

# AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP España • Nº 26. Junio 2013

## Más y mejor: Fórum AUSAPE cierra la mejor edición de sus nueve años de historia



Single nos habla del enfoque de un proyecto SEPA



Entrevistamos a Kunio Suzuki, Director de Sector Público y Midmarket de Fujitsu España



SAP y varios partners nos acercan a SuccessFactors

# 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

**Colaboradores:**  
Roberto Calvo  
Mercedes Aparicio  
Olga Lungu  
Reyes Alonso

**Dirección de Arte**  
Tasman Graphics

**Suscripciones**  
secretaria@ausape.es

**Publicidad**  
gestor@ausape.es

**Redacción**  
comunicacion@ausape.es  
www.ausape.es

**Depósito Legal:**  
M-10955-2007

**Edita**  
AUSAPE

**Impresión**  
Trisorgar

*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.*



Susana Moreno  
Presidenta de AUSAPE en representación de CEOSA

## Un Fórum para recordar

Estimado Asociado,

En los contextos de crisis en los que no abundan las buenas noticias, de vez en cuando se 'cuela' una que nos hace ver un claroscuro en el horizonte y nos da razones para seguir luchando en tiempos de cambios de paradigma. En una época como la actual, de recortes presupuestarios que merman las inversiones, Fórum AUSAPE 2013 ha logrado reunir a 478 asistentes, lo que supone un envidiable crecimiento del 17 por ciento frente a los 401 de la anterior edición.

Desde la Asociación, extraemos varias lecturas de este récord histórico conseguido. Por un lado, que estamos en el buen camino y cumplimos con el objetivo de aportar un valor tangible y real a las empresas usuarias de tecnología SAP pero también –y no menos importante– la gran fidelidad del Asociado hacia AUSAPE. Son dos factores que, unidos al hecho de que este año no habrá SAPHIRE en España, han permitido a nuestro principal evento anual convertirse en el mayor de los celebrados en nuestro país en el ámbito del ecosistema SAP.

Por otro lado, el enorme interés suscitado por la IX edición de Fórum AUSAPE es una muestra palpable de que la empresa española (y, en concreto, nuestras Asociadas) luchan con uñas y dientes por superar la situación económica y apuestan claramente por la búsqueda de la eficiencia y productividad.

Sin duda, amigos, esta edición marca un antes y un después para nuestro Fórum. Nos lo habéis dicho de viva voz y a través de los formularios de satisfacción. Éste ha sido –como tenía que ser– el mejor evento desde que nació

en 2004, el más profesional, el de contenidos más potentes, por lo que AUSAPE asume el reto de ponernos a trabajar desde este mismo momento para superar el listón que ha dejado esta convocatoria.

Por todo esto, desde la Junta Directiva os expresamos nuestro más profundo agradecimiento por vuestra participación y apoyo, que nos ha permitido consolidar el Fórum como cita tecnológica de referencia. Y en esta gratitud incluimos también a los nada menos que 30 Asociados Especiales que han patrocinado el evento y cuya implicación ha permitido este éxito.

A todos, a los que habéis compartido con nosotros este día y medio en Castelldefels y para los que no habéis podido asistir, dedicamos la parte central de esta revista a realizar un exhaustivo repaso a lo que dio de sí esta última edición de Fórum AUSAPE: la sesión inaugural, la ponencia magistral de Carlos Barrabés, las sesiones ofrecidas por SAP, los casos de éxito contados por clientes y partners, el análisis de las valoraciones, los testimonios de los asistentes y un largo etcétera.

Esta cita era también muy especial para varios miembros de la Junta Directiva que, en cumplimiento de los estatutos de la Asociación, daremos el relevo en la próxima Asamblea General a nuevos profesionales que pondrán su tiempo y esfuerzo al servicio de AUSAPE. A ellos, con nuestra colaboración hasta que cedamos el testigo, corresponderá poner toda su ilusión en la próxima convocatoria, que será muy especial porque el Fórum AUSAPE cumplirá diez años.

### Colabora en este número

#### 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

200 participantes en la última sesión online sobre SEPA	3
SAP abre la convocatoria de los Quality Awards 2013	3
Oxfera aporta valor añadido en los proyectos de internacionalización de la gestión de recursos humanos	4
Samsung presenta una tableta con Windows 8 que ejecuta aplicaciones Android	4
Ibermática prestará a Osakidetza el servicio de soporte técnico de sus sistemas informáticos	6
myCloudDoor Iberia implanta SAP Sales OnDemand en Gesvalt en un plazo récord	8

## Noticias RSC y Sostenibilidad

SAP España y REALTECH inician la formación de 200 desempleados en tecnología SAP	9
--	---

## En profundidad

SuccessFactors y SAP, ahora la gestión del talento está en la nube ¿tendremos problemas de vértigo?	10
SAP Fiori, nuevo envite de SAP en el área de movilidad	12
“SAP HANA, el camino hacia la Empresa Inteligente”	14
“Hay un factor que es común en el sector público y en el privado: la reducción de costes”	16
SAP Cloud para todos	20
Las empresas en crecimiento se mueven a la nube	24
Consejos para afrontar con éxito la externalización de nóminas en su empresa	26
Cambios estratégicos hoy para un mañana mejor	28
Aplicación de Agile en SAP Shared Services	31

## Especial Fórum Ausape 2013

Susana Moreno inaugura el mayor Fórum de la historia de AUSAPE	34
Números, valoración, sugerencias y alguna felicitación	37
Los futuros modelos en un contexto global, a análisis en Fórum AUSAPE 2013	41
Fórum AUSAPE, clave para conocer la estrategia de SAP	44
“SAP HANA ya no es sólo una plataforma para reducir y mejorar tiempos”	47
Sesiones paralelas: Clientes y partners se unen para mostrar el éxito de sus proyectos SAP	48
Los asistentes opinan sobre la cita tecnológica	51
Beneficios de la movilidad en la empresa	53
SEPA, una llamada de atención en el Fórum AUSAPE	54
La innovación puso el broche de oro al evento	54

## Conectados con AUSAPE

Metro de Madrid / TMB	55
Osakidetza / El Árbol	56
Enel / Grefusa	57
Diputació de Barcelona / Navantia	58

## En profundidad

SEPA: preparados, listos, ¡YA!	60
Solución de configurador de productos y de generación de ofertas	63
“SAP HANA, el camino hacia la Empresa Inteligente”	14

## Rincón GTs

“Tenemos mucho interés en incrementar el número de asociados en nuestra Delegación”	66
---	----

## Rincón Leral

Cambio en las medidas con cloud computing	68
---	----

## La trastienda

José Antonio Vela, analista SAP en HEFAME	70
---	----

## Firma invitada

Invertir en tecnología para revolucionar los modelos de negocio	72
---	----



## 200 participantes en la última sesión online sobre SEPA



200 personas han participado en el último webinar organizado por AUSAPE y SAP sobre SEPA (Single Euro Payments Area), normativa que permite que particulares, empresas y otros agentes económicos realicen sus cobros y pagos en euros, tanto nacionales como internacionales, en las mismas condiciones básicas y con los mismos derechos y obligaciones, con independencia del lugar donde se encuentren.

La elevada cifra muestra el interés y la preocupación de las empresas usuarias de SAP por adaptar los sistemas a la nueva normativa, que establece el 1 de febrero de 2014 como fecha límite

para aplicar los nuevos instrumentos de pago SEPA, transferencias y adeudos.

Por este motivo, AUSAPE –consciente de la importancia del tema– organizará conjuntamente con el proveedor de software sesiones online periódicas sobre SEPA entre los meses de septiembre y enero, que tendrán lugar el tercer miércoles de cada mes. Estos eventos, conducidos por Victoria Golobart –Responsable de Localización de soluciones y de las relaciones SAP-AUSAPE, contarán con la participación de otros expertos de SAP para información de las actividades relacionadas con la normativa que se están llevando a cabo.

## SAP abre la convocatoria de los Quality Awards 2013

### AUSAPE está representada en el jurado a nivel local

Desde ahora y hasta el 20 de septiembre de 2013, los clientes de la compañía pueden registrar su proyecto para concurrir a los SAP Quality Awards 2013 de la región de EMEA, que reconocen a las empresas que apuestan por la calidad en sus implementaciones de software SAP y que, a través de una planificación y ejecución exitosa, obtienen un gran valor añadido para su negocio.

Para acceder a la herramienta de registro, el cliente necesita introducir su usuario y contraseña de cliente en el SAP Service Marketplace y su candidatura será examinada en primer lugar por el Jurado de Iberia de los SAP Quality Awards, del que forma parte AUSAPE. De esta primera selección, salen los ganadores en las categorías de Oro, Plata y Bronce y, posteriormente, todos los

ganadores premiados con el Oro a nivel local, pasarán directamente a competir a nivel regional con el resto de premiados en SAP EMEA.

El éxito de los ganadores se celebrará a través de eventos locales, newsletters SAP, además de servir de plataforma para actividades en distintos medios.

Para cualquier aclaración puede dirigirse a José V. Rausell, Quality Director de SAP Iberia: jose.vicente.rausell@sap.com. Todos los detalles sobre plazos, categorías de premios, criterios de evaluación, beneficios y formulario de nominación de estos premios están disponibles en [www.sap.com/qualityawards2013](http://www.sap.com/qualityawards2013).

## Oxfera aporta valor añadido en los proyectos de internacionalización de la gestión de recursos humanos

Uno de los grandes desafíos a los que se enfrentan las empresas multinacionales es el de la adaptación de la gestión de su capital humano a las circunstancias de los diferentes países en los que desarrollan su actividad. Para alcanzar las ventajas competitivas de operar a nivel internacional, Oxfera Natural Order hace hincapié en que es necesario llegar a un equilibrio entre centralización y descentralización, que sólo puede alcanzarse a través de una adecuada optimización e integración de los procesos de gestión de recursos humanos.

La compañía cuenta con experiencia demostrada en llevar a cabo esa tarea de integración multinacional bajo el entorno SAP HCM en diferentes países como Estados Unidos, China, Inglaterra, Méjico o República Dominicana, además de España, realizando implantaciones completas de nómina y aportando valor añadido con nuestras propias soluciones tecnológicas.

Gracias a esta experiencia, se ha convertido en una sólida opción para realizar proyectos de integración multinacional de administra-



ción de personal que abarquen a todas las personas de la organización (incluyendo datos maestros, selección, formación, gestión del talento, gestión de tiempos, compensación y beneficios, planificación de costes, etc.), aportando además las herramientas de descentralización necesarias para llevar a cabo una gestión más ágil, visual e intuitiva de los procesos. Unas herramientas –explica la empresa– adaptadas de forma personalizada a los procesos de sus clientes y desarrolladas a partir de su propia plataforma tecnológica H2Oxfera.

Esto ha permitido a sus clientes disponer de un modelo único global para la gestión de las relaciones laborales y los recursos humanos de toda la organización y de un acceso descentralizado a la información gracias al cual ha sido posible la optimización de los procesos, la reducción de los costes y del trabajo administrativo.

## Samsung presenta una tableta con Windows 8 que ejecuta aplicaciones Android

Samsung ha completado la familia Galaxy S4 con nuevos dispositivos y ha reforzado la familia ATIV, con la incorporación de productos en los que es posible manejar Android y Windows de manera simultánea.

“La familia Galaxy S4 está completa”. Con esta frase, DJ Lee, presidente y director de ventas y director de marketing en la división de comunicaciones móviles y TI en Samsung Electronics, anunció la incorporación del Samsung Galaxy S4 Zoom, el Samsung Galaxy S4 Mini y el Samsung Galaxy S4 Active, a su familia S4 de smartphones. Así, y tal y como ha destacado DJ Lee, tanto con el Samsung Galaxy S4 Zoom, como con el resto de productos que ha presentado Samsung en Londres, y que tienen a la familia ATIV y a la cámara Galaxy NX como protagonistas, “llevamos la innovación un paso más allá”, in-

formaba Computerworld desde el macroevento organizado por la firma coreana.

En cuanto a su familia ATIV, Samsung ha reforzado la misma con la incorporación de cuatro nuevos equipos. Destaca en esta gama la ATIV Q dispone de “una de las mejores pantallas que habéis visto en un dispositivo de este tipo”, ha resaltado Patrick Povel, director de marketing de Samsung Electronics Europa. De esta forma, la pantalla es 13,3 pulgadas con 3.200 x 1800 píxeles de resolución. Una de las principales características es que, a la vez, dispone de Windows 8 como sistema operativo y capaz de utilizar aplicaciones Android. “Sin necesidad de reiniciar, se puede cambiar del uno al otro”, ha destacado el directivo, quien también ha afirmado que dispone de más de 9 horas de autonomía, pesa 1,29 kilogramos, tiene 13,9 milímetros de grosor, además de un cuerpo de metal.

# EL SOFTWARE QUE REINVENTÓ EL NEGOCIO, REINVENTADO.

Presentación SAP® Business Suite powered by SAP HANA®.

*El software que soporta los procesos clave del negocio de las mejores compañías puede acceder ahora a todas las posibilidades de la tecnología in-memory, redefiniendo el negocio como lo conocemos. SAP Business Suite powered by SAP HANA permite realizar transacciones, analizar, y proactivamente definir instantáneamente en un mundo impredecible. Cuando la tecnología funciona a la velocidad del pensamiento, puede acceder a capacidades que nunca pensó que fueran posibles.*

**Solicite el estudio gratuito Business Scenario Recommendations y descubra todo lo que SAP Business Suite powered by SAP HANA puede mejorar en su negocio en [suiteonhana.com](http://suiteonhana.com)**

*SAP mantiene su compromiso de respaldar la elección que hagan sus clientes de bases de datos o de fabricante.*

**RUN BETTER.**

**SAP**<sup>®</sup>

## Ibermática prestará a Osakidetza el servicio de soporte técnico de sus sistemas informáticos

La UTE Ibermática-GFI ha resultado adjudicataria del servicio de soporte técnico a los sistemas y aplicaciones de Osakidetza, que engloba desde los sistemas operativos y las plataformas TI de la entidad sanitaria, hasta sus productos informáticos y su ERP (software de gestión empresarial). Además, desarrollará actividades de gestión del cambio y de consultoría técnica y funcional, y prestará soporte a la optimización y calidad del desarrollo, en busca de la evolución constante de los sistemas TI del Servicio Vasco de Salud.

Osakidetza tiene como misión proveer los servicios públicos necesarios para satisfacer las necesidades sanitarias de la población la Comunidad Autónoma Vasca y su actividad está orientada a la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, curación y rehabilitación. En este cometido, uno de sus apoyos fundamentales lo encuentra en las tecnologías de la información.

Así, cuenta con arquitectura de sistemas de información y aplicaciones multi-canal, sólida, flexible y escalable, a su vez sustentada sobre una serie de infraestructuras, tecnologías y productos específicos, que requieren un soporte técnico especializado. Además, la constante y necesaria actualización de aplicaciones específicas requiere una gestión del cambio y soporte

en su puesta a producción, junto con un aseguramiento de la calidad de las implantaciones. Todo ello para una infraestructura crítica, sistemas de respuesta de 24x7x365 y que requiere alta disponibilidad y conocimientos específicos para asegurar el nivel de servicio requerido.

El servicio, que se presta desde las instalaciones de Ibermática en Vitoria-Gasteiz desde el mes de mayo, incorpora una aproximación multi-disciplinar y de gestión integral tanto de las diferentes tecnologías como del ciclo de vida de la entrega, lo que permite una mayor eficiencia en las labores de soporte, y alcanza a 2.200.000 pacientes potenciales, más de 25.000 empleados, 18 centros hospitalarios, más de 300 centros de atención primaria y más de 15.000 ordenadores.

La colaboración de Ibermática con Osakidetza es sostenida. Así, destaca el proceso de modernización de su sistema en 1996, la redefinición de los procesos y en la adaptación a los nuevos sistemas en 2004, el funcionamiento operativo de los centros asistenciales y la formación a todos los profesionales de la salud implicados en dichos procesos, planes de continuidad de negocio, atención a usuarios, etcétera.



### La UTE Ibérmática-GFI

Ibermática es una de las principales compañías de servicios en Tecnologías de la Información (TIC) del mercado español, con especialización en áreas como la consultoría TIC, servicios de infraestructuras, integración de sistemas de información, outsourcing e implantación de soluciones integradas de gestión empresarial.

Actualmente agrupa a 3.278 profesionales y representa un volumen de negocio de 247,7 millones de euros, y está presente en los principales sectores de actividad.

Por su parte, GFI es también una empresa de servicios informáticos que, con sede en Francia, está implantada también en España, Portugal, Bélgica, Luxemburgo, Suiza, Canadá y Marruecos. Su oferta se centra en las áreas de consultoría, integración de sistemas, infraestructura, producción y soluciones.



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)



## myCloudDoor Iberia implanta SAP Sales OnDemand en Gesvalt en un plazo récord



Gesvalt, compañía especializada en consultoría y valoración de activos inmobiliarios, financieros e industriales, seleccionó a finales de marzo de 2013 la plataforma cloud SAP Sales OnDemand como solución de gestión de su fuerza de ventas, y con ayuda de myCloudDoor Consulting Iberia -integrador de soluciones cloud de SAP- el sistema se encuentra completamente operativo en el breve plazo de siete semanas.

En un sector cuya normativa está cambiando con frecuencia, se han podido redefinir los procesos de ventas y adaptarlos a la nueva situación del mercado para dar un mayor valor añadido al servicio que Gesvalt presta a sus clientes. La solución implantada opera para cubrir todos los procesos de negocio de Gesvalt desde las campañas de marketing a la gestión y aprobación de ofertas, hasta la planificación de las actividades y el seguimiento preciso de las oportunidades. Todo ello tanto en la sede central como en las 17 delegaciones de Gesvalt.

El responsable del área de Controlling, Luis Losantos, involucrado junto a la Dirección Comercial en la definición de los procesos, explica que “el método colaborativo, la facilidad y agilidad de uso de la solución junto a la notable experiencia en el asesoramiento por parte de myCloudDoor, han hecho que una implantación de esta envergadura la hayamos realizado junto a las tareas diarias sin mayor alteración”.

Los Directores Comerciales, Sandra Daza y Carlos Sanz, impulsores de esta renovación tecnológica junto a Germán Casaseca CEO de Gesvalt, añaden que “en un momento de cambios incesantes en el

sector y en el que los productos hay que adaptarlos de forma continua, y donde además hay que ofrecer nuevos y mejores productos y servicios a nuestros clientes, el salto tecnológico que nos proporciona SAP Sales OnDemand nos permite asegurar el éxito de gestión en la automatización de la fuerza de ventas”.

Por parte de myCloudDoor, Fernando López, socio y responsable de proyecto con más de 25 años de experiencia en la Gestión de Proyectos, reconoce que “la solución SAP Sales OnDemand no sólo permite adaptar los procesos y necesidades de cualquier fuerza de ventas a su negocio, sino además aterrizar los procesos ‘en papel’ en algo real y tangible y en tiempos muy cortos de implantación. En el caso de Gesvalt, gracias a su implicación y dedicación, el proyecto de principio a fin se ha realizado con completo éxito en siete semanas calendario”.

Gesvalt, compañía especializada en consultoría, tasación y valoración de activos, cuenta con 17 oficinas en el territorio nacional y más de 400 profesionales cubriendo los servicios de forma directa y personalizada a más de 5.000 clientes nacionales e internacionales.

myCloudDoor, empresa de consultoría que se especializa en exclusiva en proporcionar servicios de implementación de Soluciones SAP Cloud tales como SAP Business ByDesign, SAP Customer OnDemand (Sales, Service and Social), SAP Travel OnDemand y SuccessFactors. También ofrece servicios de soporte, integración y desarrollo de extensiones. Está presente en España, Estados Unidos, México y Latinoamérica, dando servicios globalmente.

## SAP España y REALTECH inician la formación de 200 desempleados en tecnología SAP

REALTECH ha firmado un convenio de colaboración con el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, y con SAP España, para formar gratuitamente durante 2013 a 200 desempleados en el lenguaje de programación ABAP de SAP.

Los profesionales certificados en SAP se encuentran entre los más demandados del mercado actualmente. De hecho, se prevé que de aquí a 2015 se necesiten en España 5.000 programadores más del lenguaje ABAP y se calcula que en cada proyecto de implantación de SAP, el 35 por ciento del tiempo dedicado corresponde a tareas de programación.

El objetivo del convenio es atender a esa elevada demanda y contribuir a la inserción laboral de los desempleados a través de la formación, ya que se estima que, al menos, el 60 por ciento de los estudiantes que entren a formar parte del programa tenga un contrato de trabajo a la finalización del curso y entre el 90 y el 100 por ciento antes de un año. Los elegidos deberán ser desempleados, tener conocimientos de informática y experiencia en algún lenguaje de programación.

El programa consta de ocho cursos de 25 alumnos en cada uno de ellos, que se impartirán entre junio de 2013 y febrero de 2014, en cinco ciudades españolas: Madrid, Barcelona, Zaragoza, Sevilla y Bilbao. La duración de cada curso será de 220 horas.

Los instructores serán consultores certificados y los cursos serán impartidos en los centros de la red de Academias MasterD, que están homologados por SEPE. Tanto el material didáctico como la certificación oficial de SAP que obtendrán los alumnos al terminar es la incluida en el programa Desarrollador Asociado-ABAP con SAP NetWeaver 7.31, un curso valorado en 7.200 euros.

Según Luis Simón, director de formación de SAP España, "Quiero agradecer a REALTECH y al SEPE que nos hayan acompañado en este proyecto. El futuro de España pasa, sin ninguna duda, por mejorar la cualificación profesional y adaptarla a las necesidades de las empresas. Para ello son imprescindibles iniciativas como la que hoy presentamos. Esperamos que ésta sea la primera de una larga trayectoria de colaboraciones entre SAP, REALTECH y el SEPE en pos de la formación de desempleados".



everis

attitude makes the difference

ELIJO SOLUCIONES  
SAP PARA MEJORAR  
EL RENDIMIENTO  
DE MI EMPRESA

ELIJO EVERIS

Consulting, IT & Outsourcing  
Professional Services

everis.com



Manuel Campos  
Manager SAP HCM Realtech



# SuccessFactors y SAP, ahora la gestión del talento está en la nube ¿tendremos problemas de vértigo?

En los últimos meses se ha producido un cambio relevante en el mapa SAP como proveedor de software de Recursos Humanos y formación; al comprar por una cifra astronómica al líder del mercado de las soluciones de gestión del talento en la nube, SuccessFactors. Esto responde a una estrategia para complementar sus productos actuales, con una oferta de soluciones en la nube en el ámbito de la formación y la gestión del talento.

En los últimos meses se ha producido un cambio relevante en el mapa SAP como proveedor de software de Recursos Humanos y formación; ha comprado por una cifra astronómica al líder del mercado de las soluciones de gestión del talento en la nube, SuccessFactors. Esto responde a una estrategia para complementar sus productos actuales, con una oferta de soluciones en la nube en el ámbito de la formación y la gestión del talento. Es también reseñable que estamos hablando de un nivel de inversión muy alto y cuando menos muy llamativo, para un área del talento y las personas, que en España al menos, se encuentra en una situación de no inversión por las circunstancias económicas actuales y en las que muchas empresas no están haciendo grandes inversiones.

Esta nueva estrategia de SAP, ha condicionado sobre manera uno de sus eventos más importantes celebrado recientemente en Amsterdam el HR2013, por lo que se podría calificar el evento casi como monotemático, en el que una serie de conceptos han sido repetidos hasta la saciedad: On premise, cloud, talent management, integración con SuccessFactor etc. Ante este continuo bombardeo de llevar la gestión del talento a la nube con SuccessFactor, creo que es más que necesario pararse un momento a analizar y puntualizar las circunstancias que lo rodean, un ejercicio que puede darnos pistas muy válidas de lo que este cambio de tendencia puede suponer a las empresas que gestionan sus recursos humanos con SAP y las repercusiones que tendrá sobre las empresas implementadoras del producto.

## El talento en la nube ¿por qué?



El talento es, sin ningún género de dudas, una ventaja competitiva que permite a las empresas diferenciarse de su competencia y, por ende, ser más competitivas, lo que a la postre es el objetivo de toda organización empresarial. Ahora bien, el elemento clave en la gestión del talento de cualquier empresa u organización es precisamente eso, una buena gestión del talento. Cómo lo identificamos, lo desarrollamos, lo promocionamos, lo compensamos, etc. Ahí está la clave que nos permitirá ser más competitivos que nuestros competidores. Y, para ello, tenemos hoy en día un gran abanico de posibilidades en SuccessFactor, debido a que cubre e integra (aspecto fundamental y diferenciador) perfectamente todos los procesos que nos podamos imaginar en este ámbito, al cual se ha orientado y especializado desde sus orígenes:

- Recruiting (Recruitment Marketing, Recruitment Management).
- Employee Central.
- Platform (Base Jam, Talent Insights, Employee Profile).



- Learning (Learning Management).
- Social Learning (Premium Jam).
- Succession (Succession Management).
- Career Development Planning (Career Development).
- Compensation (Variable Pay, Compensation Management).
- Performance (Performance Management, 360. Team Rater).
- Calibration.
- Goals (Goal Management, Goal Execution).
- Workforce Analytics (Analytics Foundation, Planning Foundation, Metrics Packs).

Por lo tanto el enfoque novedoso de la estrategia SuccessFactor es que se basa y centra en la alineación del negocio y el desempeño del talento humano, y para ello desarrolla seis habilitadores de esa tendencia:

- Alineamiento: ¿están nuestros empleados focalizados en los aspectos relevantes para conseguir los objetivos estratégicos?
- Productividad: ¿nuestros empleados alcanzan los resultados que se les requiere?
- Eficiencia: ¿nuestra inversión en recursos humanos está realmente optimizada?
- Sostenibilidad: ¿estamos corriendo el riesgo de perder personas clave en nuestra organización? ¿podemos mantener el nivel de performance actual?
- Escalabilidad: ¿tenemos procesos definidos que aseguren un suministro estable del talento necesario para ejecutar nuestra estrategia?
- Seguridad y Legalidad: ¿alguno de nuestros empleados está creando riesgos significativos para nuestro negocio?

### ¿Cómo se integra SAP HCM con SuccessFactor?

Con el fin lograr una rápida integración entre las dos herramientas, optando por lo que se denomina “modelo híbrido” en el cual tendremos el core en SAP y talento en SuccessFactors. SAP ha optado por gestionarlo mediante un roadmap, en el cual lo que ha ido haciendo es ir desarrollando unas diferentes versiones de paquetes de integración, en los que cada uno presenta distintas funcionalidades:

- HCM integrator Add-on 1.0: Fue la versión más básica, limitándose a la extracción de datos de empleados y ficheros organizativos a ficheros csv, así como información analítica. Este csv debe transferirse posteriormente al servidor FTP de SuccessFactor. Para la generación de ese fichero hay que ejecutar un report en SAP, el cual tiene posibilidad de personalizar la extracción mediante business add-Ins
- HCM Integrator Add-onn 1.0 SP1: Es una actualización del Add-on 1.0, tiene los mismos requisitos de la versión anterior, e incorpora nuevas funcionalidades (generación delta de ficheros, nuevos campos de datos, borrado de empleados inactivos, SSO entre Netweaver y SuccessFactors).
- HCM Integrator Add-onn 1.0 SP2: Esta versión incluye nuevas funcionalidades (comunicación bidireccional de datos de compensación, comunicación a través de Middleware SAP Netweaver Process Integrator, webdynpros de monitorización de integración)
- HCM Integrator Add-onn 2.0: Este integrador tiene una nueva funcionalidad,

se envían los datos de los candidatos seleccionados desde SuccessFactors a SAP, donde puede lanzarse una medida de contratación del candidato. La comunicación es exclusivamente a través de Middleware

En todos los casos los datos fuente de partida serán los del sistema SAP. En las implementaciones que se han hecho hasta el momento de SuccessFactors la integración se ha realizado a través de ficheros csv sin utilizar un Middleware, aunque la tendencia actual y a lo que apunta el propio SAP es realizar la integración a través de uno (el PI de SAP preferentemente).

