viabilidad y rendimiento del departamento.

Existen dos componentes a tener en cuenta en las migraciones de SAP: la base de datos y la arquitectura hardware/sistema operativo.

Si bien la decisión de un cambio de base de datos conlleva un procedimiento de complejidad media, el cambio de arquitectura hardware/sistema operativo se ha convertido en un cambio más trivial que puede asociarse con una actualización de SAP, pero sin renunciar por ello a importantes ahorros de costes en la migración. Por esta razón, cada vez más clientes apuestan por un cambio de hardware/sistema operativo para sus servidores de SAP y base de datos como primer paso, manteniendo el proveedor de base de datos so-





bre la nueva plataforma. Esto no quiere decir que no se migren las bases de datos de proveedor, sino que se realizan de manera menor o como un cambio en una segunda fase, muchas veces relacionado con un cambio funcional en la instalación de SAP.

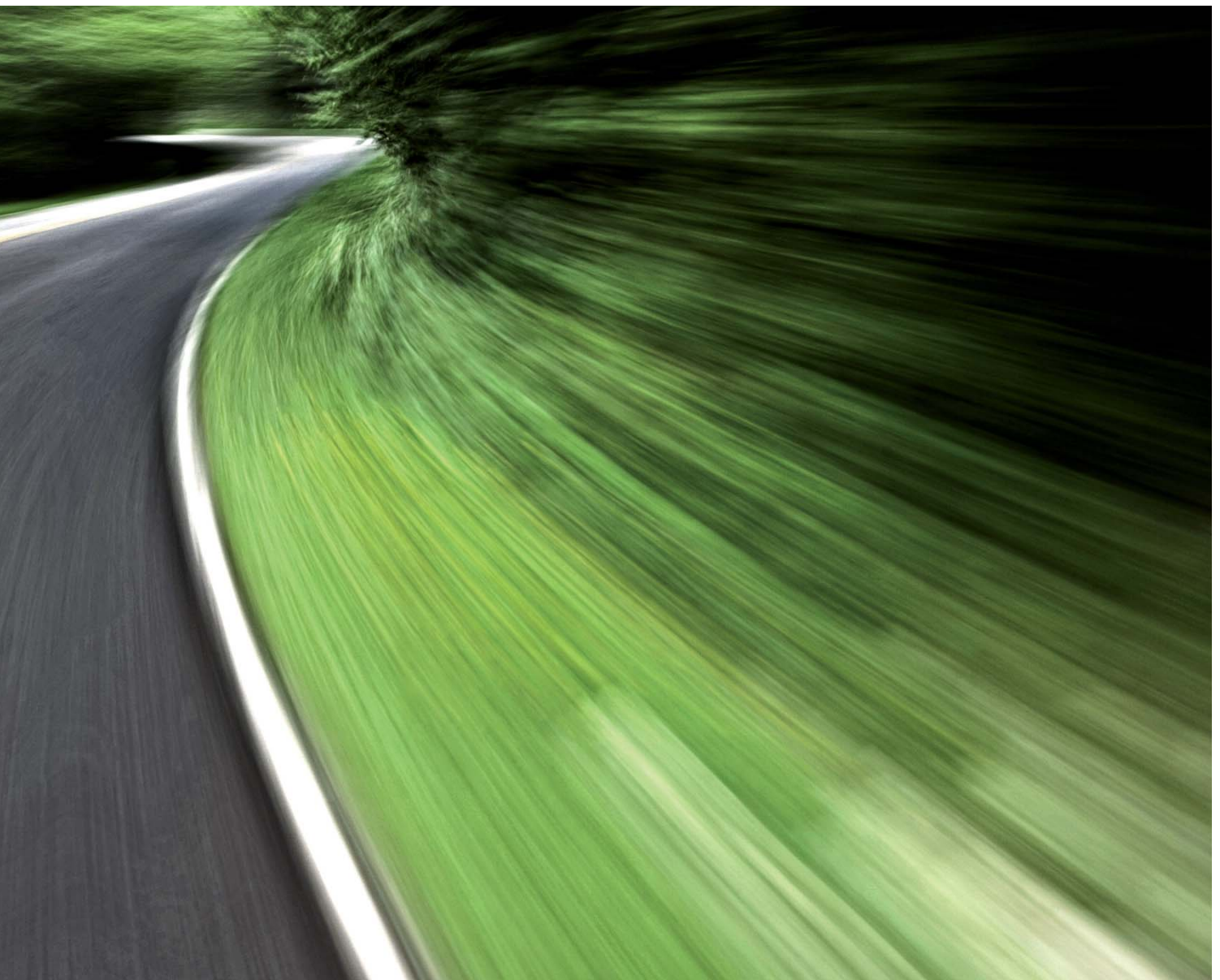
#### Arquitectura/sistema operativo

Con respecto a la arquitectura hardware/sistema operativo, actualmente los centros de datos están apostando por adoptar sistemas distribuidos con hardware estándar x86-64 ejecutando sistemas Linux, que reemplazan los poco flexibles, costosos y monolíticos sistemas propietarios. Las razones son múltiples e incluyen la reducción de costes, la estandarización y homogeneización de la plataforma, aprovechando las ventajas del mundo x86-64, como la virtualización x86-64 y la no dependencia de

## Existen dos componentes a tener en cuenta en las migraciones de SAP: la base de datos y la arquitectura hardware/sistema operativo

un proveedor único para el centro de datos. Además, la adaptación (con cambios mínimos) de los procedimientos operacionales existentes en entornos UNIX al mundo Linux es sencilla. También hay que tener en cuenta que a diferencia de UNIX, que es una plataforma cuya base instalada decrece, el mundo Linux y x86-64 se encuentra en continuo crecimiento y la apuesta de futuro de los proveedores de aplicaciones es desarrollar enfocados cada vez más en esta plataforma mayoritaria y, salvo los propios fabricantes de hardware, abandonar los sistemas propietarios que acaban recibiendo cada vez menos aplicaciones.

El mundo SAP no es ajeno a este movimiento y, por las mismas razones, cada vez más encontramos migraciones de entornos propietarios a SUSE Linux Enterprise Server.



Desde hace años el mensaje es claro: 'Linux está preparado para SAP'. Posee las características necesarias para ejecutar entornos críticos SAP, tiene un rendimiento excelente y los costes de la arquitectura x86-64 son mucho menores que las de cualquier otro tipo de arquitectura de CPU.

Además, a lo largo de estos años se ha puesto de manifiesto la cada vez mejor relación precio/rendimiento, la facilidad de desarrollo y otros aspectos del entorno Linux que ofrecen nuevas razones para considerar la migración a Linux/x86-64, como, por ejemplo, que la transición de UNIX a Linux de los procesos de operación es mucho más fácil que ningún otro sistema operativo.

No sólo estamos hablando de migraciones de los servidores de aplicaciones SAP. El mundo de las bases de datos SAP también está moviéndose a Linux: a corto plazo con Oracle y DB2 LUW, con soporte a grandes instalaciones en Oracle RAC y DB2 PureScale sobre Linux, y a medio y largo plazo, con las apuestas de SAP: Sybase y, la gran promesa, HANA, que hay que recordar que como única plataforma soportada tiene a SUSE Linux Enterprise Server.

Por todo esto según los últimos informes publicados\* las migraciones tienen como origen UNIX en un 91% (47% HP-UX, 29% AIX, 15% Solaris) y como destino de estas migraciones la plataforma x86-64 en un 85% (58% Linux, y 27% Windows).

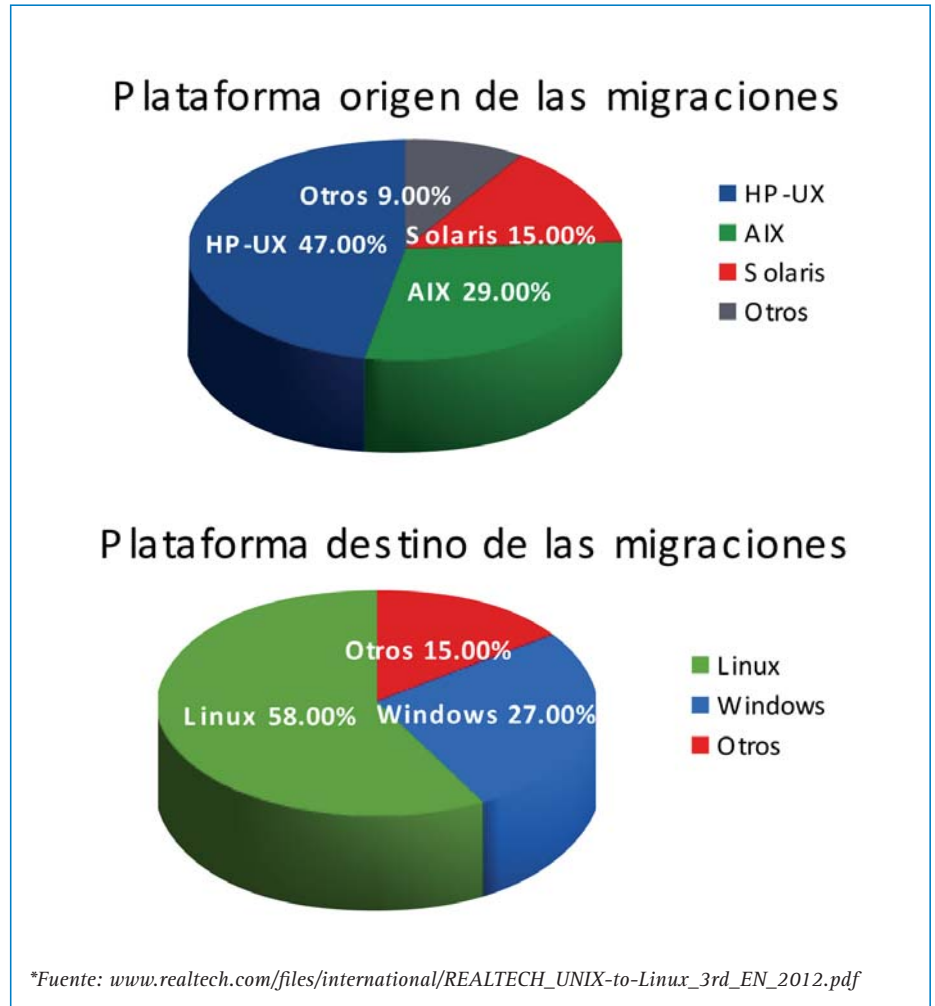
#### ¿A qué Linux migrar en entornos SAP?

