

AUSAPE



Asociación de Usuarios de SAP en España
Monográfico N°3 Noviembre 2009

Más allá del BI

SAP Business Objects

Entrevista: Genaro Pena, director del departamento de Soluciones y Desarrollo de Negocio, y François Cadillon, director de la División Business User y Solution Sales, de SAP Iberia.

La propuesta de SAP para este mercado,
la visión de los clientes y de los partners tecnológicos

El Grupo de Trabajo sobre BI en AUSAPE

El Coste Total de Propiedad de un Sistema de Business Intelligence

SAP BusinessObjects Edge BI

DaWo HR Cockpit. Indicadores de éxito en RRHH

Sin data warehouse, no hay business intelligence

Casos de éxito: Dreamplace y Seidor, Nestlé e IBM, Serviabertis y everis, implantación interna en Tecnocom, The EatOut Group y Stratesys Consulting, ROCA y Saptools, NH Hoteles y Oxxigeno...



SOLUCIONES INTEGRADAS PARA UN NEGOCIO EN CONSTANTE CAMBIO

La innovación es la clave del crecimiento de las empresas y la tecnología cobra una especial importancia en épocas de cambio. Es el momento de diferenciarse.

IBM le ofrece la gama más completa de soluciones integradas de software, infraestructura tecnológica, servicios de consultoría e implantación, mantenimiento y outsourcing, que cubren el ciclo de vida de los proyectos SAP.

Nuestra metodología y experiencia en clientes hacen de SAP e IBM la combinación perfecta para resolver las necesidades de IT de su negocio.

Además, los servicios de financiación de IBM le permitirán gestionar los costes de todo el proceso de transformación sin perder eficiencia económica.

www.ibm-sap.com





AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP en España
C/ Corazón de María, 6 – 1ª Planta Oficinas 1 y 2
28002 Madrid - Tel.: 91 519 50 94

Consejo Editorial

Presidente: José Juan Novás Alemany	Vocales: Antolín Calvete Martínez
Vicepresidente: Susana Gimeno Núñez	Enrique Martín Bernal
Secretaría Tesorera: Victoria Cuevas Díaz	Pablo García Tosal
	Miguel Fernández Cejas

Revista AUSAPE

Director: J. Mariano Ferrera	Fotografía: Quique Fidalgo
Coordinador: José Juan Novás	Suscripciones: secretaria@ausape.es
Colaboradores: Fernando Escudero, Reyes Alonso, Txema Fernández, Mercedes Aparicio, Isabel Gallego	Publicidad: comunicacion@ausape.es
Dirección de Arte: Traffico Grafico	Depósito Legal: M-10955-2007
Impresión: Impresos y Revistas S.A.	Edita: Kerunet Relationship Management S.L.

La inteligencia puesta al servicio del negocio

Volvemos ante vosotros con una nueva entrega de nuestros Monográficos AUSAPE, publicaciones que profundizan en temas específicos que puedan ser de especial interés para nuestras empresas asociadas. En esta ocasión nos hemos decantado por todo lo relacionado con la apuesta de SAP en el mercado del Business Intelligence, incentivados por el elevado interés que tiene la denominada Inteligencia de Negocio en momentos como el que vivimos y la importante apuesta que realizó SAP en este mercado con la relativamente reciente adquisición de la empresa BusinessObjects.

En este monográfico que tiene en sus manos hemos tratado de ofrecer una visión lo más amplia posible de todo el ecosistema que tiene influencia sobre este concepto del BI. Para empezar, hemos buscado la visión desde el punto de vista del fabricante y lo hemos hecho a través de un amplio reportaje donde se descubre su propuesta actual y toda su gama de productos encerrada dentro de la marca SAP BusinessObjects. Esta visión se ha visto reforzada con la interesante entrevista que hemos realizado a los dos responsables de esta plataforma en el mercado Español -Genaro Pena y François Cadillon-, en las que nos han revelado la visión del fabricante para este mercado, las sinergias existentes entre SAP y la antigua BusinessObjects o sus planes de futuro para toda su gama de soluciones.

Y con el objetivo de completar esta visión, hemos “abierto el micrófono” a partners y a clientes a través de un interesante artículo confeccionado a partir de las respuestas que hemos recibido por parte de todas las empresas implicadas en este ecosistema. En él veremos el punto de vista de estos dos actores principales, qué les aporta a sus negocios, cuál es su visión sobre el portfolio de productos de SAP, cómo perciben la apuesta de este fabricante o cómo valoran la aportación que reciben por parte del Grupo de Trabajo de AUSAPE específicamente enfocado a este tipo de temas. También le hemos dedicado un interesante artículo a este Grupo de Trabajo, elaborado de forma conjunta con su coordinador Josep Vidal.

Los clientes y los partners se ven también reflejados en toda una serie de casos de éxito, donde será posible encontrar desde grandes corporaciones hoteleras como NH o Dreamplace hasta empresas como Roca, Eat Out, Serviabertis o Nestlé, en artículos donde se desvela la solución utilizada y el proceso que se ha seguido para su implantación.

Estos casos de éxito se ven también complementados con toda una serie artículos tecnológicos, que giran alrededor del concepto de Business Intelligence, y que vienen de la mano de reconocidos profesionales del sector y de algunos de nuestros Asociados Especiales. En ellos se profundiza sobre la importancia del “data warehouse” y de los cimientos en el uso de este tipo de soluciones, del Coste Total de Propiedad que supone su puesta en marcha, de su uso específico en departamentos especialmente sensibles a este tipo de herramientas como es el de Recursos Humanos o de la importancia de contar con el conocimiento del negocio que ofrece el BI para competir en un mercado cada vez más complejo.

Por último, hemos dejado un pequeño espacio para mostraros lo que fue la XI Edición de nuestras Jornadas AUSAPE, que se celebraron en Madrid el pasado 26 de noviembre. En esta ocasión tuvimos la oportunidad de profundizar sobre la denominada Sociedad Digital o Cultura 2.0 de la mano de reconocidos expertos en esta materia como Antoni Gutiérrez-Rubí o Jaime Izquierdo. La edición de este año ha conseguido “meternos el gusanillo en el cuerpo” y comenzar a cuidar un poco más, o simplemente crear, nuestra otra personalidad: la digital.

José Juan Novás
Presidente de AUSAPE

Contenidos

Noticias y eventos	2
XI Edición de las Jornadas AUSAPE	8
SAP BusinessObjects	14
Perspectiva de los partners	20
Punta de vista de los clientes	24
Grupo de Trabajo BI-BOBJ en AUSAPE	52

Entrevista

Genaro Pena, director del departamento de Soluciones y Desarrollo de Negocio, y François Cadillon, director de la División Business User y Solution Sales, de SAP Iberia.	10
---	----

Artículos

Sin data warehouse, no hay business intelligence.	28
El Coste Total de Propiedad de un Sistema de Business Intelligence.	32
¿Quién puede tomar las decisiones en nuestra empresa?	34
DaWo HR Cockpit. Indicadores de éxito en RRHH.	36
Los cimientos de un sistema de BI.	
Caso de éxito de Nestlé.	38
Costes ABC sobre SAP Business Objects.	
Caso de éxito de Serviabertis.	40
Tecnocom y su nuevo sistema de Business Intelligence. Caso de éxito.	42
Business Intelligence 2.0.	
Caso de éxito de The EatOut Group.	44
Medición del estado de salud (competitividad) de la Cadena de Suministro Global de ROCA.	
Caso de éxito.	46
La cadena hotelera Dreamplace refuerza su toma de decisiones con la solución BI de SAP.	
Caso de éxito	48
Implantación de SAP Business Objects en una gran corporación hotelera. Caso de éxito NH Hoteles.	50
Conocerse a uno mismo	54

Secciones

Firma Invitada	56
----------------	----

Noticias y eventos

Información a tener en cuenta

Stratesys Consulting y SAP España

Cuadro de mando integral para unidades de negocio con SAP SSM 7.0

Durante todo este año 2009 ha habido varias presentaciones específicamente enfocadas a las soluciones de BI dentro de SAP. Entre los múltiples eventos organizados por Stratesys Consulting podemos destacar la doble jornada que celebró en Madrid y Barcelona, donde los Asociados de Pleno Derecho de AUSAPE tuvieron la oportunidad de presenciar una práctica demostración on-line de un Cuadro de Mando Integral para Unidades de Negocio, basada en un caso real desarrollado en la versión 7.0 de SAP Strategy Management.

Bajo el título 'Cuadro de Mando Integral para Unidades de Negocio con SAP SSM 7.0' Stratesys Consulting (con la colaboración de SAP España) organizó estas interesantes sesiones para presentar, a los profesionales de las 14 compañías que acudieron a la doble



cita, cómo rentabilizar la estrategia Business Intelligence de las organizaciones a través de la adopción de cuadros de mando con SAP Strategy Management 7.0.