### La gran decisión: tengo SAP HCM en mi empresa, ¿implemento la gestión de Talento en la nube con SuccessFactors?

A la hora de decantarnos por la gestión del talento en la nube a través de SuccessFactor debemos cambiar nuestra mentalidad ya que no estaríamos comprando un producto, sino que recibiríamos un servicio. Un servicio facilitado por una herramienta que proporciona agilidad mediante una tecnología de sencilla aplicación, bastante configurable y que es mejorada permanentemente, ya que existen 4 actualizaciones anuales de la misma que podremos activar a conveniencia.

Su uso es cada vez es más fácil y su entorno más amigable para el usuario. Ya no hace falta ser un experto para poder utilizar el software de gestión. Se puede utilizar desde cualquier lugar; ya no tienes que estar en la oficina, delante del ordenador, para poder utilizar las herramientas de gestión del talento, lo puedes hacer desde una tableta o, incluso, desde el móvil.

Este tipo de herramientas, como pueden trabajar de forma más colaborativa, son más intuitivas para los usuarios, más facilitadoras, “se desplazan” para salirse de la típica oficina de recursos humanos de las organizaciones, e ir a donde está el empleado, haciéndolo participar en los distintos procesos de gestión de personas, y del talento. SAP con SuccessFactor se une a la tendencia actual en el que las empresas empiezan a estar convencidas (si es que no lo estaban ya antes) de que es importante que la gente empiece a integrarse más a las soluciones tecnológicas. Ya tenemos los sistemas, las aplicaciones y los procesos integrados, quizás desde hace mucho tiempo. Ahora es el turno de las personas, del factor humano.

**¡Definitivamente este es el momento!**



Javier Muñoz Lagarón  
Gerente Soluciones ERP



# SAP Fiori, nuevo envite de SAP en el área de movilidad

Hace poco más de un mes, tuve el placer de vivir en Orlando una nueva edición del SAPPHERE NOW, donde SAP me asombró gratamente con la presentación de una nueva solución tecnológica que finalmente consiguió maravillarme: SAP Fiori. Con el recuerdo fresco de esa experiencia, me ha parecido tremendamente interesante redactar una crónica que describa de forma sencilla qué supone esta nueva solución SAP para los clientes habituales de sus soluciones de negocio.

Cuando todos pensábamos ya que SAP había mostrado todas las cartas en el ámbito de movilidad, nos sorprende con una nueva apuesta: SAP Fiori. Justo cuando todos nos habíamos acostumbrado a las nuevas soluciones surgidas a raíz de la adquisición de Sybase (SUP y Afaria) y, los más experimentados, empezábamos a encajar las piezas de la estrategia de SAP que, con la adquisición de Syclo, había fortalecido su oferta de soluciones para la movilidad. En este punto es cuando irrumpe SAP Fiori, que además no proviene de una adquisición directa de un software de una compañía no SAP, sino de un trabajo de SAP con más 250 clientes.

SAP Fiori tiene sin duda dos grandes ventajas: la sencillez del concepto y la facilidad de ejecución. Como explicó en Orlando Vishal Sikka, CTO de SAP, se trata de “renovar la experiencia de los usuarios en todas nuestras aplicaciones. Hoy exigen simplicidad y facilidad de uso, y SAP Fiori

busca precisamente eso” y añadió que “Los clientes de SAP podrán adoptar SAP Fiori de inmediato y aportar un valor instantáneo a todos sus empleados, logrando que el software empresarial sea más fácil de utilizar”.

Ahondando en la facilidad de ejecución, se debe comentar la sencillez de la adopción inmediata de SAP Fiori, como punto básico para evitar aumentar la complejidad del landscape SAP ya instaurado. Esto es así porque sencillamente se utilizan las conexiones RFC “de siempre” y tan sólo debemos contar con un SAP ERP bien actualizado, así como los add-on para SAP UI5 y SAP NetWeaver Gateway. Y lo mejor es que, de esta manera, el cliente se ahorra nuevas infraestructuras para la plataforma de movilidad bajando considerablemente el TCO, entre otras cosas.

Otro factor que facilita trabajar con SAP Fiori, es el desarrollo de las aplica-





ciones. En primer lugar, porque SAP Fiori cuenta con aplicaciones utilizables desde la adquisición de licencia. De momento dispone de 25 aplicaciones y se estima un incremento progresivo del número de aplicaciones que vendrán incorporadas con la licencia de SAP Fiori, y por cierto, estamos hablando de una licencia muy asequible. Actualmente estas aplicaciones dan funcionalidad principalmente a cuatro perfiles dentro de la organización: gerente, empleado, representante de ventas y agente de compras, e incluye aplicaciones típicamente solicitadas por los clientes SAP como la de aprobación de solicitudes de vacaciones y viajes, y otras.

En segundo lugar, hay que subrayar el desarrollo con herramientas muy conocidas. Los interfaces se realizan con SAP UI5, basado en HTML5, altamente reconocido por una mayoría de programadores lo que a nivel de “look&feel” simplifica el desarrollo de las aplicaciones. Además, la comunicación con el sistema de back-end es aún más sencilla para los clientes SAP, ya que el uso de funciones remotas están muy extendidas y ABAP sigue siendo el lenguaje más utilizado por ellos.

SAP Fiori es accesible a todos los empleados dado que el uso de HTML5 induce a que las aplicaciones desarrolladas con

SAP Fiori sean totalmente independientes del dispositivo utilizado, es decir, se pueden utilizar indistintamente desde un móvil, una tableta o incluso desde el ordenador de cualquier usuario menos entrenado, al que le resulte más cómodo acceder al sistema a través de una solución SAP Fiori colgada, por ejemplo, en un portal corporativo. Y lo que es más importante, las aplicaciones se mantienen en un formato agradable utilizando el diseño líquido típico en HTML5.

El principal inconveniente que se plantea con SAP Fiori, es la seguridad de las comunicaciones. Esto requiere solventar la comunicación entre nuestros dispositivos y los sistemas de back-end de alguna manera para poder darle un uso real a la licencia de SAP Fiori, si bien podría servir una seguridad ya establecida con comunicaciones VPN.

Por lo tanto, y de acuerdo totalmente con lo presentado en el SAPPHERE: la nueva solución aporta a los usuarios valor real, mejorando su productividad, más que dotarles de un acceso sencillo, ágil y rápido. Además de que el desarrollo de aplicaciones es muy sencillo, la solución se puede adoptar inmediatamente y no necesita mayor landscape del existente.

Tecnocom siguiendo una estrategia de innovación y como partner orientado en

aportar valor a sus clientes, ha estado presente en los diferentes enfoques que dinamizan los procesos de negocio a los que dan soporte las soluciones SAP, principalmente SAP ERP, SAP CRM o SAP BI. Por ello, ya cuenta con experiencias en la nueva plataforma de movilidad de SAP, tanto para el desarrollo de soluciones móviles como para la gestión de dispositivos a través de AFARIA, basada en Sybase Unwired Platform. Además de las experiencias en el uso de aplicaciones propias de SAP, sin ir más lejos, su propia experiencia en el consumo de información procedente de soluciones SAP BusinessObjects.

En conclusión, estoy convencido de que SAP Fiori se ha hecho un hueco en todo este mapa de soluciones, concretamente en el apartado de la movilidad corporativa. De hecho, cuando lean este artículo, Tecnocom habrá comprado la licencia de SAP Fiori para un primer subconjunto de usuarios SAP y seguro que ya se estará utilizando.

Para finalizar, les facilito un sitio web al que puede dirigirse cualquier lector al que este artículo le haya causado interés:

<http://experience.sap.com/fiori>

Muchas gracias por su lectura, y mucha suerte si alguna vez deciden emprender una nueva aventura con SAP Fiori.



Joaquín Grau  
Consultor del área de HANA, BI & BO de SCL Consulting



## “SAP HANA, el camino hacia la Empresa Inteligente”

SAP HANA ha supuesto una revolución que va más allá de la mera evolución de la base de datos hacia la computación en memoria. SAP HANA está preparado para dar un paso más, un paso hacia la Empresa Inteligente.

Casi sin darnos cuenta, hemos vivido una explosión y rápida adopción de nuevas tendencias tecnológicas sin precedentes en movilidad y redes sociales, que tuvieron su punto de partida con la llegada del iPhone en 2007 y de la web 2.0. Éstas han cambiado radicalmente nuestra forma de consumir la información, con la habilitación de nuevos canales y medios de acceso a la misma. El poder de decisión se ha balanceado hacia el consumidor y se hace necesario escuchar lo que tiene que decir.

Paralelamente, se ha ido innovando en sensores y máquinas inteligentes interco-

nectadas, capaces de aportar una verdad más precisa y real del entorno y sus sistemas. Su uso está de momento limitado a ciertas áreas de negocio, donde la inversión queda justificada por los resultados obtenidos. Será sin embargo en los próximos años y a medida que bajen los costes y el gasto energético, cuando veamos una explosión en el uso de estos sensores y máquinas.

Una vez habilitada la empresa en tiempo real, estos nuevos flujos de información nos permitirán afrontar nuevos retos y aprovechar nuevas oportunidades, dando un paso más hacia la Empresa Inteligente. La clave de nuestro éxito residirá en nuestras capacidades para afrontar los nuevos retos del Big Data, entendiendo Big Data como todo dato o conjunto de datos que superan las capacidades de nuestros sistemas y que por lo tanto no somos capaces de almacenar, procesar o entender. Decimos que Big Data tiene tres componentes, velocidad, volumen y variedad. Es en este último punto donde reside la clave para habilitar la Empresa Inteligente.

Al habilitar la empresa en tiempo real, con SAP HANA, afrontamos muchos de los retos relacionados con el volumen y velocidad de los datos en el entorno empresarial. Sin embargo debemos ir más allá, ya que la explosión de nuevas fuentes de información procedentes de redes sociales, redes inteligentes de máquinas y sensores de bajo coste interconectados, es inminente. Se plantea aquí uno de los nuevos retos de Big Data, como integrar el modelo tradicional de tratamiento de datos basado en ETLs (Extract, Transform & Load), donde creamos un modelo funcional antes de cargar los datos, con el modelo basado en ELTs (Extract, Load & Transform), donde primero cargamos los datos para luego explorar, descubrir su potencial y transformarlos si encontramos un modelo funcional válido para ellos.





Según un estudio de Ventana Research, más del 80% de las grandes empresas y compañías a nivel mundial ya han adoptado procesos de ETL en los tratamientos de la información, mientras que el 50% aún no ha considerado integrar procesos ELT que gestionen nuevas fuentes de información. Dado que las fuentes de información más utilizadas provienen de datos del consumidor, datos transaccionales y logs de aplicaciones, y que casi no se ha empezado a explotar estas nuevas fuentes, provenientes de redes sociales o sensores inteligentes, aún no se han identificado los retos y su potencial. De lo que no tiene que haber duda alguna es que nos encontramos a las puertas del comienzo de una nueva era que va a suponer una profunda transformación de los modelos de negocio, trayendo cambios que afectaran a aspectos de la vida cotidiana y la forma en la que desempeñamos nuestros trabajos. Como afrontemos las nuevas olas de cambio, determinara en buena medida nuestro éxito y la diferenciación con la competencia en los próximos años.

Para seguir siendo competitivos en el futuro inmediato, se hará patente la necesidad de ir incorporando estas nuevas fuentes de información, al no ser suficiente obtener nuestra verdad del negocio desde dentro de la empresa con datos estructurados; sino que será necesario también recurrir a fuentes externas, donde encontraremos datos no estructurados en su mayor parte. Para poder aprovechar en toda su extensión estas nuevas oportunidades, tendremos que desplegar una inteligencia colectiva dentro de la empresa, que sea capaz de transformar estos datos en información, que vaya más allá de simples datos históricos sobre ventas y finanzas. Nuevas y más potentes herramientas analíticas nos permitirán explorar y procesar los datos de forma colaborativa en información más fiable, transparente y accesible a toda la empresa para la toma de decisiones, capacitando a los empleados en estos nuevos flujos de información, de

forma que sean capaces de generar conocimiento en entornos con nuevos contextos y usarlos para la innovación.

El consumo de información, que habilite la toma de decisiones más eficientes y rápidas, en cualquier momento y lugar, ha de basarse en aplicaciones que puedan ejecutarse en cualquier dispositivo, de forma intuitiva y con gran potencial visual para representar todo tipo de gráficas, datos dinámicos y simulaciones interactivas. Además, cuando la recolección de datos y los procesos de negocio se ejecutan en tiempo real, la información resulta más precisa y completa, lo que nos permite fundar las bases para nuevos modelos de análisis predictivo. Estos modelos resultarán críticos para realizar predicciones a corto y medio plazo en las distintas áreas de negocio y para encontrar nuevas formas de implementar los procesos, optimizarlos y reducir costes operativos.

Según Tim McGuire, director de McKinsey, la diferenciación entre los ganadores y perdedores en los próximos años, residirá en las capacidades para explotar nuevas fuentes de información, donde será necesario afrontar tres retos clave para tener éxito y conseguir resultados válidos,

- Trabajar con los datos correctos: La primera de las claves reside en decidir qué datos se van a utilizar, cómo se recolectan y cómo se integran de forma que sean accesibles para toda la empresa.
- Disponer de las capacidades correctas: Los analistas han de tener habilidades y capacidades específicas para el análisis de datos, como conocimientos en las últimas técnicas de análisis matemático y estadístico, tendencias y comportamiento humano, para conseguir una visión correcta del dato.
- Métodos de transformación correctos: Una vez analizado el dato y con la información correcta en la mano, hay que ejecutar métodos que transformen la forma en la que

se conducen los procesos de negocio, ajustándolos a la nueva verdad empresarial y a las demandas del mercado.

El reto que se le plantea al CIO, reside en cómo gestionar el proceso del cambio desde el punto de vista de la formación de las personas y la creación de los equipos necesarios para acometer los nuevos retos en el análisis de datos. Un acercamiento a la resolución del problema, podría residir en la incorporación a los equipos, de personas que provengan de entornos distintos y tengan una forma distinta de ver el negocio. De otra forma se hará difícil la tarea de formar en nuevas habilidades a personas que lleven años realizando las mismas tareas.

La tipología de los proyectos se verá también afectada con la revolución de la nueva información, donde el objetivo se centrará en entender las cambiantes necesidades del mercado, identificar eficazmente las nuevas tendencias y predecir comportamientos y crecimientos a futuro.

¿De qué manera podemos afrontar todos estos retos y tomar rumbo hacia la Empresa Inteligente? SAP ha confeccionado una plataforma de datos en tiempo real, RTDP, flexible, escalable y diseñada para transformar e incorporar todos estos cambios en su ecosistema empresarial, sin importar cuál sea su nivel actual de innovación.

En SCL hemos entendido esta visión y nos hemos puesto como misión el reto de identificar y definir nuevas estrategias TI que permitan integrar estas nuevas tecnologías en el ecosistema empresarial sin interrupciones. Aprovechando el portafolio de soluciones SAP y desarrollando nuevas metodologías de implementación, más rápidas y eficientes, SCL integra sistemas funcionales fiables, que aseguran la disponibilidad y usabilidad orientada a personas, aportando más valor al negocio, reduciendo el coste de la propiedad y aumentando el retorno de la inversión.

Kunio Suzuki  
 Director General de Sector Público y Midmarket de Fujitsu España



# “Hay un factor que es común en el sector público y en el privado: la reducción de costes”

Este japonés eligió España como país para desarrollar su carrera profesional. Kunio Suzuki cuenta con una larga trayectoria en Fujitsu España y, a día de hoy, es el máximo responsable del negocio de Sector Público y Midmarket de la firma. Con él, le tomamos el pulso a la situación de ambos mercados.

Sector Público y Midmarket representan una parte importante en la cuenta de resultados de Fujitsu España. ¿Qué peso específico tiene en la facturación la división que lidera?

En Fujitsu contamos con dos divisiones en función de la tipología de clientes. Por una parte, la que agrupa a las compañías del Sector Financiero e IBEX 35 y, por otra, la que integra a las organizaciones de Sector Público y Midmarket. Si nos atenemos a esta clasificación, supone aproximadamente el 45 por ciento de los ingresos de la empresa.

¿Cuál está siendo el impacto de la crisis en el sector público?

Desde una óptica tradicional, el dinamismo en el sector público no viene marcado por el tipo de negocio de que se trata o por la manera de estar organizado, sino porque orienta su actividad a la prestación de servicio a los ciudadanos y a las empresas. La crisis económica en este sector ha tenido un impacto directo en los presupuestos y ha puesto de manifiesto la necesidad de cambio.

Hoy –día en el que se realizó la entrevista– el Gobierno anunciará el plan que se deriva del trabajo realizado por la Comisión para la Reforma de la Administración Pú-

blica, que contiene una amplia variedad de programas que harán que las instituciones públicas cambien desde el punto de vista estructural, institucional, de procesos de negocio y, en definitiva, en todos los sentidos. Esto dinamizará este mercado.

Y en el otro ámbito, Midmarket, ¿cómo está viendo su evolución?

Las empresas privadas también sufren el impacto de la crisis económica, pero además se enfrentan a una competencia feroz, si se compara con los años 90 e incluso 2000, fechas en las que yo trabajaba también en este mercado. Ahora es muy distinto porque, en términos de competitividad y calidad, todo tiene que cambiar y, además, hay otra variable, la cantidad. Con esto, me refiero a que las empresas no pueden estar estancadas en su propio mercado. Eso ya no vale, tienen que dirigirse a otros.

En función de estos retos a los que se enfrentan, ¿cuáles son las prioridades del CIO en el sector público y en el sector privado?

Hay un factor que es común a ambos mercados: la reducción de costes, y se trata de una reducción de costes en un sentido muy amplio, que engloba desde áreas como re-

## Kunio Suzuki, un hombre 100% Fujitsu

Este directivo es probablemente uno de los hombres que mejor conoce los entresijos de la multinacional japonesa y, al mismo tiempo, las particularidades de la subsidiaria española. Y es que tras estudiar Administración de Empresas en la Universidad de Waseda en Tokio, ingresó en el Departamento de Fujitsu Limited Tokio en 1974 para trabajar en el Departamento de Planificación y Estudios.

Pronto su carrera profesional se liga a España. A partir de 1978 trabajó como responsable de la coordinación de proyectos, dedicándose también al proyecto español. En 1984 se convirtió en Director Comercial de equipos transaccionales y, desde 1988, ejerció como Director de Grandes Cuentas hasta llegar a su actual posición como Director General del Sector Público & MidMarket.



curso humano y costes propiamente dichos hasta la disminución del número de procesos de negocio.

Es una reducción que lleva a la eficiencia, agilidad de negocio, dar rápida respuesta al mercado, etc.

¿Dónde sitúa usted las necesidades de inversión en el sector público?

Por ejemplo, en el caso de la Administración, esos procesos siempre se basan en cómo tienen que mejorar los datos para facilitar los trámites de los ciudadanos. Ahora bien, la esfera de la Sociedad de la Información, liderada por los distintos Gobiernos, ya se ha completado al nivel de los ciudadanos. Actualmente están totalmente conectados y tienen nuevas necesidades como rapidez y simplificación, y esto supone que la Administración tiene que cambiar y adaptarse a esta nueva exigencia. Y eso

tiene un claro impacto en la organización de las TIC.

¿Es eso aplicable al sector privado?

Las empresas tienen que invertir es la reforma de los procesos de negocio y la razón es muy sencilla. El proceso de negocio lo soportan las aplicaciones y las aplicaciones se desarrollan en torno a determinados tipos de situaciones en las que se encuentran las organizaciones.

En este ámbito hay que tener en cuenta que ha mermado la tarta de la oportunidad. Por tanto, el proceso de negocio cobra importancia. El reto se encuentra en dónde encontrar más negocio. Por una parte, las compañías tienen que mantener negocio –protegerlo– y, por otra, ver cómo pueden expandirlo, que es muy difícil.

Para expandir, primero hay que buscar las oportunidades de distinta manera. Re-

quiere un replanteamiento sobre cómo hay que enfocar ese negocio y eso está directamente relacionado con el cambio de procesos de negocio.

En diferentes entrevistas los directivos de Fujitsu nos han hablado del escenario SAP en el sector privado y la aceptación que reciben sus grandes apuestas. ¿Cuál es la situación en el sector público?

El escenario en el sector público es un tanto distinto. En el caso de las Comunidades Autónomas, casi todas –yo diría que el 99 por ciento–, tienen implementado SAP, y además directamente en el proceso de negocio. Sin embargo, aunque el sistema es SAP, cada región lo utiliza de forma distinta. Y a nivel de Consejería, dentro de cada Comunidad, ocurre lo mismo.

A través de la Reforma de la Administración Pública, el Gobierno quiere raciona-

lizar esos procesos de trabajo e introducir el concepto de servicios compartidos o comunes. Cobran relevancia términos como un nuevo enfoque de gestión, pago por uso, externalización, etc. para conseguir ahorros, productividad y eficiencias.

¿Esto supondrá una dinamización de este mercado para los proveedores de sistemas? Sí, pero esa dinamización estará muy acotada a determinados actores. Por ejemplo, buena parte de las Administraciones unificarán sus infraestructuras en torno a SAP, pero las empresas que trabajan en ese ámbi-

**“Hay muchas empresas que están apostando por la internacionalización y, para hacerlo, tienen que desplegar los procesos de negocio. Hay mucho dinamismo en esta área”**

to son varias, y cuando se produce este tipo de unificación, esa variedad tiene el riesgo de desaparecer. De eso, la Administración consigue eficiencia.

Otra serie de actores, como los desarrolladores, seguramente seguirán siendo el mismo número de participantes en un proyecto pero la forma de hacerlo tiene que cambiar porque van a estar regidos por un concepto de pago por uso y tienen que estar sintonizados con esa forma de consumir tecnología. La Administración persigue ahorro y tienen que alinearse con esa política.

Con estos grandes cambios, ¿habrá ralentización de las inversiones en áreas como movilidad, cloud, etc?

En realidad no. Si quiere abordarse el cambio, tiene que hacerse con programas distintos en cada etapa y habrá muchos que se desarrollen en paralelo. Hay que conseguir un rápido avance porque la magnitud del problema es tan grande que hay que resolverlo en un plazo relativamente corto.

¿Hay un interés de la Administración por SAP HANA o, de momento, hay sólo una tímida aproximación a esta tecnología?

Big Data es el tratamiento informatizado de grandes cantidades de información. No se trata sólo de la cantidad de datos a manejar, sino de conseguir conclusiones rápidas una vez utilizados y analizados los datos. En ese sentido, determinados sitios ya están pensando una serie de alternativas, entre ellas HANA.

Entonces, hay vitalidad en la demanda de la tecnología SAP entre los clientes...

En el sector público se va a dinamizar en el sentido de que se tiene que reestructurar para conseguir una gestión en su conjunto desde un punto único. No obstante, una vez realizado esto, el Gobierno tendrá que cambiar la manera de utilizar SAP. Es cuando realmente se va a producir esa dinamización del mercado.

El escenario es distinto en el sector privado. Hay muchas empresas que están apostando por la internacionalización y, para hacerlo, tienen que desplegar los procesos de negocio. Hay mucho dinamismo en esta área.

La tecnología de SAP está alineada con estos requisitos empresariales.

¿Cuál es su previsión de crecimiento en el área SAP

Queremos crecer en torno a un 300 por cien en número de clientes.



“ El **Configurador** nos ha permitido una definición única de producto, facilitando y asegurando la generación de **ofertas** y captura de **pedidos** homogénea en nuestras **delegaciones**, proporcionando **seguridad** y **rapidez** en nuestro proceso de **internacionalización** ”

**Jaime López** Responsable de IT en



## Semantic Systems

Consultoría y asesoramiento en necesidades de configuración

Software de configuración

Asistentes para generar ofertas

Web / Cloud

En pago por uso

Disponible en varios idiomas

Integrado con 

powered by



web: [www.repcon.es](http://www.repcon.es)

contacto: [info@repcon.es](mailto:info@repcon.es)

teléfono: +34 94 454 55 50





Fernando Paccini  
Senior Account Executive Cloud Solutions



# SAP Cloud para todos



Cloud forma parte de la estrategia de futuro de SAP y, en los últimos años, la compañía ha dado importantes pasos en este sentido, desde las adquisiciones de SuccessFactors y Ariba, como la reciente presentación en SAPPHIRE del amplio portafolio de aplicaciones en cloud disponibles en estos momentos así como los planes próximos de desarrollo.

El compromiso de la empresa por llevar las ventajas de la nube a los clientes es firme. En la actualidad SAP tiene 29 millones de suscriptores que utilizan las 20 aplicaciones y suites disponibles en la nube y la Red de Ariba -la mayor red comercial del planeta-, cuenta con más de 1.000 empresas conectadas. SAP tiene un enfoque integral al portafolio SaaS, donde las aplicaciones en la nube están capacitadas para abordar las tendencias tecnológicas que la mayoría de las empresas han marcado como áreas claves en el ámbito de las TIC para los próximos años: movilidad, big data, redes sociales y colaboración.

Teniendo en cuenta además la realidad de los entornos híbridos de TI, hemos diseñado soluciones en la nube capaces de integrarse con los entornos existentes del cliente añadiendo más valor a las aplicaciones OnPremise.

Hoy en día, coexisten soluciones empresariales bajo la modalidad cloud tanto para procesos complejos y con un amplio número de usuarios, como para procesos de negocios más simples.

#### Cuatro áreas clave

SAP ha definido cuatro áreas claves para el desarrollo de su estrategia Cloud: People, Customer, Money y Supplier.

El portafolio de estas cuatro áreas incluye soluciones de Ariba y SuccessFactors, así como SAP Cloud for Customer, SAP Cloud for Financials, SAP Cloud for Travel y nuestro ERP en la nube, SAP Business ByDesign.

En el grupo People la solución de SuccessFactors se ha posicionado como líder indiscutible en la Gestión de Capital Humano.

En la parte de Customer ofrecemos a nuestros clientes SAP Cloud for Sales. Es un CRM modular para la automatización de la

fuerza de ventas, marketing, servicios con capacidad móvil y colaborativa. SAP Cloud for Sales ha sido diseñada con una interfaz de usuario que permite ser usada fácilmente y desde dispositivos móviles. Asimismo, cuenta con la capacidad de interactuar con las redes sociales, un factor clave actualmente porque los usuarios de las redes sociales demandan una atención personalizada por parte de las marcas y por lo tanto, las empresas tienen que estar preparadas para responder a esta demanda.