Para responder a esta pregunta tenemos que evaluar si es importante en el centro de datos elegir un Linux que esté considerado un estándar en entornos SAP con más de un 70% de las instalaciones sobre Linux; que sea un sistema operativo creado específicamente para SAP; que incluya una solución de alta disponibilidad certificada, con capacidades de metrocluster y geocluster y funcionamiento en entornos virtuales; que cuente con un antivirus integrado con SAP, y, sobre todo, que sea una apuesta de futuro y recomendada por SAP.

Si cualquiera de estas preguntas es afirmativa, la respuesta es SUSE Linux Enterprise Server for SAP Applications que, además, es la única plataforma soportada en los appliances y nuevas soluciones de SAP como SAP HANA.

Visión de futuro, tecnología, rendimiento y ahorro de costes son las razones para plantearse un cambio de plataforma UNIX a SUSE Linux Server for SAP Application.

Visión de futuro: porque se apuesta por una plataforma respaldada por SAP, elegi-



da por defecto para las nuevas tecnologías de SAP: HANA, BWA, etc. Además de con SAP, SUSE mantiene alianzas estratégicas con VMWare y Microsoft lo que garantiza una convivencia adecuada de todas las tecnologías de los centro de datos.

Tecnología: porque SUSE Linux Enterprise Server for SAP Applications es el único sistema operativo creado exclusivamente para ejecutar SAP, con todas las características necesarias incluidas:

- soporte técnico integrado con SAP Solution Manager.
- ciclo de vida extendido, para asegurar el soporte y una larga vida a los sistemas.
- optimizaciones específicas en el kernel para la mejorar el rendimiento, como la característica Page Cache Limit.
- preparado para entornos críticos, puesto que integra una solución de alta disponibilidad para entornos físicos y virtuales con la certificación SAP NetWeaver High Availability Cluster 730 Certification (NW-HA-CLU 730), con capacidades de metro y geocluster y soportando entornos físicos y virtuales.

- soporte de antivirus integrado con la API de SAP.
- canal de actualizaciones específico.
- tecnología de virtualización: SUSE Linux Enterprise Server for SAP Applications incluye el soporte tanto de XEN como de KVM y ambos están certificadas para ejecutar SAP. Está también en otros entornos de virtualización, incluido VMware.
- ahorro de costes: informes como "The Trend from UNIX to Linux in SAP Data Centers" de REALTECH revelan que la relación coste/rendimiento, mediada en (EURO/SAPS), de la arquitectura Linux/x86-64 sigue siendo la arquitectura líder, ya que una plataforma SUSE es capaz de ofrecer un ratio rendimiento/euro cinco veces mayor que una plataforma UNIX.

Con todos estos datos, la cuestión ya no es si es posible migrar a SUSE Linux Enterprise o si tendrá el rendimiento adecuado, sino cómo y cuándo hacerlo y, por tanto, si se debe aprovechar la próxima actualización de los sistemas para hacerlo.



# AUSAPE, creando valor para ti y para tu empresa



A U S A P E  
Asociación de Usuarios de SAP España



## ¡ASÓCIATE!

Grupos de trabajo • Acceso a formación certificada • Participación en foros

Corazón de María, 6. 1ª planta Oficinas 1 y 2. 28002 Madrid  
T.: 91 519 50 94 • F.: 91 519 52 85  
secretaria@ausape.es • www.ausape.com





*Cesar García Navarro*  
Gerente del Centro de Competencias ERP  
y Responsable del Centro Experto Fiscal de Indra



**indra**

# SIGEFI, el Sistema de Gestión y Reporting Fiscal de Indra

En la actualidad todas las corporaciones, debido a su diversidad geográfica y de negocios, afrontan obligaciones fiscales y tributarias complejas, cuya gestión y cumplimiento supone un alto coste para ellas.

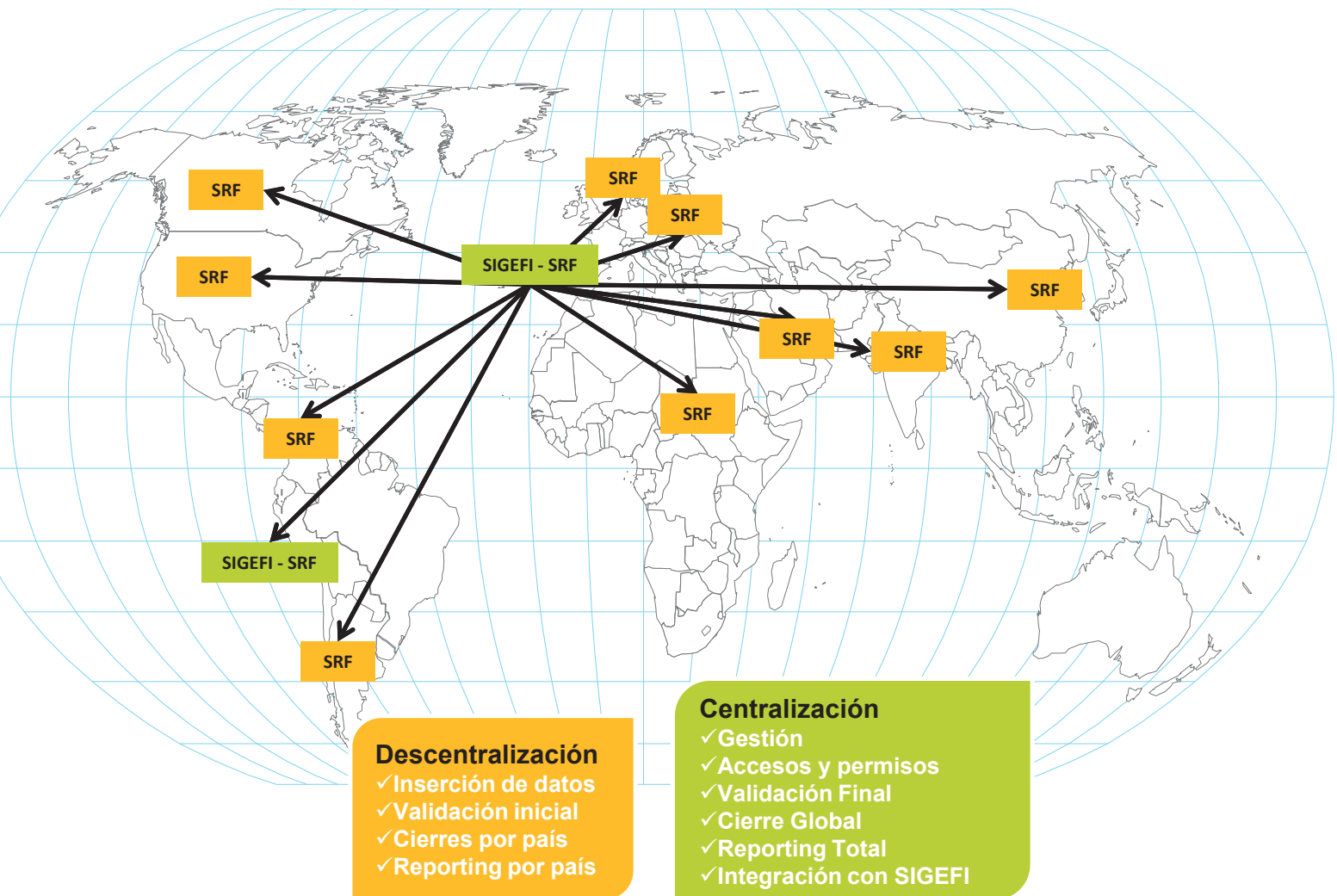
Estos procesos son clave y deben contar con herramientas que permitan asegurar la máxima confianza en los cálculos y que dispongan de controles para obtener la garantía de presentación de todas las obligaciones fiscales en los plazos previstos.