Las jornadas fueron conducidas por Ramón Montané (Socio-Director de Stratesys Consulting) y por Eva Álvarez (Responsable

de Soluciones Financieras de SAP), que se encargaron de mostrar de forma on-line a los asistentes cómo extraer el máximo partido de la nueva versión de SAP Strategy Management a través de la implementación de un conjunto de funcionalidades clave: análisis de las causas de la evolución de los indicadores de ventas y margen de contribución, visualización de la tendencia de la rotación de clientes y de la morosidad, seguimiento del impacto de los ahorros de costes definidos, monitorización

de la ejecución de la estrategia siguiendo los indicadores asociados a cada objetivo, seguimiento del avance de las iniciativas definidas para conseguir los objetivos de negocio establecidos, etc.

□ Stratesys Consulting - www.stratesys.es

LaSalle Universidad Ramon Llull

Nuevo máster sobre la plataforma SAP para Business Intelligence

En los últimos años, los sistemas para el soporte a la toma de decisiones han ido ganando importancia y figuran como una de las prioridades de inversión en sistemas de las empresas. En un entorno de cambio constante, cada vez más, los ejecutivos de las empresas necesitan sistemas que les ayuden en el proceso de toma de decisiones.

SAP, mediante la adquisición de Business Objects, ha reforzado su posición en el área de sistemas Business Intelligence y ofrece una de las soluciones líderes que hay en el mercado.

En paralelo con esta evolución, también ha aumentado la demanda de Consultores con capacidad para implantar sistemas SAP-BI en empresas grandes y medianas.

Dentro de este panorama, LaSalle (Universidad Ramon LLull) acaba de presentar un máster específicamente enfocado a la plataforma BI de SAP, cuyo objetivo es Formar Consultores especializados en Business Warehouse (SAP-BW) y Business Objects (SAP-BO), mediante el que se realizarán dos casos prácticos o proyectos, uno para cada una de estas herramientas, que ayudarán a consolidar los conocimientos adquiridos.

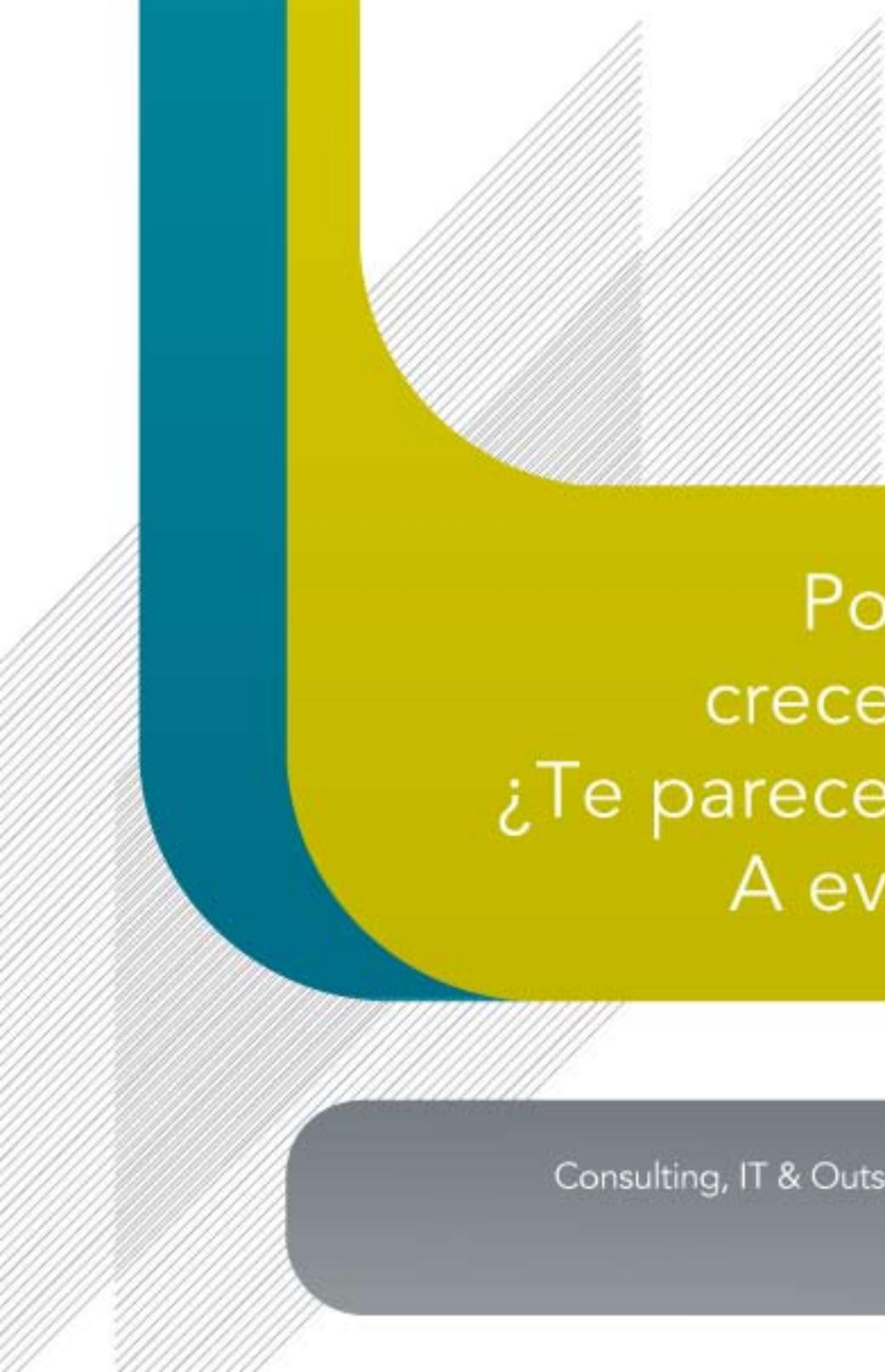
Los asistentes contarán con formación en las técnicas de Consultoría para la implantación de sistemas SAP BI en las empresas, como medio para abordar ambiciosos proyectos de análisis y explotación de la información en las organizaciones.



Al finalizar el curso, los alumnos podrán conseguir la Certificación C_BOCP_BOW (BusinessObjects Certified Professional - BusinessObjects Web Intelligence XI 3.0), que acredita como consultor SAP en ese módulo.

Con un total de 45 créditos, este máster tendrá lugar en el Campus Barcelona de esta institución y tiene previsto su inicio el próximo mes de febrero de 2010, finalizando en noviembre de ese mismo año.

□ LaSalle - Universidad Ramon LLull www.beslasalle.net



everis

attitude makes the difference

Podemos hacer
crecer tu negocio.
¿Te parece interesante?
A everis también.

Consulting, IT & Outsourcing Professional Services
everis.com

DaWo HR Cockpit

La Herramienta que transforma los datos de su empresa en información útil

El pasado 24 y 25 de Noviembre tuvo lugar, en Madrid y en Barcelona, la presentación de la solución DaWo HR Cockpit, cuadro de mando de Recursos Humanos basado en tecnología SAP Business Object. En dicho evento estuvieron presentes los directivos de treinta de las compañías más importantes del país, la mitad de ellas representadas en el mercado continuo de valores. La exitosa afluencia demuestra, una vez más, que el departamento de Recursos Humanos es clave para la toma de decisiones a nivel estratégico y sobretodo para implementar dicha estrategia. Este es un proceso dinámico, complejo, continuo e integrado, que requiere mucha evaluación y ajustes. Durante este evento se pudieron buscar respuestas a cuestiones como ¿Es correcta nuestra estrategia? Si lo es, ¿por qué no estamos consiguiendo los resultados esperados?, ¿cómo comunicamos nuestra estrategia al resto de la organización?

Estos encuentros sirvieron para presentar DaWo HR Cockpit, que permite a las empresas reaccionar rápidamente ante coyunturas económicas desfavorables, aplicando políticas de Recursos Humanos que ayuden a corregir las desviaciones que se estén produciendo. El éxito de implementar una estrategia en las compañías es hacerlo



teniendo información fiable. Algo sencillo se suele convertir en laborioso y se hace difícil saber exactamente cuál es la situación actual, cómo de flexible es la plantilla, cómo afecta la rotación al negocio, cuál es el coste del absentismo o cómo está distribuido el talento en las organizaciones.

DaWo presentó este Cuadro de Mando como la solución que resuelve la problemática

tanto de los departamentos de rrhh, como de otras áreas organizativas. La evolución de las organizaciones será difícil de conseguir sin herramientas de BI y, durante estas sesiones, la mayoría de los directores de recursos humanos manifestaron tener previsto implementar soluciones de este tipo.

□ [DaWo – www.dawo.es](http://www.dawo.es)

SAP amplía el poder de SAP BusinessObjects Explorer

El pasado mes de mayo SAP presentó el software SAP BusinessObjects Explorer, una avanzada solución que permite a los usuarios de negocio explorar vastas cantidades de información para encontrar respuestas relevantes en segundos. A lo largo de este mes de noviembre, SAP ha lanzado una versión acelerada de SAP BusinessObjects Explorer, que proporcionará una visión del negocio sobre cualquier conjunto de datos, a través de una interfaz intuitiva basada en Web, y que no requiere de conocimientos técnicos, por lo que podrá ser utilizada por cualquier usuario. Con una visibilidad instantánea sobre la información necesaria para hacer su trabajo, los usuarios pueden abordar cuestiones complejas e identificar las raíces de

los asuntos de negocio mientras navegan sobre los datos empresariales a una velocidad sin precedentes. Hoy, compañías como Consol, Kraft Foods y OraSure Technologies están confiando en SAP BusinessObjects Explorer para resolver cuestiones clave para sus negocios utilizando una nueva metodología. El anuncio se ha efectuado en SAP TechED, que se acaba de celebrar en Viena (Austria).