SAP Cloud for Sales se adapta a la forma de hacer negocios de hoy, es decir, vamos a poder tomar decisiones rápidamente en cualquier momento y lugar puesto que nuestra fuerza de ventas es capaz de acceder a la información desde cualquier dispositivo y nuestro departamento de marketing va a poder hacer un seguimiento de sus campañas de una manera más efectiva conociendo el impacto en las redes sociales.

En el grupo de Money destaca SAP Cloud for Travel. Hoy en día, los viajes de los empleados por tema de negocios es algo

muy habitual. Los empleados deben cumplir con las políticas de gastos de viaje de la empresa, debiendo guardar los recibos de cada uno de los gastos realizados para que la empresa pueda contabilizarlos y puedan ser reembolsados al empleado en el menor tiempo posible. Todo ello supone una carga de trabajo administrativa que se hace pesada de llevar.

Por suerte, SAP Cloud for Travel disminuye el “dolor” de los viajes de negocios, proporcionando una manera fácil y eficiente en la gestión de los gastos de viajes. No sólo van a poder gestionar sus gastos desde cualquier lugar, sino que también es móvil y fácil de usar.

Con nuestra solución SAP Cloud for Travel los empleados se concentran en sus objetivos de negocio sin tener que preocuparse/distraerse con la gestión de los recibos, los reembolsos y las políticas de viaje de la empresa.

Además, permite a los responsables financieros gestionar y controlar mejor el proceso de extremo a extremo de la

gestión de gastos de viaje de una forma más rápida y controlar mejor los costes por viaje.

SAP ha incorporado también a SAP Cloud for Travel servicios de reconocimiento OCR de recibos, integración con sistemas de booking online e integración con sistemas de gestión de pagos con tarjetas de crédito, todo ello para ofrecer a nuestros clientes una solución muy innovadora.

Aunque SAP Cloud for Travel “no puede ampliar los asientos de un avión o aligerar la carga de equipaje de un viajero” ayuda a hacer los viajes de negocios mucho más simples y más eficientes. Y como todas nuestras ofertas en la nube, SAP Cloud for Travel aporta beneficios a las empresas por su rapidez de implantación, facilidad de uso e integración con su SAP ERP.

Nuestro ERP en la nube SAP Business ByDesign -para medianas empresas y subsidiarias de multinacionales- ofrece los beneficios de un ERP con la ventajas de los beneficios del modelo Cloud.



Incluso las grandes  
compañías necesitan  
un consejero  
tecnológico de  
confianza



## Principales beneficios de implantar soluciones de SAP en la nube:

- Acceso bajo demanda: escalabilidad, adaptándose al crecimiento de la empresa, hardware, almacenamiento y seguridad son aspectos en el que el cliente no necesita invertir.
- Acceso desde cualquier dispositivo móvil a las aplicaciones: las aplicaciones están disponibles desde la nube lo que permite acceder a ellas desde diferentes dispositivos, ya sean smartphones, notebooks, tablets, etc., lo cual es muy relevante en la era de la movilidad.
- Pago por uso: se paga por lo que usa, sin costes adicionales y sin sorpresas en futuras facturas esto además supone un mejor control de los usuarios activos que utilizan la aplicación.
- Innovación: mejoras de producto cada tres meses, lo que permite obtener las últimas novedades tecnológicas y funcionales.
- Integración: integración nativa con nuestro ERP lo que permite gestionar el end to end del proceso y dar más valor a las aplicaciones existentes.

Las soluciones de SAP en la nube se implantan rápidamente, son fáciles de usar y son muy intuitivas, lo cual aporta un valor inmediato a las empresas.

En el grupo Supplier, SAP se ha convertido en líder en ofrecer una solución end-to-end para los departamentos de compras.

Ariba Network es la red preferida para la compra, venta y/o la gestión de efectivo. Cerca de un millón de empresas, que operan en 186 países, están conectados en la nube a través Ariba Network. Es la mayor red comercial del mundo.

SAP permite a sus cerca de 200.000 clientes conectarse fácilmente a la red Ariba a través de los puntos de integración pre-construidos.

A través de esta red, los compradores pueden encontrar rápidamente nuevas fuentes de suministro, los vendedores pueden encontrar nuevos clientes, los departamentos financieros pueden tomar mejores

decisiones, y la comunidad puede compartir las mejores prácticas y conocimientos para mejorar los procesos de negocio entre las empresas.

Adicionalmente a estos grupos, contamos con la solución de Enterprise Social Network SAP Jam. SAP Jam permite a las empresas ser mucho más productivas y eficientes y aporta más valor a las aplicaciones existentes. Los usuarios pueden colaborar tanto internamente como externamente, compartir documentación, videos, presentaciones, ideas, hacer votaciones, tareas, pros/contras. Con el uso de SAP Jam, la empresa facilita y fomenta la comunicación entre empleados y grupos externos, fomenta la creatividad entre sus empleados y mantiene informado diariamente al empleado de lo que ocurre en la empresa.

Nuestro enfoque y estrategia en Cloud Computing sigue avanzando para convertirnos en líderes en el mercado. Hemos desarrollado una plataforma llamada SAP HANA Cloud Platform que es la plataforma en la cual se sustenta toda nuestra oferta en la nube, permitiendo a desarrolladores SAP, clientes, partners e integradores la creación de aplicaciones en la nube con tecnología in-memory. Recientemente hemos lanzado SAP HANA Enterprise Cloud. Los clientes van a poder poner en producción sus licencias de SAP Business Suite powered by HANA y SAP BW powered by HANA mucho más rápido que antes, con los beneficios de la disponibilidad, escalabilidad y ahorro de costes que la nube ofrece. SAP y sus partners ofrecerán los servicios de hosting y servicios de valor añadido.



# Servicios Gestionados SAP

## El foco marca la diferencia

Las empresas eligen SAP para modernizar los procesos, incrementar la productividad y mejorar la eficiencia de su organización. Pero cuando su equipo de TI acaba dedicando más tiempo a gestionar la infraestructura de las redes, hardware, software y dar soporte a incidencias -en lugar de centrarse en lo realmente importante de su negocio- la eficiencia y la productividad están en peligro.

Desafortunadamente, muchas compañías no disponen aún de los recursos TI ni del tiempo necesario para gestionar y mantener un sistema tan exigente como SAP y, al mismo tiempo, seguir centrados en sus objetivos de negocio. Así que, ¿por qué no pedir ayuda para mantener sus sistemas SAP operando a niveles óptimos?

**ciber**<sup>®</sup>

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



Carlos Iribarren  
Director Comercial SAP Cloud en Seidor



# Las empresas en crecimiento se mueven a la nube

Desde hace unos meses, el mercado de aplicaciones ha iniciado un éxodo masivo hacia la nube, principalmente por tres razones: la facilidad de uso, la mayor seguridad y un mejor soporte, ya que va acompañado de alta disponibilidad garantizada.

Este nuevo modelo de prestación de servicios de TI –mediante el acceso online a un catálogo de servicios disponibles– permite a las empresas responder de forma flexible a las demandas no previstas o picos de trabajo, pagando únicamente por lo que consumen y sin costosas inversiones iniciales.

Las ventajas que ofrece cloud computing van desde la mejora de la capacidad de adaptación de las empresas a una rápida y completa recuperación tras un desastre, hasta la liberación de los costes de adquisición y mantenimiento de la infraestructura de hardware. Asimismo, las implementaciones en la nube son más rápidas y plantean menos riesgos para el negocio, además de contribuir a un uso más eficiente de la energía en el mundo corporativo. Trabajando con los servicios en la nube, la empresa disfrutará de actualizaciones automáticas de las aplicaciones y podrá seguir creciendo con la garantía de soporte del proveedor.

El suministro de las TI como servicio ha tenido muy buena acogida en soluciones departamentales o complementarias al transaccional (ERP). Independientemente del tamaño, lo que rige actualmente es la complejidad y, en este sentido, aplicaciones como las soluciones CRM pasan cada día más a la modalidad de servicio.

Gestión empresarial bajo demanda:



Cumpliendo todos estos principios, la plataforma de gestión empresarial SAP Business ByDesign está especialmente diseñada para empresas en desarrollo, que necesi-

tan acceder a la riqueza funcional de una solución de gestión empresarial completa pero sin tener que invertir en una costosa infraestructura TI (OPEX vs. CAPEX). Esta solución en la nube integra todas las funciones clave del negocio –administración y finanzas, cadena de suministro, compras, producción, CRM, proyectos y recursos humanos– en una única solución de software bajo demanda o SaaS (software como servicio). Al integrar todos los procesos de negocio, la empresa dispone de información real y actualizada de todas las áreas del negocio, lo que le permitirá tomar mejores y más rápidas decisiones.

El modelo de pago por uso, con una tarifa de suscripción mensual, evita la incertidumbre de las inversiones tecnológicas imprevistas y permite planificar los gastos con mayor precisión, ahorrando en el gasto de licencias de software y aligerando los costes operativos asociados al soporte de TI interno (una carga especialmente compleja para las pequeñas o jóvenes empresas).

SAP Business ByDesign se integra de forma natural con Microsoft Office y con SAP Crystal Reports, una potente herramienta de análisis de datos que permite generar indicadores e informes ad hoc para cada departamento de la organización. Gracias a los análisis in-memory, un avance tecnológico que permite almacenar grandes cantidades de datos en la memoria principal, todos los usuarios pueden acceder a la información que necesitan en el momento preciso en el que deban tomar una decisión de negocio. La tecnología Microsoft Silverlight, por su parte, ofrece una experiencia de usuario enriquecida con una navegación simplificada y gráficos interactivos y personalizables.

Por otro lado, y con el objetivo de ofrecer a las empresas la máxima flexibilidad, la solución puede configurarse y adaptarse –desde los procesos a las interfaces de usuario, los informes o los formularios– para atender las necesidades concretas del negocio y alcanzar una gestión transparente y eficaz basada en las mejores prácticas de negocio documentadas por SAP.

Finalmente, SAP Business ByDesign está gestionada, supervisada y mantenida por los expertos de SAP en centros de datos seguros y con alcance internacional. Esto garantiza la seguridad y privacidad de datos, así como la actualización continua del software.



## Grupo Eco: Optimizando las oportunidades de venta

### La experiencia de Grupo Eco: integrar la información para seguir creciendo

Dedicado a la edificación de conjuntos residenciales, centros comerciales, espacios públicos y desarrollos turísticos, Grupo Eco comenzó su andadura empresarial en 1991 en Cuernavaca, México. Al ir asumiendo proyectos cada vez más complejos y ambiciosos a lo largo de los últimos 25 años, la empresa necesitaba integrar la información de todas las áreas para poder ejecutar una toma de decisiones más adecuada.

En el área del CRM, un ámbito de importancia crítica para el grupo, empezaron a utilizar la solución SAP Business ByDesign y desde allí la expandieron a toda la compañía. El objetivo era tener disponible toda la información del grupo, de forma ordenada y segura. Este proyecto fue la primera implementación de esta solución en la región.

Grupo Eco trabajó conjuntamente con Crystalis, empresa del grupo Seidor, creando un interesante proceso de acoplamiento entre ambas compañías. SAP Business ByDesign ha permitido a Grupo ECO comenzar a trabajar con los clientes de forma estratégica, analizando el verdadero impacto de las campañas de marketing y creando nuevas oportunidades de venta. Además de facilitar el acceso a la información, ha conseguido una mejor organización como grupo y mantiene sus planes de crecimiento con la garantía de que su plataforma de gestión le acompañará en este camino para tomar las mejores decisiones en cada momento.





Mauricio Potente  
Sales Director, Spain & Portugal



# Consejos para afrontar con éxito la externalización de nóminas en su empresa

Externalizar la gestión de nóminas para dedicarse en pleno a sus actividades clave de negocio ya no es un recurso limitado únicamente a ciertas organizaciones. Hoy en día, con sociedades ávidas de ser más ágiles, eficientes, competitivas y rentables, es una alternativa en auge con resultados más que probados. He aquí las claves de cómo elegir bien a su proveedor de servicios de administración de personal y nóminas.

Todos los días las empresas trabajan para conseguir sus objetivos de negocio sobre la base de la rentabilidad en un escenario como el actual cada vez más global y más competitivo. La externalización o subcontratación, ya sea de infraestructuras, de servicios o procesos, es una fórmula que ya ha demostrado ser exitosa en no pocas ocasiones y, por eso, se ha ganado a pulso su extensión a cada vez más áreas siempre y cuando derive en ahorro de costes y aumento de la eficiencia para el entorno corporativo.

Eso es lo que ha ocurrido con la gestión de las nóminas, un proceso tradicionalmente interno que de un tiempo a esta parte tiende a ser subcontratado a terceras empresas. Sean del tamaño que sean, son muchas las organizaciones que han calculado el coste que supone gestionar cada una de las nóminas de sus empleados y el tiempo que invierte su departamento de recursos humanos en llevar a cabo esa gestión, para posteriormente darse cuenta de que un proveedor externo puede realizar esa función a un coste menor y con mayores niveles de servicio.

El factor ahorro de costes suele ser siempre decisivo a la hora de optar por el outsourcing de nóminas como solución para la empresa, pero actualmente nadie niega que otro de sus valores es la flexibilidad que ofrece a las empresas a la hora de afrontar procesos como fusiones y adquisiciones, consolidaciones o recolocaciones y, cómo no, garantizar el cumplimiento de sus obligaciones laborales y fiscales de manera

sencilla, sin comprometer la confidencialidad de los datos.

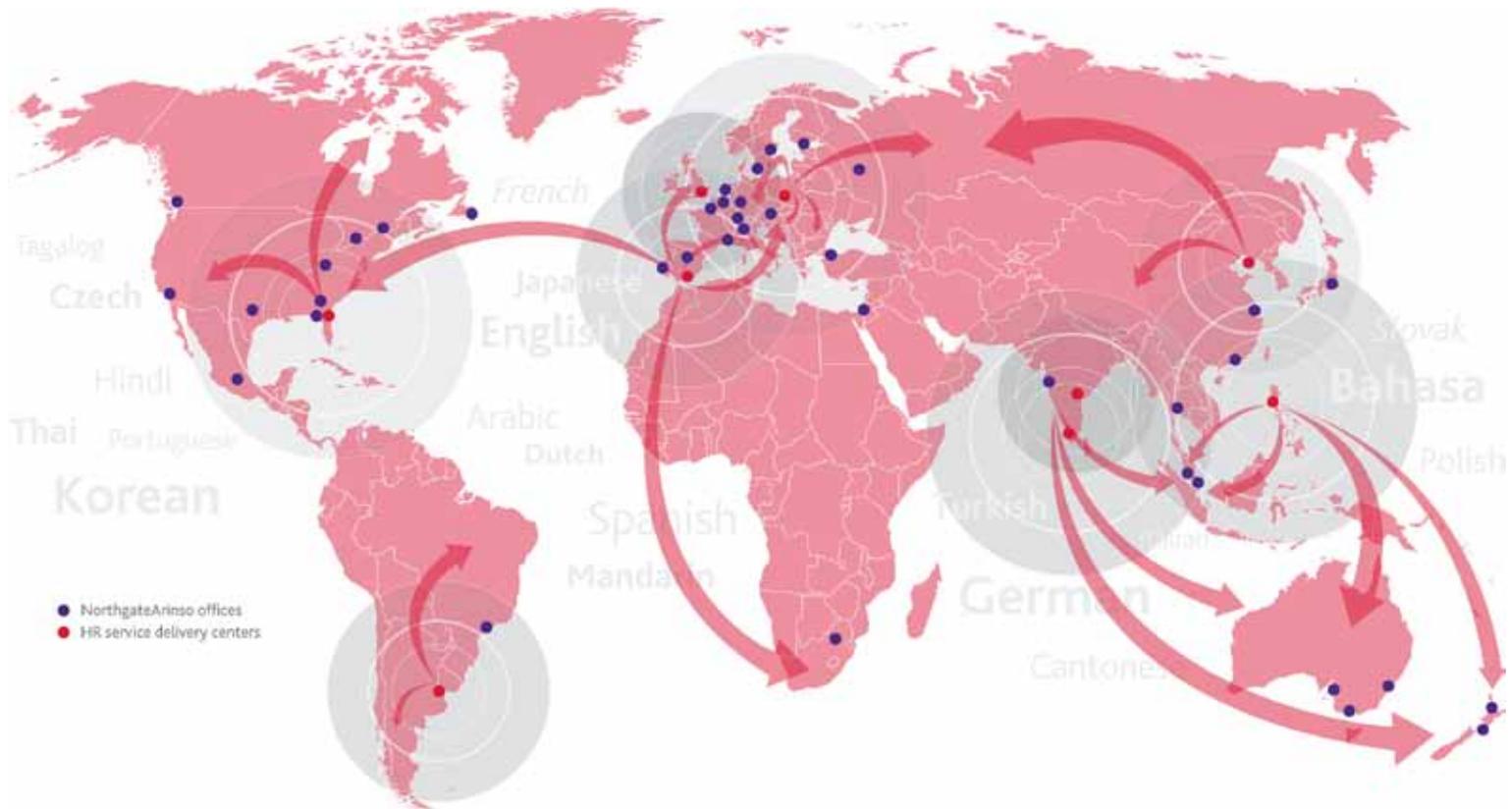
Si su empresa ya es consciente de lo que esta modalidad puede hacer por su negocio, hay una serie de consejos que debe tener en cuenta antes de contratarla:

**Valore las necesidades.** La empresa debe evaluar sus prioridades estratégicas, decidir las áreas de subcontratación y realizar un análisis detallado de costes, ahorros previstos e inversión necesaria.

**Cobertura internacional.** Una de las mayores necesidades del outsourcing de Administración de Personal y Gestión de Nóminas consiste en disponer de un servicio global, con independencia de las legislaciones y obligaciones impuestas por los países donde el cliente tenga delegaciones.

**Seleccione el proveedor adecuado.** Para ello, hay que estudiar las ofertas disponibles en el mercado, asegurarse de la solvencia y trayectoria del proveedor y solicitarle referencias de clientes antiguos y actuales. Experiencia, cultura, servicio, flexibilidad, alcance y precio, junto a Acuerdos de Niveles de servicio (SLA's) y una comunicación fluida son aspectos esenciales a tener en cuenta.

**Elabore cuidadosamente el contrato.** Es habitual establecer una alianza flexible, pero sin dejar de elaborar con detalle las obligaciones, recompensas al éxito y penalizaciones en caso de error.



**Implique a directivos y personal.** Dado que la externalización puede llegar a amenazar el poder o autoridad de un grupo, es fundamental asegurar que dicho compromiso no termine en el nivel ejecutivo, sino que implique a todos los trabajadores.

**Busque afinidad mutua.** El outsorcer seleccionado se convertirá en socio de la empresa a largo plazo, por lo que debe existir afinidad entre el personal interno y externo. El proveedor pasa a ser una extensión de la empresa con quien mantener contacto permanente.

**Tecnología y seguridad.** Asegúrese de que el proveedor dispone de la última tecnología

para automatizar procesos y evitar errores. Debe contar, además, con un sistema de protección de datos de recuperación en caso de desastre, sobre todo si el cliente es una multinacional. Internet también permite al cliente acceder a sus datos e informes de forma online en cualquier momento y lugar.

**Garantice la escalabilidad y el crecimiento.** Por lo general al externalizar, el cliente se concentra en su negocio para crecer, por tanto sus necesidades de Administración de Personal, Gestión de Nóminas y RR.HH. también lo harán; el servicio ofrecido debe estar preparado para soportar este crecimiento.

**Mida el rendimiento.** Gracias a la implementación de métricas específicas, es posible delimitar de forma precisa el nivel de cumplimiento de los objetivos del acuerdo y la calidad del servicio externalizado. Se trata de evaluar el antes y el después del outsourcing.

No vea el outsourcing como una operación de bajo nivel. Aunque en principio afecte a actividades no esenciales y repetitivas, puede convertirse en una asociación donde se comparte riesgo y actividades más críticas. Las compañías empiezan a percibir el outsourcing como un arma estratégica para el cambio.

## 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.



Eva Woo

Directora Product Marketing de SuccessFactors Employee Central Core HR  
y Employee Central Payroll



# Cambios estratégicos hoy para un mañana mejor

Existen grandes tendencias que impactan en la forma en que trabajamos. Ya pasó la época en la que las empresas podían sobrevivir como organizaciones aisladas. Una vez trabajé para una compañía multinacional y escuché el siguiente comentario del Director de RR.HH: “No tenemos ningún impacto en la cifra de negocio, así que nuestro departamento recibe muy poca atención porque lo que hacemos nosotros, no impacta a la compañía”. ¡Cómo han cambiado las cosas desde entonces!

Existen grandes tendencias que afectan a la forma en la que las empresas ven las diferentes áreas de su organización, en especial la de RR.HH. Algunas de ellas son las siguientes:

- **Cambio en la demografía del capital humano.** De aquí a 2020 habrá una escasez estimada de profesionales universitarios de en torno a 40 millones<sup>1</sup>. Las empresas deberán extender sus horizontes de selección para encontrar personal cualificado, especialmente a Asia, ya que los últimos datos muestran que el 60 por ciento de la fuerza laboral está creciendo en India, otros países surasiáticos y África<sup>2</sup>. Esto hará necesaria la

adopción de sistemas de RR.HH. globales para poder responder a necesidades locales.

- **Estandarización de la tecnología en los lugares de trabajo.** Ya hay pausas durante las horas de trabajo para consultar el estado de amigos y familiares, integrando capacidades colaborativas en las aplicaciones usuales. De hecho, el 90 por ciento de los cargos ejecutivos cuyas compañías utilizan tecnologías de redes sociales han mostrado una mejora tangible<sup>3</sup>. Los trabajadores de hoy están siempre conectados y las cifras son asombrosas. De hecho, 1.300 millones de trabajadores utilizarán tecnologías móviles en 2015<sup>4</sup>.



<sup>1</sup> McKinsey Global Institute, 2012.

<sup>2</sup> McKinsey Global Institute, 2012.

<sup>3</sup> Worldwide Mobile Worker Population, IDC.

<sup>4</sup> McKinsey Quarterly, March 2013.

- **Big Data** está incrementándose exponencialmente. Su aplicabilidad a la Gestión de Capital Humano está empezando a dar sus frutos. Los datos que se analizan y comparan con datos de terceros como, por ejemplo, benchmarks, legislaciones locales o informes de analistas, pueden proporcionar informaciones relevantes para la toma de decisiones estratégicas. Gracias a un Big Data fiable, aproximadamente el 55 por ciento de las empresas consideran que su visión del negocio es más precisa.

Si las empresas pudieran echar la vista atrás e implementar algunos cambios estratégicos con la suficiente antelación, éstos pasarían por el establecimiento de un núcleo en Recursos Humanos que proporcione un centro único de tratamiento de la información.

Existen multitud de sistemas de Gestión de RR.HH. pero ¿cuáles son las consideraciones que las empresas deberían tener en cuenta? Veamos las siguientes consideraciones:

### ¿Su sistema central de Recursos Humanos está claramente reconocido en el mercado?

Todos hemos probado los últimos servicios online y nos ha decepcionado al enfrentarnos a las dificultades de integración con otros programas, continuas actualizaciones. La solución Employee Central Core RH se vale de la experiencia de más de 11 años de SuccessFactors en la nube, ofreciendo la flexibilidad que las empresas desean tanto si quieren continuar utilizando algunas de sus soluciones OnPremise junto con soluciones HCM en la nube, como si prefiere adoptar directamente soluciones cloud.

### ¿Su sistema central de Recursos Humanos es lo suficientemente globalizado para responder a las necesidades de un futuro cercano?

Es decir, la empresa necesitará contratar empleados situados en otros países. Para ello, su sistema de Recursos Humanos de-



## 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.



## Sobre la autora

Eva Woo es la Directora Product Marketing de SuccessFactors Employee Central Core HR y Employee Central Payroll. Aporta más de 20 años de experiencia en comercialización de productos y desarrollo de empresas, en compañías como Google, Levi Strauss y Vivendi Games. En Google, Eva fue Directora de Marketing de Google Analytics y puso en marcha el programa Google Partners y los programas de certificación de Analytics y AdWords. Tiene un Master en Recursos Humanos con especialización en desarrollo organizacional.

berá responder a las necesidades de una fuerza laboral internacional, asegurando al mismo tiempo una conformidad con las diferentes regulaciones locales. SAP ofrece un sistema global y localizado para responder a las necesidades de internacionalización de las empresas. No muchos proveedores del mercado disponen de una solución verdaderamente globalizada. Por ejemplo, la gestión de nóminas está adaptada y disponible para 22 países y la aplicación Core de RRHH tiene 51 versiones locales.

### ¿Su sistema central de Recursos Humanos tiene en cuenta los usuarios móviles?

Como hemos mencionado anteriormente, 1.300 millones de trabajadores usarán tec-

nologías móviles de aquí a 2015. En SuccessFactors decimos “móvil primero” cada vez que desarrollamos una nueva versión. Nos orgullecemos de tener el sistema Core RH que resulta más atractivo para todo tipo de usuario. Las funcionalidades basadas en tecnología social presentes en Employee Central Core HR facilitan su adopción rápida y fácil por el usuario.

Si desea saber más acerca Employee Central Core RH y Employee Central Payroll, por favor rellene el formulario online de nuestro website y contactaremos con usted para facilitarle más informaciones: [http://www.successfactors.com/en\\_us/company/contact-us.html](http://www.successfactors.com/en_us/company/contact-us.html). Visite también nuestra página de Eventos para nuestros próximos webinars.





*José Manuel Arias*  
Responsable del equipo SAP Shared Services de Recursos Humanos de everis



# Aplicación de Agile en SAP Shared Services

Cualquier servicio requiere de una metodología base y debe procurar establecer un proceso de mejora continua que beneficie al cliente y al equipo. Everis está utilizando con éxito la metodología Agile para el servicio SAP Shared Services, con efectos beneficiosos a corto y largo plazo.

¿Qué es Shared Services? En everis hemos creado la solución SAP AM e ITO Shared Services, un servicio que garantiza una mayor productividad en función de las necesidades en cada momento. De esta forma, permite tener una gestión de recursos compartidos de mantenimiento, soporte y administración de aplicaciones y sistemas SAP.

Los servicios de SAP Shared Services se basan en tres aspectos clave:

- Recursos especializados y compartidos, que aportan disponibilidad de expertos sin repercutir en los costes.
- Una carga de trabajo variable para dar flexibilidad en los volúmenes de peticiones y previsión de incrementos puntuales.
- Uso de metodologías y herramientas que garantizan la disponibilidad de información para la toma de decisiones.

Un ejemplo de los servicios SAP AM Shared Services es el mantenimiento de las nóminas SAP HCM, además de servicios al resto de módulos de SAP. Dentro de este servicio se balancea el trabajo para ofrecer mayor dedicación del equipo durante los periodos de cálculo de nómina y sin que decaiga durante el resto del mes.

Entre los beneficios que SAP Shared Services proporciona, destacan:

- Flexibilidad, ya que se pueden asumir variaciones en la demanda, compartir recursos y dar soporte en distintas franjas horarias.
- Ahorro y control de costes, adaptando la línea base a la necesidad de cada cliente, controlando el consumo por petición y definiendo continuamente planes de mejora para obtener una reducción de costes por parte de los clientes.