En este entorno Indra ha desarrollado e implantado en grandes corporaciones españolas SIGEFI (Sistema de Gestión

Fiscal) para la gestión integral de todo el ámbito fiscal, una solución que mejora la eficiencia del proceso de gestión fiscal, automatizando su ejecución, asegurando la disponibilidad y calidad de la información, así como una mayor transparencia y un total control del mismo.

El sistema gestiona modelos impositivos de ámbito nacional (estatales y autonómicos) e internacional, y es absoluta-





mente parametrizable y muy flexible tanto a la incorporación de nuevos tributos como a la adaptación por cambios legislativos de los ya existentes.

#### Solución completa de Gestión Fiscal

La solución está formada por los siguientes sistemas y módulos:

- **SIGEFI:** Sistema de Gestión Fiscal, que da cobertura al ciclo de vida completo de los impuestos, desde el control de todas las obligaciones fiscales del conjunto de sociedades del grupo (con sus alertas correspondientes por cercanía de la fecha), el cálculo de los modelos (recibiendo la información de los sistemas de negocio), la ejecución de los controles y alarmas (p.e. ante diferencias fuera de tolerancia), hasta la ordenación del pago a Intervención y Tesorería y la presentación de los ficheros telemáticos generados por la aplicación en las diferentes agencias tributarias.
- **SIGEFI Impuesto sobre Sociedades:** Módulo específico de SIGEFI encargado de la gestión de los modelos asociados al Impuesto de Sociedades (individual, consolidado y pagos fraccionados) y del histórico fiscal de cada sociedad (Activos y Pasivos por Impuestos Diferidos, Deducciones generadas no aplicadas, Bases Imponibles negativas, Eliminaciones de Consolidación pendientes de incorporar...).
- **SIGEFI Tributos Locales:** Módulo específico de SIGEFI responsable de la Gestión los Tributos Locales a nivel nacional. Está integrado con el Sistema de Domiciliación de Recibos.
- **SIREFI:** es el Sistema de Reporting Fiscal, que permite el tratamiento de la información fiscalmente relevante y generar un reporting mensual de todas las sociedades de todos los países de una corporación (impuestos pagados, contingencias, impuesto sobre el beneficio anual y trimestral, estructura societaria,...). Facilita

además la gestión de información del negocio y normativa fiscal relacionada, descentralizando la integración de la información local y manteniendo centralizado el control global.

#### Principales ventajas

SIGEFI aporta importantes ventajas, entre otras:

- **Flexibilidad:** amplia cobertura a modelos impositivos, incorporación de otros nuevos y modificación de los existentes ante cambios legislativos, tributos específicos del sector o del negocio.
- **Integración/Automatización:** máxima fluidez del proceso y garantía de consistencia de los resultados por la total Integración de la información con los Sistemas de Negocio (SAP y no SAP), de Tesorería (ordenación y domiciliación de pagos, gestión de NRCs,...) y las diferentes Agencias Tributarias (gene-

ración de ficheros para presentación de impuestos).

- **Control del proceso y transparencia:** monitorización del proceso completo a través del calendario fiscal, alarmas, control de cierre o reporting, y mejora en la eficiencia y transparencia a través de la segregación de las funciones fiscales, con la definición de perfiles, roles y responsabilidades. Además, garantiza el cumplimiento de la Ley Sarbanes Oxley (SOX), que permite implantar procedimientos de control interno y da soporte documental de todo el proceso a través de una completa Gestión Documental.
- **Liberación del talento:** el equipo fiscal se dedica a tareas propiamente fiscales que aportan valor al departamento fiscal, minimizando el tiempo al cálculo de los impuestos.

La solución se basa en la plataforma SAP NetWeaver y es compatible con-

**El sistema gestiona modelos impositivos de ámbito nacional (estatales y autonómicos) e internacional, y es absolutamente parametrizable y muy flexible tanto a la incorporación de nuevos tributos como a la adaptación por cambios legislativos de los ya existentes.**

cualquier solución de integración del mercado para la carga de datos desde los sistemas origen. Además, está totalmente integrada en el Portal de SAP, por lo que es accesible a todos los usuarios de la red de cualquier país sin previa instalación a través del navegador.

El sistema está disponible tanto para la instalación en los sistemas del cliente como para su uso a través de la plataforma Cloud de Indra Flex IT, mediante servicios SaaS accesibles desde Internet.

La posibilidad de uso de SIGEFI en modalidad SaaS y la modularidad del producto hacen de SIGEFI un producto válido tanto para pequeñas empresas con una menor complejidad tributaria como para grandes multinacionales con una alta complejidad en la gestión y reporting fiscal.

Indra ha implantado esta solución en varias multinacionales españolas, para su utilización en los diferentes países en los que están presentes.

# Solicitud de Suscripción Gratuita a la Revista de AUSAPE

EMPRESA \_\_\_\_\_

ASOCIADO AUSAPE  SI  NO \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_

CARGO \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN \_\_\_\_\_

CP \_\_\_\_\_

POBLACIÓN \_\_\_\_\_

PROVINCIA \_\_\_\_\_

TELÉFONO \_\_\_\_\_

E-MAIL \_\_\_\_\_

Si todavía no estás suscrito y eres Asociado de AUSAPE, Cliente SAP o vas a serlo, y quieres recibir esta revista, rellena el cupón de solicitud de suscripción gratuita y envíalo por fax al número: **91 519 52 85**. También puedes mandarnos un e-mail a [secretaria@ausape.es](mailto:secretaria@ausape.es) incluyendo en él los datos que se solicitan. En breve recibirás confirmación de la aceptación de tu solicitud.







Mauricio Potente,  
Sales Director, Spain & Portugal



## NorthgateArinso lanza Cloud Transformation Services Practice para cumplir con las necesidades tecnológicas y de RR.HH. de clientes globales

La nube ha experimentado una rápida integración en las funciones de negocio, especialmente en el área de IT y es por ello sorprendente que, según un estudio realizado recientemente por NorthgateArinso (NGA), sólo el 14 por ciento de los departamentos globales de RR.HH. se benefician de soluciones en la nube.

Para ayudar a los negocios a ver más claramente los beneficios estratégicos de las soluciones para RR.HH. basadas en la nube, NgA ha anunciado hoy la creación de su Cloud Transformation Services Practice que será liderado por Hank Johnson, un experto en estrategia de Recursos Humanos y Operaciones tanto locales como internacionales. Johnson se une a la organización tras su paso por Towers Watson, compañía en la que lideró el área de Servicios de Recursos Humanos para América.

Johnson aporta a NgA sus más de 30 años de experiencia en Consultoría de Recursos Humanos con un enfoque en la transformación de los RR.HH., estrategia de servicios, implementación, organización, procesos de diseño de negocio, implementación de sistemas y outsourcing de RR.HH. Bajo el liderazgo de este directivo, la Cloud Transformation Services Practice se especializará en guiar a empresas de todos los tamaños en la implementación de tecnología en la nube, en el mantenimiento de aplicaciones, en el soporte de los procesos de RR.HH., en la gestión del cambio y en la formación a usuarios.

Según Mike Ettling, CEO de NGA, “en un mundo de rápidos cambios en innovación y de



variaciones constantes en la demanda de los negocios, es vital que los ejecutivos de RRHH estén arropados, no sólo con las tecnologías adecuadas, sino también con los colaboradores y expertos necesarios para tomar las decisiones correctas y alineadas con la estrategia corporativa. Dada la amplia experiencia de NGA en la estandarización, desarrollo global y configuración de sistemas en la nube, la Cloud

Transformation Services Practice ofrecerá a los negocios un equipo dedicado con amplia experiencia y conocimiento de las tecnologías, lo cual es esencial para el éxito de los RR.HH.”

30 Años de experiencia en Estrategia de RR.HH

Con un largo recorrido en ayudar a líderes de RR.HH a implementar servicios en la nube y OnPremise, la compañía ha consolidado su alianza con proveedores globales, líderes en tecnología tales como Oracle, SAP, SuccessFactors y Workday, para asegurar una mayor integración, funcionalidad, compatibilidad y facilidad de uso para soluciones basadas en la nube. La Cloud Transformation Services Practice continuará impulsando a NgA hacia el liderazgo en tecnología en la nube, incluyendo la plataforma de NgA euHReka para los Recursos Humanos y Gestión de Nómina en modelo BPaaS (Procesos de Negocio como Servicio).

Hank Johnson explica que los negocios que buscan formar parte de este mercado emergente y globalizado, “deben ser ágiles y asegurarse que los RRHH contribuyan activamente en la estrategia corporativa; esto hace que las soluciones de RRHH en la nube sean críticas para cualquier organización”. No obstante, señala que “aventurarse al mundo de la nube puede intimidar. Sin embargo, a través del lanzamiento de esta práctica, ofrecemos a los clientes un socio altamente cualificado y con amplia experiencia para ayudarle a eliminar las complejidades y retos que puedan producir las soluciones de RR.HH. basados en la nube”.

Para saber más acerca de Cloud Transformation Services Practice, puede visitar la página web de NorthgateArinso: [www.ngahr.com](http://www.ngahr.com)

### Datos de NorthgateArinso

NorthgateArinso es un proveedor global líder en el mercado de Software y Servicios de Recursos Humanos que proporciona innovadoras soluciones de negocio de RR.HH. a compañías con plantillas de todos los tamaños, incluyendo tanto a empresas de la lista Global Fortune 500™ como organizaciones pertenecientes a la Administración Pública.