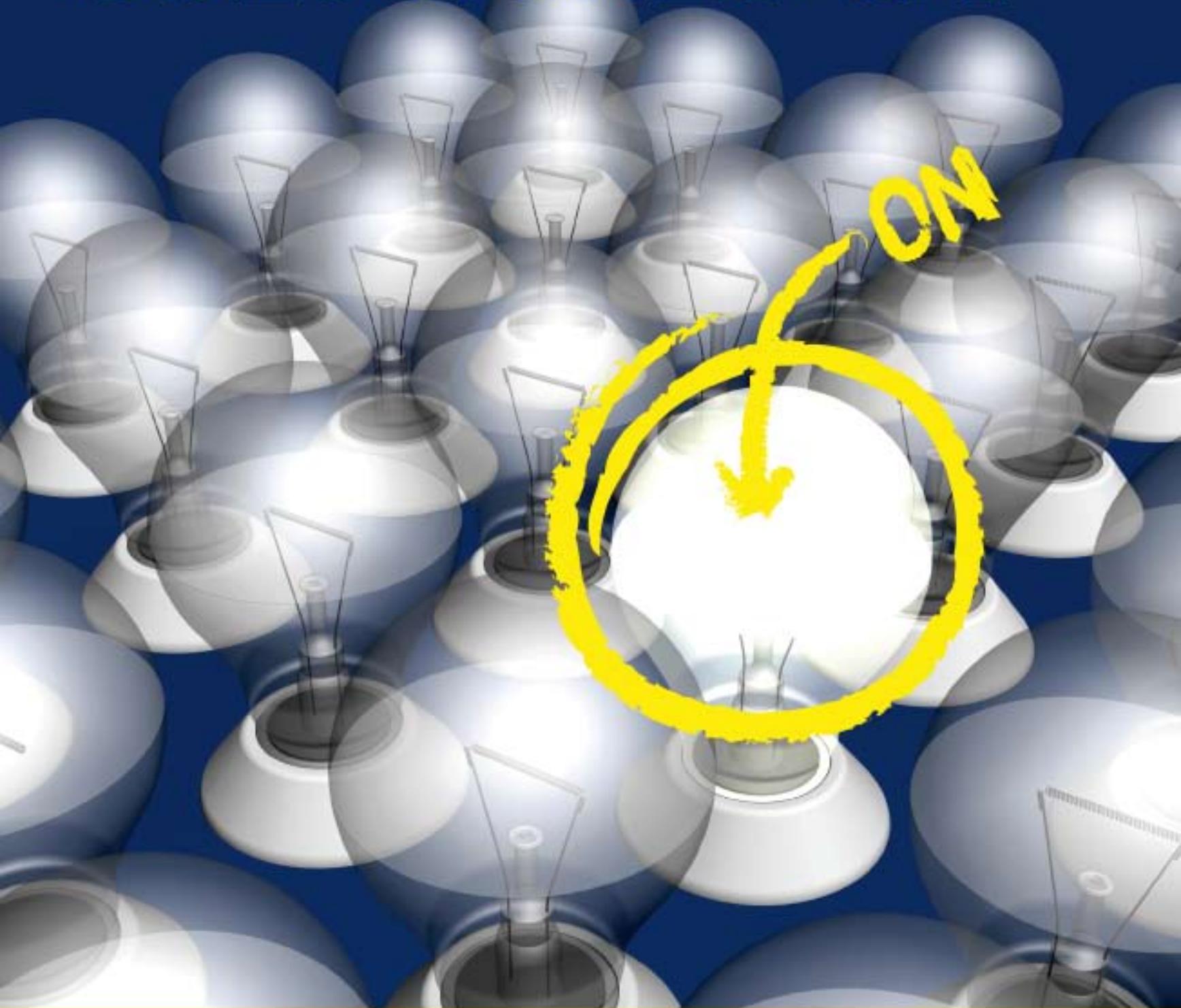
La versión acelerada de SAP BusinessObjects Explorer introduce la capacidad de acelerar cualquier fuente de datos más allá de SAP NetWeaver Business Warehouse (SAP NetWeaver BW). Cualquier empresa, independientemente de si es usuaria o no de aplicaciones SAP, podrá utilizar SAP

BusinessObjects Explorer para visualizar y actuar sobre sus datos empresariales.

Y en lo que se refiere al hardware, SAP también ha dado a conocer la propuesta de la arquitectura blade de Teradata, basada en Intel, para dar soporte a las distintas capacidades que ofrece la solución, o sus planes de colaborar con Cisco a través de Cisco Unified Computing System, que combina los procesadores de Intel líderes de la industria, conmutadores unificados Ethernet de 10 Gigabits y capacidades de memoria ampliadas para ofrecer una escalabilidad más potente a las aplicaciones SAP.

□ [SAP España – www.sap.com/spain](http://www.sap.com/spain)

ILUMINANDO SUS SOLUCIONES SAP



Implementing Real Solutions...
HCM - BPM - BO

www.dawo.es

Tel: 91 524 15 66

SAP
SAP
SAP

DAWo
DYNAMIC CAPITAL SOLUTIONS

Informe Forrester Research

SAP, líder del mercado de soluciones de rendimiento empresarial

Según ha anunciado SAP AG, Forrester Research ha situado a este fabricante como líder en soluciones de rendimiento empresarial (BPS). En el informe realizado en noviembre de este año – “The Forrester Wave: Soluciones de Rendimiento Empresarial, Q4 2009” – SAP se ha posicionado como líder frente a otros 10 proveedores analizados. Las soluciones de gestión del rendimiento empresarial (EPM) SAP BusinessObjects fueron evaluadas en las siguientes funcionalidades BPS: planificación y preparación de presupuestos; consolidación financiera; gestión del coste y la rentabilidad; y aplicaciones de medición del rendimiento y la estrategia.

A través de encuestas a los proveedores, demostraciones de productos y conversaciones con clientes de referencia, la evaluación de los 89 criterios de Forrester Research señala que SAP logró la puntuación más alta. En una escala de cero a cinco, la oferta de SAP obtuvo 4,38 puntos, la puntuación más alta conseguida por las compañías analizadas. Algunos de los comentarios incluidos en el informe son:

Las soluciones SAP BusinessObjects EPM ayudan a las compañías a beneficiarse de mayores niveles de alineación estratégica, haciendo que el rendimiento sea más predecible y, por lo tanto, fomentar que las decisiones sean más certeras. Las soluciones SAP BusinessObjects EPM se optimizaron tanto para los entornos

SAP como no SAP a través de múltiples líneas de negocio, incluyendo finanzas, cadena de suministro y aprovisionamiento. El portfolio incluye soluciones para la gestión de la estrategia; planificación, elaboración de presupuestos y previsiones; consolidación financiera; y gestión de la rentabilidad y el coste. Asimismo, están integradas con las soluciones de business intelligence (BI) de SAP BusinessObjects y las de buen gobierno, gestión del riesgo y cumplimiento de normativas (GRC) de SAP BusinessObjects para ayudar aún más a las compañías a cerrar el círculo entre estrategia y ejecución.

□ [SAP BusinessObjects EPM](http://www.sap.com/epm)
www.sap.com/epm

SAP Business All-in-One bajo demanda

Seidor, Partner Certificado para ofrecer “SAP Suscripción”

Seidor, Gold Channel Partner de SAP, ha sido una de las empresas seleccionadas por SAP para ofrecer, bajo demanda y alojando la solución en sus servidores del data Center, el ERP SAP Business All-in-One. También será posible contratar, dentro del servicio, la funcionalidad CRM y Business Intelligence, así como la de Procesamiento de Nóminas.

La compañía, cumpliendo todos los protocolos de integridad y seguridad de los datos, pone en marcha de este modo un nuevo modelo de comercialización por suscripción, que permitirá a sus clientes tener acceso a las Soluciones SAP más innovadoras y punteras tecnológicamente del mercado, con tan solo el pago de 1 cuota mensual o trimestral por usuario y con un contrato de 2, 3 ó 4 años.

Durante el período definido para la vigencia del contrato, las empresas podrán aumentar el número de usuarios de la

solución –a la que se accederá a través de un cliente ligero basado en la plataforma SAP NetWeaver y por medio de una conexión VPN segura - y también añadir una serie de nuevas funcionalidades, si así lo requieren o les interesa.

Una vez concluido el período contratado, el cliente tendrá la oportunidad de abandonar o renovar la suscripción, o cambiar de modelo hacia un sistema de licencias en propiedad

(in-situ) hospedadas y gestionadas por sus propios departamentos de TI, dependiendo de sus necesidades y del posible crecimiento de su negocio.