- **Calidad de servicio**, porque ofrece una transparencia en la actividad del servicio, con herramientas de gestión propias y realizando un seguimiento periódico de la actividad y la calidad del servicio.

El uso de metodologías facilita la comunicación y el proceso de los servicios. Agile es la metodología que mejor encaja con SAP Shared Services.

#### Agile en Shared Services

Agile es una alternativa de gestión y ejecución de proyectos y servicios, cuyo principal objetivo es conseguir que se satisfagan las expectativas del cliente durante el transcurso de una colaboración y desarrollar equipos de alto rendimiento.

Los métodos ágiles aparecen como alternativa a los métodos tradicionales de gestión y ejecución de proyectos y servicios para conseguir aportar más valor al cliente en menos tiempo. Agile está especialmente indicado para proyectos y servicios en entornos complejos.

Uno de los principales motivos por el cual se decidió empezar a utilizar Agile fue mejorar la coordinación de un equipo multidisciplinar y multilocalización. Con el propósito de que todo el equipo dispusiese del máximo nivel de detalle del servicio prestado a cada cliente, se utilizó la técnica Kanban de gestión visual y limitación del trabajo en curso (WIP) mediante un tablero, que normalmente es físico, donde se muestran las peticiones y requisitos en curso en cada estado del ciclo de vida asignados a cada una de las personas que compone el equipo. Kanban proporciona una visión compartida de objetivos comunes y del trabajo en curso, de todo lo que está sucediendo y ayuda a tomar decisiones en la operativa diaria e incita a cambiar para ir mejorando gradualmente el proceso productivo.

Las ventajas que se obtienen con esta herramienta son:

- **Priorizar la entrega de valor** mediante planificación ágil de la demanda.
- **Reducir el tiempo de entrega.**
- **Aumentar la fiabilidad y predictibilidad en el tiempo de entrega** para comprometerse con ANS (en el caso de servicios)
- **Incrementar la conciencia y gestión de la capacidad productiva del sistema**, mediante límites de trabajo en curso (WIP)
- **Facilita la colaboración y el trabajo en equipo.**

Otra herramienta que proporciona la metodología Agile es la Retrospectiva. Las retrospectivas son eventos de mejora (Kaizen) que en Agile se realizan de modo regular para asegurar la mejora continua de productividad y calidad del producto durante un proyecto o servicio. Esta reunión tiene la intención de disponer de tiempo de calidad para

reflexionar sobre cómo ha ido un periodo de trabajo, e incluso una situación concreta, analizar si se está desarrollando el producto adecuado y de la manera adecuada.

En una retrospectiva se identifican buenas prácticas y se generan acciones concretas de mejora.

Los beneficios que se consiguen con esta técnica son:

- **Incrementar la productividad del equipo**, la calidad externa e interna del producto y potenciar el aprendizaje del equipo de manera sistemática, iteración a iteración, con resultados en corto plazo.
- **Aumento de la motivación del equipo**, dado que participan en la mejora de proceso. Sus miembros se sienten escuchados y toman decisiones consensuadas (y más sostenibles) para ir eliminando lo que les impide ser más productivo.

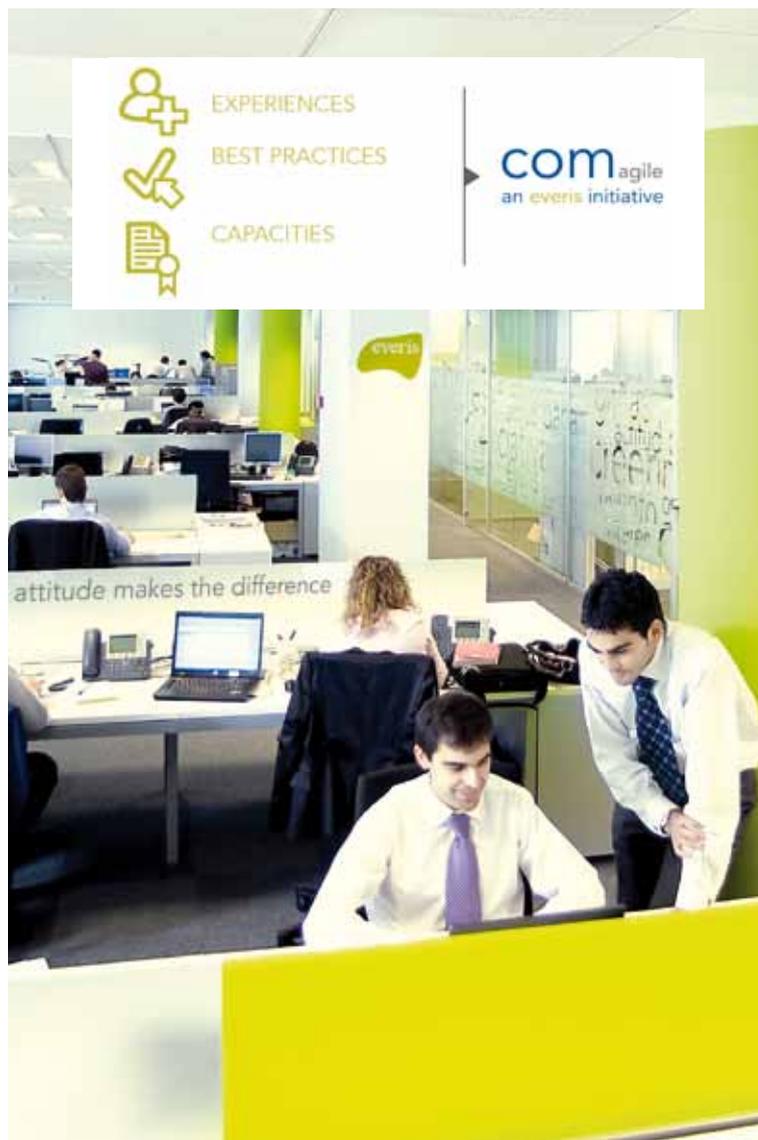
Gracias al uso de estas técnicas, los servicios Shared de everis se encuentran en un proceso de mejora continua.

#### COM Agile en everis

COM es la cristalización del conocimiento de everis, donde se recogen y plasman las experiencias obtenidas en situaciones reales de proyectos y que permiten a la compañía evitar problemas o mitigar riesgos que puedan surgir en el ciclo de vida del mismo. Es la mejor forma de asegurar que un proyecto se va a finalizar en plazo, calidad y presupuesto.

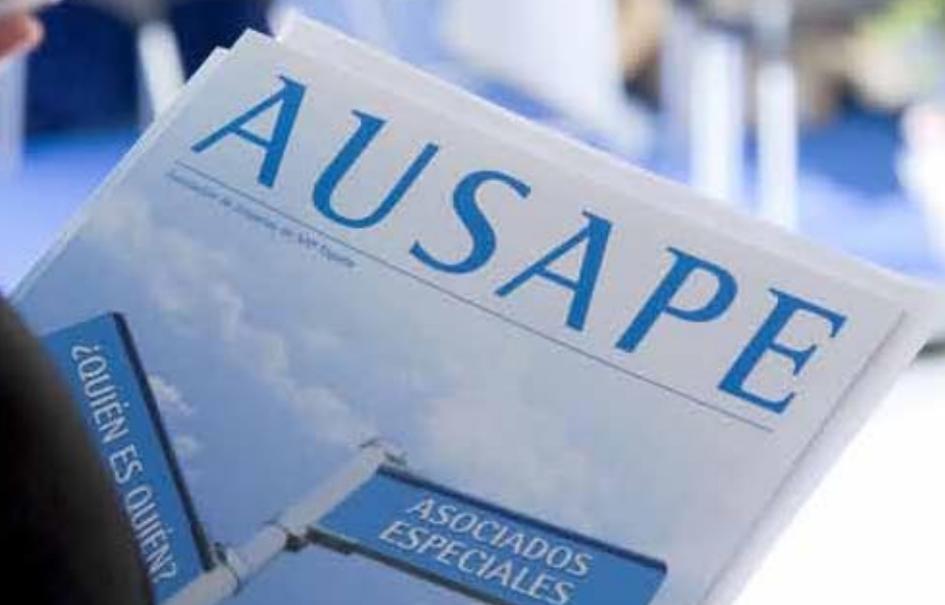
Por lo tanto, COM Agile es la extensión de la metodología COM que guía en la gestión y ejecución de los proyectos y servicios de naturaleza ágil, con un camino claro, inequívoco e independiente a seguir.

COM Agile se utiliza en gran parte de proyectos y en servicios de outsourcing, tanto SAP y no SAP, que se desarrollan en everis, con el soporte de un equipo especializado en la metodología dedicado en exclusiva a dar soporte a los equipos de everis, lo que permite poner en práctica en cada momento y para cada proyecto y servicio la mejor técnica Agile.



# ¡Cada vez somos más!

Fórum AUSAPE crece un 17% y sigue haciendo historia



Susana Moreno inaugura el mayor Fórum de la historia de AUSAPE



Números, valoración, sugerencias y alguna felicitación



Los futuros modelos en un contexto global, a análisis en Fórum AUSAPE 2013



# Susana Moreno inaugura el mayor Fórum de la historia de AUSAPE



Ante una audiencia de entorno a 500 asistentes, Susana Moreno, presidenta de AUSAPE, inauguró la IX edición del Fórum, que este año se celebró en Castelldefels. La directiva de CEOSA hizo un recorrido por los diferentes tipos de pensamientos y los paradigmas y las paradojas que llevan asociados, y que se han impuesto en la historia para trasladarlo a cómo ha evolucionado la propuesta de SAP y la nueva relación que se tiene que entablar con sus clientes.

Un año más, la presidenta de la Asociación dio la bienvenida y agradeció su presencia a las casi 500 personas que estaban en la sala plenaria, cifra que pone de relieve que “cada año crece el interés y la asistencia pero, evidentemente, en esta ocasión se han superado las cifras previstas”, subrayó.

Este encuentro, explicó la directiva, “es el más importante que anualmente celebra AUSAPE y, este año que no va a haber celebración del SAPPHIRE en España, me atrevo a decir que el más importante del ecosistema SAP”.

En este IX Fórum, que para ella era especialmente emotivo pues será el último como Presidenta tras cuatro años en el cargo como

marcan los estatutos de AUSAPE, optó por un discurso teórico con el que hizo un repaso por los diferentes tipos de pensamientos y los paradigmas y paradojas o situaciones paradójicas que le corresponden a cada uno de ellos. Así, habló de pensamiento vertical (el que tienen las personas que tienen un razonamiento lógico, necesitan datos), horizontal (personas que necesitan creer para aprender, muy pendientes de la reacción de los demás más que de datos objetivos), transversal (se caracterizan por la flexibilidad y la creatividad) e indicó que “cada uno de nosotros tenemos un pensamiento preferente. Incluso hay un cuarto tipo que, cada vez, muestra más su influencia en nuestro entorno tecnológico: el pensamiento grupal”.

Seguidamente, asoció cada tipo de pensamiento con un paradigma que no es otra cosa que “que una teoría, una forma de ver las cosas, una interpretación de la realidad, no es la realidad misma. Igual que cada uno de nosotros tenemos un tipo de pensamiento preferente, sabemos que en cada época hay un tipo de pensamiento predominante, que impera sobre los demás determinando el paradigma reinante”.

Hemos vivido el **paradigma de la sociedad industrial**, surgido tras el crac del 29 caracterizado por la producción, economía de costes, consumismo extendido..., en el que ha imperado el concepto de la obsolescencia programada de Bernard London, donde el ciclo de vida del producto está previsto, y a este paradigma le corresponde un **pensamiento vertical**, academicista, donde los problemas y las soluciones son lineales. ¿Qué se espera del empleado en este paradigma?

“Es el que obedece y hace su tarea de una manera eficaz y eficiente. El trabajo es fragmentado y dividido para obtener mayores productividades”, explicó Susana Moreno.

Después vino el **paradigma de la sociedad del conocimiento**, en el que predomina un pensamiento horizontal y que se caracteriza por el desbordamiento, la falta de límites, la emocionalidad. En este contexto, los empleados deben ser polivalentes, deben saber de todo y hacer todo.

Pero, la Presidenta de AUSAPE fue más allá: “Ya no estamos en la sociedad industrial, ni tampoco en la del conocimiento, por lo que podemos estar ante la **“coexistencia de opuestos”**, de la que habla

**“El Fórum es el evento más importante que anualmente celebra AUSAPE y, este año que no va a haber celebración del SAPPHIRE en España, me atrevo a decir que el más importante del ecosistema SAP”**

Richard Farson, autor del libro “Administración de lo Absurdo”. Es la época de la tolerancia frente a la ambigüedad, del cambio que ya casi no se nota porque es un cambio continuo, de la administración de los dilemas...

“El pensamiento que acompañaría a este paradigma es el pensamiento transversal, creativo, interpretativo que da respuesta razonadas y argumentadas pero teniendo en cuenta el contexto, las necesidades de la persona, del cliente. Y el tipo de empleado que esperamos es el creativo, el que es capaz de poner en marcha solo o en equipo ideas, y llevarlas a término”, prosiguió.

**¿Cómo se aplica esta evolución al entorno SAP?**

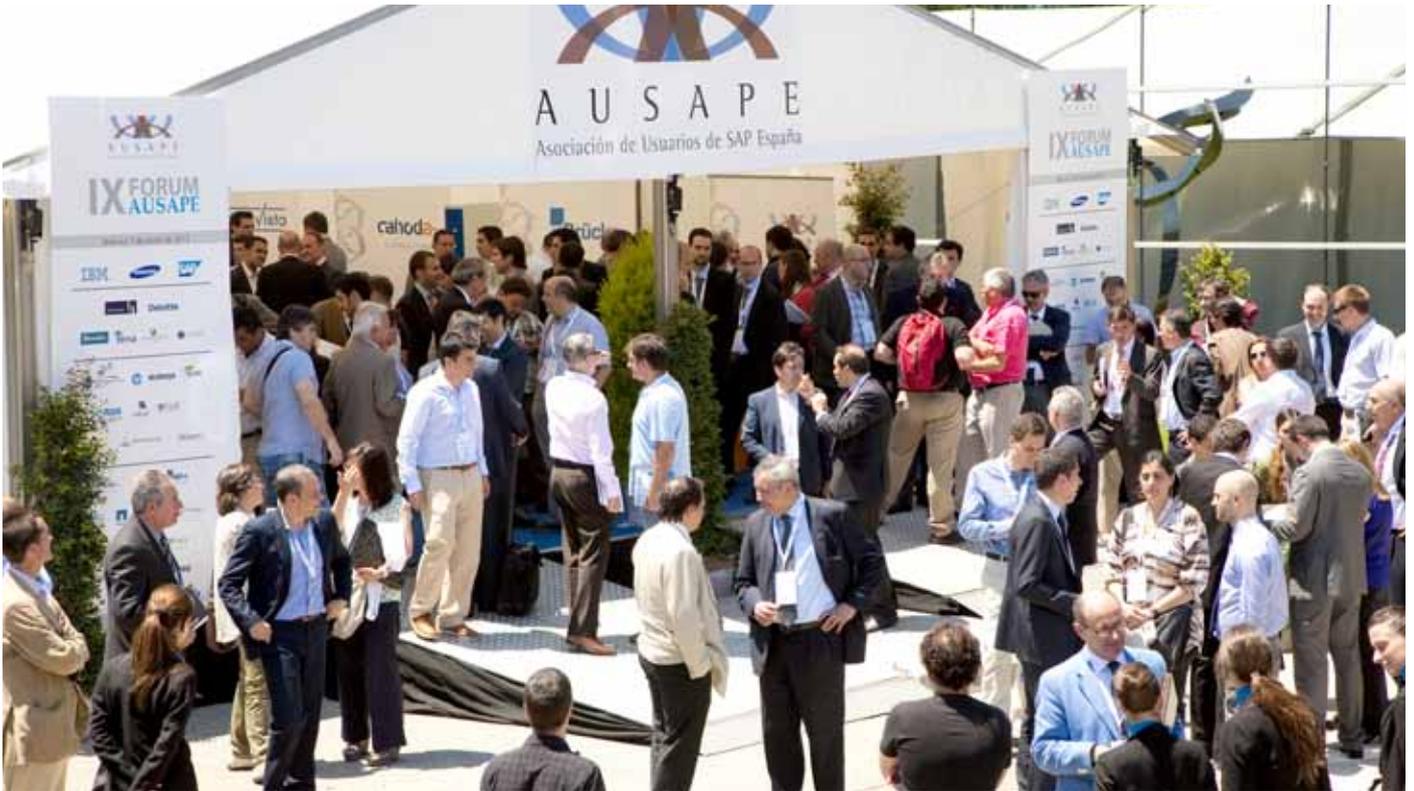
La directiva de CEOSA trasladó toda la exposición anterior al entorno SAP. Así, el primer paradigma corresponde a cuándo SAP sólo disponía en su oferta del sistema ERP, una solución modular donde la comercialización es individual y la capacitación está en función de técnicas y habilidades. “Los empleados especializados, dan soluciones lineales a los problemas, mirando al producto, no al cliente”, afirmó.

Asoció el segundo paradigma –el del pensamiento horizontal– al cambio experimentado por SAP con la ampliación de su porfolio a HANA, Business Analytics, cloud, movilidad, etc. Aquí, señaló que “los empleados son polivalentes, con una base más comercial que técnica. Se produce el desbordamiento; el cliente necesita un mapa para manejarse en el famoso ecosistema”.



No obstante, en la época actual de la coexistencia de opuestos, Susana Moreno considera que “la aportación que se espera de SAP es la de socio empresarial, aportador de soluciones estratégicas. El empleado debe ser capaz de un pensamiento interpretativo, que tenga en cuenta muchos contextos. Donde la necesidad del cliente y la satisfacción a la misma sea el foco de atención, siempre aportando más, yendo más allá como socio y compañero a futuro. Explicando más que convenciendo, aportando, colaborando, co-creando...”.

Ante este nuevo cambio, transmitió un mensaje optimista: “Todavía nos queda mucho camino por delante, a SAP y a todos nosotros. Estamos ‘casi’ indisolublemente unidos pero la forma de esta unión ha cambiado, ya no somos los clientes de hace diez años ni siquiera los de hace tres. Somos distintos, tenemos necesidades distintas y distintas deben ser las formas de satisfacerlas. Y estar hoy aquí, todos nosotros, representa ese cambio y esa posibilidad de entender un futuro de colaboración mutua”.



## Último Fórum AUSAPE como Presidenta de la Asociación

Susana Moreno reconoció que esta IX edición “es especialmente emotiva para mí”, dado que éste será su último Fórum como Presidenta de AUSAPE puesto que tras cuatro años en el cargo concluye el periodo establecido en los estatutos de la Asociación.

Por eso, quiso aprovechar la ocasión para indicar que para ella “a lo largo de estos años he tenido la suerte y el honor de compartir con todos vosotros este espacio” y recordó los diferentes temas que había tratado en las anteriores convocatorias del evento: de Equilibrio y Racionalidad en 2010, en Valencia; Espacio Común y Compartir en el año 2011, en PortAventura; Contribución y foco en el futuro en 2012, en PortAventura, hasta llegar a 2013, donde el tema tratado ha sido el cambio de paradigma o el paradigma del cambio, “con optimismo realista, sabiendo que en cualquiera de los casos, siempre se sale adelante”.

La directiva aseguró que “el año que viene estaré sentada con todos vosotros, asistiendo al X Fórum AUSAPE que será, sin duda un nuevo punto de encuentro lleno de interés y de novedades”.

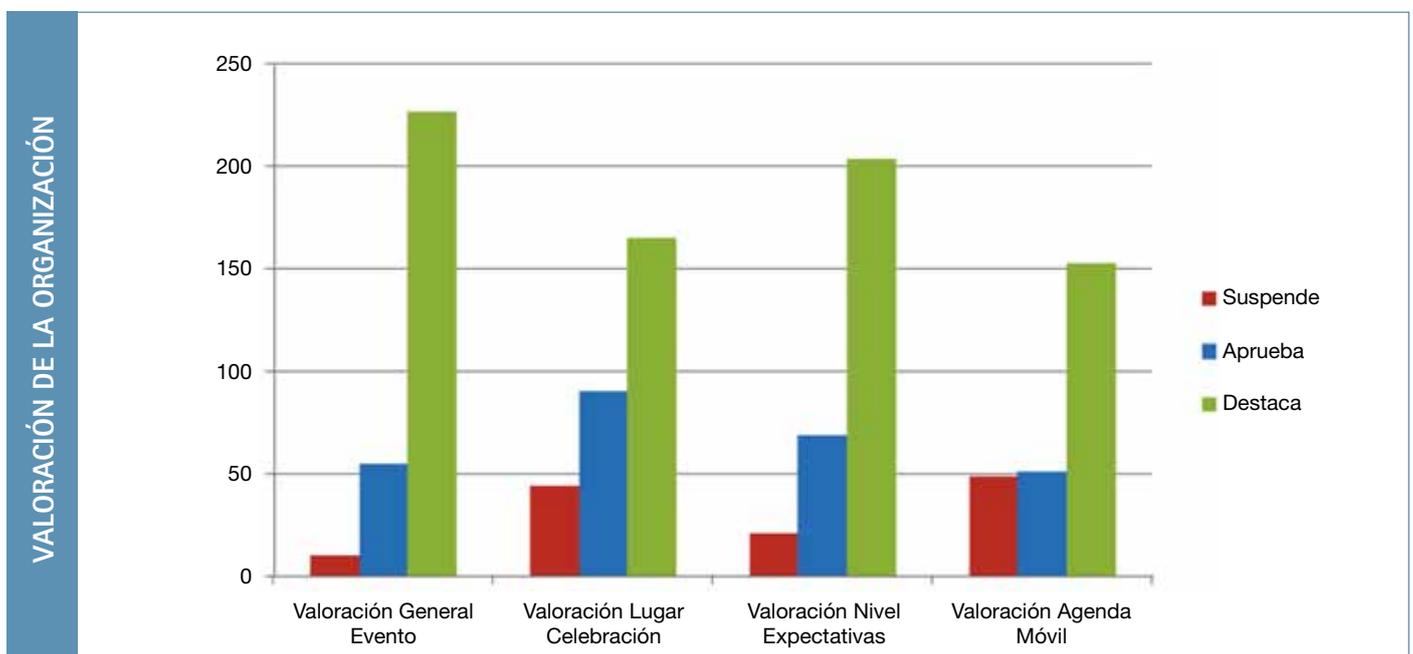


Resultado de las Encuestas de Satisfacción de la IX edición de Fórum AUSAPE

# Números, valoración, sugerencias y alguna felicitación



Una vez analizadas las Encuestas de Satisfacción, AUSAPE extrae la lectura que se sacan de los más de 300 cuestionarios recibidos. A continuación, iniciamos un viaje por las principales métricas del evento.



Las cifras hablan por sí solas. El Fórum AUSAPE ha logrado un año más batir el récord de asistencia. Pese a la crisis, este ratio ha crecido un 17 por ciento al elevar el número de personas congregadas en el evento a cerca de 500, en concreto 478. No es un tema baladí, ya que la novena edición convierte a la cita en la de mayor asistencia de público de los celebrados hasta el momento en España dentro de ecosistema SAP.

La capacidad de convocatoria de AUSAPE y la fidelidad de nuestros asociados hacen posible este pequeño hito, realizado con los limitados recursos económicos de los que se dispone, pero con la dedicación, esfuerzo y colaboración de todas las personas implicadas en el desarrollo y ejecución del mismo.

Es una realidad que en tiempos de crisis como los actuales, Fórum AUSAPE no sólo crece en capacidad de convocatoria sino en otras métricas destacadas como la de participación en las sesiones y las cifras valoración del evento. Por eso, una vez concluida la edición y evaluadas las respuestas de las encuestas, desde AUSAPE tenemos que decir GRACIAS: gracias a los asistentes y a los partners asociados, que nos han permitido sentar unas sólidas base para el próximo Fórum, el décimo. Nuestro agradecimiento también a todos aquellos a los que las circunstancias les han impedido asistir físicamente pero que nos han acompañado con su interés en la celebración del evento.

Además, a falta de contabilizar los últimos ingresos y gastos, los primeros análisis económicos permiten afirmar que el evento se ha desarrollado dentro del presupuesto asignado, a pesar de haber ampliado la subvención destinada a abaratar los precios para los asistentes de pleno derecho y clientes SAP no asociados.

#### Principales métricas

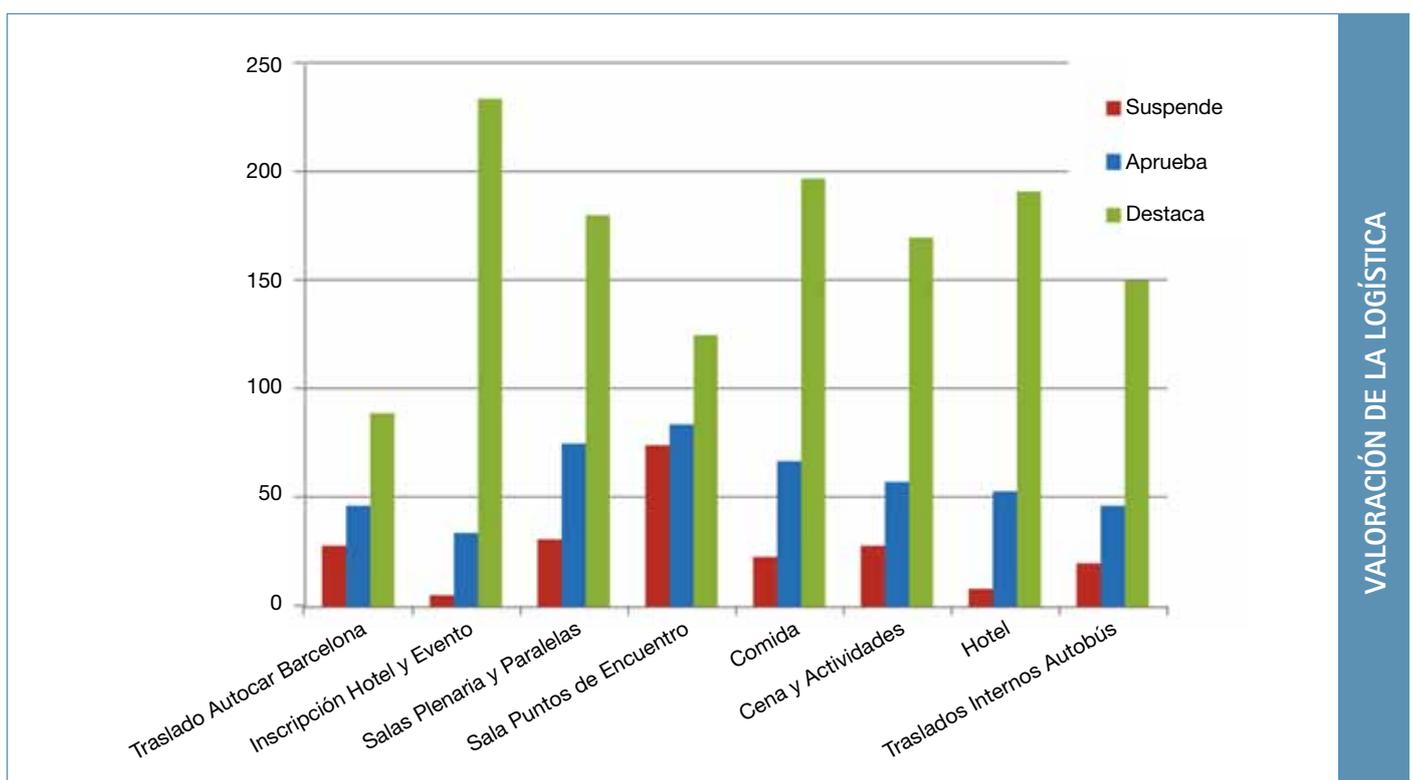
Cierto es que este año no ha sido nada fácil igualar, e incluso superar, el nivel de 2012, pero lo hemos conseguido lo miremos como lo miremos: inscripción, asistencia, participación en el evento completo con pernoctación y en el número de formularios de valoración entregados. Además, la elección de un nuevo lugar de celebración

nos planteaba un reto y unos riesgos notables, por lo que éramos conscientes de que no todo iba a ser alabanzas.