Fundada en 1994, cuenta con más de 8000 empleados centrados en la excelencia de los Recursos humanos a través de actividades de consultoría estratégica de negocio, servicios de outsourcing, integración de sistemas y las mejores soluciones de software de su clase.

# BI Performance Optimizer, alto rendimiento para plataformas BI

Desde hace años, las empresas han emprendido una carrera por implantar tecnologías de Data Warehouse, con un doble objetivo: prestar el soporte adecuado al proceso de toma de decisiones y facilitar información relevante a la organización en el momento preciso. En ambos casos, el tiempo de respuesta de la solución tecnológica que soporta el proceso es crucial para obtener resultados satisfactorios.

Sin embargo, este factor tan relevante no siempre cuenta con la consideración necesaria en muchos proyectos de implantación de sistemas de data warehouse, lo que genera graves problemas de rendimiento que se traducen en una reducción drástica de su uso tras la puesta en marcha y, por lo tanto, en una inversión sin el retorno esperado.

Consciente de esta realidad y basándose en su amplia experiencia en diseño, modelado, tuning, etc. de sistemas SAP BI, Single Consulting ha diseñado una solución de valor, fundamentada en tres pilares:

- optimizar del rendimiento de la plataforma BI, mediante una gestión más eficaz que minimice su tiempo de respuesta.

- transformar el sistema BI en una herramienta de valor añadido, ayudando a fomentar su uso interno en la organización.
- maximizar el valor de la inversión realizada.

## Una apuesta de valor

Al igual que el resto de nuestras singlesolutions, BI Performance Optimizer no se limita al ámbito de los sistemas y su principal objetivo es aportar soluciones a las necesidades de negocio reales de las organizaciones -siempre bajo una perspectiva global-, desde el análisis de mejoras/ineficiencias y su optimización a nivel de los procesos, hasta la implantación de las soluciones tecnológicas más adecuadas.



## Caso de éxito – Gestamp Automoción

Gestamp Automoción es un grupo internacional dedicado al diseño, desarrollo y fabricación de componentes y conjuntos metálicos para el desarrollo del automóvil. Está presente en 19 países, cuenta con una red de 93 centros productivos y 28.500 empleados a nivel mundial.

Gestamp decidió apostar por la solución BI Performance Optimizer de Single Consulting como respuesta a su necesidad de mejorar la percepción interna del sistema de reporting en la organización, poco atractivo en aquel momento como consecuencia de un rendimiento deficiente. Esta percepción se tradujo en un uso limitado de las funcionalidades ya implantadas, dificultando el lanzamiento de nuevas iniciativas por parte del departamento de sistemas –debido a la posible reticencia de la organización– y, en definitiva, diluyendo el retorno esperado de una inversión estratégica para la empresa.

El proyecto de análisis e implantación de esta singlesolution permitió identificar y corregir rápidamente las causas del bajo rendimiento del sistema, optimizando sus tiempos de respuesta tanto en la capa de reporting hacia el usuario final, como en los procesos de carga nocturna. Estos excelentes resultados propiciaron un relanzamiento del uso interno de la plataforma, a la vez que facilitaron el camino al departamento de sistemas para acometer nuevos proyectos y ampliar su funcionalidad, añadiendo valor a esta herramienta y maximizando la inversión.



Esta solución consta de los siguientes servicios:

1. Diagnóstico sobre el entorno tecnológico: análisis de la situación actual y optimización de aspectos tecnológicos como el dimensionamiento hardware, sistema operativo, motor de base de datos, etc.
  2. Análisis y diseño de los entornos SAP BI:
    - a. modelo de datos objetivo óptimo, acorde a los parámetros de rendimiento del sistema, con rediseño de infocubos sin necesidad de recarga.
    - b. definición de Índices y Estadísticas de bases de datos.
    - c. optimización del rendimiento en reporting y análisis.
    - d. definición de Agregados para optimizar la gestión de las consultas más pesadas.
    - e. modelo eficaz de Comprensión y Particionamiento.
    - f. rendimiento de los procesos de carga.
    - g. análisis y recomendaciones para el Archivado de información obsoleta en SAP BI.
  3. Elaboración de un plan de proyecto que ayude a planificar la implantación de estas mejoras.
  4. Implementación de las mejoras.
  5. Soporte post-arranque para usuarios y gestión de incidencias.
- Al tratarse de una solución “paquetizada”, BI Performance Optimizer ofrece los siguientes beneficios:
- Reducción en los tiempos de implantación: la duración aproximada de un proyecto estándar de análisis e implantación es de 6 a 20 semanas, dependiendo de las necesidades de cada cliente, funcionalidades implantadas y la situación actual de su plataforma BI.
  - Implantación de una solución probada con éxito en varios clientes, lo que reduce drásticamente la incertidumbre y los riesgos asociados a una iniciativa de estas características.
  - Desarrollo del proyecto bajo una metodología propia contrastada, que permite anticiparnos a cualquier riesgo o incidencia, asegurando el éxito de la iniciativa.
  - Consultoría y asesoramiento de profesionales expertos en la materia, con un amplio expediente de implantaciones exitosas.

En Single Consulting apostamos por la innovación y trabajamos como un solo equipo junto a nuestros clientes. Creemos en el esfuerzo, la motivación, el compromiso y la excelencia en el servicio. La solución BI Performance Optimizer es un claro ejemplo de nuestra pasión por ofrecer soluciones innovadoras a problemas reales de nuestros clientes.





# Tubos Reunidos renueva su infraestructura TIC con Ibermática para ganar agilidad empresarial

La compañía ha modernizado y evolucionado sus servidores y electrónica de red para reducir costes y tiempos de respuesta, así como mejorar la seguridad y la eficacia de sus operaciones.



Tubos Reunidos ha confiado de nuevo en Ibermática, su socio tecnológico en la gestión de infraestructuras y aplicaciones TIC desde hace varios años, para renovar tanto la electrónica de red como la infraestructura en los dos CPD (Centros de Proceso de Datos) que tiene el grupo industrial en su sede de Amurrio.

El objetivo principal del proyecto acometido por Ibermática es la renovación de la infraestructura de servidores, almacenamiento y backup ubicados en los dos CPD (el principal y el de respaldo) sobre los que Tubos Reunidos dispone de las aplicaciones y sistemas que dan cobertura a sus sistemas TIC, bajo un entorno de alta disponibilidad y sujetos a un plan de BRS (servicio de continuidad de negocio que permite evitar la pérdida de datos y las interrupciones en la actividad en casos de contingencia).

Sin embargo, la actuación de Ibermática no se ha quedado en una mera renovación de CPD, ya que ha abordado problemáticas concretas con soluciones muy novedosas tecnológicamente. Una de ellas es la de dotar a Tubos Reunidos de Almacenamiento SSD (discos de estado sólido). Estos discos usan una memoria no volátil (como la memoria flash) para almacenar datos, en lugar de los platos giratorios magnéticos encontrados en los discos duros convencionales. A diferencia de estos, las unidades de estado sólido son prácticamente inaudibles y tienen un menor tiempo de acceso, lo que ha permitido multiplicar considerablemente la rapidez de acceso a las aplicaciones de negocio, proporcionándoles mayor capacidad y mejores tiempos de respuesta.

Además, todas las aplicaciones se sustentan sobre servidores de última generación, siendo Tubos Reunidos una de las primeras compañías en España que adopta la Generación 8 (con tecnología Boot from San). Estos servidores están certificados para funcionar con entornos de virtualización y ofrecen gran capacidad de potencia y capacidades de ampliación. Se encuentran alojados en un chasis tipo Blade, aglutinando los elementos esenciales de un CPD moderno (alimentación, refrigeración, conectividad, redundancia, seguridad, computación y almacenamiento) dentro de una innovadora plataforma modular.

## Electrónica de red

Adicionalmente se ha actualizado por completo la infraestructura de electrónica de red, mediante la implantación de enlaces robustos entre los CPD que no supusieran un cuello de botella en las comunicaciones. De esta forma, Ibermática ha incorporado las últimas tecnologías orientadas hacia una infraestructura convergente, obteniendo

una arquitectura con enlaces de fibra que aseguran una conectividad redundada a 10 Gbps, lo que dota al servicio de un elevado grado de operatividad, fiabilidad y disponibilidad.

Además, el sistema facilita la replicación en tiempo real de las máquinas virtuales existentes y futuras entre los dos CPD, manteniendo operativa la red en caso de desastre, cubriendo las necesidades de procesamiento de un CPD a otro, y garantizando el negocio en todo momento, gracias a las conexiones redundantes de redes SAN y Ethernet.

Cabe destacar que Ibermática ha dotado a la nueva infraestructura de un sistema de seguridad de control de acceso con autenticación Radius, mediante un control estricto de las direcciones MAC (identificación única) de los dispositivos. Los equipos que intenten conectarse a la LAN de Tubos Reunidos deberán estar dados de alta en el controlador de dominio a través de su dirección MAC y el propio servicio de Radius será quien permita o deniegue su acceso en base a las reglas de autenticación establecidas. Todos los intentos de acceso quedarán registrados para su posterior análisis.