Uno de los principales objetivos de Seidor en este ámbito es ayudar a las empresas españolas a disfrutar de las aplicaciones de gestión más avanzadas, de una forma inmediata, sin tener que realizar una fuerte inversión inicial, ni dedicar recursos de infraestructuras o personal dedicado a su mantenimiento.

España ha sido uno de los primeros países elegidos por el fabricante para lanzar el proyecto por la importancia de las PYME en nuestro tejido empresarial.

Esta propuesta representa un paso más en la estrategia de Seidor en el mercado de las PYME, ya que abre nuevas posibilidades a compañías que hasta ahora no se planteaban trabajar con una Solución ERP integrada, por una cuestión de costes y recursos.

□ [Seidor – www.seidor.es](http://www.seidor.es)



Lo importante son las personas

En el sector de la consultoría y el desarrollo de software, hay tres elementos que intervienen directamente en la calidad del producto final: la tecnología, los procesos y las personas. La velocidad con la que se producen los cambios tecnológicos y la incertidumbre de los escenarios, dificultan alcanzar el mínimo grado de madurez necesario para la estandarización e industrialización total de los procesos. La adaptación continua al cambio requiere excelencia técnica, para que el resultado tenga la sencillez, robustez y flexibilidad necesaria para desarrollarse en un entorno ágil.

Por eso, en Saptools creemos que, la consultoría que aporta valor a nuestros clientes, todavía tiene una gran parte de actividad intelectual:

conocimiento, capacidad, compromiso...y talento personal.



PREMIO SAP
INNOVACIÓN
EMPRESARIAL
2008

Oficina Barcelona - C/Jordi Girona, 29
Edificio Nexus II, 08034 - Barcelona
Telf: +34 93 204 48 50 Fax: +34 93 204 47 00

Oficina Bilbao - Parque Tecnológico de Bizkaia
Kanala Bidea, Edificio 103, 48170 - Zamudio, Bizkaia
Telf: +34 94 655 80 72 Fax: +34 94 655 80 73

Consultoría especializada en implantación y optimización de procesos de Logística, Planificación e Información de Negocio basados en las herramientas de gestión empresarial SAP ERP(ECC), SCM(APO) y BI(BW & BO).

XI Edición de las Jornadas AUSAPE

La Sociedad Digital a examen

El pasado día 26 de noviembre tuvo lugar en Madrid, en el Carlos Sainz Center, la XI Edición de las Jornadas AUSAPE. El evento se centró en profundizar sobre las implicaciones que tiene, y tendrá, la llamada “Cultura 2.0” dentro del ámbito personal y empresarial, y cómo está ya afectando al modo en el que las personas y empresas interactúan con entorno. Para ayudarnos en estos objetivos contamos con la presencia de Antoni Gutiérrez-Rubí y de Jaime Izquierdo, así como la visión más pragmática que vino de la mano de SAP y OpenText.

El Carlos Sainz Center de Madrid fue el lugar elegido para la celebración de esta XI Edición de las Jornadas AUSAPE, un evento pensado para profundizar sobre todo tipo de temas de actualidad relacionados con las TICs o la gestión empresarial, pero fuera del ámbito que nos ocupa en el quehacer diario.

En la edición de este año, que consiguió congregar a alrededor de 100 asistentes, tomamos el pulso a las nuevas formas de comunicación que ya se están imponiendo y que están desembocando en importantes cambios que marcarán el presente y el futuro de todos nosotros.

La inauguración de este evento vino de la mano de José Juan Novás, Presidente de AUSAPE. En ella presentó los objetivos marcados para esta edición al tiempo que animaba a los

asistentes a participar en la próxima Asamblea General de AUSAPE, que se celebrará a finales del próximo mes de enero de 2010.

Sociedad Digital

Antoni Gutiérrez-Rubí tomó la palabra en primer lugar, con una presentación cuyo principal objetivo era el de crear dudas e inquietudes para animar a dar el primer paso en la Red. Nos habló sobre el importante paso que se está dando a la hora de evolucionar desde una Sociedad Industrial a la denominada Sociedad Digital o Sociedad en Red, basada en las nuevas formas de comunicación, y en las nuevas maneras de entender el mundo y de relaciones: “... *el mundo ya no está dividido entre grandes y pequeños, sino entre lentos y rápidos. Los grandes paquidermos ya no tienen la ventaja*”.

Nos habló sobre tremenda revolución que se está produciendo durante los últimos años y los cambios de los que somos testigos. Google nació hace apenas 11 años, los blogs hace tan solo 8 años, hace 7 años no escribíamos SMS, hace 4 años no existían ni Facebook ni YouTube, Twitter tiene alrededor de 2 años...” *Mientras estamos hablando hay alrededor de 4,5 millones de descargas integras de Youtube*”.

Hoy en día tenemos la intuición de ser infinitos. Es probable que en los próximos 20 años multiplemos por dos toda la información que tenemos en estos momentos en el mundo. Nuestra Sociedad Industrial está abocada a la contención, la reducción o la evolución pero la Sociedad Digital no tiene esos límites.

Todos estos cambios, en el ámbito de la empresa, abarcan aquellos aspectos relacionados con los modelos de organización y de comunicación, en el concepto de valor y la gestión del talento.

Esta Sociedad 2.0 es una sociedad “líquida”, que provoca nuevos atributos para términos como el valor (no es lo mismo que precio), la ocupación (no es lo mismo que el trabajo) y las habilidades, que no son lo mismo que las profesiones. Pone en jaque la palabra “poder”, alejándola de conceptos como la fortaleza, las propiedades o la estructura, y la acerca hacia términos como la agilidad, la creatividad o el trabajo en comunidad.

Existen toda una serie de nuevos actores (ciudadanos conectados, activistas, “influencers”) que requiere de cambios importantes en las empresas e instituciones: una nueva cultura en la comunicación, un nuevo modelo de organización y la necesidad de poner el foco en el talento y en la creación de contenidos.

Esta Sociedad Digital deja a las personas en el centro de valor, dando relevancia al contenido digital por encima de la realidad del emisor. Yo soy quien dicen que soy.



La XI Edición de las Jornadas AUSAPE congregó cerca de 100 personas en el Carlos Sainz Center de Madrid.

Gutiérrez-Rubí también nos habló sobre las tendencias que vendrán en muy poco tiempo, transformaciones tecnológicas que fusionarán definitivamente la telefonía y la computación, la “nube” como centro neurálgico de almacenamiento de nuestra información, la “fabricación personal” (crear cosas en nuestra propia casa), la traducción on-line inmediata y fluida, la realidad aumentada o la incorporación de la información a nuestro propio cuerpo.

Finalmente, ofreció una serie de recomendaciones clave para entrar en esta nueva Sociedad Digital de forma exitosa, como la puesta en marcha de una identidad digital que nos permita posicionarnos y crear contenido, el diseño de una estrategia digital para crear el perfil acorde con estas premisas (cómo queremos ser, cuál será nuestra marca social...), adquirir habilidades digitales para generar contenidos y compartirlos en la Red o valorar la Cultura Digital que encontramos en nuestros líderes y organizaciones.

Competencias 2.0

Jaime Izquierdo animó a todos los asistentes a tener una presencia en la Red sin miedos. Para ello puso en marcha una presentación titulada “Adivina quién viene - a visitar tu perfil - esta noche”. Durante su intervención nos habló de la importancia de cuidar la información privada que cada persona desvela en su experiencia digital. La ósmosis (inevitable) entre los perfiles personales y profesionales confirma la necesidad de analizar en detalle y con actitud consciente la información privada que se vuelca a la Red.

Detrás de todas estas redes sociales hay personas con diferentes motivaciones y a las que la presencia en la Red puede pasarles facturas en el plano personal, emocional o profesional. Jaime Izquierdo habló sobre su Lista de Competencias que, gestionadas de forma conveniente, permiten garantizar un adecuado perfil de presencia en la Red.

Todas estas competencias personales tienen su correspondiente relación en el ámbito corporativo, uniéndolas a términos como Estrategia 2.0, CRM, reputación On-line, productividad, gestión del conocimiento, internacionalización, confianza...Y como competencias globales, la constancia y perseverancia.

Todo esto termina confluyendo en el concepto de “Inteligencia Corporativa”: la capacidad de la empresa para conseguir que la gente que utiliza Web 2.0 sea capaz de trasladarlo a la compañía de forma natural.

Puesta en práctica

La última parte de este evento la dedicamos a profundizar en el plano más práctico de estos temas. En primer lugar, José María Sabadell, Chief Operating Officer de SAP Iberia nos habló acerca de la propuesta de SAP en este sentido (“Empresa Transparente”) y su posicionamiento como la novena compañía a nivel mundial que promociona y utiliza las redes sociales. Sabadell compartió con los asistentes toda una serie de datos en cuanto a la situación actual,



Antoni Gutiérrez-Rubí, asesor de comunicación y consultor político.



Jaime Izquierdo, fundador de Competencias 2.0.



De izquierda a derecha, Jaime Izquierdo, Antoni Gutiérrez-Rubí, José María Sabadell y Christian Menda.

como que el 2% de los gases invernadero son producidos por las TIC dentro de las empresas (más que todas las aerolíneas juntas) o la transformación que se está produciendo en el mundo empresarial y la expansión de los procesos de globalización en las compañías con crecimientos superiores al 15%.