Se inscribieron 194 empresas, de las cuales 45 son asociados especiales. En cuanto a personas, 174 de los de 478 asistentes pertenecían a asociados especiales. Por tanto, la relación Cliente/Partner se sitúa en el 4,30 por empresas y en el 2,74 por personas, cifras que mejoran ampliamente las conseguidas en Fórum AUSAPE 2012. Estos datos adquieren especial relevancia si tenemos en cuenta que, en un entorno de crisis, los asistentes han abonado una cuota de inscripción y en muchos casos, el importe del transporte para poder asistir a la cita tecnológica.

En la aportación de visitantes, Barcelona y Madrid -por este orden- han contribuido con la mayor parte de ellos (389 personas). En este sentido, queremos trasladar nuestro especial agradecimiento a los asistentes procedentes de otros lugares del país como Canarias, Galicia, Asturias, País Vasco, Navarra, etc. que han estado presentes, aún sin tener las mismas facilidades de comunicación. Cabe destacar, además, que declaran haber asistido al evento por primera vez 92 personas y que en su práctica totalidad repetiría y/o recomendaría la asistencia al evento.

Respecto al control de asistencia al evento, a las sesiones y para las visitas a los puntos de encuentro de los patrocinadores se han utilizado tarjetas de identificación con tecnología NFC (Near Field Communication) que eran leídas con teléfonos móviles Android, lo que ha permitido conocer de forma fidedigna los asistentes a las sesiones. Los datos obtenidos muestran que, como es habitual, las sesiones plenarias registraron un lleno hasta la bandera. La ponencia magistral de Carlos Barrabés convocó a la práctica totalidad de los asistentes del primer día. A última hora, 18.30 de la tarde, la mesa redonda sobre la Adaptación a la normativa SEPA mantuvo un nivel similar de audiencia, lo que da idea del interés suscitado entre los asistentes. No sólo eso, sino que las sesiones paralelas -en su gran mayoría- han alcanzado una asistencia media de 80 personas y las ponencias plenarias del día 7 rozaron los 290 asistentes.



Victoria Cuevas, vicepresidenta de AUSAPE en representación de Enagás, y responsable de eventos, hace un recorrido sobre las conclusiones extraídas por la Asociación y nos desgana paso a paso todos los datos, con el apoyo de gráficos que pueden ver a lo largo de este reportaje.

#### Valoración de los asistentes

La participación de los asistentes en esta edición en la valoración del evento ha sido un rotundo éxito: la organización ha recibido 303 formularios de valoración (ratio del 64 por ciento), lo que demuestra las ganas de participar y colaborar en la mejora continua del evento y, además, permite extrapolar los datos contenidos en los mismos al total de asistentes con una desviación despreciable. Alrededor del 72 por ciento de estas valoraciones califican la organización y logística del evento como notable o sobresaliente, destacando la Organización en General, el Hotel y el Proceso de Checking e Inscripción en el Evento. La puntuación más baja corresponde a los traslados en autobús y a la sala de puntos de encuentro. La primera ola de calor del verano decidió instalarse en Castelldefels coincidiendo con la celebración del Fórum y es un aspecto cuya virulencia se hizo más patente en la carpa que habilitamos.

Todas las ponencias han sido valoradas positivamente. Así, sobre un máximo de 5,00, la nota mínima es un aprobado alto 3,15 y la máxima un 4,57. Por segundo año consecutivo, la ponencia mejor valorada ha sido la de SAMSUNG, realizada por Daniel Gonzalez,



y la segunda ha sido la sesión magistral de Carlos Barrabés. Hay que destacar también que las tres siguientes, OXFERA, IBERMATICA y EPI-USE, realizaban sus ponencias en sesiones paralelas, lo que otorga un plus de mérito al contar con menos público. Les siguen en una horquilla de 15 centésimas ocho ponencias, lo que refleja lo reñido y difícil que ha estado entrar en el top 10. Es por esta razón que, desde AUSAPE, hemos decidido ampliar el ranking a todas aquellas ponencias que han alcanzado un mínimo de 3,85.



Las 303 valoraciones recogen un total de 301 comentarios escritos de puño y letra con sugerencias al funcionamiento y organización, la mayor parte de ellas derivadas de la superación con creces de las previsiones de AUSAPE sobre la afluencia teniendo en cuenta la antelación con la que hay que contratar las instalaciones.

En este sentido, un 6,8 por ciento de los que cumplimentaron las encuestas creen que el lugar de celebración era insuficiente para la cantidad de público asistente, el 7,6 por ciento consideró que las carpas donde se situaron los Puntos de Encuentro era pequeña y un 14,4 por ciento opinó que las salas donde se celebraron las sesiones paralelas de SAP insuficientes. La amplia participación también derivó un excesivo calor y que partners y clientes no pudiesen estar en un único hotel.

En cuanto a comentarios de mejora para futuras ediciones, figuran:

- Evitar en lo posible los traslados en autobús.
- Mantener la calidad de las presentaciones conservando los Casos de Cliente.
- Ampliar la funcionalidad y sistemas operativos de la Agenda Móvil.
- Más tiempo de networking y reducción de las sesiones paralelas.
- Identificaciones diferentes para Clientes y Partners.

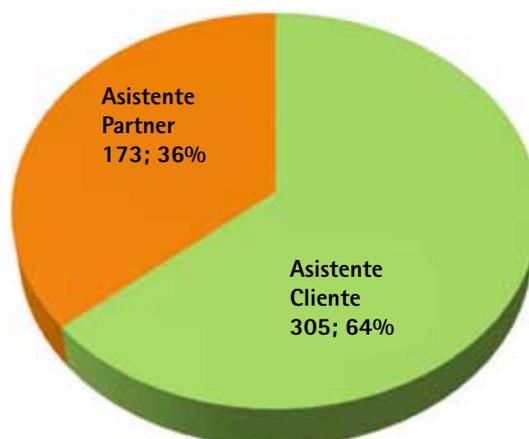
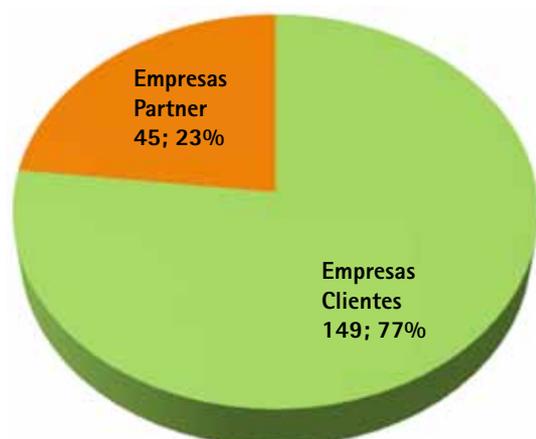
En cuanto a ubicación del próximo Fórum, éstos son los destinos propuestos en los formularios: Baleares, PortAventura, Sevilla, Madrid y Barcelona.

Por supuesto, tomamos nota de todas las opiniones y sugerencias hechas por parte de los asistentes, ya que nos ayudan a seguir mejorando cada año. De hecho, en esta edición ya hemos introducido algunas de las propuestas más solicitadas el año pasado como, por ejemplo, las sesiones con casos de éxito de clientes. Asimismo, desde la organización se informa de que, a partir del próximo año, como consecuencia de que el ponente magistral de esta edición, Carlos Barrabés, no facilitará su presentación, los ponentes tendrán que firmar un acuerdo con AUSAPE para que éstas estén a disposición de los asociados y, de esta forma, evitar negativas de última hora y conseguir que todas ellas estén accesibles.

Finalmente, os queremos trasladar que nos sentimos agradecidos y estamos orgullosos de nuestros asociados, participe todos ellos de este nivel de compromiso con el evento. La décima edición del Fórum AUSAPE en 2014 inicia ahora su andadura y preparación, estamos seguros de que estarás presente y de que, todos juntos, volveremos a hacer historia.

CUADRO DE HONOR DE LAS PONENCIAS REALIZADAS	PARTNER	DESCRIPCIÓN	NOTA	El cuadro muestra las ponencias que han superado en las valoraciones una nota media de 4 sobre 5.
	SAMSUNG	Beneficios de la movilidad en la empresa.	4,57	
	MAGISTRAL	Carlos Barrabés.	4,35	
	OXFERA	Una gestión innovadora de HCM e IT con AMMA.	4,22	
	IBERMATICA	Presupuestación accesible: EPM 10 en la ONCE.	4,11	
	EPI-USE	Reducir costes - Aumentar Gestión Operativa RH-Gamesa.	4,05	
	SAP	Jose González Seco. SAP HANA. Roadmap.	4,02	
	SEPA	Mesa redonda. Adaptación a la normativa SEPA.	4,02	
	INSA	AMS SAP - Caso de éxito de ROCA.	4,00	
	SEMANTIC	Configuración en cadena valor. Repcon Configurator.	4,00	
	BIRCHMAN	Roca, movilización internacional de la fuerza de ventas.	3,91	
	NGA	Nómina Saas - Grandes Cambios, Grandes Soluciones.	3,89	
	DTM	La experiencia de Banco Sabadell con SAP.	3,87	
TECNOCOM	Retribución variable sobre SAP HCM Ehp6 y SAP BPC.	3,85		

#### RELACIÓN DE ASISTENCIA CLIENTE / PARTNER POR EMPRESAS Y PROFESIONALES QUE PARTICIPARON



El visionario y emprendedor Carlos Barrabés, protagonista de la sesión magistral

# Los futuros modelos en un contexto global, a análisis en Fórum AUSAPE 2013

La ponencia magistral de esta edición corrió a cargo de Carlos Barrabés, emprendedor español y uno de los pioneros nacionales en el mundo del comercio electrónico y las nuevas tecnologías. Su ponencia, “Futuros modelos en un contexto global” era una de las más esperadas y trató sobre los cambios acelerados a los que estamos expuestos. En opinión de Barrabés, “el estado de confort ha desaparecido”.

Según Carlos Barrabés, nos encontramos ante un mundo cuya complejidad es “brutal, enorme y difícil de explicar”. Además, ésta tiene muchos niveles y se encuentra en una amortización acelerada, es decir, cualquier cosa que hagamos, fabriquemos o desarrollemos se queda anticuada en muy poco tiempo porque “el usuario tiene una visión de las cosas totalmente cambiante”. Y es que, en sus propias palabras, “el usuario es el que tiene ahora mismo la sartén por el mango. En los años 90 se ponía un anuncio y la gente iba al supermercado a comprar determinada marca. Ese modelo ya no existe. Ahora con un anuncio no está garantizado el éxito”.

Para el empresario, uno de los aspectos más destacables de toda esta evolución la encontramos en un mapamundi. El modelo tradicional lo dibuja con América a la izquierda, Europa en el centro y Asia a la derecha. El nuevo mapamundi sitúa a Asia en el centro de tal forma que Europa aparece a la izquierda y América a la derecha. “Hasta hace no mucho, Europa estaba en el centro del mundo. Ahora no. En la actualidad posiblemente se encuentre en Malasia o en Indonesia”, afirmó Barrabés. Aún cuando esa posición geográfica ha mutado, Barrabés piensa que “a nivel de persona, país o empresa los entornos geográficos son cada vez menos importantes. El entorno real se encuentra en las relaciones”.

Evidentemente toda esta transformación del entorno en el que se maneja el ser humano, hace que aparezcan problemas. Es aquí donde se encuentran algunas de las claves más importantes. Y es que, tal y como puso de manifiesto, “si no conocemos y no sabemos afrontar los problemas del lugar en el que nos encontramos, realmente va a ser muy difícil que nos sepamos mover”.



Según el ponente, vamos hacia un mundo ultra-conectado y hacia una Internet total, donde la Red es más que productividad y donde el cliente ya no existe, sino el usuario. “La productividad ya no es lo que marca la diferencia en los negocios”, aseguró.

En su opinión, “nos encontramos en la época de la destrucción creativa. No sabemos en qué vamos a trabajar dentro de unos años porque todavía no está inventado. Todas las empresas tenderán a ser más pequeñas y se trabajará en lo que se invente o se cree. Por ello, es necesario que cada uno -empresa o individuo- cree su propio espacio y su propia marca personal” Y, ¿cómo se consigue esto? Barrabés lo tiene claro: “El mundo que viene, necesita entornos creativos más innovadores”.

#### Customer Experience

Entonces, ¿cómo nos relacionamos con el usuario? La clave está en la experiencia del cliente o Customer Experience. De lo que se trata, en palabras de Carlos Barrabés, es de “generar experiencias memorables para el usuario, superar sus expectativas, tener una relación emocional con el cliente y finalmente deleitarle”. Por ello, para poder satisfacer a este nuevo ser -el usuario- lo que está ocurriendo es que los más listos, los mejor formados, se están juntando y éste es, según Barrabés, “el salto más grande que ha dado la Humanidad porque en los últimos tres años se ha centrado en la cooperación. Las redes creativas de cooperación son fundamentales en el nuevo entorno. En los últimos 2.000 años se ha conocido el 85 por ciento de todo lo que sabemos pero gracias a la cooperación, en los próximos diez años se conocerá el 85 por ciento de todo lo que sabremos”.

Esta cooperación puede funcionar gracias a la nube. Aunque ya existía desde hace mucho tiempo, es ahora cuando empieza a tener

mucho éxito por el simple motivo de que ahora funciona y lo hace bien. “Gracias a la nube se cambia el mundo y se posibilita que desaparezcan las barreras de acceso”, aseguró el empresario.

Sin embargo, esta interconexión también puede tener sus peligros. Partiendo de la base de que el cliente no existe, nos encontramos con que se está sobervalorando lo que piensa la masa. “La escucha de tendencias es importante pero pasa por que seas inteligente, no por escuchar a lo que diga la mayoría”, matizó.

#### Big Data

Finalmente, Barrabés habló de la importancia de Big Data. En su opinión, se trata de una herramienta fundamental del desarrollo humano porque ayuda a ver el futuro. “De hecho” -afirmó- “nos encontramos con que es la primera herramienta que ve el futuro. Y esto hace que aparezca la Smart Company. Pero, ojo, no nos equivoquemos. La empresa inteligente es aquella que controla la experiencia del usuario, no al usuario. La experiencia es el nuevo lugar de la estrategia porque, en el mundo de hoy, la base central es la ética”.

Al final todo esto nos lleva a un nuevo modelo. Aquellos que ejecutan la visión son las empresas, personas y países que tendrán éxito. “Los que están triunfando son los que están innovado y pensando. Si no se ejecuta la visión acabas con un contact center de 10.000 personas”.

En este sentido, uno de los cambios fundamentales es que antes las personas querían ir a trabajar a la empresa grande, estar allí prácticamente toda su vida y jubilarse ahí. Hoy no es posible esto. “Hay que ser anti-frágil. Cuanto más residente sea una persona peor le irá. Lo que hay que conseguir -y todos pueden hacerlo- es que el cambio le vaya bien, porque la realidad es que no te puedes oponer al cambio tanto como persona como empresa o como país”, concluyó.





## Perfil de visionario y emprendedor

El ponente magistral de la IX edición del Fórum es un reconocido visionario en el mundo del comercio y las nuevas tecnologías. Entre los proyectos en los que ha participado destaca Barrabes.com, que sobrevivió a la crisis de las puntocom y que ha dado origen a un innovador grupo de empresas dedicadas al comercio electrónico y la consultoría entre otros negocios, con una facturación a día de hoy de 18 millones de euros al año.

Optimista por naturaleza, su éxito como emprendedor y su trayectoria como asesor e impulsor de proyectos sociales, le han llevado al Foro de Davos como uno de los jóvenes líderes mundiales. Barrabés, que también ha sido invitado a la Comisión Europea y al Senado español, ha sido promotor del Parque Tecnológico Walqa en Aragón cuyo objetivo es convertirse en un polo de innovación e I+D. Además, participa en Ashoka, la mayor red de innovación social en el mundo y ha ganado los premios PC World, Ibest y el de Mejor Empresa de la Asociación de Usuarios de Internet.



# Fórum AUSAPE, clave para conocer la estrategia de SAP

De la mano de SAP, llegó la información sobre las novedades de evolución de sus apuestas estratégicas: HANA, cloud y movilidad. Los directivos de SAP, Bertram Schulte, Sven Denecken, José González Seco y Carlos Izco, viajaron hasta Castelldefels para contar los planes de la corporación en las distintas áreas de negocio.



Sven Denecken dio a conocer los últimos avances de SAP en Cloud.

Sven Denecken, Vicepresidente de SAP AG y Responsable de la estrategia Cloud, explicó la manera en la que SAP está construyendo un porfolio de soluciones completo en cloud, diseñado para minimizar los costes y las interrupciones del servicio. La apuesta de la empresa por cloud es decidida y pasa por que “todo tiene que estar mucho más conectado, ya que la realidad es que siempre existen problemas de negocio que hay que solucionar”, y añadió que “hay que utilizar la nube para facilitar la velocidad y para solucionar aquellos temas que sean menos complicados. Gracias a esta filosofía podemos presumir de que en SAP tenemos más de 30 millones de usuarios en la nube”.

No obstante, la política de compañía pasa por adaptarse a los requerimientos de los clientes, así que podemos dar dos opciones: la de elegir el modelo OnPremise o cloud, o un modelo híbrido, que combine ambos. Para poder llevar a cabo este modelo es necesaria “la integración tanto de datos como de procesos. Hay que ver qué es lo que queremos llevar a la nube teniendo en cuenta que no todo va a ir a la nube. En nuestro caso tenemos la ventaja de que SAP ofrece una tecnología que todos sus clientes conocen pero que se encuentra en la nube”.

Por su parte, Carlos Izco, Responsable del Centro de Excelencia de Movilidad dentro del CoE de EMEA, destacó que la movilidad en la empresa y los dispositivos móviles es uno de los apartados en los que SAP está realizando un mayor hinca-



Imagen de José González Seco durante su ponencia sobre SAP HANA.

pié. Para Izco, “lo primero que se ha estado vendiendo en el mundo de la movilidad en la empresa es la gestión de los dispositivos. Hoy en día se está viendo como la gestión del dispositivo es algo complicado, y las empresas se dan cuenta de que esa gestión la tienen que subcontratar con una compañía que les ofrezca seguridad”. Este directivo puso en tela de juicio una de las palabras de moda dentro del mundo de la movilidad: BYOD (Bring Your Own Device) o la utilización del terminal personal para la realización de tareas de la empresa. Durante la sesión Izco se preguntó: “¿Quién es la empresa que apuesta por BYOD actualmente? Casi nadie”.

A continuación aseguró que MDM (gestión de los dispositivos móviles) es la herramienta ideal para poder llevar a cabo una estrategia de BYOD dentro de una empresa, pero evidentemente, MDM no sirve de nada si nadie apuesta por BYOD. Y uno de los frenos a esta tendencia es la seguridad, ya que la clave de una buena estrategia BYOD “radica en que los datos y la información empresarial no caigan en manos ajenas”. Por ello, SAP está apostando por el denominado App Wrapping por el que se introduce una aplicación en una pieza de software que encripta todo lo que se haga con el resto de apps. “La gran ventaja de este sistema es que permite separar la seguridad del desarrollo de aplicaciones, con lo que los desarrolladores se centran en su desarrollo y no en introducir parámetros de seguridad en cada aplicación que realicen”. En esta área, el directivo explicó que SAP se ha asociado con la empresa Mocana, inventora del app wrapping, por lo que ahora introduce en su catálogo de movilidad la solución SAP Mobile App Protection by Mocana al precio de 80 euros por usuario.

Otro de los anuncios realizados es Mobile Documents, un sistema para movilizar la documentación de forma que el usuario decida si la quiere tener en local o en línea, y que permite también

la compartición de documentos en la nube. “La ventaja con otros sistemas es que la nube es interna y está controlada dentro de tu propia empresa”, explicó.

#### Sesiones sobre SAP HANA

Bertram Schulte, Vicepresidente del área de Gestión e Innovación en Aplicaciones, ofreció una visión sobre las innovaciones relacionadas con SAP Business Suite sobre HANA, que mejoran los procesos de negocio, la capacidad de análisis o la movilidad. En esta última área destacó el anuncio de un conjunto de 25 aplicaciones que, bajo el nombre SAP Fiori, hacen más eficiente el sistema SAP. “Son fáciles de implementar y simplifican el acceso a la información desde cualquier dispositivo, incluyendo tablets y smartphones, mejorando la experiencia del usuario en las funciones del software que son utilizadas más frecuentemente”, explicó.

La primera versión de SAP Fiori incluye funciones de negocio muy comunes, como los flujos de aplicaciones o tareas de self-service. Según Schulte, SAP está redefiniendo la forma en la que los usuarios llevan a cabo sus tareas diarias creando un formato más intuitivo y una mejor experiencia del usuario, similar a cómo interactúa con la tecnología en su vida cotidiana.

También hizo hincapié en la importancia de que la Business Suite esté ya sobre HANA, puesto que “HANA es capaz de cambiar el concepto de cómo se define una empresa al permitir que responder más rápido a los cambios del mercado y esa agilidad permite interactuar dentro de la ventana de oportunidad”.

Para el ejecutivo, las principales ventajas de HANA son que simplifica el escenario de TI y reduce el escenario de sistemas, la rapidez y ágil ejecución y la inteligencia que es capaz de ofrecer a las empresas, que disponen de los datos en tiempo real y eso les permite,

además de reaccionar, distribuir mejor los recursos.

Desde el equipo de desarrollo de SAP en Walldorf en Alemania llegó la sesión de José González Seco, Director Senior de Organización TIP, que centró su exposición en las cualidades de SAP HANA como base de datos, cuya clave está en que “es un motor de cálculo que mantiene el paralelismo a todos los niveles e introduce dos mejoras clave”. Por una parte, a nivel de procesador, ya que múltiples cores corren en paralelo en una CPU y, por otra, la existencia de memorias con mayor capacidad, que consumen menos y a precios más bajos, se ha conseguido que los gigabytes de una base de datos se puedan pasar y almacenar económicamente en memoria.

Según González Seco, la arquitectura tradicional de hardware genera un cuello de botella que solventa la arquitectura en columna que propone SAP en HANA, acelerando el procesamiento, un esquema impulsado por Hasso Plattner –co-fundador de SAP– que permite almacenar juntos los datos con el mismo significado en lugar de secuencialmente como las arquitecturas en discos. De esta forma, se optimiza el procesamiento de las queries.

Tras una parte teórica, en la que explicó que el sistema HANA está configurado por cinco servidores, que permiten llevar a cabo todo el proceso de contención de datos, análisis, recogida de datos del estado y rendimiento, mantenimiento de la topología del sistema y el servidor que permite que aplicaciones externas accedan a los datos y los presenten en la interfaz de usuario del sistema, el directivo mostró varios escenarios de uso de SAP HANA. Entre ellos, un cliente de banca con base de datos de 42 GB de memoria, tras la conversión a HANA el volumen se redujo a 6,6 GB, y una query de 45 minutos a 5 segundos, y otro del sector petrolífero, que ha logrado reducir el proceso de coordinar el personal y la ubicación de destino de 140.000 materiales de 16 horas a 2 minutos.

Entre otros clientes que han adoptado HANA, también citó a Cisco, Adobe, Lenovo, Charité, T-Mobile y la española Puig, que es capaz de tener sus informes 400 veces más rápido, aumentando así la capacidad de predicción de las tendencias de venta en tiempo real.

González Seco también hizo hincapié en que HANA está ayudando a cambiar el modelo de negocio de algunas empresas como Pirelli, que está pasando de ser un vendedor de ruedas a ser un proveedor de servicios.



Carlos Izco dio una visión realista sobre la movilidad en la empresa



Bertran Schulte acercó los últimos anuncios sobre HANA realizados en SAPPHERE.

Javier Colado, director general de SAP para España y Portugal

# “SAP HANA ya no es sólo una plataforma para reducir y mejorar tiempos”

El primer directivo de SAP España realizó una exposición sobre la evolución de la compañía en los últimos años y los retos que afrontan las empresas actualmente. También hizo hincapié en alguno de los principales anuncios del último SAPPHIRE, celebrado en Orlando.



Javier Colado comenzó su intervención mostrando su satisfacción por la masiva asistencia al evento. “Es la segunda vez que asisto como director general y la afluencia es cada vez mayor, lo que es una buena noticia”, indicó.

Durante quince minutos, Colado desgranó cuál ha sido la evolución de la compañía que dirige: “SAP empezó como una empresa enfocada en el mundo del ERP. En 2008 con la compra de Business Objects SAP demostró un claro interés por el mundo

analítico. Es sobre todo en 2010 cuando los directivos de la compañía vieron que el mundo del software iba a cambiar. Igual que el mundo del hardware lo ha hecho y ya no utilizamos de forma radical un PC sino que también trabajamos con smartphones o tabletas, el mundo del software también ha cambiado. Y SAP ha apostado claramente por este cambio mediante adquisiciones de compañías de software que desarrollaban herramientas en mercados en los que no teníamos presencia o que venían a complementar nuestra oferta”.

En opinión del ejecutivo, lo esencial en estos momentos es que nos encontramos en una situación en la que ya no es el negocio el que va dictando lo que necesita, sino que los avances tecnológicos permiten dar al negocio nuevas ideas y nuevas formas de hacer las cosas. Y ante este panorama, la importancia de los sistemas de información es crucial, puesto que “las TICs permiten reinventar los procesos –en algunos sectores posibilitando hacer cosas que hasta ahora parecían impensables– y nos permiten relacionarnos de forma diferente con nuestros clientes, nuestros empleados y utilizar de forma más óptima las redes”, explicó.

Lo fundamental de este nuevo escenario es que algo ha cambiado a la hora de interactuar con los clientes. Ese cambio radica en que ahora se puede predecir qué hacen y qué van a hacer los clientes y, gracias a ello, se les pueden ofertar servicios nuevos. “Cambia la forma en la que les tratamos y esto afecta a cualquier tipo de sector. Nos podemos anticipar a sus necesidades y podemos actuar en consecuencia”, afirmó.