#### Ventajas

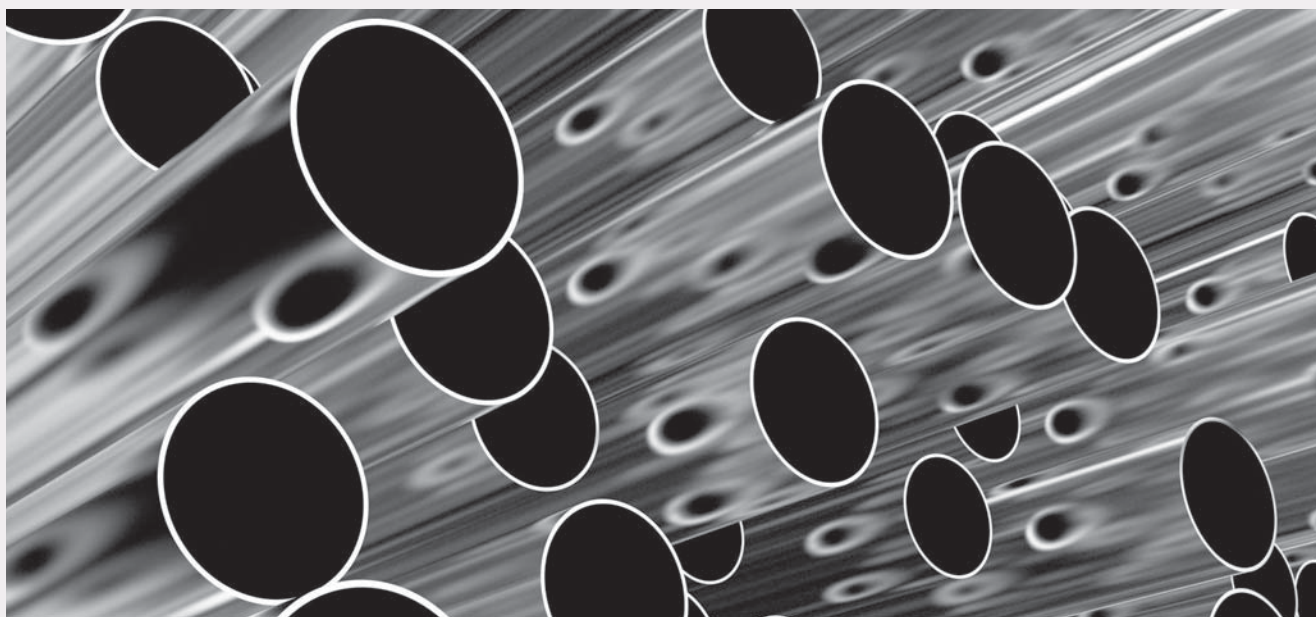
Con este proyecto de modernización, Tubos Reunidos pretende aumentar su agilidad empresarial, reducir costes, alcanzar los objetivos

de nivel de servicio, mejorar la eficacia de sus operaciones, y minimizar cualquier tipo de riesgo en casos de contingencia.

Gracias a este proyecto, la compañía podrá disponer de tiempos de respuesta acordes con las actuales tecnologías (tanto de aplicaciones como del servicio a usuario, cubriendo las necesidades de la compañía para los próximos 4 ó 5 años), asegurará un nivel de servicio óptimo, con un alto grado de eficiencia ante situaciones extremas, y contará con una red mucho más simple y segura, con mejor rendimiento y gestionada eficientemente.

Los beneficios que aporta la nueva tecnología implantada tendrán un efecto inmediato en la reducción de costes, ya que el entorno es más estable, la tecnología más avanzada, y los fallos de equipo menos frecuentes, con mayor disponibilidad y facilidad de uso y menor complejidad de gestión y diseño. También disminuirá el tiempo improductivo por errores del sistema, y se ahorrarán energía y espacio.

La infraestructura convergente basada en tecnología de última generación implantada en Tubos Reunidos acelera la creación de entornos de aplicaciones y permite utilizar de forma eficiente los recursos de TI. Basada en estándares abiertos, posibilita la interoperatividad con las soluciones más destacables e importantes del mercado.



## Tubos Reunidos, una empresa que exporta liderazgo al mundo

Fundada en 1892, Tubos Reunidos es la cabecera de un grupo compuesto por un total de nueve sociedades presentes en distintos sectores de actividad. En el sector de la fabricación de tubos sin soldadura, que es su principal área de negocio, el grupo está presente a través de sus sociedades Tubos Reunidos, S.A., Productos Tubulares, S.A y Aceros Calibrados, S.A. (ACECSA), lo que le convierte en el principal fabricante y líder en el mercado español de tubos sin soldadura y en una de las empresas más representativas del sector a nivel mundial. Su oferta en el mercado de tubos sin soldadura comprende diferentes productos fabricados mediante

procesos de laminación en caliente o estirado en frío, para responder a las necesidades de distintos sectores industriales: industria petrolífera, tanto en sus actividades extractivas como petroquímicas, automoción, energía, industria de construcción mecánica, sector de construcción en general,...

Con una plantilla de más de 1.900 trabajadores y más de 2.000 clientes en el mundo, sus productos están presentes en más de 100 países a través de oficinas comerciales propias en los mercados más importantes como Estados Unidos, China, Italia, Francia, Venezuela, Indonesia, Cuba, etc., que se completa con una amplia red de agentes y representantes.



Sara Antuñano Leicea  
Coordinadora del Grupo de Trabajo Financiero Sector Privado de AUSAPE



# “Pertener a un grupo de AUSAPE te permite conocer diferentes formas de hacer las cosas y las novedades de SAP”

Sara Antuñano, de Eroski, acaba de asumir la coordinación del Grupo de Trabajo Financiero Sector Privado en sustitución de Juan José Conesa. Charlamos con ella sobre sus prioridades como coordinadora y los objetivos que persigue el grupo.

## ¿Cuál fue su primer contacto con AUSAPE y cómo ha estado ligada desde entonces a la Asociación?

Mi primer contacto con SAP fue en 1999. Por esas fechas, no conocía mucho de la vida profesional en sí, ya que fue como becaria en Unilever, mientras estudiaba en la universidad de Deusto. Fue 3 años después, en 2002, a los pocos días de entrar en Eroski, cuando asistí a mi primera reunión del grupo financiero sector privado. Ha llovido mucho desde entonces y muchos compañeros que estábamos en aquella época, han cambiado rumbos profesionales. Tengo recuerdos muy buenos de las reuniones de Torre Picasso.

Desde ese momento, salvo un lapso en 2007, que por temas profesionales cambié a un entorno fuera del mundo SAP, he estado relacionada con el Grupo.

## ¿Por qué decidió presentar su candidatura a la coordinación del grupo o cómo llegó a este puesto?

Es la segunda vez que ocupo este puesto, y en ambas ocasiones, me propuso el coordinador saliente. Es todo un halago, puesto que implica que confían en ti, y piensan que lo vas a desempeñar de forma responsable.

## ¿Qué es lo que más le gusta de esta responsabilidad y lo que menos?

Cuando se acepta un puesto de coordinación de un grupo en una Asociación como AUSAPE, hay que ser consciente de que lo componen muchas empresas de diversos sectores y que te piden que des voz a las necesidades que, de forma general, se generan hacia SAP.

Este puesto conlleva dedicar horas fuera del horario laboral para avanzar en los temas del grupo. No obstante, lo que más me gusta de la coordinación y de pertenecer a un grupo de empresas como AUSAPE, es ese momento en el que hablando entre empresas de negocios diferentes, de tamaños diferentes... te ves reflejado en lo que el otro dice.

Lo peor, si es que se puede llamar así, es ver que a veces lo que parece un problema general y que se ve claro... se queda en el limbo de SAP, al no ser aprobado en Alemania.

## ¿Cuáles son los objetivos clave que se ha propuesto para 2013?

Uno de los principales objetivos que me propongo este año es tratar en profundidad temas como la normativa SEPA y la obligatoriedad del modelo 340 que entran en vigor en 2014, la actualización de balances y el reporting al Banco de España. Además, tendrán lugar presentaciones de funcionalidades SAP para conseguir que nos suponga el menor esfuerzo económico para todos.

Por otro lado, la tecnología actual es magnífica, y nos permite realizar reuniones on line con medios como el Adobe Connect. Potenciaremos esta vía dentro del grupo de trabajo, que es efectiva y supone ahorros para nuestras empresas. Dicho esto, es importante el “face to face”, vernos la cara 2 veces al año, ya que se generan debates... que de forma on line, no son gestionables.

## ¿Cuáles son los que más le preocupan al grupo y dónde detectan que SAP les puede ayudar más?

Frente a épocas anteriores, en las que dentro del grupo, compartíamos problemas de los módulos de FI clásicos, la situación ha cambiado. Como tal, “FI” está ya maduro. Las necesidades del grupo hoy en día, están más orientadas hacia que SAP desarrolle nuevos informes de obligado cumplimiento, declaraciones de impuestos nuevas, cambios sobre las ya existentes..., y estar muy al día de las novedades.