Como tendencias y soluciones en este nuevo contexto, habló sobre las diferentes propuestas de SAP en este sentido, que giran en torno a ofrecer toda una gama de soluciones para que la tecnología tenga capacidad para adaptarse a los entornos virtuales, que nos permita consumir productos e infraestructuras en formato de servicios. Pero que a la vez podamos consumirlos de forma conectada para aprovechar cualquier nuevo servicio.

La Jornada concluyó con una interesante mesa redonda, con la participación de los anteriores ponentes, y a la que se unió Christian Menda,

Regional Director Iberia de OpenText, ofreciendo toda su experiencia en la puesta en marcha de soluciones enfocadas a la creación de “redes sociales” en todo tipo de contextos.

En esta mesa redonda se habló sobre la posibilidad de aprovechar las capacidades de los empleados dentro de esta Cultura 2.0, el miedo a la pérdida de control, inevitable en esta nueva realidad, o las fórmulas adecuadas para llevar esta Cultura Digital al contexto empresarial actual, poniendo de manifiesto los retornos que podría producir en términos de influencia, productividad, consolidación y promoción de marca, etc.

Una de las conclusiones finales fue la importancia que puede tener AUSAPE en este nuevo contexto, convirtiéndose en un canal imprescindible y un vehículo de promoción de todas estas iniciativas entre sus empresas asociadas. □

Genaro Pena y Francois Cadillon

“Nuestra recomendación para las empresas que tengan entre sus planes afrontar un proyecto de BI, es SAP BusinessObjects”



Genaro Pena Guevara es el director del departamento de Soluciones y Desarrollo de Negocio de SAP Iberia. Inició su carrera en SAP Alemania en el año 1998. En 2002 comenzó a trabajar para SAP España, donde ha sido el responsable de lanzar al mercado y desarrollar el negocio entorno a diferentes productos. Los más importantes: SAP Enterprise Portals en 2002 y SAP NetWeaver en el año 2004. Ambas soluciones están presentes ya en más de 2000 clientes en España.

Desde el año 2006 dirige el departamento de Soluciones y Desarrollo de negocio de SAP en España y Portugal.



Francois Cadillon se incorporó a SAP en 2003 como director de cuentas globales. Actualmente es el director de la División Business User y Solution Sales de SAP Iberia creada en 2008. Bajo su responsabilidad se encuentra un equipo de profesionales en el área comercial que, bajo las áreas de oficina del CIO, del CFO y de Business Intelligence, tienen por objetivo responder a los requerimientos tecnológicos específicos y a las necesidades funcionales de estos interlocutores dentro de las empresas. La oferta incluida dentro de esta división está compuesta por: soluciones desarrolladas por SAP, aplicaciones incorporadas a su catálogo tras adquisiciones (Business Objects y OutlookSoft) y productos de terceros que complementan la oferta de SAP.

¿Las soluciones de inteligencia de negocio son realmente tan importantes para las empresas?

Desde septiembre de 2008, con la quiebra de Lehman Brothers, la situación económica de las empresas ha cambiado de forma radical y se ha iniciado una crisis económica que es la peor de los últimos 60 años. Este panorama ha modificado el modo en el que las empresas están trabajando y se están gestionando.

Existe una incertidumbre generalizada, una falta de confianza. Entendemos que una forma de combatirla es conocer con todo lujo de detalles lo que está ocurriendo en nuestro negocio. Lo que va a guiar a las empresas en la recuperación de la confianza es disponer de la máxima transparencia, acceder a toda la información de su negocio y analizarla de forma que sea posible tomar decisiones estructuradas y soportadas por hechos más que por intuiciones.

Nuestra filosofía es ayudar a los clientes a obtener una visión más clara de lo que está ocurriendo con su negocio. Hemos detectado que una porción muy pequeña de las personas que tienen acceso a los sistemas de información utilizan herramientas de inteligencia de negocio. Pensamos que este es un campo muy importante para ellos, para que una gran mayoría pueda acceder a información fiable y tomar decisiones soportadas.

De hecho, este tipo de soluciones nacieron típicamente en departamentos como Marketing y Comercial, pero se ha extendido a ámbitos como recursos humanos o finanzas, y su uso se está generalizando ahora a toda la compañía. Responde a la tendencia actual, en la que los proyectos típicamente departamentales evolucionan hacia entornos corporativos confirmando el carácter estratégico del mismo.

Precisamente en este contexto económico complejo, empresas de industrias muy castigadas por la crisis (banca, construcción, etc.) siguen apostando por este tipo de soluciones.

Por otra parte, además de las herramientas enfocadas a la visualización, entendemos que la gestión de esta información en un término amplio es un tema que está cogiendo mucha relevancia. Lo reconoce Gartner en un estudio que ha realizado, en el que considera que es una de las prioridades de los ejecutivos para los próximos años. La información se va a convertir en un activo estratégico para las empresas. Aquí hablamos de soluciones que permiten integrar los sistemas entre sí, unificar esta información entre las diferentes fuentes origen y asegurar la calidad de estos datos. Estas herramientas tienen su aplicación en escenarios muy variados desde proceso de migración de datos para la implantación de un ERP, la extracción de datos para alimentar un Data Warehouse así como la unificación de maestros de Clientes y de Inventarios en un caso de fusión/adquisición.

¿Podrían darnos unas breves pinceladas del panorama actual en cuanto a SAP BusinessObjects y su evolución futura?

A grandes rasgos, bajo el paraguas SAP BusinessObjects hay dos grandes mundos: el tradicional de BI y el de aplicaciones de Gestión del Rendimiento Corporativo (planificación, consolidación, gestión estratégica, optimización del gasto), Gobierno, Riesgo y Conformidad donde, por ejemplo, se incluyen herramientas que nos ayudan a ver si estamos cumpliendo correctamente normativas obligatorias como es el caso de Basilea en la Banca o el caso de REACH en el sector químico.

Dentro del mundo BI distinguimos dos partes: una capa de presentación (cuadros de mando, reporting, etc.) y la capa de gestión de la información, a través de un conjunto de herramientas que ayudan a mejorar y gobernar la calidad de los datos que tenemos en nuestro mapa de sistemas.

Desde el punto de vista más puro de BI, la evolución que planteamos va en dos sentidos. Por un lado, para los clientes SAP, vamos a potenciar las inversiones que en su momento hicimos en tecnología propia pero sin dejar de lado una evolución hacia el cliente que viene del mundo Business Objects y OutlookSoft y no tienen otras soluciones de SAP. A estos nuevos clientes les aportaremos valor con desarrollos desde el punto de vista más agnóstico y les daremos un mapa de solución que no tenga nada que ver con integración SAP.

Hay que tener en cuenta que bajo este “branding” de SAP BusinessObjects también se han integrado las herramientas procedentes de otras inversiones, como lo que ha venido de la adquisición de OutlookSoft o de Pilot Software.

La evolución que planteamos para un cliente que tenga SAP es el mantenimiento del data warehouse como base de repositorio y de todo lo relacionado con la gestión de la información. Lo que vamos a evolucionar es la capa de presentación.

Por ejemplo, todo cliente que tenga SAP BW y sus productos tiene soporte garantizado hasta 2016, en línea con SAP ERP 6.0. En lo que se refiere a la capa de presentación, no vamos a evolucionar este producto y nuestra apuesta en este sentido será Business Objects.

En esta capa de presentación las herramientas procedentes de Business Objects son más versátiles. Eran líderes de mercado y por eso lo compramos. Pero, además de esos componentes hay muchas más cosas por detrás (extracción, calidad, integración, etc.). Ahí sí que el porfolio y el abanico es más grande.

Para cualquier cliente que se embarque hoy en día un proyecto de Business Intelligence, nuestra recomendación clara es ir hacia la plataforma SAP BusinessObjects y así lo entiende el mercado y los partners que se dedican a estas áreas.

Este ha sido un proceso con mucha repercusión ¿Cómo han informado a sus partners y clientes acerca del nuevo escenario?

Tras la adquisición de Business Objects por parte de SAP lo primero que hicimos fue publicar un borrador con la hoja de ruta de estas soluciones. En abril de 2008 estaba ya totalmente consolidado y nos hemos ajustado al máximo.

Por un lado, los partners cuentan con información sobre todo esto desde hace mucho tiempo y hemos puesto en marcha un importante proceso de formación específica sobre SAP BusinessObjects.

En cuanto a los clientes, las acciones informativas que se han realizado han sido muchas y variadas,



François Cadillón es el Director División Business User y Solution Sales de SAP Iberia.

Además de las herramientas enfocadas a la visualización, entendemos que la gestión de esta información es un tema que está cogiendo un elevado nivel de relevancia

desde entrevistas personales hasta eventos de todo tipo, incluyendo una importante cobertura que pusimos en marcha dentro del Forum GT de AUSAPE con presentaciones en varios Grupos de Trabajo.

Y ¿qué “feedback” han obtenido?

La opinión de los clientes es claramente positiva. Por ejemplo, un cliente que esté acostumbrado a utilizar Web Application Designer entenderá rápidamente las posibilidades que les ofrece SAP BusinessObjects desde el punto de vista de facilidad en la creación de un informe, posibilidades de distribución y visualización, etc.