## Pilares del cambio

La base de todos estos cambios se sustentan en tres pilares fundamentales:

- 1.- Empleados: según el directivo, es fundamental introducir las redes sociales dentro de la empresa para interactuar. Además, esto tiene una ventaja y es que el empleado quiere llevar a la empresa lo que está habituado a utilizar de forma personal.
- 2.- Recursos: se utilizan de forma más óptima y, gracias a esa optimización, se pueden hacer predicciones de caja, una mejor gestión de tesorería o una mejora de la gestión de la cadena de suministro, por ejemplo.
- 3.- Redes de negocio y recursos en red: hoy con las redes B2B podemos interconectarnos con clientes, proveedores, etc. La capacidad de acceso a estas redes ha mejorado y las empresas pueden ser más eficientes.

## Hacia dónde va SAP

En la segunda parte de la exposición, Javier Colado aseguró que SAP se está enfocando en optimizar sus aplicaciones empresariales y hacer que estén disponibles desde cualquier dispositivo móvil, y también desde la nube.

Además se está centrando en migrar las aplicaciones existentes y desarrollar nuevas aplicaciones de forma nativa sobre la plataforma en tiempo real basada en HANA, que juega un papel fundamental. El directivo hizo hincapié en la importancia de HANA, puesto que “durante el pasado SAPPHIRE celebrado en Orlando pudimos ver que hay 400 empresas que se dedican a desarrollar aplicaciones sobre la plataforma de HANA cubriendo funcionalidades específicas de los distintos sectores empresariales, alguna de las cuales eran impensables hasta el día de hoy. Esto quiere decir que se ha producido un cambio muy significativo y que HANA ya no es sólo una plataforma para mejorar o reducir tiempos sino que, además de permitir migrar y optimizar el backoffice, nos permite operar los negocios de formas nuevas y diferentes”.

También destacó el esfuerzo que ha hecho SAP en el área de seguridad de las aplicaciones móviles, que se materializa en el acuerdo al que ha llegado con Mocana para revender su reconocida plataforma Mocana Mobile App Protection.

# SESIONES PARALELAS:

# Cientes y partners se unen para mostrar el éxito de sus proyectos SAP

Una de las principales novedades de esta edición fue el protagonismo dado a los casos de éxito de clientes. Un total de 17 Asociados Especiales de AUSAPE y sus clientes expusieron sus experiencias en recientes implantaciones en el entorno SAP. Hacemos un recorrido por estas iniciativas.

---

## ATOS

### Caso de éxito: ATOS

Atos finalizó en 2012 la implementación de SuccessFactors para la gestión de objetivos y evaluación de desempeño de sus más de 75.000 empleados a nivel mundial, con un equipo propio y en estrecha colaboración con SuccessFactors. Este proyecto ha sido desarrollado en dos fases -de apenas 20 semanas cada una- y ha permitido que ya en 2012 todo el proceso de establecimiento de objetivos y evaluación de desempeño se haya realizado por completo con SuccessFactors.

Para conseguir este éxito ha sido clave la capacidad de Atos para gestionar proyectos de alcance global y despliegue local, gracias a la estrecha colaboración entre los Departamentos de Recursos Humanos y TI y a la experiencia adquirida en implantaciones anteriores de SuccessFactors.

---

## BIRCHMAN

### Caso de éxito: ROCA

Roca ha implantado SAP CRM para su fuerza de ventas, iniciativa con la que logró homogeneizar los procesos de preventa de todo el grupo, centralizar la gestión de contactos, vista 360º de clientes, reporte de actividad diario, visibilidad de la actividad de la fuerza de ventas, gastos de viaje, y movilizar la información en dispositivos iPad para toda la fuerza de ventas con SAP CRM Mobile, solución totalmente integrada con SAP CRM.

Así, la dirección dispone de una amplia visibilidad del pipeline de ventas del grupo y se han agilizado las auditorías del punto de venta.

---

## EPI-USE

### Caso de éxito: GAMESA

En esta sesión se expuso cómo Gamesa ha logrado reducir costes y aumentar eficiencia en la Gestión Operativa de Recursos Humanos con SAP HCM. La compañía ha logrado controlar y gestionar el gas-

to anual incluido en el presupuesto, reducir gastos operativos en desarrollo, agilizar el flujo de información para el cuadro de mandos, incrementar la capacidad de análisis para una toma más eficiente de decisiones, reducir la carga de trabajo técnica para poder dedicar tiempo a otras tareas importantes, incrementar la autonomía de recursos funcionales y ahorrar en la puesta de paquetes de soporte o parches legales.

Además, se explicaron las claves del despliegue de Query Manager, y cómo ha transformado la operativa de la gestión, del personal técnico y de los usuarios.

---

## IBERMÁTICA

### Caso de éxito: ONCE

La ONCE mostró su experiencia con la nueva generación de soluciones EPM 10 y, en particular, con SAP BPC, para conseguir un proceso de presupuestación optimizado. La entidad ha puesto en producción esta solución flexible e integrada, que cumple con los estándares de accesibilidad exigidos por la organización. Se ha implantado en el Departamento de Gestión Presupuestaria, que cuentan con más de 450 usuarios en 35 centros.

Ibermática también explicó cómo se integra SAP BPC dentro de la suite de soluciones EPM 10, así como su nueva generación de servicios cloud, como primera empresa certificada en España en SAP Cloud Services, SAP Hosting, SAP AMS y Run SAP, lo que posibilita la utilización de EPM y BI en la nube.

---

## SUSE

### Caso de éxito: ABERTIS

SUSE expuso la migración de SAP a la plataforma SUSE Linux Enterprise en Abertis. La sesión se dirigió a las compañías que se están planteando actualizaciones o cambios de su plataforma SAP para explicarles cómo una migración de la infraestructura SAP existente a SUSE Linux Enterprise Server puede ayudarles en este cambio, mejorando la fiabilidad, disponibilidad y el futuro de la plataforma.



Además, se mostró por qué aprovechar las actualizaciones del sistema para la migración y como ésta se puede llevar a cabo en unos tiempos reducidos y con un ahorro de costes de implantación y operación, que permite justificar económicamente el cambio.

## DTM-ENTERPRISE

**Caso de éxito: BANCO SABADELL**

Banco Sabadell ha combinado un ecosistema que apoya la visión empresarial, las personas y la tecnología como ventaja competitiva a la hora de integrar culturas y procesos. En este ecosistema es fundamental contar con un entorno tecnológico sólido, escalable, integrado y que apoye a la compañía en su evolución. Banco Sabadell ha encadenado en los últimos años una integración tras otra y, en cada una de ellas, el salto cuantitativo en términos de capital humano ha sido exponencial, al tiempo que ha crecido también la complejidad. En esta sesión se mostraron vídeos y análisis de las soluciones SAP más relevantes implantadas en la entidad bancaria.

## OXFERA

**Caso de éxito: GRUPO AMMA**

La novedad del proyecto llevado a cabo por Oxfera en Grupo Amma se resume en el uso de la potencia del estándar SAP de una manera diferente, complementándolo con soluciones avanzadas e innovadoras. Durante la sesión, ambas empresas mostraron cómo se planifican los tiempos, los turnos y las necesidades en los centros de Amma aumentando la eficacia y reduciendo las cargas administrativas, cómo se mezclan fuentes de datos diversas para reclutar candidatos, cómo es posible llegar a tener una visión de 360° de la organización, o cómo los directores de la corporación pueden disponer, a través de la visualización de ratios y de unos cuadros

de mando altamente personalizados, de una información clave para tomar decisiones.

## SEMANTIC SYSTEMS

**Caso de éxito: VELATIA**

Velatia, antes Grupo Ormazabal, ofrece hoy soluciones, productos y servicios para sectores tan diversos como: redes eléctricas, redes de comunicación, transporte, seguridad y gestión inteligente de infraestructuras.

A lo largo de 2009 y 2010, se desarrolló un proyecto de ámbito internacional, con el fin de conseguir mejorar la eficiencia del sistema comercial, logístico y de fabricación dentro de la división eléctrica de Velatia, Ormazabal. A nivel de sistemas de información, el proyecto se ha basado en desplegar SAP, con sus módulos de FI, CO, MM, SD y PP; y Repcon Configurator como herramienta de configuración de producto y ofertas, ambas herramientas integradas en cadena de valor.

Con SEMANTIC SYSTEMS, se revisaron los objetivos generales del proyecto, la integración "online" entre SAP y la solución Repcon Configurator, y se realizó una demostración en vivo del entorno de trabajo del usuario.

## DELOITTE

**Caso de éxito: Palladium Hotel Group (América y Europa)**

Con Deloitte, este grupo hotelero implantó la plataforma ERP de SAP como herramienta de backoffice financiero y de administración de compras, así como para la gestión de los economatos; SAP BI para la obtención de informes; SAP PI como herramienta de integración, y desarrolló una app en iOS para iPad destinada la fuerza de ventas.

La parte de América implicó un arranque en seis resorts distribuidos en cuatro países en temporada alta. El propósito final de la iniciativa fue lograr un mejor control de costes de todo el negocio vacacional, mejorar la calidad del reporting y dotar a la fuerza de ventas de una herramienta que les ayude en sus visitas.

## INSA

### Caso de éxito: ROCA

Esta sesión puso el énfasis en cómo INSA ha adaptado el modelo de servicios proporcionados por su Centro Remoto de Soporte y Mantenimiento Funcional de SAP (Centro de Innovación Tecnológica SAP) a las necesidades específicas de Roca, haciendo hincapié en que una de las claves del éxito ha sido la creación de un equipo mixto (Roca-INSA) de focal-points, los cuales -ubicados en las instalaciones de Roca- participan en la gestión de la demanda y confieren fluidez y eficacia a los servicios prestados por el Centro Remoto de INSA.

También se expuso cómo se proporciona, desde el equipo de mantenimiento, capacidad y apoyo a proyectos SAP en curso.

## REALTECH

### Caso de éxito: MADRILEÑA RED DE GAS

Para conseguir sus objetivos de crecimiento y optimización de procesos, Madrileña Red de Gas buscó los sistemas de información óptimos para la gestión de sus procesos de negocio y el modelo adecuado para gestionarlos de forma flexible, adaptándose en cada momento a los requerimientos y con un marco financiero estable, predecible y sin necesidad de inversiones iniciales.

La solución de nube híbrida que REALTECH gestiona para Madrileña Red de Gas, está compuesta por una nube privada de sistemas alojada en el CPD principal de REALTECH, que se extiende hasta el CPD secundario en las propias oficinas de Madrileña red de GAS. La nube privada está complementada tanto por servicios en nube pública (como el correo electrónico en la nube, integrado con SAP), como con la posibilidad de extenderse de forma puntual sobre la nube pública restringida de REALTECH y utilizar los recursos necesarios de forma temporal.

## SEIDOR

### Caso de éxito: Random House Mondadori

Random House Mondadori, que trabaja con más de 80 agentes repartidos en 6 países de lengua hispana -que necesitan tener acceso a los sistemas de información de la compañía durante la acción comercial-, se embarcó en un proyecto de movilidad para su fuerza de ventas, cuyo objetivo era obtener información de negocio y ventas actualizada y totalmente sincronizada con los datos procedentes de los diferentes delegados.

Con Seidor como partner, el grupo equipó a los delegados con un iPad, con el catálogo multimedia de la editorial integrado. Estos dispositivos se gestionan con Afaria y están completamente sincronizados con los sistemas de la organización gracias a Sybase Unwired Platform (SUP), que permite conectar los datos comerciales con los trabajadores móviles a cualquier dispositivo, en cualquier momento.

Cabe destacar el valor agregado de la disponibilidad de información de stock on-line y las futuras reimpressiones previstas, así como la reducción de leadtime al cliente en 24 horas desde el procesamiento de órdenes de venta y, por supuesto, la calidad que ofrece poder mostrar contenidos audiovisuales de los libros durante el proceso de preventa y venta.

## HP

### Caso de éxito: MITSUBISHI ELECTRIC EUROPE

HP presentó el proyecto de “fusión” (client merge) de los entornos SAP de MITSUBISHI ELECTRIC Europe, los factores clave de éxito y los beneficios operativos y estratégicos obtenidos de forma inmediata. La firma también profundizó en la solución SLO para solucionar escenarios en los que se requieran realizar fusiones, adquisiciones, segregaciones y/o integraciones de una o más sociedades o procesos de negocio implantados en una o más instancias SAP.

También expuso escenarios en los que SAP ERP coexiste con otros sistemas SAP del ámbito de Performance Management como BPC (Consolidación y Presupuestación) sobre distintos Business Warehouse y la posibilidad de optimización del proyecto con SAP HANA.

## TECNOCOM

### Caso de éxito: EGASA

La retribución variable está cada día más extendida en las empresas, y el proceso de cálculo asociado ha alcanzado un alto grado de complejidad. Se ha pasado del simple abono de comisiones o reparto de beneficios a procesos de dirección por objetivos, y finalmente a complejos sistemas de retribución que enlazan el rendimiento y la evaluación del desempeño.

Los sistemas de gestión de recursos humanos no resolvían esta problemática de forma estándar, hasta la liberación de los componentes SAP HCM Talent y Performance Management, que permiten enlazar la gestión del talento (desempeño) y el rendimiento (objetivos), con la liquidación de variables a través del proceso de nómina.

Como ejemplo de proyecto de éxito llevado a cabo en este ámbito, Tecnom explicó cómo se realizó la implantación de estos componentes para Egasa XXI, empresa multinacional del sector del ocio, con sede en La Coruña, explotando las posibilidades de estos componentes en su última versión, liberada en EhP6, y enlazados con la presupuestación de costes de personal con SAP BPC.

## STRATESYS

### Caso de éxito: ROCA

Dirigida a compañías que están inmersas en procesos de expansión internacional de diferente nivel de complejidad, donde han de poner en marcha un sistema centralizado SAP en un plazo reducido y a costes muy ajustados, la ponencia de Stratesys repasó las claves del proyecto ejecutado en Roca, en el que se ha construido un sistema de parametrización de procesos que permite realizar rollouts de forma acelerada, en un breve periodo de tiempo y con escaso esfuerzo incurrido en desarrollo.

## NORTHGATEARINSO

### Caso de éxito: FERROVIAL

Pensada para empresas que piensan en un cambio o adaptación de su solución de Nóminas y que, dadas sus dimensiones nacionales y/o internacionales, busquen una metodología de éxito para llevar a cabo un modelo de optimización de procesos, homogeneización y reducción de costes, en esta sesión se revisaron las claves del proyecto ejecutado en Ferrovial por NorthgateArinso, construido sobre un modelo global de procesos transversales y rollout sobre las distintas líneas de negocio de la empresa (Corporación, Cintra, Construcción, Servicios, ...) de forma ágil y con un alto nivel de calidad.

# Los asistentes opinan sobre la cita tecnológica

Revista AUSAPE ha recabado in situ la opinión de algunos de los asistentes a lo largo del día y medio de celebración del evento. A ellos les cedemos la palabra.



“He venido al Fórum en varias ediciones y valoro, sobre todo, la posibilidad que ofrece de contactar con proveedores y otros clientes, así como la información de utilidad a la que accedes. La sesión magistral ha estado muy bien y el resto de ponencias, incluyendo las paralelas, han alcanzado bastante buen nivel. Me ha resultado especialmente interesante la sesión de movilidad de Seidor, dedicada al proyecto de Grupo Random House Mondadori”

Josep Llaurado  
*Consorci Sanitari Integral*



“La ponencia de Carlos Barrabés fue muy interesante, al igual que muchas sesiones como las de HANA, especialmente la ofrecida por José González Seco. Como ubicación me gustaban más las instalaciones de PortAventura”

José Luis Herreros  
*The White Team Consulting*



“Es la primera vez que vengo y repetiría. La ponencia de Barrabés me ha parecido genial y me han resultado interesantes bastantes sesiones como SEPA. Además, he podido contactar con otras organizaciones del sector Salud y conocer casos de éxito interesantes. En el apartado de ‘peros’, destacaría que el hecho de haber sesiones que se solapan en horarios impiden que asistamos a todo, por lo que optaría por un formato más dinámico, de exposiciones más cortas para que no haya solapamientos”.

Ibor Rodríguez Barredo  
*Grupo AMMA*



He asistido a todos los nueve Fóruns que se han celebrado hasta el momento y éste me ha gustado, ha estado bien como siempre. Este evento me permite estar en contacto tanto con otros clientes como con partners. Sí que repetiría, y propongo a la organización que la próxima edición sea en el sur”.

José Antonio Vela Vela  
HEFAME



“Es la segunda vez que asisto. Las ponencias han sido correctas y la magistral de Barrabés me ha parecido buena. Además, he visto cosas interesantes en los puntos de encuentro relacionadas con lo que yo venía buscando. Eso sí, las instalaciones un poco justas. Repetiría”

Óscar Fernández  
Media Markt



“En mi opinión, es el mejor de los celebrados hasta el momento por número de asistentes y por el nivel de las presentaciones y ponentes. Me impresionó la exposición de Barrabés. Las sesiones de SAP han sido de nivel y HANA siempre es muy importante. Han venido más partners y eso le da mucho nivel. Voy a seguir asistiendo porque creo que se ha convertido en el mayor evento del ecosistema SAP en España”

Valentín Santana  
Mutua de Accidentes de Canarias



“Es la primera vez que asisto. Me ha parecido un evento muy bien organizado, que facilita las relaciones personales y permite compartir experiencias. Me quedo con la capacidad de acceso a la información del Fórum. Por resaltar algo, la sesión magistral ha sido muy buena y estaba muy interesada en el tema de SEPA. Volvería a Fórum AUSAPE”

Usua Esquiroz  
Azcoyen

“Es la primera vez que vengo, me ha gustado y es bastante práctico. Facilita el contacto entre empresas y proveedores, y esas relaciones pueden acabar en algo real. En ese sentido, es mejor incluso que el SAPPHERE, que es más teórico. Mi opinión es muy positiva y repetiría la experiencia”

Fernando Gallar  
Enel Energy Europe



# Beneficios de la movilidad en la empresa

De la mano de Daniel González Fernández, key account manager B2B y responsable de alianzas B2B de Samsung Electronics Iberia, tuvo lugar la ponencia que la compañía coreana ofreció para dar a conocer sus innovaciones y los principales retos de la empresa en movilidad.

Daniel González ofreció una sesión posible para que los asistentes pudieran conocer la inmensa cantidad de tareas que se pueden hacer con un smartphone en la mano. El líder de la telefonía móvil mundial tiene como objetivo ofrecer soluciones para cada usuario y, tal y como aseguró el directivo español, “garantizamos que sus necesidades quedan cubiertas no sólo con un producto, sino también con servicios y herramientas”.

Samsung es muy conocida en el área de hardware, pero Daniel González hizo hincapié también en la relevancia del software. Así, expuso que hay miles de terminales que funcionan bajo Android, pero “sólo nosotros lo adaptamos y podemos afirmar que nuestro sistema operativo es el mejor y el más seguro. Esto es así porque nos centramos en las necesidades del usuario. Fabricamos terminales para cubrir necesidades. Tenemos 73 móviles distintos que se venden en España porque cada usuario tiene necesidades diferentes”.

El ejecutivo también afirmó que existe tecnología que parece del futuro pero que en Samsung llevan años trabajando en ella. Entre ellas, y específicamente adaptadas a las necesidades de la empresa, destacó las siguientes:

## MDM

La gestión de los dispositivos móviles es un apartado de vital importancia para las organizaciones porque gracias a esta tecnología se pueden realizar muchas tareas y, además, de forma segura. Bajo la perspectiva de Samsung, con un MDM cualquier proyecto piloto saldrá adelante. Sin él, no. “Es nuestra recomendación que en movilidad se trabaje con MDM. Hay que pensar que un móvil que compramos en una tienda tiene que tener algo más si lo utilizamos en una oficina”.

## Samsung Knox

El ejecutivo dedicó parte de su presentación a la tecnología Knox, con la que Samsung ha conseguido que en un único dispositivo se encuentren dos terminales móviles al mismo tiempo. Tal y como



manifestó González Fernández, “se acabó eso de tener que llevar dos móviles al mismo tiempo, el personal y el de empresa”. Este nuevo servicio, que será una realidad a partir de septiembre para los Galaxy S4, permitirá que los datos de la empresa no salgan cuando el usuario no se encuentre en la oficina o que no pueda utilizar determinadas aplicaciones personales que pongan en riesgo la seguridad de la empresa.

## NFC

Una de las aplicaciones con más futuro gracias a la tecnología NFC que incorporan la mayoría de terminales de Samsung es el denominado “Mobile Wallet” o monedero móvil. “Gracias a NFC podemos hacer todo lo que hacemos con nuestra cartera podemos hacerlo con el móvil. No sólo eso, las llaves de casa también pueden estar en el móvil. Todos los móviles de gama alta de Samsung llevan NFC”, subrayó. Entre otras características se encuentran y ya están disponibles, el módulo de emulación de tarjetas para pagos móviles, los títulos de transporte, el control de acceso y finalmente Conexión P2P (S Beam). A partir de septiembre, aseguró, muchos bancos van a poner en funcionamiento el pago contactless a través del móvil.

## S-Pen

Bolígrafo de tinta digital que permite sustituir las pantallas tradicionales. Lo más interesante para la empresa es el modo de firma digital, por lo que cualquier documento firmado con ese lápiz tiene la misma validez que un certificado digital.

# SEPA, una llamada de atención en el Fórum AUSAPE



A través de la organización de una mesa redonda, la normativa SEPA o zona única de pagos en euros irrumpió en el Fórum y, a juzgar por la cantidad de preguntas realizadas, es un tema que preocupa a muchas empresas.

Como ventajas, SEPA permitirá que los pagos en euros entre cualquier cuenta ubicada en la zona de aplicación (los 27 Estados de la UE e Islandia, Liechtenstein, Noruega, Suiza y Mónaco) se realicen de forma tan sencilla como se viene realizando actualmente un pago nacional, lo que facilita el acceso a los nuevos mercados. Los clientes pueden con una única cuenta, una única tarjeta y unos instrumentos de pago con idénticas características, realizar pagos en cualquiera de los 32 países de la zona SEPA.

Ahora bien, tal y como quedó patente en la mesa redonda, las empresas tienen que tener adaptados sus sistemas a los instrumentos de pago SEPA, tanto transferencias (pagos puntuales, masivos, pago de nóminas y pensiones) como adeudos directos (domiciliaciones bancarias) antes del próximo 1 de febrero.

Pilar Clavería, de la Asociación Española de Banca, explicó que “los bancos están listos y operando al amparo de la nueva normativa”. “Sin embargo, en el ámbito de las empresas no es así y tienen planificadas las adaptaciones para el cuarto trimestre, las razones que justifican que la implantación se lleve a cabo en ese período están ligadas a la necesaria reserva de presupuesto en este año, y a la crisis económica. En cuanto a las PYMES no saben lo que es SEPA”, señaló Gerardo de la Mata, miembro de ASSET y presidente de la Comisión de SEPA de la asociación.

BBVA apuntó que “a pesar de que las entidades financieras van a ofrecer ayudas para generar operativa SEPA (ejemplo: a través de la banca electrónica), es importante que cada empresa realice el análisis del impacto de SEPA en su entidad y establezca un plan de migración, con el objetivo de llegar al 1 de febrero con el menor impacto en su gestión financiera.”

Es importante divulgar este tema y preparar los sistemas, ya que tendrá impacto en las relaciones de cobros y pagos con clientes y proveedores.

## La innovación puso el broche de oro al evento



Bajo el título “Innovación: el valor de la Singularidad”, Helmar Rodríguez, Innovation Principal de SAP EMEA, animó a los asistentes de Fórum AUSAPE a iniciar el viaje hacia la innovación, hacia ese “Grial” de la era “post Lehman-Brothers”, pues las empresas más exitosas (Google, Apple, Facebook, Amazon, Twitter, Netflix, Walmart, etc.) muestran una correlación positiva entre innovación y rendimiento.

Creatividad e innovación, pensar y hacer lo nuevo, respectivamente, son ámbitos que se relacionan con lo “no conocido”. Según este ponente de excepción, para encontrar la innovación hay que saber ubicarla en el espacio y en el tiempo y, así, “crear nuevos relatos para un nuevo mundo”.

La innovación, explicó, “se compra (a corto plazo) o se desarrolla (a medio y largo plazo)” y esto último requiere la vehiculización de una transformación cultural de la empresa: la aplicación de un método que muestre el mapa del viaje y la liberalización de la libre voluntad organizativa para redimir el potencial creador de las organizaciones y alcanzar su propia Singularidad.



**Miguel Ángel Alonso de las Heras**  
 Coordinador de Gestión Preventivo-Laboral.  
 Servicio de Prevención y Medicina Laboral.



Metro de Madrid, S.A.  
[www.metroMadrid.es](http://www.metroMadrid.es)  
 Asociado desde noviembre del 1997

**¿Qué beneficios le ofrece a su compañía el uso de soluciones y sistemas SAP?**

Las soluciones y sistemas SAP permiten gestionar en tiempo real todos los procesos críticos para llevar a cabo la estrategia corporativa de nuestra empresa, en nuestro caso en los ámbitos de finanzas, recursos humanos, compras, gestión de TI, mantenimiento, prevención de riesgos laborales..., y hacerlo de una manera integrada.

**¿Qué valor le aporta su pertenencia a AUSAPE?**

Como asociados de pleno derecho, resulta especialmente significativo el intercambio de experiencias con otros grupos de profesionales de las empresas más importantes de ámbito nacional e internacional, y un foro de debate ante problemáticas que puede surgir con la utilización de SAP en la gestión empresarial. La Asociación constituye un vehículo de comunicación entre las empresas y SAP.

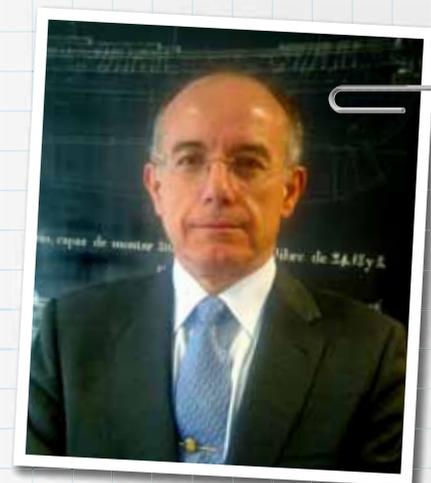
**¿Qué es lo que más me gusta de Fórum AUSAPE?**

Es un importante evento tecnológico, que hace posible el intercambio de opiniones entre profesionales sobre la experiencia en la implantación de soluciones SAP para la gestión en nuestras empresas. También hace posible una relación distendida y más cercana entre partners y clientes.



Navantia  
[www.navantia.es](http://www.navantia.es)  
 Asociado desde 1998

**Emilio Díaz Ramírez**  
 Jefe del Departamento de  
 Sistemas de Gestión y Control



**¿Qué beneficios le ofrece a su compañía el uso de soluciones y sistemas SAP?**

Con SAP, Navantia ha homogeneizado las principales áreas funcionales que gestionan los procesos de negocio de la compañía, FI-CO, HR, PS, SD, MM, PP, QM, PM, BO, etc., obteniendo una sólida plataforma funcional y técnica.

**¿Qué valor le aporta su pertenencia a AUSAPE?**

AUSAPE es un espacio para compartir experiencias y formas de hacer con otras empresas, así como canal para realizar peticiones y sugerencias a SAP.