## Desde su experiencia personal, ¿cuáles son los principales beneficios que puede obtener una empresa cuyo personal de TI se implique en el grupo de trabajo?

En la medida en la que las necesidades del negocio se asemejan al estándar de SAP, los desarrollos y mantenimientos se minimizan. El que sabe cómo se hacen las cosas, a veces se olvida de que lo mismo se puede realizar de formas diferentes e igual más eficientes. Pertenecer a un grupo de AUSAPE te permite conocer diferentes formas de hacer las cosas y las novedades de módulos o productos de SAP, que puede ser muy beneficioso.



A man in a dark suit and tie is holding a stack of glowing, futuristic server units. The units are light blue and white with small blue lights on them. He is looking down at the stack with a focused expression. The background is a dark, grid-like pattern with some light streaks.

FUJITSU

Tenga el pulso  
de su negocio  
siempre en  
sus manos

SAP HANA™

### Convierta los datos en valor para su negocio con SAP HANA™ y Fujitsu

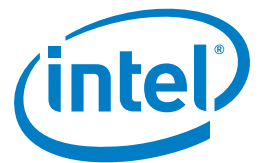
La gestión de enormes cantidades de información ha entrado en una nueva era. Basado en la innovadora tecnología in-memory, el acceso a los datos es instantáneo, gracias a la alta velocidad de su plataforma en tiempo real y la arquitectura columnar de su Base de Datos. Esto le permite acelerar sus procesos de análisis del negocio y reaccionar rápidamente a los cambios del entorno.

Con las soluciones de Fujitsu SAP HANA, y la ayuda de nuestros consultores expertos en SAP HANA, herramientas de BI y movilidad, podrá abordar proyectos de inteligencia de negocio que exploten los datos operacionales directamente y con la máxima granularidad, además de integrar entornos de acceso basados en movilidad.

Lleve su negocio al siguiente nivel y comience a explorar las sinergias con SAP HANA™ y las capacidades de BI de Fujitsu.

**Gracias a la tecnología que Fujitsu e Intel ponen a su disposición.**

[es.fujitsu.com](http://es.fujitsu.com)



Intel Inside, Intel Core, Ultrabook, Intel y el logotipo de Intel son marcas comerciales de Intel Corporation en los EE.UU. y en otros países.

shaping tomorrow with you



Helmar Rodriguez Messmer  
Responsable de soluciones HCM de SAP Iberia



# El Otro Camino

*El inicio es la mitad de todo.*

*Pitágoras*

## El Mito de la Caverna

En el interior de una caverna se encuentran, desde su nacimiento, unos prisioneros encadenados de cuello y piernas y que sólo pueden mirar hacia la pared del fondo de su morada; detrás de ellos una hoguera, y entre ésta y aquellos personajes, un camino escarpado, a lo largo del cual se yergue un muro de cierta altura. Por el camino pasan unos hombres con toda clase de objetos que asoman por encima de la tapia y cuyas sombras son proyectadas al fondo de la caverna gracias a la luz que refleja la fogata. Aquellas sombras proyectadas son lo único que han visto los prisioneros a lo largo de toda su vida.

En cierta ocasión uno de los prisioneros se libera de sus cadenas y sale de la caverna a la luz del día, descubriendo por primera vez el mundo tal y como es. Deslumbrado por tanta claridad, inicialmente no llega a distinguir lo verdadero de lo que creía verdadero. Pero atravesando su ceguera mediante el uso de la razón, logra, finalmente, atravesar el velo del sueño y discernir el correlato entre sombra y su correspondiente objeto origen de la proyección; comienza a discernir entre la idea del mundo que ha ido configurando a lo largo de su vida y “el mundo que realmente es”. Por primera vez el hombre, objetivando el mundo mediante la razón, trasciende su propia subjetividad, convirtiéndose, literalmente, en sujeto. (Solo es libre quien es capaz de erguirse como sujeto).

Feliz con su hallazgo, el prisionero liberado vuelve al encuentro de sus antiguos compañeros para anunciarles que la realidad, el mundo real, está en el exterior, fuera de la caverna, y lo que ven no son sino sombras proyectadas. Ante tal relato aquellos reaccionan burlándose; piensan que la luz del día le ha cegado y por eso sufre tales delirios. Empeñado en mostrar el equívoco de aquellos, el hombre liberado trata de despojar a los prisioneros de sus cadenas para que el encuentro con la experiencia directa muestre su error; pero aquellos se resisten, negándose ferozmente a salir de la caverna e incluso, ante su insistencia, amenazan con matarle.

## La construcción de la caverna

Vivimos una media de 80 años. Entre los cero y los siete años construimos nuestra propia caverna, nuestra cárcel, en cuyo fondo proyectamos nuestra idea del mundo. Es la cárcel del YO - ego, carácter, personalidad- y que constituye el origen de nuestros límites y limitaciones...origen de todo nuestro sufrimiento. A lo largo de la vida vamos desarrollando y fijando hábitos a partir de aquellas creencias y emociones originarias - hábitos mentales, hábitos emocionales, hábitos corporales- hasta acabar “habitando esos hábitos”....hasta acabar habitando nuestra particular celda. Un hábito, en

cierto sentido, es “simplemente” una adición (reacción bioquímica del cuerpo), puesto que es “algo que no podemos dejar de hacer”.

Nuestra caverna se va conformando creando patrones neuronales que organizan nuestra memoria con el fin de reaccionar rápida y automáticamente a los acontecimientos del entorno:

Todas nuestras experiencias con personas, objetos y lugares quedan impresas en nuestras redes neuronales, conformando “clusters” de impresiones, que constituyen nuestra mente. Luego entonces, día tras día, viendo las mismas personas, haciendo lo mismo de siempre, yendo a los mismos lugares, contemplando los mismos entornos y objetos,... los recuerdos memorizados disparan los mismos circuitos de respuesta ante el encuentro con lo familiar; reaccionamos, por lo tanto, con nuestros recuerdos, con nuestro pasado y, así, repetimos compulsivamente, una y otra vez, la misma realidad. Nos instalamos una y otra vez en nuestro pasado. El entorno activa nuestro pensamiento y lo externo se introyecta y mueve, así, lo interno; el hombre, (tele)dirigido por estímulos externos, se transforma en autómatas y el mundo se convierte en su caverna.

Es absolutamente necesario remarcar en este punto que un niño, especialmente en el primer septenio, desarrolle hábitos y ritmos vitales sanos, porque forjan su voluntad y sientan las bases de su futura identidad. En cambio, es el adulto quien debe liberarse de viejos hábitos y crear renovados contextos vitales.

## La ceguera

Los prisioneros en la caverna de Platón permanecen en ella porque no quieren morir a su instalada visión del mundo, no quieren morir a la repetición compulsiva (repetición tanática) en sus vidas, no quieren, en definitiva, atravesar el límite del YO, extinguiendo su existencia entre los bastidores de sus sombras. Evitando morir, mueren, porque perecen a algo más trascendental: mueren a “quienes son”. Y no lo saben. Esta es su ceguera... porque evitar morir es morir, pero de “otra forma”. Al puro estilo de Edipo, quién, para evitar su destino huye para encontrarse con él: mata a su padre y se casa con su madre; o el mercader de Bagdad quien huye de la muerte para, en su movimiento a Samarra, correr directamente a sus brazos; o el rey que encierra a su hijo en un torreón para evitar que sea devorado por un tigre y lo lleva, consecuentemente, a una muerte, aunque distinta a la imaginada.

## El otro camino

La caverna, la ceguera, el engaño, el aparente capricho del destino... son los pilares del devenir humano, los pilares del destino del YO.



Nuestro devenir está condicionado por quienes somos y, por tanto, nuestro destino depende del origen: “¿Quién mueve tu lengua cuando hablas?” preguntaba recurrentemente Buda al unirse un nuevo discípulo; “Ojalá llegues a ser quien eres”, recordaba Pindaro, y el Tao Te King concluye “sabio es quien se conoce a sí mismo y poderoso quien se vence a sí mismo”. Todos ellos refieren a lo mismo: hay un YO, un alter ego que se va instalando en nosotros y usurpa nuestra identidad conduciéndonos por caminos *alternativos*.

Nuestra tarea como adultos, si queremos “tomar” plenamente nuestra vida, consiste en atravesar nuestras “adicciones”, nuestros hábitos, y, ante todo, el mayor de todos ellos, el hábito/adicción a ser uno mismo; tomar el *otro camino* en vez del *camino del otro*. Y para ello hay que atravesar el círculo de baba del YO. Esta es nuestra gran tarea de vida; vencer al dragón como lo venció San Jorge, vencer al minotauro como lo hizo Teseo; derrocar límites y ataduras traspasando los miedos para conquistar “el alma”.

### La Salida

Cambiar significa atravesar los límites del YO; responder más allá de las condiciones del entono, del cuerpo (de los condicionamientos bioquímicos que se instalan en el cuerpo –los hábitos-adicciones) y del tiempo. Más allá del tiempo, en este contexto, significa apropiarse del lapso que transcurre entre estímulo y respuesta...y “adueñarse” de la réplica para dirigir conscientemente la respuesta.

De esta manera atravesamos los hábitos instalados, nuestros reflejos automáticos, y construimos una nueva mente. Y, así, dando una respuesta interna diferente, transformamos nuestra vida.