Nadie está dudando sobre esta nueva plataforma. Los grandes clientes con instalaciones tradicionales de SAP BW han dado ya algún paso en este sentido. O bien está en sus planes o están en proyecto piloto.

En cuanto a las PYME, seguramente la situación actual no les está facilitando esa transición, aunque seguramente estas empresas son las que verán de una forma más clara el retorno que les

puede producir el uso de este tipo de soluciones. Además, este tipo de empresas también se verán beneficiadas con el lanzamiento de los nuevos paquetes EDGE, más adaptados en precio y funcionalidad a este mercado.

Y ¿por parte de los partners?

Desde el punto de vista de los partners, esto ha supuesto toda una serie de nuevas oportunidades. Por un lado, aunque los “grandes” eran comunes de ambas empresas, contaban con prácticas claramente diferenciadas y esto les ha permitido unificar también estos dos grupos y trabajar juntos.

Por otra parte, hemos incorporado a nuestro ecosistema socios muy especializados, tanto en el ámbito de la gestión de rendimiento corporativo como en la parte de BI, que se dedican exclusivamente a estos entornos, y no a la puesta en marcha de un ERP. Esto, no solo lo hemos respetado, sino que lo hemos desarrollado. Entendemos que ésta especialización aporta frescura a nuestro canal de alianzas.

En este mismo sentido, se ha creado el Solution Partner Program, que trata de establecer una relación más cercana con los partners que trabajan con estas soluciones, de tal manera que les podamos involucrar en un proceso de venta al mismo tiempo que nos involucramos nosotros, haciendo que actúen como un equipo extendido dentro del equipo comercial, dándoles un mayor nivel de visibilidad de cara al cliente.

¿Cómo se posiciona SAP en este segmento de BI?

Actualmente somos líderes mundiales en los dos ámbitos, tanto en Business Intelligence como en Gestión del Rendimiento, según los principales analistas del mercado. Ya ocupábamos una posición de liderazgo en el ámbito de BI y esto se ha visto reforzado. En el caso de EPM no estábamos en “pole position” y hemos conseguido este liderazgo en un plazo muy corto de tiempo.

Ahora mismo, a nivel mundial, somos el número uno en cuanto a ingresos. Pero es que, además, en crecimiento presentamos unas cifras que doblan a las del mercado.

Por citar algún dato concreto, Gartner en su último análisis sobre los distintos vendedores en el mundo de EPM, SAP consigue la mejor puntuación en cuanto a riqueza funcional, claridad del porfolio, etc.

¿Por qué eligieron Business Objects?

Pues, creemos que se tomaron en consideración elementos como el liderazgo a nivel mundial, la presencia internacional que tenía este fabricante, diversificada entre América y Europa, o su cobertura, que va desde las grandes corporaciones hasta las PYME, con soluciones y todo un ecosistema específicos para este tipo de empresas.

Además de esto, existen igualmente sinergias en las industrias que cubrimos, y que vienen a completar muy bien la presencia de SAP en sectores tales como la Banca y Sector Público.

Pero también geográficamente, facilitando un acceso mucho más rápido a determinadas zonas, con un crecimiento muy fuerte en los países emergentes, donde Business Objects no tenía una amplia presencia y ahora, con SAP, se ha facilitado este crecimiento.

Por último desde una perspectiva de conocimiento y experiencia sectorial, hay que tener en cuenta que, tradicionalmente, nuestras aplicaciones de gestión están diseñadas para automatizar procesos de negocio en las empresas, en las diferentes áreas, y tenemos un amplio conocimiento de ello. Al unir ambos mundos hemos puesto de acuerdo a gente especialista en procesos de negocio con especialistas en analizar datos, cuadros de mando, etc.

Fruto de esta fusión han aparecido soluciones, por ejemplo en el área de planificación y consolidación adaptadas a una determinada industria. En resumen, somos capaces de innovar basándonos en lo mejor que ofrece cada una de las dos compañías.

¿Qué representa SAP BusinessObjects Explorer en toda esta estrategia?

SAP BusinessObjects Explorer es la punta de lanza. Es el producto estrella en el que ahora mismo se está realizando una mayor inversión desde el punto de vista del desarrollo o de marketing. Por ejemplo, este año los eventos que más aceptación y éxito han tenido han sido los centrados en el buscador empresarial.

En el TechEd recientemente celebrado en Viena se han presentado toda una serie de novedades, lo que se ha venido en llamar como la segunda oleada de Explorer. En pocas palabras es una nueva versión que incluye capacidades para extraer información y acelerarla, presentarla y realizar búsquedas sobre ella, y que puede proceder tanto desde fuentes SAP como no SAP.

¿Qué les parece la labor que se está realizando el Grupo de Trabajo sobre BI-BOBJ en AUSAPE?

Nos parece que estos grupos de trabajo juegan un papel muy importante. Por un lado supone un importante canal de divulgador de información, sobre soluciones, funcionalidades, evolución, etc., y nos pone en contacto con clientes que tienen preguntas y que nosotros atendemos. Por otro lado, nos ofrece un modo de “recoger” inquietudes de nuestros clientes que luego nosotros trasladamos a nuestra casa matriz y que tomamos como “input” de solicitudes. El objetivo es que los nuevos desarrollos se enfoquen según las necesidades que nuestros clientes nos transmiten estos grupos de trabajo.

La labor de los Grupos de Trabajo de AUSAPE es muy importante. Este año nosotros hemos colaborado intensamente en el tema de Business Objects. Por ejemplo, en el Forum GT de 2008 hicimos un despliegue prácticamente sin precedentes en la historia de la relación entre AUSAPE y SAP. En la edición de este año hemos hecho toda una serie de sesiones específicas en los GT sobre SAP BusinessObjects, en diferentes Grupos de Trabajo. □



Genaro Pena es el Director de Soluciones y Desarrollo de Negocio de SAP Iberia.

SAP BusinessObjects

Aunque el término “Business Intelligence” parezca ser la nueva palabra de moda, y eso a lo que toda compañía que se precie debe aspirar, la realidad es que la BI lleva ya mucho tiempo en el mercado. La consolidada oferta de SAP BusinessObjects así lo demuestra.

[Fernando Escudero, periodista especializado en TI]



La adquisición de Business Objects ha mejorado la gama de BI de SAP.

La situación económica es la que es y los recortes ya no producen más efecto en los resultados de las compañías. Hay que encontrar otros métodos para mantener la ventaja del negocio, los beneficios o, en última instancia, la viabilidad de ciertas operaciones. Una de las soluciones para mejorar el rendimiento empresarial consiste en tener una “radiografía” exacta del estado de la empresa y analizarla a fondo para ver dónde se puede mejorar, qué se puede suprimir o cambiar y qué debe ser potenciado.

Muchas compañías disponen de un ERP y por ende saben que tienen los datos que necesitan para realizar todos esos importantes análisis que pueden ofrecer respuestas a las importantes preguntas que la dirección tiene. No obstante, disponer de los datos no es la solución. Lo que necesitamos realmente son los medios para obtenerlos, asegurar su autenticidad, validez y corrección, y visualizarlos de forma que sean significativos para los diferentes mandos de la empresa. Y todo eso es lo que nos proporciona la Inteligencia de Negocio o Business Intelligence (BI).

BI, más que sólo dos letras

Si echamos un vistazo a la Wikipedia, encontraremos que BI está descrito como las “habilidades, tecnologías, aplicaciones y prácticas utilizadas para ayudar a un negocio a obtener una mejor comprensión de su contexto comercial.” Dicho de otra forma, BI nos permite obtener respuestas veraces a las preguntas “¿dónde estoy?”, “¿cómo he llegado aquí?”, “¿cuál es mi estado?”, “¿cuáles son mis tendencias?” y sobre todo “¿qué puedo hacer por mejorar?”.

En la práctica, BI son una serie de herramientas informáticas capaces de extraer datos de nuestros sistemas, aunque estos sean heterogéneos, y mostrarlos de forma que tengan sentido para nosotros, permitiéndonos relacionarlos entre si para obtener diferentes puntos de vista. Además, las aplicaciones BI nos permiten simular determinadas situaciones

para averiguar cómo reaccionaría la empresa en esos casos. Dicho en breve, podremos ver el estado en el que estamos, en todo momento, con fiabilidad, y así poder tomar mejores decisiones. Viendo la importancia de estas prácticas, SAP adquirió hace algo más de 2 años BusinessObjects, expertos en BI, para integrar las habilidades de estos productos y tecnologías dentro de su gama de productos.

La adquisición de Business Objects

La compra de Business Objects por parte de SAP marcó un cambio de tendencia en la compañía alemana en lo que respecta a las adquisiciones. Sin embargo, dada la elevada especialización de BusinessObjects en el campo de la BI, el movimiento para integrar esta tecnología en el portfolio de productos de SAP tuvo una repercusión muy positiva y cambió el mapa de los jugadores de BI, dejando como mayor empresa independiente del sector a Cognos (ahora en manos de IBM).