**¿Cuándo tendrá SAP una solución vertical para la Construcción Naval?**

La internacionalización de los clientes de Navantia, así como la interrelación entre: planificación, diseño, gestión de materiales, control de la producción y mantenimiento en ciclos de vida muy largos (30-35 años), configuran proyectos muy complejos de realizar, los cuales abarcan años de trabajo, incluso décadas, involucrando al conjunto de nuestra organización.



Osakidetza  
[www.osakidetza.euskadi.net](http://www.osakidetza.euskadi.net)  
 Asociado desde noviembre del 1997

*Carmen Recalde Langarica*  
 Jefe de servicio de Planificación  
 y Gestión de Demanda



*¿Qué beneficios le ofrece a su compañía el uso de soluciones y sistemas SAP?*

La robustez de las soluciones SAP nos ha permitido implantar procesos de negocio corporativos con un alto nivel de integración, desplegados en toda la organización y garantizando los niveles de servicio exigidos.

*¿Qué valor le aporta su pertenencia a AUSAPE?*

Estar al día en todo lo relativo al ecosistema SAP: estrategia, nuevos componentes, cambios legales... y, sobre todo, el networking entre los profesionales del sector, gracias a la participación en grupos de trabajo y eventos promovidos por AUSAPE.

*¿Qué esperas de AUSAPE en los próximos años?*

Que sea capaz de adecuarse a los cambios de SAP y a los de los propios asociados, proporcionando servicios de valor basados en nuevas tecnologías, pero sin olvidar que el core de la Asociación son los profesionales que la conforman.



*Agustín Ramos Fernández*  
 Director de Informática



Grupo El Árbol Distribución y Supermercados, S.A.U  
[www.grupoelarbol.com](http://www.grupoelarbol.com)  
 Asociado desde 1996

*¿Qué beneficios le ofrece a su compañía el uso de soluciones y sistemas SAP?*

Utilizamos los sistemas SAP para todos los procesos de negocio. Esto nos permite disponer de unos sistemas integrados con una solución estándar, fiable con un roadmap que garantiza la evolución y asegura la capacidad de crecimiento de la compañía, al disponer de unos sistemas de información escalables y capaces de integrar nuevos negocios.

*¿Qué valor le aporta su pertenencia a AUSAPE?*

AUSAPE es un importante cauce para gestionar muchas de las necesidades comunes del "cliente SAP" con el "fabricante SAP", además de poner en común y compartir en los diferentes foros de Asociados casuísticas de interés sobre el producto SAP. La Asociación, ejerce una interlocución institucional con SAP que facilita sin lugar a dudas la colaboración entre el cliente-usuario y el fabricante en el uso y evolución del producto.

*¿Qué pienso de HANA?*

SAP está apostando decididamente por HANA como estrategia de producto. Las ventajas para las compañías usuarias pueden ser altas en materia de rendimiento para grandes volúmenes de datos, por lo que puede representar una oportunidad que cada una debe evaluar. Por ahora, el momento de la implantación de HANA, desde mi punto de vista, debe estar justificado por una ventaja de negocio, además de una mejora tecnológica..



Enel Energy Europe S.R.L.

[www.enel.com](http://www.enel.com)

Asociado desde noviembre del 1999

David Ruiz Badia  
Application Architect



¿Qué beneficios le ofrece a su compañía el uso de soluciones y sistemas SAP?

Las soluciones SAP nos permiten aumentar la productividad y conocimientos del negocio, así como ser ágiles ofreciendo a nuestra empresa soporte en un contexto cambiante.

¿Qué valor le aporta su pertenencia a AUSAPE?

Nos da la posibilidad de compartir experiencias con el resto de asociados y poder participar en los Grupos de Trabajo, además de acceder a la información de primera línea del ecosistema SAP en el que nos movemos tanto a nivel nacional como internacional. La suma de los asociados conforma una voz única, fuerte y necesaria ante SAP.

¿Qué es lo que más me gusta de Fórum AUSAPE?

Su propia naturaleza, puesto que es un evento donde el networking entre asociados da pleno sentido al valor añadido de pertenecer a AUSAPE. Es una oportunidad excelente y única para intercambiar opiniones con otros clientes de SAP y debatir con sus expertos. Sin olvidar la función de humanizar la asociación, dado que es su principal activo.



Pedro Luis Gomis Faus  
Jefe de Sistemas de  
Información



Grefusa, S.L.  
[www.grefusa.com](http://www.grefusa.com)  
Asociado desde 2005

¿Qué beneficios le ofrece a su compañía el uso de soluciones y sistemas SAP?

La integración e integridad de la información, seguridad, planificación y control.

¿Qué valor le aporta su pertenencia a AUSAPE?

Lo que más valoramos es poder contrastar opiniones con la experiencia de otras empresas y disponer de información objetiva.

¿Qué pienso de HANA?

La tecnología in-memory es una revolución. Vamos a invertir inmediatamente en esta tecnología tanto en BW como en ECC.



*José Domingo Mouriz Mayoral*  
Responsable de Sistemas SAP



*Diputació de Barcelona*  
*www.diba.cat*  
Asociado desde 1999

**¿Qué beneficios le ofrece a su compañía el uso de soluciones y sistemas SAP?**

Un sistema tecnológica y funcionalmente estable, configurable (parametrización, adaptación del estándar o desarrollos de cliente) ante nuevos escenarios del negocio. Un buen servicio de soporte de incidencias y en especial ante cambios en normativa legal (RR.HH., FI...).

**¿Qué valor le aporta su pertenencia a AUSAPE?**

Como usuarios, nos da la oportunidad de compartir experiencias, problemáticas e inquietudes con las entidades que utilizan SAP, colaborando plenamente en los grupos de trabajo promoviendo iniciativas y soluciones comunes. Como clientes, conocer las tendencias, nuevos productos y soluciones que ofrece SAP y sus proveedores de servicios.

**¿Cuáles son los principales retos que afronta mi empresa en TI?**

La Sede Electrónica (ciudadano, entidades públicas y empresas realizando desde una oficina virtual los mismos trámites que en una oficina tradicional), Opendata de información municipal y corporativa (presupuestaria, servicios de ayuntamientos, indicadores..) y Movilidad (bibliotecas, indicadores de gestión).



*Albert Torralba Roselló*  
Director del Servicio de  
Sistemas de Información



*TMB*  
*(Transports Metropolitans de Barcelona)*  
*www.tmb.cat*  
Asociado desde noviembre del 1994

**¿Qué beneficios le ofrece a su compañía el uso de soluciones y sistemas SAP?**

Con SAP disponemos de una plataforma estable que permite gestionar de forma integrada los principales procesos de TMB. Nos permite dar respuesta de forma rápida a las diferentes necesidades de negocio que van surgiendo.

**¿Qué valor le aporta su pertenencia a AUSAPE?**

La posibilidad de participar en eventos que permiten el intercambio de experiencias con otros clientes, conocer la estrategia de SAP para cada uno de los productos y versiones, y estar informados de cambios legales.

**¿Cuál será nuestra próxima inversión en SAP?**

En el momento que la situación económica lo permita, iniciaremos un proyecto de movilidad que facilite el trabajo de campo, especialmente del colectivo de mantenimiento.

# ¿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





Dolors Reyes Navàs  
Experta en procesos financieros e implantaciones SAP



# SEPA: preparados, listos, ¡YA!

SEPA, “Single Euro Payment Area”, es el área europea en la que los agentes económicos pueden realizar y recibir pagos en euros en igualdad de condiciones, derechos y obligaciones. La normativa que lo rige no es nueva –entró en vigor en 2008–, si bien las altas instancias europeas han fijado el 1 de febrero de 2014 como fecha límite para la adaptación de las empresas a dicha política. Este giro implicará, en muchos casos, abordar un proyecto de transformación de los procesos y sistemas en las organizaciones.

En sus operaciones bancarias o leyendo información sobre algún producto financiero, es posible que haya advertido la aparición de una nueva operativa bancaria llamada SEPA. Esta iniciativa, que determina la política de pagos y cobros en la eurozona, llega liderada por el Consejo de Pagos Europeo y está apoyada por la Comisión Europea. Cubre a los 27 países miembros de la UE, además de Liechtenstein, Islandia, Noruega, Suiza y Mónaco.

## Instrumentos afectados e impacto

Desde que en 2008 entró en vigor la normativa SEPA, los bancos han podido procesar transferencias y prestar servicios de adeudos domiciliados bajo dicha política (esto último desde 2010). Ha sido el interés de las

principales instituciones europeas lo que ha impulsado la migración de los actuales instrumentos de pago, estableciendo un ambicioso plan de acción para que las empresas se adapten a dicha normativa.

## Principales requisitos de esta política

- Identificación de las cuentas bancarias mediante el IBAN
- Identificación de las entidades bancarias mediante el BIC/SWIFT.
- Transferencias: se realizarán conforme al código IBAN facilitado por el acreedor.
- Adeudos directos: aparece una nueva entidad llamada “Mandato”, que debe ser gestionada por el acreedor, solicitando la autorización expresa del deudor (firma).

	Adeudos Directos SEPA: esquema básico	Adeudos Directos SEPA: esquema B2B	Transferencias SEPA
<b>Destinado a</b>	Operaciones entre empresas y/o particulares	Operaciones entre empresas y/o autónomos	Operaciones entre empresas, autónomos y/o particulares
<b>Formato</b>	ISO 20022 XML AEB 19.14 (*)	ISO 20022 XML AEB 19.44 (*)	ISO 20022 XML AEB 34.14 (*)
<b>Plazo de presentación</b>	– 7 días hábiles para primeras operaciones o únicas – 4 días hábiles para operaciones recurrentes o últimas – 3 días hábiles para COR1 para todas las operaciones	– 3 días hábiles	– 3 días hábiles
<b>Plazo de devolución</b>	– Hasta 5 días hábiles por cualquier motivo – Hasta 8 semanas para pagos autorizados – Hasta 13 meses para pagos no autorizados. Existe la posibilidad de rechazar una devolución del mandato si el acreedor aporta copia del mandato vigente	– Hasta 2 días hábiles por cualquier motivo	
<b>Órdenes de domiciliación / Mandato</b>	Es necesario que previamente exista una autorización del deudor para domiciliar pagos	– Obligación de formalizar nuevas órdenes de domiciliación en que el deudor renuncia a los derechos de devolución. – es necesario un preaviso por parte del acreedor antes de realizar el cargo	

\* fichero plano permitido hasta Febrero 2016

### ¿CÓMO AFECTA A LAS EMPRESAS?

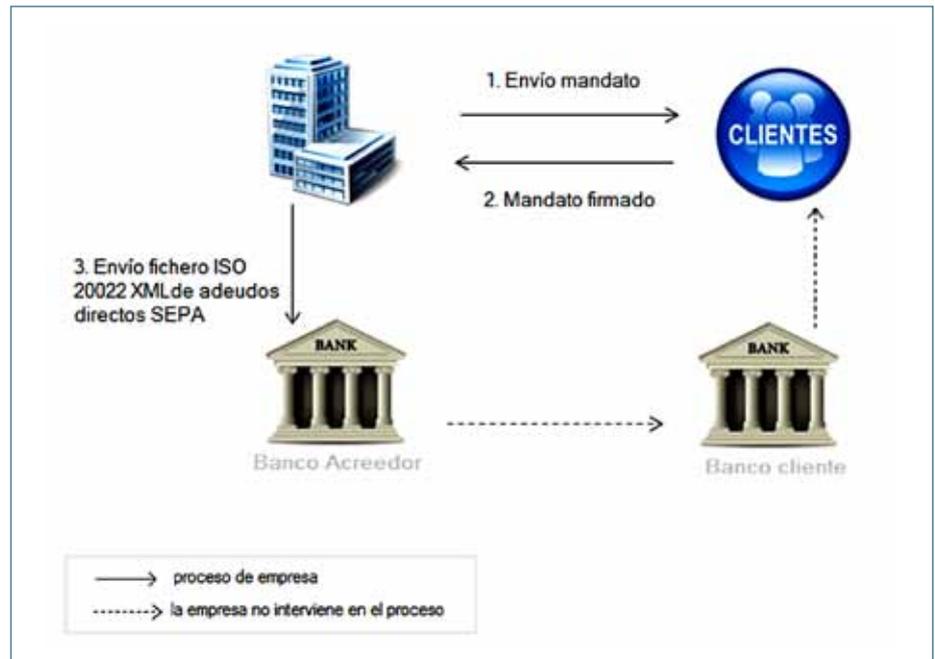
A primera vista, puede parecer que el impacto más notorio de esta normativa sea la conversión de los ficheros de comunicación bancaria a un nuevo formato. Sin embargo, tras un análisis más exhaustivo, la conclusión es que este impacto es mucho mayor y requiere de una reflexión, junto a las áreas de negocio, para identificar los procesos afectados y valorar sus posibles consecuencias. A continuación, presentamos algunas de nuestras conclusiones en este aspecto:

#### Impacto en empresas que emitan pagos por transferencia

- Proceso de gestión del pago: migración de los datos bancarios de los proveedores de CCC a IBAN, siendo necesario:
  - Informar el código BIC (bancos propios).
  - Adecuar la información y el formato del fichero de órdenes de transferencia.

#### Impacto en empresas que emitan cobros por domiciliación

- Proceso de gestión del cliente > aparece una nueva entidad a gestionar durante el flujo de vida del cliente: Orden de domiciliación o Mandato. Supone:
  - Acciones adicionales en el proceso de alta de clientes para recabar la información bancaria (IBAN/BIC), así como una autorización expresa que el acreedor debe obtener del deudor, antes de iniciar los cobros domiciliados.
  - Gestionar dicho mandato como documento en papel firmado físicamente por el deudor, o en formato electrónico



creado y firmado mediante procedimiento electrónico seguro.

- Transformar (si procede) y almacenar el mandato en formato electrónico: original, modificaciones y cancelaciones o vencimientos.
- Proceso de gestión de cobros: una vez recibido el mandato firmado, el acreedor podrá iniciar los cobros mediante envío del fichero de adeudos directos en el formato definido a su banco. Cabe destacar que el acreedor deberá también gestionar rechazos y devoluciones.

En el caso de compañías con un gran vo-

lumen de clientes domiciliados, repartidos en múltiples aplicaciones informáticas, es necesario plantearse si la gestión del mandato debe ser centralizada o descentralizada.

**Centralizada:** gestión integral del mandato en una aplicación específica que cubra su ciclo de vida completo, desde la captación hasta la custodia.

**Descentralizada:** implica adaptar todos los sistemas, para incluir la gestión del mandato y disponer de la información necesaria para generar el fichero.





### ENFOQUE DE UN PROYECTO SEPA

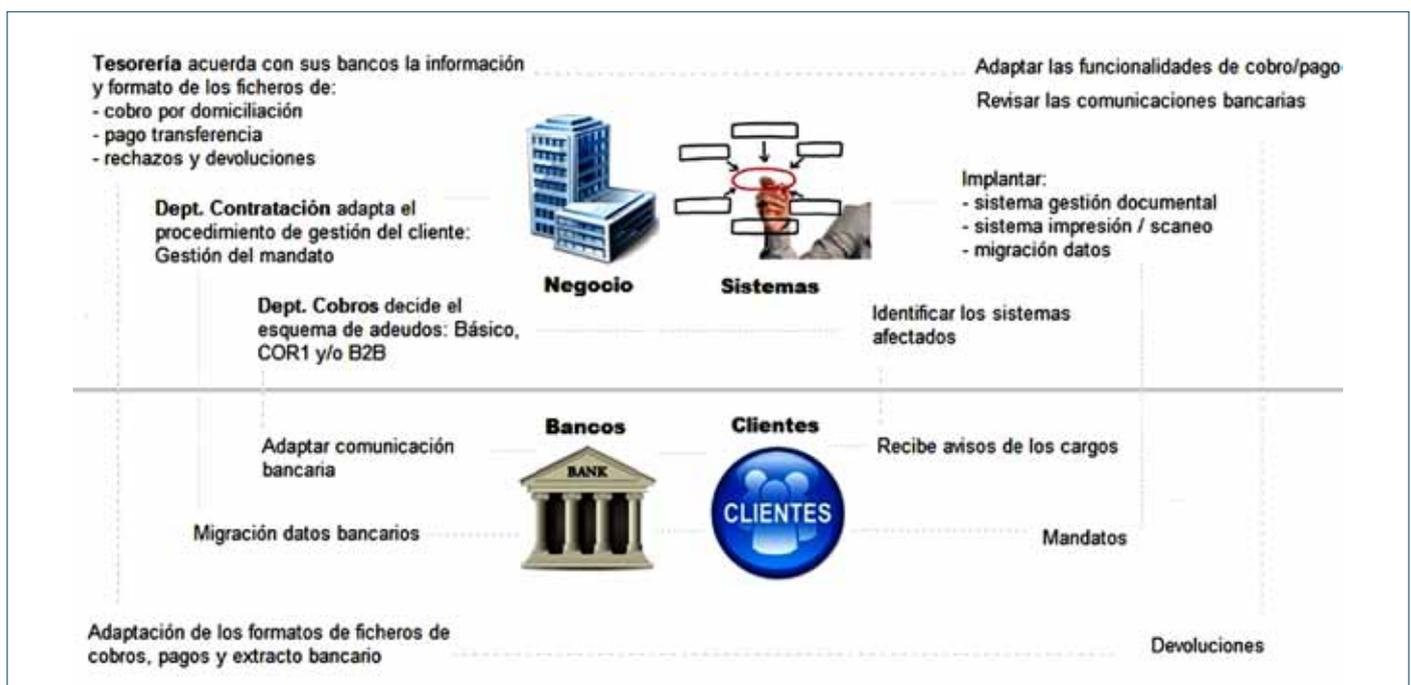
La iniciativa de adaptación a esta normativa se puede catalogar como proyecto transversal, pues en ella intervienen diversas áreas de la empresa -negocio, clientes, sistemas y bancos- y se ven afectados varios procesos. Su éxito depende, en gran medida, de contar con un patrocinio de primer nivel y garantizar el adecuado compromiso de las partes implicadas. La elección de un partner adecuado -con conocimientos sobre la materia y experiencia en SAP- será otro factor diferencial para el resultado de este proceso de transformación.

Fruto de nuestro análisis, presentamos algunos aspectos a tener en cuenta en la adaptación del sistema SAP ERP a esta normativa:

- Revisión/Actualización Bancos (IBAN/BIC).
- Revisión/Actualización Terceros: creación de IBAN, permitiendo la gestión simultánea de CCC e IBAN.
- Asignación vías de pago en los terceros: especialmente si la empresa gestiona pagos/cobros en monedas diferentes a euros usando la misma vía de pago.
- Modificación/validaciones en vías de pago: revisar la parametrización de las vías de pago por país (validar la moneda del pago, incluir el código IBAN y el mandato).
- Generación de medios de pago (formato XML): SAP da respuesta a los nuevos formatos SEPA\_CT y SEPA\_DD a través de Payment Medium Workbench y su motor DMEE (Data Medium Exchange Engine).
- Pruebas con la carga de extractos bancarios.
- Aplicación de NOTAS: dependiendo de la versión de SAP instalada y el nivel de parches.

Respecto a la Creación/Migración de mandatos, SAP dispone de una funcionalidad que permite gestionar íntegramente los asociados al dato maestro del cliente. Adicionalmente, sigue trabajando para liberar notas respecto a esta funcionalidad, así como en los formatos de fichero SEPA para España.

*“Respecto a la Creación/Migración de mandatos, SAP dispone de una funcionalidad que permite... ¡Esperamos impacientes sus nuevos avances!”*





Ibai Pertika Garai  
Product Manager de Repcon Configurator



# Solución de configurador de productos y de generación de ofertas

A lo largo de este artículo, haremos un repaso de las funcionalidades de Repcon Configurator, una solución que facilita a los usuarios el empleo de técnicas de configuración avanzada que simplifiquen la gestión de la información del producto industrial y los requisitos finales del cliente, aplicado en la mejora de los procesos de venta y fabricación.

Hoy en día, las empresas industriales se enfrentan al hecho de que la gestión de los pedidos que requieren de personalización en el producto estándar genera importantes problemas a las empresas industriales. Esto genera una serie de problemas como que prácticamente cada oferta supone un proyecto de ingeniería, se hace complicado crecer en pedidos, no existen los automatismos que facilitan la gestión en el caso de fabricaciones seriadas, se genera una carga importante para el personal muy cualificado de Oficina Técnica en las fases de pre-venta, se realizan muchas tareas repetitivas, los cambios en los requisitos del cliente suponen un re-proceso completo y, lo que es peor, se alarga el ciclo de respuesta al cliente y, por lo tanto, se pierden oportunidades comerciales.

De ahí, la necesidad de contar con una solución de configuración avanzada. Repcon Configurator es el resultado de años de investigación y perfeccionamiento de una solución de configuración de producto sobre la base de la plataforma tecnológica Repcon, diseñada y desarrollada por Semantic Systems, y que sigue los estándares internacionales de representación semántica del conocimiento.

Por una parte, Repcon Technical Configurator mejora los procesos relacionados con el tratamiento de los productos personalizados. El sistema -que aborda tanto procesos comerciales de creación de ofertas, como industriales de preparación de la fabricación de ese producto personalizado-, facilita a los usuarios el empleo de técnicas de configuración avanzada que simplifican la gestión de la información del producto

y los requisitos finales del cliente; permite la aplicación de reglas y restricciones para realizar operaciones complejas de diseño personalizado del producto. De esta manera, se obtiene de manera automática el diseño personalizado de productos, la documentación técnica, los planos 2D, las piezas 3D, las listas de materiales, rutas de fabricación, optimizaciones logísticas, etc.

Por otra parte, Repcon Sales Configurator permite simplificar y acelerar la configuración, valoración y creación de las ofertas de productos y servicios complejos, disminuyendo el riesgo de perder ventas, eliminando los errores en los pedidos y mejorando el margen comercial.

Mediante la utilización de Repcon Sales Configurator, se obtiene de manera automática la documentación de oferta, los cálculos de precios (coste y PVP), la adecuación de la oferta a los criterios de diseño técnico de los productos y a las capacidades del sistema productivo, la personalización de la oferta al mercado concreto, etc.

Repcon Sales Configurator se convierte en sí mismo en un nuevo canal de venta para las empresas, pudiendo integrarse en la WEB corporativa de las mismas para la entrada de pedidos de producto personalizado por parte de clientes o distribuidores.

Hoy en día, esta solución está siendo utilizada por clientes, tanto en sus sedes nacionales como en sus filiales internacionales, de una amplia variedad de sectores como, por ejemplo, empresas de equipamiento eléctrico, aire acondicionado, estructuras metálicas, carrocería de vehículos, equipamiento electrónico, frío industrial, etc.

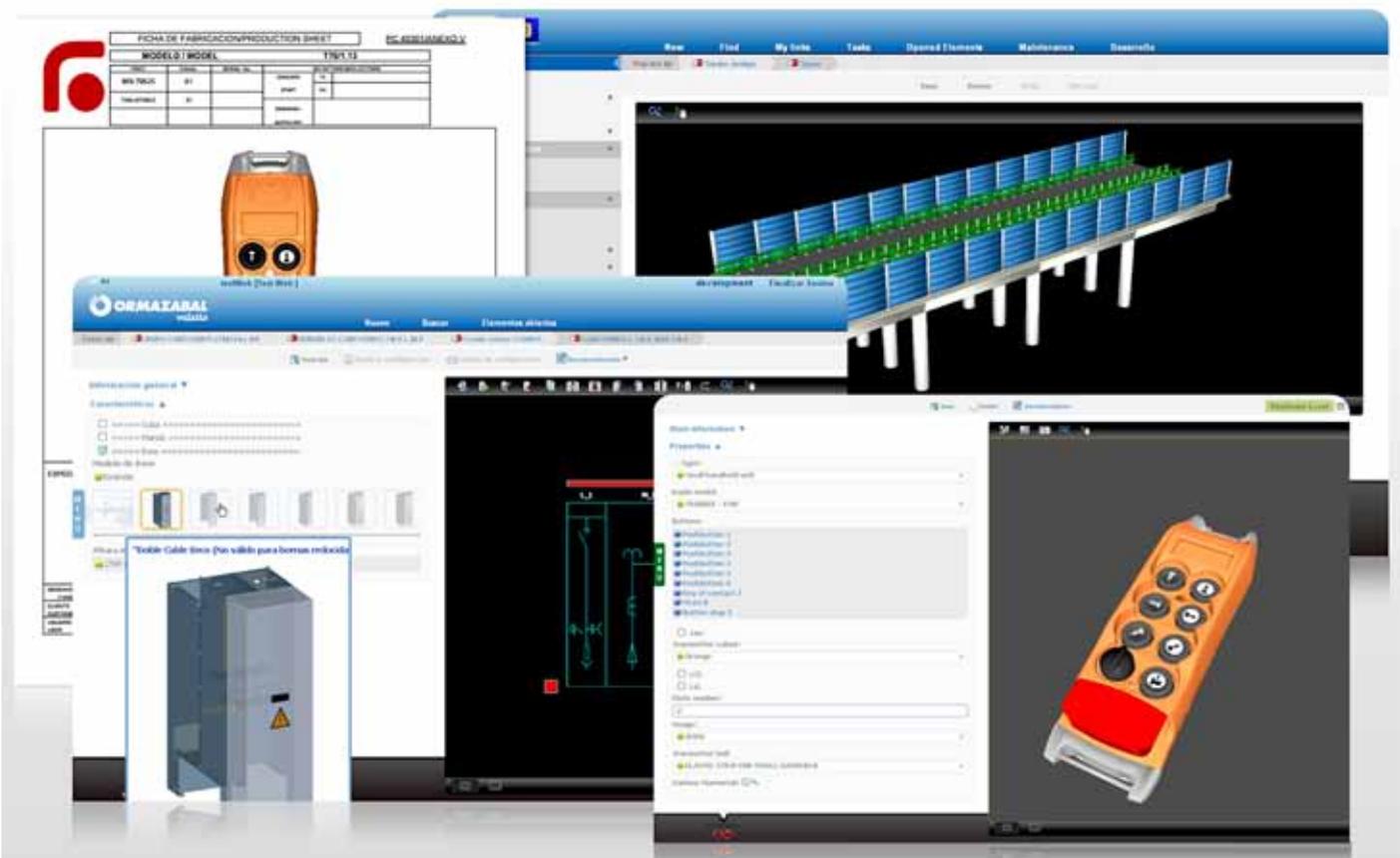
## Características de producto

- Normalización/Definición única de productos de la empresa: familias, características, opciones y restricciones.
- Definición de todo tipo de restricciones: cálculo de valores por defecto, incompatibilidad entre opciones, generación inteligente de códigos y descripciones.
- Configuración gráfica de productos a partir de elementos 2D/3D.
- Configuración multinivel. Posibilidad de definir familias en distintos niveles en la estructura de producto.
- Definición de roles de usuario. Cada rol podrá ver y gestionar un mismo producto de forma diferente, es decir, con acceso a distintas características.
- Generación automática a partir de la definición de variantes de productos, precios, ofertas, planos, estructuras de materia-  
les, rutas de operaciones, costes de producto y documentación.
- Integración con ERP. Integración con distintos ERP (SAP, Baan, Aqua, RPS,...) a nivel de ofertas, pedidos, estructuras, rutas.
- Configuración multi-idioma: la configuración del producto puede realizarse en función de cualquier idioma (dependiendo del cliente, mercado al que se dirige).
- Aplicación en varios idiomas: español, inglés, alemán y francés.
- Posibilidad de trabajar en la nube (Internet) o bien con la aplicación en los servidores del propio cliente.
- Distintos entornos de trabajo. Posibilidad de trabajar en diferentes entornos: desarrollo, test y producción.