Por ello, al inicio de este viaje, incluso antes que la voluntad – para muchos la última guarida de la libertad del hombre-, está la atención. La atención es previa a todo movimiento. **La atención permite iniciar o parar un movimiento.** Neurológicamente se sabe que el lóbulo frontal es el director de nuestro pensamiento – ocupa el 40% de nuestro cerebro– y determina nuestro comportamiento. Es el que dirige nuestra intención, nuestro propósito y se desarrolla a través del ejercicio de la atención. Cuando enfocamos en algo, ponemos luz, dirigimos la atención; en la tradición oriental, la atención constituye el eje central de las técnicas de meditación, vía para el desarrollo de la consciencia, antesala de la iluminación. (Se ha demostrado que las técnicas de meditación desarrollan, precisamente, el lóbulo frontal).

La atención es, en definitiva, la puerta de entrada para el desarrollo de la voluntad que permite traspasar los hábitos –vencer al hombre automático, al YO- y, así, salir a la luz del día del fondo de nuestra caverna.

Goethe y más adelante Rudolph Steiner en su pedagogía, hacen referencia a la necesidad de desarrollar las fuerzas de la atención, especialmente en los niños. Steiner describe como estas fuerzas son las que permiten dirigir la voluntad en función de nuestros estímulos internos y no ser, permanentemente, secuestrados por estímulos exteriores. Por lo tanto son estas fuerzas que permiten sentar las bases de la libertad auténtica, de la identidad libre. Y tal fue su significado para Goethe, cuyas palabras antes de morir fueron: “Luz, más Luz”... atención, más atención... el inicio para la conquista del hombre libre.

[www.virusdelamente.blogspot.com](http://www.virusdelamente.blogspot.com)







Gonzalo M. Flechoso  
Abogado y auditor

Marzo & Abogados  
DERECHO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

## Buscadores en Internet

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea debe decidir sobre la cuestión planteada por la Agencia Española de Protección de datos en relación con la actividad que realizan los buscadores en Internet, como Google, Yahoo o Bing, y si éstos deben eliminar los datos personales en una búsqueda cuando alguien se oponga a que sus datos personales se manejen por el buscador.

Cuando alguien realiza una búsqueda de una persona en Internet utilizando un buscador, encuentra información de toda su vida digital, es decir, de todo lo que se haya publicado en las páginas web, redes sociales, boletines oficiales, medios de comunicación que se halle en Internet. Independientemente de cuando y quien lo haya publicado, de si está actualizada la información o si es cierta o no. Esta posibilidad de acceso a toda la vida digital de la persona puede suponer más perjuicio que beneficio, dado que puede afectar a sus relaciones personales, su ámbito laboral o la vida privada, al poder conocerse donde estuvo, en que trabajó, que sanciones o infracciones cometió, etc. Ante esto, muchos pueden desear que los buscadores en internet no incluyan sus datos personales en las búsquedas para evitar el acceso de cualquiera a toda esta información.

La ley de protección de datos otorga a todas las personas el derecho a que sus datos personales sean cancelados o se dejen de manejar mediante la oposición al tratamiento. Si se solicita este derecho de cancelación u oposición, únicamente se podrá seguir manteniendo o tratando estos datos personales cuando lo indique una ley. Si no, se deberán cancelar o dejar de tratar.

En el caso de los buscadores en Internet, se podrá o no exigir este derecho de cancelación u oposición cuando éstos lleven a cabo un tratamiento de datos de carácter personal, dado que estos derechos están recogidos en la normativa sobre protección de datos. Para ello, se deberá determinar si las acciones que llevan a cabo estos buscadores cuando realizamos una búsqueda, son o no un tratamiento de datos personales.

La mayoría de los buscadores de Internet facilitan la información de una búsqueda a partir del rastreo de páginas webs, creación de bases de datos y presentación de la información de estas bases de datos. Por un lado, se rastrean todas las páginas web recopilando de ellas información, que se organiza y estructura por palabras clave y según la importancia de la página para obtener más o menos información. Con ella el buscador elabora bases de datos que incluyen junto con las palabras clave la identificación de la página web donde se encuentra, lo que sería la indexación. En el momento de realizar una búsqueda, el buscador localiza en la base de datos esta información y la presenta al usuario junto con la dirección de la página web donde la puede localizar.

Para determinar si una información es un dato de carácter personal y debe cumplirse la ley de protección de datos a la hora de manejarla, habrá que conocer si hace referencia a una persona física, si está identificada o es identificable y si con estos datos se llega a cabo un tratamiento a través de un fichero.



Si los motores de búsqueda utilizados por los buscadores recaban información de las páginas web de cualquier tipo, tanto datos genéricos como de carácter personal y con esta información se elabora un fichero, que sería la base de datos indexada, y se realiza un tratamiento, que es la recogida, grabación y comunicación y consulta de los datos que hace el buscador, estaremos ante un tratamiento de datos de carácter personal, que debe cumplir con la normativa sobre protección de datos.

En cuanto a las posibilidades de evitar que los buscadores indexen los datos personales de las páginas web, se ha planteado, a raíz de las peticiones de cancelación u oposición de los datos personales a los buscadores en Internet, que sean los propios titulares de las páginas web quienes implanten o configuren en sus propias páginas mecanismos para que los motores de búsqueda, a la hora de recabar información de estas páginas, no indexen parte de ella y evitar así que incorporen los datos personales a sus bases de datos. Con esto se trasladaría la responsabilidad del tratamiento de los datos personales que realizan los buscadores a los titulares de las páginas web, cuando éstos -aparte de publicar los datos en sus páginas web de acuerdo a la ley-, no son quienes incluyen en las bases de datos de los buscadores los datos personales.

Para estos buscadores de páginas web a diferencia de otros buscadores, como los de las redes sociales, es más complejo el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos. Esto es porque las bases de datos en las que se realizan las búsquedas de los buscadores de las redes sociales, se elaboran con información que han facilitado los propios usuarios a la red social, que han consentido que se realicen búsquedas con sus datos e, incluso, pueden configurar sobre qué datos se pueden realizar o no las búsquedas. Sin embargo, los buscadores de Internet, no tienen ese contacto con los titulares de los datos personales para obtener la autorización para indexar la información y facilitarla en sus búsquedas.

Por tanto, será determinante la decisión que tome el tribunal europeo en cuanto a la actividad que realizan este tipo de buscadores y la obligación o no de cumplir éstos con la normativa sobre protección de datos, en concreto con el derecho de que las personas puedan oponerse a que sus datos personales se manejen en las búsquedas en Internet.

Si el tribunal entiende que la actividad que llevan a cabo, es un tratamiento de datos de carácter personal y exige el cumplimiento estricto de la normativa actual que regula el manejo de la información personal, les obligará a cumplir los principios de información y consentimiento. Esto es imposible, ya que supondría la necesidad de recabar por el buscador el consentimiento de las personas para indexar sus datos personales y, dado su funcionamiento actual, inviable.

Si por el contrario entiende que estos buscadores, por su actividad y función dentro de las comunicaciones y la sociedad, no tienen por qué cumplir con las obligaciones en materia de protección de datos, puede suponer un perjuicio para los derechos de las personas, que verían como su información personal es divulgada y accesible a todos sin ninguna limitación desde el momento de encontrarse en los buscadores. Además, otras empresas o servicios en Internet, puedan equipararse a los buscadores en Internet y dejar de cumplir las obligaciones y derechos en materia de protección de datos en sus actividades o servicios.

El tribunal también puede determinar que este tipo de buscadores llevan a cabo un tratamiento de datos pero que no tienen que cumplir ciertas obligaciones a la hora de tratar datos personales por su función y actividad dentro de las comunicaciones en Internet y los mecanismos utilizados a la hora de recabar la información y, con ella, los datos de carácter personal. Y al mismo tiempo, que estén obligados a cumplir otras como la de satisfacer los derechos de cancelación u oposición, a petición de las personas para, de esta forma, evitar el acceso a los datos personales a través de búsquedas por Internet que puedan causar un perjuicio o menoscabo de los derechos de las personas.



### INFORMACIÓN DE RICARDO F. ZARDAÍN (FIDELITY S.A)

Tras haberse licenciado en Administración y Dirección Internacional de Empresas en el Centro Universitario Villanueva, Ricardo Zardaín es el responsable de marketing de Fidelity, S.A.

#### FICHA PERSONAL

- Lugar de nacimiento: Madrid.
- Aficiones en su tiempo libre: Motocross y montar a caballo.
- Un restaurante de su ciudad que recomendaría al resto de asociados y lugares que deberían visitar si van allí: Zen Market.
- Escritor preferido y la mejor de sus obras, en su opinión: Torcuato Luca de Tena y su obra "Los renglones torcidos de Dios".

# Fidelity, la primera pyme que se incorpora a AUSAPE para extraer más valor de su sistema SAP

En este número, entrevistamos a Ricardo Zardaín, director de marketing de Fidelity S.A., empresa española con más de 40 años de experiencia en la importación y distribución de material fotográfico, óptico y electrónico, tanto en España como en Portugal. Esta organización se ha convertido en la primera pyme que se ha convertido en miembro de AUSAPE.