Las motivaciones estratégicas que movieron a SAP a integrar la línea de productos de BusinessObjects en la suya propia son bastante evidentes, ya que la compañía con sede en Walldorf ha reforzado sensiblemente su oferta en un campo como el de las BI, tan demandado hoy en día. Además han avanzado en la recuperación de datos para análisis desde entornos heterogéneos.

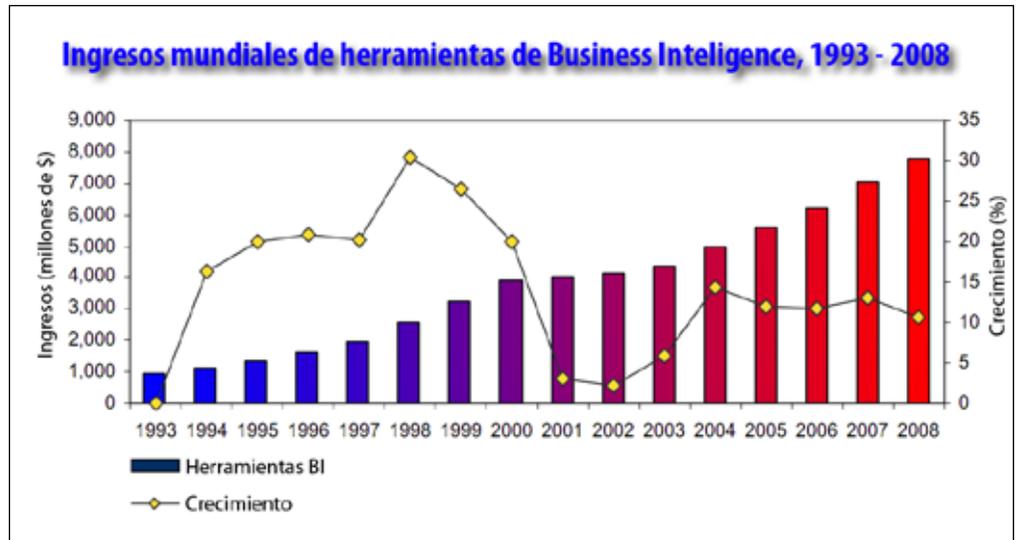
Hoy en día las aplicaciones de SAP BusinessObjects están plenamente integradas en la gama de productos de SAP y ofrecen soluciones tanto a grandes empresas como a PYME. La estrategia de futuro de SAP está encaminada a reforzar los productos de SAP BusinessObjects, porque se vislumbra que la importancia de este campo seguirá en aumento durante los próximos años.

La eficiencia operativa es uno de los factores clave para la supervivencia de las compañías actuales, junto con la capacidad de innovación y de adaptación. Y en los tres casos, la correcta gestión de la información del negocio puede ayudar a preparar a la compañía para el futuro.

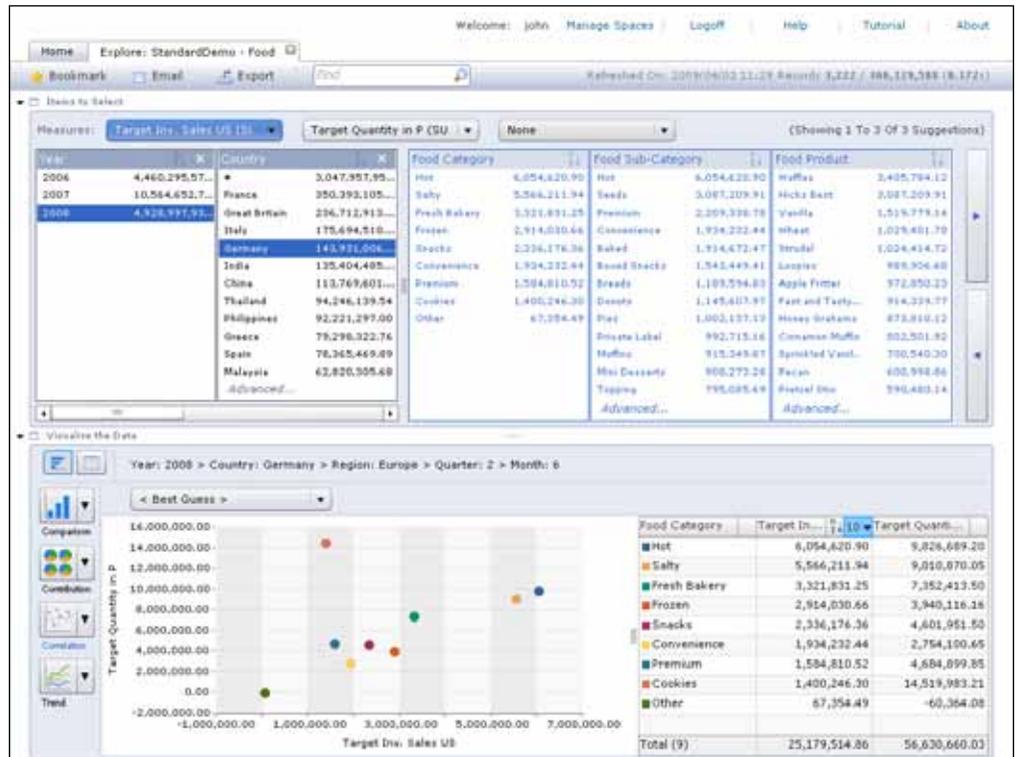
SAP BusinessObjects para grandes empresas

El portfolio de aplicaciones de SAP BusinessObjects para grandes empresas no se reduce únicamente a Business Intelligence. Aunque sin duda son estos los productos con más renombre, alrededor de ellos hay toda una gama de funcionalidades que responden a necesidades empresariales concretas como la gestión de información, el gobierno, estimación del riesgo y cumplimiento regulatorio, así como la gestión y control del rendimiento empresarial. El universo de SAP BusinessObjects está fuertemente centrado en la correcta obtención de los datos relevantes para la empresa, su análisis y en proporcionar la información adecuada para una correcta toma de decisiones. A continuación vamos a ver la gama completa de aplicaciones de SAP BusinessObjects, aunque con determinado énfasis en la parte de BI.

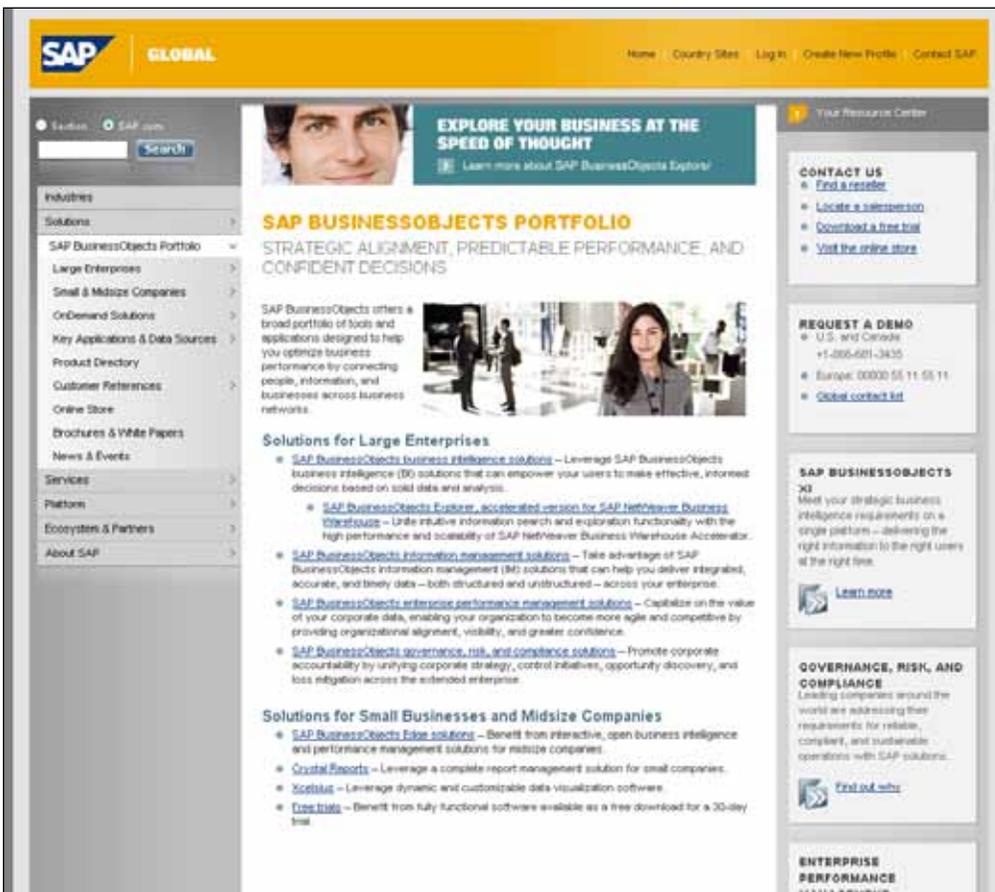
Hoy en día, las aplicaciones de SAP BusinessObjects están plenamente integradas en la gama de productos de SAP y ofrecen soluciones tanto a grandes corporaciones como a las PYME



En este gráfico se ve que la tendencia de uso de herramientas de BI crece a un ritmo sostenido, aunque no muy elevado (Fuente: IDC, Junio 2009).