### Beneficios de negocio

Entre las ventajas que ofrece la solución en un entorno empresarial, figuran los siguientes:

- Permite reducir el plazo del proceso de venta.
- Impide errores en la definición de pedidos. Evita definir pedidos que no con-  
vienen para la empresa o que pasen a fabricación productos diferentes a los solicitados por el cliente, al asegurar que la red de comerciales conoce el producto, sus incompatibilidades y condiciones comerciales de forma permanente en el tiempo.
- Reduce los costes de fabricación de productos no solicitados por la empresa. To-  
das las áreas implicadas trabajan en una única solución, donde se han definido de forma previa las familias y el universo de productos posibles a configurar.
- Diminuye el tiempo de incorporación de nuevos empleados a la empresa.
- Reduce los costes de infraestructuras. Nos referimos al ahorro de los recursos



necesarios para la instalación y mantenimiento (hardware y software) debido a la posibilidad de trabajar directamente en Internet mediante la modalidad de pago por servicio (SaaS).

En definitiva, Repcon Configurator hace posible que se obtengan mejoras en aspectos como la eliminación de errores en la creación de producto personalizado, reducción de horas de ingeniería necesarias para tratar los requisitos del cliente, agilización del proceso de pedidos a fábrica y, además, es el personal con conocimiento experto de la empresa el que realice las tareas de modelización del producto y parametrización del sistema, sin necesidad de disponer de conocimientos de programación.

#### Una compañía sólida

Semantic Systems es una compañía de proyectos en tecnologías de la información y las comunicaciones, especializada en el diseño, implantación y mantenimiento de

soluciones informáticas completas, con aplicaciones de gestión y con sistemas e infraestructuras.

En el ámbito de la ingeniería de software y a través de otra unidad específica de negocio, hemos desarrollado la plataforma tecnológica Repcon. Desde esta división, la empresa ofrece:

- **Consultoría de configuración de productos.** Ayudamos al cliente a definir sus familias y la configuración de éstas (características, opciones, restricciones, estructuras, rutas, precios, costes, documentación).
- **Consultoría de implantación de la solución.** Puesta en marcha del configurador de productos en tu empresa (definición, análisis, formación, integración, soporte al arranque).
- **Ayuda en el mantenimiento de la solución.** Damos a las empresas la posibilidad de externalizar la tarea de la configuración del producto una vez arrancada la

solución, si no quiere realizarla con sus recursos.

- **Pago por uso (SAAS).** El cliente no tiene por qué comprar y mantener servidores y aplicaciones. Sólo necesita una dirección en la web y pagar en función del uso que haga de la solución.
- **Outsourcing/Hosting/Housing.** Si la modalidad en la nube no es la deseada, Semantic tiene una división de sistemas que ofrece distintos niveles de externalización, con servidores propios o compartidos en las instalaciones del cliente o en data centers especializados.



# ¡ASÓCIATE!



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



Valentín Santana Brito,  
Delegado de AUSAPE en Canarias  
Empresa: Mutua de Accidentes de Canarias



# “Tenemos mucho interés en incrementar el número de asociados en nuestra Delegación”

Valentín Santana es Responsable del departamento de Compras, Infraestructuras y Mantenimiento de la Mutua de Accidentes de Canarias (MAC) pero también es el Delegado de AUSAPE en el Archipiélago Canario. Estuvimos con él en Fórum AUSAPE y nos ha contado su experiencia con la Delegación.

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

Mi primera relación con AUSAPE fue como partner, hablo de 2004 cuando trabajaba en REALTECH y asistía como asociado especial a las reuniones del Grupo de Trabajo de Sanidad, que ya funcionaba muy bien y contaba con mucha participación. Las reuniones resultaban ser muy productivas e interesantes y, además, aprovechábamos para conocernos.

Desde mi incorporación en 2006 al departamento de Sistemas de Información de MAC, y aprovechando que la compañía era asociada desde 2005, continué asistiendo a las reuniones del grupo en calidad de asociado de pleno derecho.

Desde entonces, he estado muy ligado a la asociación, puesto que, como ha manifestado en varias ocasiones el director-gerente de MAC, Manuel Rodríguez, la empresa siempre ha apostado por AUSAPE como asociación por el gran valor añadido que nos aporta, tanto en la difusión de todo tipo de información sobre aspectos relacionados con SAP como en la relación con otros clientes y partners. Esto hace

**“El objetivo clave es satisfacer de la mejor manera posible las demandas de los asociados y mantener el nivel de interés y de información sobre todo la que se mueve o es novedad en el entorno SAP”**

posible obtener y desarrollar mejoras en la calidad de nuestro sistema de gestión, lo cual redundará en beneficios directos para nuestros asociados.

He participado en ocho de los nueve Fóruns que ha organizado AUSAPE. Para mí es una cita ineludible que está presente año tras año en mi calendario.

**¿Cómo se creó la Delegación y cómo llegó al puesto de Delegado?**

Una vez que me incorporé a Mutua de Accidentes de Canarias, impulsamos una reunión de las empresas canarias que eran clientes de SAP. Como no podía ser de otra manera, esta primera reunión, que tenía como propósito simplemente conocernos y tener una idea de qué tenía instalado y a qué se dedicaba cada uno, fue apoyada desde la Junta Directiva de AUSAPE. Esa primera reunión ‘informal’ dio pie a la creación de la Delegación y entre los asistentes hicieron la propuesta unánime de que fuera yo quien coordinara la delegación. Realmente podría decir que el puesto fue casi impuesto por los miembros y, desde entonces, estoy al frente.

**“Contar con una Delegación en Canarias hace que se mitigue en parte el grave problema de la insularidad y la lejanía, acercando de alguna manera la información y los servicios a los clientes de las islas”**



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

Sin duda, poder ayudar a los otros asociados. Muchas veces los miembros de la Delegación me llaman para que les de mi visión sobre una solución, un producto o simplemente para ponerles en contacto con otro asociado que ya tiene o ha vivido determinadas experiencias con el fin de compartir puntos de vista. Esto es de muchísima ayuda en un territorio tan fragmentado y alejado como Canarias.

En cuanto a lo que menos me agrada, podría decir que es la dificultad para convocar reuniones o presentaciones en una determinada isla. Siempre tratamos de alternar entre islas cuando convocamos una reunión, pero es cierto que los desplazamientos obligatorios entre las islas generan una dificultad añadida. A la vez, es complicado que los partners o incluso SAP se desplacen a Canarias para hacer presentaciones, por lo que cada vez más utilizamos la plataforma que AU-SAPE ha puesto a disposición de los asociados a través del desarrollo de la nueva web. Esto hace posible acercar de manera rápida y eficaz a los asociados la información más actual, las tendencias y demás información que se mueve a una velocidad de vértigo en este mundo de SAP. Ahora tenemos a nuestra disposición una plataforma de colaboración y de formación que no supone costes añadidos de desplazamiento para la empresa y servicios, como los webinars, que acercan a nuestros asociados a la información más actualizada sobre SAP.

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

Como cada año desde el comienzo de la andadura de la Delegación, el objetivo clave es satisfacer de la mejor manera posible las demandas de los asociados y mantener el nivel de interés y de información sobre todo lo que se mueve o es novedad en el entorno SAP.

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

Existe mucho interés por la entrada en vigor de SEPA. SAP ya ha planificado una presentación online mensual para informar de las últimas novedades al respecto hasta febrero de 2014, fecha en que han de estar implantados los nuevos instrumentos de pago en todas las organizaciones.

El desarrollo de la movilidad también es crucial para cualquier empresa que, en mayor o menor medida, ha de implantar procesos de negocio en dispositivos móviles y, por supuesto, cloud.

Además, continuamos detectando la necesidad de ayuda de SAP en la parte de formación. Dado que la formación presencial es complicada por los elevados costes de desplazamiento, se demanda desde la Delegación al menos un mayor número de sesiones online.

**Desde su experiencia personal, ¿cuáles son los principales beneficios que puede obtener una empresa cuyo personal de TI se implique en la Delegación?**

Hay tres pilares muy importantes que son los que realmente aportan beneficios a cualquier organización. Por un lado, contar con una Delegación aquí hace que se mitigue en parte el grave problema de la insularidad y la lejanía, acercando de alguna manera la información y los servicios a los clientes de las islas. Por otro, posibilita que todos nos conozcamos y podamos compartir experiencias, preocupaciones e incluso los propios servicios y la formación, entendida tanto en temas SAP como en temas no SAP y también como formación o colaboración entre empresas. Esto aporta un elemento diferencial que ayuda a reducir en ocasiones incluso el coste al poder compartir los gastos. Por último, servicios como los webinars, acercan mucho al equipo técnico de cualquier organización a la información más actualizada sobre SAP sin costes añadidos de desplazamiento.



Gonzalo M. Flechoso  
Marzo & Abogados

Marzo & Abogados  
DERECHO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

# Cambio en las medidas con cloud computing

**Implantar en nuestra empresa Cloud Computing supone una serie de ventajas, como la agilidad a la hora de implementar soluciones, reducción de costes al optimizar y compartir recursos y confiabilidad, pero también conlleva cambios en la organización.**

Entre estos cambios se encuentran los que afectan a la seguridad, que obligarán a seguir manteniendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, no solo por el interés propio para la empresa de asegurarla, sino también por la obligación de cumplir las exigencias legales cuando se traten datos de carácter personal, según la Ley Orgánica de Protección de Datos y el Real Decreto 1720/2007 donde se aprueba el Reglamento que desarrolla la ley orgánica.

Debemos confirmar que estas herramientas e infraestructura cloud, ya sean desarrolladas, adquiridas o prestadas por terceros, cuentan con los elementos y mecanismos necesarios de seguridad para cumplir con las exigencias legales a la hora de tratar datos personales.

Tendremos que revisar las relaciones con los proveedores que nos estén proporcionando algún servicio o soporte en la implantación o mantenimiento de cloud, adecuando el contenido de los contratos y acuerdos, a los tratamientos de datos personales que realicen, así como las medidas de seguridad que tengan que implantar. En algunos casos, estos proveedores serán los únicos que tengan que implantar determinadas medidas de seguridad al haber externalizado ciertos procesos en el manejo de los datos. Y desde el punto de vista legal, se deberán revisar otras cuestiones en los contratos, como la capacitación de los proveedores contratados para tratar los datos con las garantías exigidas, las posibles transferencias internacionales de datos, las subcontratación de servicios, etc.

Además, se tendrán que analizar las delegaciones de autorizaciones que ha otorgado el responsable del fichero a las personas o departamentos que autorizan determinadas acciones en el manejo de los datos, como los trabajos fuera de los locales, los accesos lógicos y a soportes, la recuperación de datos, etc. para, en su caso, eliminar o ampliar, puesto que con la computación en la nube cambian los procesamientos de información y pueden participar proveedores externos.

Aparte de actualizarse el documento de seguridad con las nuevas medidas, deberá revisarse también los permisos de acceso a dicho documento, puesto que aparecen nuevos partícipes internos y externos, responsables de su cumplimiento y actualización. Y en determinadas circunstancias, se trasladará la responsabilidad de la llevanza del documento de seguridad al proveedor externo.

Respecto a la relación de los recursos protegidos y el ámbito del documento de seguridad, debe actualizarse la descripción de la in-



fraestructura y sistemas utilizados en el tratamiento de los datos tras el despliegue cloud. En cuanto a los sistemas de información habrá que tener en cuenta que ya no habrá una relación directa entre el tratamiento de los datos personales y los equipos o dispositivos utilizados para dicho tratamiento, sino que los usuarios podrán realizar el tratamiento de datos personales desde cualquier dispositivo. Esto puede suponer un cambio en las medidas de seguridad implantadas, tendiendo a proteger más el acceso a la información que los equipos o dispositivos con los que se accede a la información.

Respecto a las funciones y obligaciones del personal, con cloud variarán seguramente las funciones encomendadas a los usuarios y, sin lugar a dudas, las obligaciones, al cambiar el entorno o escenario que pueden manejar. También deben actualizarse las autorizaciones, dado que se realizarán tratamientos de datos fuera de los locales de nuestra empresa y de los proveedores de cloud. Actualizar las responsabilidades o consecuencias por los incumplimientos de los usuarios y las normas y políticas de acceso remoto a la información, el uso de dispositivos electrónicos facilitados a los usuarios y la creación de soportes. No se trata de limitar el manejo de la información a través de cloud, sino de actualizar las medidas a este nuevo entorno. Y que afecten éstas no solo a los usuarios de la empresa, sino también a terceros que puedan estar prestando servicios cloud y manejen datos personales.

La adopción de este modelo también nos llevará a revisar el procedimiento de notificación y gestión de las incidencias, para que sea eficiente. Actualizando los tipos o la clasificación de las incidencias que puedan producirse y notificarse, con el fin de prevenir y tener los medios para solventarlas. Siendo probable que cambien las personas o el departamento encargado de recibirlas y resolverlas, puesto que el proveedor cloud será el único capacitado para lidiar con ciertas incidencias. Incluso pueden ser los proveedores cloud los responsables de implantar y mantener este procedimiento.

Si hablamos de control de acceso, la identificación y autenticación, habrá que tener en cuenta las autorizaciones de acceso, la administración de los usuarios y los niveles o perfiles. En cuanto a lo primero deberá revisarse qué personas son las autorizadas a otorgar acceso y perfiles a los usuarios. Respecto a la administración de usuarios, puede que esté encomendado al proveedor cloud y, con ello, tengan que acordarse las condiciones de la administración y, en especial, los requisitos para dar de alta nuevos usuarios o permi-

tos. Respecto a los usuarios y niveles de acceso, determinados perfiles asignados a los usuarios cambiarán con este modelo, bien para aumentarse o reducirse. También deberán revisarse los sistemas de identificación y autenticación utilizados hasta el momento, dado que la computación en la nube incrementará los riesgos de accesos no autorizados.

La gestión de los soportes con datos personales puede suponer un procedimiento de seguridad más complejo de garantizar cuando se implante cloud computing, por dos razones: la deslocalización de los usuarios que pueden acceder a la información y la dificultad de controlar la creación de estos soportes. Para ello habrá que partir de una concienciación y responsabilización de los usuarios sobre la creación de soportes con información, aparte de implantar mecanismos que limiten esta creación a quienes no estén autorizados y registrar dichos soportes.

Puede que sea el proveedor del Cloud Computing quien se encargue de la realización de copias de seguridad y recuperación de datos. En ese caso, deberán acordarse las condiciones de esta medida y también los procesos de verificación de ambos procesos, exigiéndole que cumpla como mínimo los plazos exigidos por el Reglamento para la realización de estas verificaciones.

En ocasiones, dependiendo del tipo de datos tratados, será necesario aplicar medidas de seguridad del nivel medio. Entre éstas, la auditoría de revisión de las medidas implantadas cada dos años, que aunque no toque realizarla por el tiempo transcurrido desde la última, estamos obligados a llevarla a cabo porque este nuevo entorno cloud supone una modificación sustancial en el sistema de información. Por otro lado, ante la obligación de nombrar un responsable de seguridad, puede interesar que sea el propio proveedor cloud, al tener seguramente que implementar o mantener éste ciertas medidas de seguridad. En cuanto a la medida del control de acceso físico, si se externaliza el almacenamiento de los datos personales, la empresa no tendrá capacidad para implantarla, por lo que será también responsabilidad del proveedor.

Finalmente, en lo que a medidas de seguridad de nivel alto se refiere, habrá que cifrar la transmisión de datos personales a través de las redes públicas, dado que una pieza destacada de cloud es la posibilidad de acceso a la información desde cualquier lugar a través de Internet. Por otro lado, las herramientas en la nube deberán disponer de medios para registrar todos los accesos realizados así como la identificación del registro accedido.



### INFORMACIÓN PERSONAL

- **Lugar de nacimiento:** Hellín (Albacete)
- **Aficiones en su tiempo libre:** Deporte y disfrutar de la vida con la familia.
- **Un restaurante de su ciudad que recomendaría al resto de asociados y lugares que deberían visitar si van allí:**

Como restaurante para degustar una auténtica paella hecha con leña de sarmiento podría recomendar "Los Arroces de Segís". Y para visitar en Murcia existen multitud de lugares que merecen la pena ver como puede ser el Museo Salzillo de Murcia junto con la Iglesia de Jesús donde se exhiben figuras de Salzillo, la Catedral, el Casino que ha sido remodelado hace poco, el teatro Romea, etc. También existe la opción de turismo interior y de playa como puede ser la visita a ciudades como Jumilla, Cartagena, Caravaca de la Cruz, Lorca y, en lo que se refiere a playa, Murcia cuenta con bonitas playas e incluso algún paraje, todavía a día de hoy, totalmente virgen como la playa de Calblanque.

- **Escritor preferido y la mejor de sus obras, en su opinión:**

Mi lectura se centra más en temas de tecnología por lo que no puedo recomendar escritor alguno ya que soy poco asiduo a ello.

## José Antonio Vela Vela

Durante el Fórum, entrevistamos a José Antonio Vela, analista SAP en HEFAME desde enero de 2003 y responsable del módulo de Recursos Humanos, con competencia también sobre todo tipo de tareas de mantenimiento, soporte y desarrollo en el resto de módulos SAP implantados en la empresa.

### ¿Cuántas personas trabajan en su equipo?

Somos un total de 17 personas relacionadas con SAP para llevar todos los módulos implantados en la empresa. Formamos un equipo completo y totalmente autónomo para la gestión, el mantenimiento y desarrollo de los sistemas SAP.

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

Tenemos los módulos financieros (FI/CO/AM) desde 1996, módulo de Recursos Humanos (PA/PD) desde 1999, módulos logísticos

(MM/SD/WM) desde 2002, módulo de mantenimiento (PM) desde 2012 y el módulo de Knowledge Management (KM) desde 2010. El último proyecto que hemos acometido, este mismo año, es en el área de business intelligence, con la implantación de SAP BusinessObjects BI.

### ¿Por qué eligió SAP como su proveedor de software de gestión y qué le llevó a seleccionar otras soluciones del fabricante?

La compañía eligió este ERP debido a su potencial y, principal-



mente, al hecho de ser un software de gestión que nos permitía la integración de todos los subsistemas que teníamos en uno sólo, logrando de tal manera disponer un dato único, visto desde cualquier área o departamento de la compañía y sin necesidad de interactuar entre diferentes subsistemas para el tratamiento de la información.

SAP era y, en mi humilde opinión, sigue siendo el mejor de todos los evaluados en su día. Una vez implantados los módulos más necesarios y requeridos en la empresa, incorporar otras soluciones SAP cae por su propio peso, de tal manera que evita futuros problemas de integración con otros subsistemas.

**Háblenos de su experiencia con SAP. ¿Qué objetivos perseguía su compañía?**

Los objetivos eran y son tener una fuente única de información en la compañía y conseguir la máxima productividad posible, tanto desde el punto de vista de sistemas como de usuario, en el trabajo diario. Todas las soluciones han sido implantadas con el fin de mejorar la eficiencia en el tratamiento de la información.

**¿Cuáles es el principal beneficio que ha obtenido su empresa con la tecnología SAP?**

Sin duda, contar con nuestros procesos de negocio rigurosos que nos permiten ser más eficientes, con los consiguientes ahorros de tiempo y coste.

**¿Qué retos afronta el departamento de TI de HEFAME en 2013 y qué proyectos tecnológicos van a priorizar?**

Como he comentado anteriormente, los retos siguen siendo los de siempre: conseguir mayor eficiencia en los procedimientos implantados y la integración en el sistema SAP de aquellos que nos faltan por implantar. Ahora mismo, vamos a priorizar el área de Customer Relationship Management (SAP CRM).

**¿Desde cuándo está su empresa asociada a AUSAPE y qué le aporta la Asociación a su empresa?**

La fecha exacta no la conozco pero aproximadamente desde 1998, AUSAPE lo sabrá con exactitud.

Es una ventaja estar al día en temas SAP y lo estamos gracias a AUSAPE. Además, nos da la posibilidad de poder interactuar con otras empresas que trabajan con el sistema SAP que puedan tener problemas o inquietudes similares a las nuestras.

**¿Le han resultado útiles las ponencias de SAP y las sesiones paralelas de Fórum AUSAPE?**

Acudimos al evento desde su primera edición y hemos intentado asistir a todas las ponencias y sesiones que nos ha sido posible, puesto que todas ellas son de crucial importancia para las posibles tomas de decisión que se tengan que realizar en el futuro relacionadas con nuevas implantaciones dentro del sistema SAP.

**¿Qué temas le han parecido más interesantes?**  
Movilidad y SAP HANA.



**grupoHEFAME**



## De un vistazo

- Nombre de la empresa: Hermandad Farmacéutica del Mediterráneo (HEFAME)
- Sede central: Ctra. Santomera-Abanilla, 158 30140 Matanzas-Santomera (MURCIA)
- Sector: Distribución de especialidades y artículos de parafarmacia a Oficinas de Farmacia.
- Facturación en 2012: 1.141.603 miles de euros.
- Empleados: 881.
- Web site: [www.hefame.es](http://www.hefame.es)



José González Seco  
Senior Director SAP HANA / TIP Organization, SAP AG



# Invertir en tecnología para revolucionar los modelos de negocio

Las inversiones en tecnología durante una crisis económica como la actual pueden parecer no sólo una política arriesgada sino incluso contradictoria. Muchos ejecutivos de empresas, que se enfrentan a la dificultad de mantener su nivel competitivo, piensan “¿Cómo vamos a plantearnos invertir, si para compensar la caída de la demanda, tenemos en primer lugar que reducir gastos?”



La respuesta depende por supuesto de factores individuales de cada empresa, pero en muchos casos puede ser parecida, porque los cambios tecno-económicos de los últimos 20 años obligan a la organización a demostrar su capacidad de adaptación si quiere ganar la batalla por la supervivencia. Para sobrevivir hay que cambiar, y para cambiar hay que invertir. Partiendo del núcleo de actividad de la empresa, éste es el mejor momento posible para analizar cómo la tecnología puede ayudarnos a expandir nuestros modelos de negocio y, con ellos, nuestra capacidad de generar nuevas fuentes de ingreso.

Es en este contexto en el que la gama de productos que aporta SAP alrededor de la base de datos HANA es tan atractiva como necesaria. SAP HANA está basada en dos sólidos pilares:

- Las arquitecturas multi-core de Intel con sus prestaciones y capacidad de procesamiento en paralelo.
- Los desarrollos de la propia SAP en arquitectura software para bases de datos en memoria.

Estos dos elementos contribuyen a que la capacidad de cálculo de HANA sea de un orden de magnitud mucho más alta que las de otras bases de datos comerciales. Además, sobre este fundamento SAP ofrece soluciones para Movilidad y la Nube. El resultado es una carpeta de soluciones que permiten implementar aplicaciones revolucionarias.

Para dar un ejemplo explícito de cómo la tecnología de SAP puede ayudar a establecer nuevos modelos de negocio, me gustaría

hablaros del caso de Pirelli. Esta empresa ha sido tradicionalmente un productor de neumáticos, una actividad manufacturera del sector secundario y que pocos asocian con la alta tecnología. Pues bien, utilizando los recursos descritos arriba, Pirelli ha desarrollado una aplicación sobre SAP HANA llamada Car Fleet<sup>1</sup>.

Gracias a sensores embebidos que reportan cada pocos minutos el estado de los neumáticos, la aplicación Car Fleet permite al manager de una flota optimizar el uso y el mantenimiento de sus vehículos. En la Prueba de Concepto realizada con SAP se especificaron 40 mil millones de eventos por año generados por los sensores de más de medio millón de vehículos. La capacidad de cálculo de SAP HANA hace posible el procesamiento de este volumen. Pirelli pretende federar estos datos para ofrecer a sus clientes servicios basados en ellos. Los conductores pueden, por ejemplo, acceder a estos servicios a través de aplicaciones para móviles. De esta forma, Pirelli se ha reinventado a sí misma y ha pasado de ser una manufactura tradicional a una proveedora de servicios digitales.

Este es un ejemplo del paradigma que cualquier empresa puede seguir: integrar datos masivos provenientes de procesos ya existentes o de nuevas fuentes de información como sensores embebidos, y combinarlos con otros flujos de datos como información financiera, geográfica, meteorológica, etc. A partir de ahí, SAP HANA posibilita lo que antes era impensable: el análisis y el proceso de este volumen para transformar los datos en nuevos servicios para nuestros clientes.

<sup>1</sup>[http://www.sapevents.edgesuite.net/SapphireNow/sapphirenow\\_orlando2013/pdfs/31462.pdf](http://www.sapevents.edgesuite.net/SapphireNow/sapphirenow_orlando2013/pdfs/31462.pdf)

# ¿Necesita una solución sencilla para la gestión de nómina multi – país?

Ejecución de nómina en más de 100 países | Más de 25 idiomas | Cualquier moneda | Proveedor único

Nómina?

Paghe?

薪酬?

Loonberekening?

La paie?

Palkanlaskenta?

μισθοδοσία?

給与?

Payroll?

Personalabrechnung?

Actualmente, las empresas globales se están dando cuenta de la cantidad de beneficios que tiene la centralización de los procesos de nómina.

- Ahorro de costes
- Cumplimiento de Normativas legales
- Precisión de datos
- Informes

Más información en

<http://www.ngahr.com/payroll-pitfalls>

No obstante, abordar un proyecto de nómina multi-pais puede ser una tarea compleja y llena de retos.

Ofreciendo la gama más completa de soluciones de nómina en el mercado, NorthgateArinso se encarga de gestionar su nómina en más de 100 países, permitiéndole así dedicarse a asuntos más estratégicos para la gestión de los RR.HH.

[www.ngahr.com](http://www.ngahr.com)

 **NGA NorthgateArinso**

# Pronóstico para hoy: nube a la vista

## Cloud Seidor: La solución de Hosting SAP para optimizar costes y minimizar riesgos.

Los servicios **Cloud Seidor** le permitirán **evolucionar su infraestructura IT** teniendo, en todo momento, los **costes controlados**.

Para este servicio, **Seidor** dispone de un **Data Center certificado por SAP - Centro de Excelencia SAP** - propio que le permitirá **externalizar la infraestructura SAP** de su empresa para poder disfrutar de las ventajas de esta solución cloud, de forma inmediata:

- Sin inversión inicial: cuota mensual por los recursos utilizados.
- Alta Disponibilidad con SLA's (acuerdo de nivel de servicio) garantizados.
- Gestión hardware, gestión de sistema operativo y servicios básicos de explotación y monitorización SAP.
- Data Center certificado por SAP y habilitado con las máximas prestaciones de seguridad y fiabilidad.
- Personal certificado en el Data Center con una cobertura de 365x24x7.
- Centro de atención telefónico 24x7 para incidencias y peticiones de servicio.

Síguenos en:



Solicite más información sin compromiso 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)