Fidelity es una de las primeras pymes que se ha incorporado a AUSAPE. ¿Desde cuándo y por qué considera importante pertenecer a la Asociación?

Valoramos el ingreso en la Asociación en el verano de 2012 tras finalizar con éxito la implantación de SAP ERP. Formar parte de la Asociación nos permite tanto estar en contacto con personas con

gran experiencia y conocimiento en el mundo SAP como mantenernos informados sobre productos, seminarios y cursos de formación.

Desde su perspectiva de pyme, ¿qué tipo de servicios necesita su empresa de AUSAPE?

Sin duda, son de gran ayuda los grupos de trabajo que organiza la





## Fidelity, de un vistazo

- Nombre de la empresa: Fidelity, S.A.
- Localización/es: Madrid
- Sector: Fotográfico, óptico, electro e informática.
- Facturación: 5.000.000 €
- Empleados: 20
- Web site: [www.fidelity360.es](http://www.fidelity360.es)



Asociación por áreas de negocio en los que, además de aprender, se puede conocer la opinión y los puntos de vista de usuarios profesionales de SAP, así como los de algún representante de la compañía.

**¿Qué actividades de AUSAPE son a día de hoy las que aportan más valor a su empresa?**

En la actualidad, la constante presentación de servicios, nuevas soluciones o productos SAP, e incluso el acceso a seminarios y webinars -tanto de SAP como de sus partners-, nos permiten adquirir una información y un conocimiento que sin pertenecer a la Asociación nos resultaría una labor muy compleja.

**Como pyme y desde un punto de vista general, ¿cuáles son los principales retos que afronta su empresa?**

Indudablemente el acceso a la financiación sigue siendo uno de los mayores obstáculos para las pymes. Pero, el principal reto para Fidelity es, en este momento, lograr una diferenciación en el mercado siendo capaces de ofrecer a nuestros clientes los productos y servicios que demandan en la actualidad. Otro de nuestros principales retos es ser una empresa flexible e innovadora que nos permita una rápida adaptación al medio.

**Y ¿desde un punto de vista tecnológico?**

En este terreno, es poder tener todas las áreas funcionales de la organización perfectamente integradas para que todos los miembros de la compañía puedan disponer en todo momento de una información veraz y actualizada, además de planificar y gestionar los recursos de la empresa. Además, conocer las necesidades y preferencias del cliente, mantener la historia y la evolución de nuestra relación con el cliente nos ayuda a establecer una relación más cercana con el cliente. Esto es posible gracias a la implantación del ERP y el CRM.

**¿Qué soluciones SAP utiliza su compañía y desde cuándo?**

El proyecto está siendo acometido en varias fases. Podríamos decir que en un primera fase se implantó el ERP de SAP que entró en productivo en la primavera de 2012. Una vez finalizada esa eta-

pa comenzó la implantación del CRM y en la actualidad estamos finalizando la puesta en marcha de SAP WCEM (Web Channel Experience Management, en su versión 2.0), la solución integral de e-Commerce, e-Service y e-Marketing de SAP. Inmediatamente después, comenzaremos con la solución de movilidad SAP CRM Sales.

**¿Por qué eligió SAP como su proveedor de software de gestión?**

Fueron varios los factores que nos hicieron decantarnos por SAP como proveedor, pero quizás debamos destacar la necesidad que tenía Fidelity de poder disponer de varias soluciones informáticas y, a la vez, de un único interlocutor. Elegir el proveedor adecuado de software de gestión es una decisión de gran relevancia para una empresa como la nuestra, en la que la informática pasa a ser una de nuestras ventajas competitivas. Por eso, era aún más importante encontrar el proveedor adecuado. En definitiva, tras muchos meses conociendo las distintas soluciones ofrecidas en el mercado, SAP era la única compañía que nos ofrecía una solución integral: Software de gestión (ERP), marketing relacional (CRM), comercio electrónico (WCEM) y movilidad (CRM Sales).

**¿Qué objetivos pretendía conseguir con la implantación de esta solución?**

Queríamos una solución robusta, segura y flexible que nos permitiera tener una solución de comercio electrónico perfectamente integrada con el software de gestión, unificando los procesos de negocio para conseguir ser más eficientes y optimizar los recursos de la compañía.

**¿Cuáles son los principales beneficios obtenidos al homogeneizar su entorno de gestión en SAP y cómo han mejorado sus procesos de negocio?**

No hemos querido que el software se adaptara a nuestra forma de trabajar, sino que nos hemos adaptado a los flujos de trabajo estándar de SAP y a los procesos de negocio que recomienda en empresas de distribución, por lo que nuestros procesos de negocio se han visto mejorados al estar todas las áreas funcionales integradas.

Marina Zaliznyak  
Directora de Estrategia y de Servicio al Cliente de LBi España

**LBi**

# Cuando un ‘clic’ vale más que mil palabras

“El Social CRM consiste en utilizar los principios del CRM en los canales sociales para dirigir mejor la experiencia del usuario y el rendimiento del negocio”



Las relaciones con nuestros clientes actuales y potenciales cada vez se producen más en una comunidad de influencia, las ya conocidas redes sociales, abiertas y accesibles a millones de consumidores, que se convierten en importantes amplificadores de la opinión y el sentir de nuestros clientes.

Las clasificaciones, las reviews, los comentarios en los blogs o los foros de discusión o la opción “Me Gusta” o “Recomendar a un amigo” son nuevas métricas que revelan el sentimiento, la opinión y la afinidad que un individuo tiene hacia una marca. Hasta la fecha, las empresas invertían tiempo y esfuerzo en conocer el comportamiento transaccional de sus clientes, ahora es el momento de también conocer cómo se mueve a nivel personal, conocer sus gustos, cómo se comporta en sus procesos de compra, su actividad en la red, su capacidad de prescripción y recomendación, y convertir todo ello en herramientas que nos permitan desarrollar una relación completa, real y dinámica desde la captación hasta convertirle en un influencer de la marca.

Hoy en día, la tecnología nos permite escuchar para entender a cada consumidor, analizar cómo interactúa con nuestros productos y marcas y a la vez con su ámbito personal, aprender por dónde se mueve; y, cuándo lo hace, qué y cómo comparte, y así poder acompañarle de verdad en el ciclo, desde el conocimiento de la marca hasta sus primeras transacciones (si las buscamos) y sus interacciones con ella, potenciando la relación y la fidelidad y reclutando nuevos prescriptores.

Lo primero que hay que saber es que el Social CRM no sustituye al CRM tradicional. El Social CRM consiste fundamentalmente en utilizar los principios del CRM probados y de confianza en los canales sociales para dirigir mejor la experiencia del usuario y el rendimiento del negocio. El primer componente en este sentido es utilizar la captura de datos y segmentación social para dirigir recomendaciones y contenido personalizado a nuestro cliente.

En este sentido, comenzar el viaje de implementación de Social CRM requiere:

1. Desarrollar la estrategia de Social CRM y después, identificar la tecnología más apropiada para llevarla a cabo. Muchos fallos se producen porque las empresas se decantan primero por decidir la tecnología en vez de la estrategia.
2. Empezar a pequeña escala, aprende y mejora. No intentes hacer todo de una vez. El enfoque más efectivo es seleccionar una iniciativa que genere beneficio para el negocio pero que no requiera un enorme cambio organizacional.
3. Gestionar las transiciones a y desde social media, pero no sólo como punto de contacto. Si quieres que tus clientes vayan de tus perfiles en social media a tu web o a tu tienda online, asegúrate de que estos pasos sean sencillos, lógicos, y efectivos.
4. Personaliza. Utiliza la información que estas captando del cliente, para mejorar la relación con él, reacciona a tiempo, prevé sus pasos, adelántate a sus necesidades.

“

**¿Está seguro de poder  
contestar cualquier pregunta  
que su CEO le haga?**

”



Comprender la estrategia  
de negocio

Contar con la tecnología y los  
servicios apropiados de RR.HH

Crear la cultura adecuada

Proporcionar analíticas y  
perspectivas de negocios  
a managers

Gestionar el talento e involucrar  
a sus empleados

Esto es estar HR Ready.



**¿Está  
HR  
ready**

Para más información visite [www.hr-ready.net](http://www.hr-ready.net)



# Máxima experiencia en migraciones

¿Está su compañía preparada para aprovechar nuestras mejores prácticas?



Cada año, aproximadamente un 10% de nuestros **más de 600 clientes**, migran a una **versión SAP superior** y casi todas actualizan su nivel de **Support Packages (SP's)**.

**Esto nos convierte en la compañía con más experiencia del mercado.**

Evite sorpresas llevando a término los **cambios de versión SAP** según lo planificado, de manera cuidadosa, con una metodología fiable y probada, y bajo un plan de ejecución detallado y focalizado.

Nuestro equipo de profesionales, formado por **especialistas certificados**, puede guiarle el camino. Porque sólo los más expertos del mercado, **podemos garantizar su éxito**.

Síguenos en:



Solicite más información sin compromiso enviando un mail a [informacion@seidor.es](mailto:informacion@seidor.es) (indicando su nombre, apellido, cargo, empresa, e-mail y teléfono).

[www.seidor.es](http://www.seidor.es)