SAP BusinessObjects Explorer permite combinar la información de múltiples fuentes.



La gama de SAP BusinessObjects cubre todos los campos de la BI que una empresa actual necesita.

Los usuarios finales también pueden interactuar con la información de negocio y obtener respuestas a preguntas “ad hoc” sin necesidad de comprender complejos lenguajes

Soluciones de análisis

Preparadas especialmente para los analistas financieros y de negocio, las utilidades de este apartado proporcionan información sobre tendencias y patrones en los datos, gracias a los potentes motores analíticos capaces de interpretar tanto datos numéricos, como de texto. Todo ello se realiza a través de una interfaz visual, lo que simplifica la comprensión de los resultados.

Los tres productos de esta categoría son **SAP BusinessObjects Voyager**, que permite explorar datos OLAP empleando una herramienta diseñada especialmente para analistas financieros y de negocio, proporcionando capacidades para analizar conjuntos de datos multidimensionales. Luego está **SAP BusinessObjects Predictive Workbench**, cuyo cometido es el de realizar análisis predictivos en base a la información de la que ya disponemos, para presentar posibles realidades fundamentadas en los datos actuales. De esta forma podremos tomar decisiones para cambiar el futuro

sabiendo qué aspecto puede tener este. Por último está **SAP BusinessObjects Set Analysis**, que nos ayuda a analizar segmentos (buenos clientes, clientes con riesgo, etc.) y cómo estos afectan a nuestro negocio. Ofrece una visión general de cómo cada segmento contribuye al negocio, lo que permite tomar medidas inmediatas si algo se desvía de nuestras expectativas o resulta un peligro excesivo.

Cuadros de mando y visualización

Disponer de la información es, sin duda, importante. Pero no lo es menos el que podamos visualizar esos datos (y las métricas del negocio) de forma que tengan algún tipo de sentido y sea posible compararlos con otro tipo de información a fin de sacar conclusiones u obtener bases en las que sentar nuestras decisiones con cierta confianza. Con los cuadros de mando incluso podemos realizar simulaciones del tipo “qué ocurriría si...” y ver los resultados reflejados en los

gráficos, en tiempo real. El número de herramientas que SAP dispone para este propósito es bastante elevado. La familia **Xcelsius** (Xcelsius Enterprise, Xcelsius Engage Server, Xcelsius Engage y Xcelsius Present) por ejemplo, permite crear cuadros y gráficos interactivos en muy poco tiempo y compartirlos a través de Office, PDF, la web, etc. Véase también el apartado dedicado a Xcelsius, algo más adelante. Luego está **SAP BusinessObjects Dashboard Builder** que permite construir cuadros de mando con informes reguladores y visualizaciones de todo tipo. Por último, **SAP BusinessObjects VizServer** está pensado para crear rápidamente entornos visuales a fin de explorar relaciones, tendencias o líneas de tiempo en nuestros datos corporativos.

Infraestructura de información

SAP BusinessObjects Enterprise es una infraestructura de información escalable, construida sobre una arquitectura basada en servicios, que nos permitirá localizar y compartir información para tomar mejores decisiones y a tiempo. Puede ser ampliado por TI para añadir funcionalidades de BI a cualquier aplicación o proceso en cualquier entorno, gracias a los múltiples SDK y los webservices. SAP BusinessObjects Enterprise facilita la toma de decisiones y amplía la visibilidad que los empleados tienen de la empresa, a la par que no necesitan de TI para encontrar la información que requieren. Además reduce los costes de despliegue y mantenimiento al facilitar la integración con la infraestructura de TI existente.

Consultas, informes y análisis ad hoc

Los usuarios finales también pueden interactuar con la información de negocio y obtener respuestas a preguntas “ad hoc” sin necesidad de comprender complejos lenguajes de programación y las estructuras subyacentes. Por ello en SAP BusinessObjects existen dos soluciones que permiten la generación de consultas y disponen de análisis integrado, así como de funciones básicas de informes y de compartición de información a través de intranets y extranets:

- **SAP BusinessObjects Desktop Intelligence.** Construido especialmente para aquellos usuarios que no sólo quieren ver los informes, sino que también necesitan analizar los datos que están viendo y realizar consultas para obtener nuevos datos, tanto en la oficina como por en la calle.
- **SAP BusinessObjects Web Intelligence.** Este producto permite tanto el acceso a los datos, como el análisis de la información. Con muy poco esfuerzo se pueden crear consultas nuevas, darle formato a los datos y analizarlos para entender las tendencias o causas subyacentes.

Búsquedas y exploración

En ocasiones, la información que requerimos se encuentra en alguna parte de la compañía y necesitamos los medios para encontrarla en algunas de las cientos o miles de fuentes internas, para tomar una decisión basada en nuestros hallazgos. Cuanto más grande es la empresa, tanto mayor es este problema,

especialmente si se dispone de varias sedes. Sin embargo, con **SAP BusinessObjects Explorer** (véase el siguiente apartado) y **SAP BusinessObjects Intelligent Search** podremos ahorrar mucho tiempo en búsquedas y encontrar más información con una única búsqueda federada. Intelligent Search devuelve los resultados agrupados por personas, compañías u otros conceptos, posibilitando la creación de alertas automáticas cuando aparecen elementos que nos interesan o cuando cambia el contenido de una página web. Podremos buscar nuestra información en motores de búsquedas de Internet, instalaciones de SAP BusinessObjects XI R2, fuentes de noticias, páginas de analistas, instalaciones de SharePoint, etc. y obtener más resultados relevantes, en menos tiempo y con menos esfuerzo.

SAP BusinessObjects Explorer/acelerated version for SAP NetWeaver BW

Hoy en día a los departamentos de TI se les piden todo tipo de cosas y deben intentar satisfacer todas las peticiones con unos recursos y presupuestos más reducidos. Para quitar algo de la carga de TI y ofrecer nuevas funcionalidades a aquellos que gestionan el negocio y que tienen una importante necesidad de información fiable y rápida, SAP ha desarrollado **SAP Business Explorer para NetWeaver BW**. Esta aplicación permite búsquedas intuitivas y dispone de funciones de exploración de modo que podemos obtener de inmediato la información que necesitamos, para tomar las decisiones o realizar las medidas correctivas que sean necesarias. Y todo ello sin involucrar a TI en lo más mínimo. Para aquellos usuarios que no han invertido en SAP NetWeaver, también existe una versión no acelerada de SAP BusinessObjects Explorer.

SAP BusinessObjects IM

La gestión de la información en las empresas modernas es una disciplina necesaria y fundamental para asegurar la calidad, integridad y veracidad de los datos que se manejan en el proceso de toma de decisiones. Los productos de SAP BusinessObjects IM proporcionan funcionalidades que nos ayudan a disponer a tiempo de datos integrados y fiables, tanto si son estructurados, como si no. Estas son las diversas soluciones de SAP BusinessObjects IM

- **Data integration.** El siguiente software nos permite acceder a todos tipo de datos estructurados y no estructurados e integrarlos y ponerlos a disposición de la compañía en tiempo real a través de federación, extracción, transformación, etc.: *SAP BusinessObjects Data Integrator, SAP BusinessObjects Data Federator, SAP BusinessObjects Rapid Marts packages y SAP BusinessObjects Text Analysis.*
- **Data quality management.** Este software nos ayudará a verificar que los datos de la empresa son correctos, consistentes y completos, perfilando y analizado información de toda la compañía: *SAP BusinessObjects Data Quality Management, SAP BusinessObjects Universal Data Cleanse, SAP BusinessObjects Data*

Quality Management, SAP BusinessObjects Data Insight, SAP BusinessObjects Postalsoft y SAP BusinessObjects Watchlist Security.

- **Data services.** Los productos de esta gama proporcionan un potente integración de datos de calidad empresarial y un entorno unificado de desarrollo, runtime y gestión que permite transformar, integrar o mejorar los datos: *SAP BusinessObjects Data Quality Management, SAP BusinessObjects Metadata Management y SAP BusinessObjects Data Integrator.*
- **Master Data Management.** Perteneciente a Netweaver, MDM es la base para la gestión empresarial de datos, proporcionando una única versión de datos maestros para todos los objetos de datos en entornos heterogéneos.
- **Metadata Management.** El software de este grupo ayuda a resolver las dificultades de gestionar metadatos de diversas Fuentes, tecnologías y sistemas, consolidando los metadatos en un repositorio abierto y relacional: *SAP BusinessObjects Enterprise, SAP BusinessObjects Data Integrator, SAP BusinessObjects Data Services y SAP BusinessObjects Rapid Marts.*

SAP BusinessObjects EPM

La competitividad existente en todos los ámbitos empresariales del momento requiere que las empresas planifiquen cuidadosamente sus próximos pasos, a la par que la singular situación económica obliga a mantener una austeridad en el gasto y las inversiones. Es primordial disponer de la información correcta en el momento adecuado, para poder tomar las decisiones apropiadas. La gama de soluciones para *Enterprise Performance Management (EPM)* de SAP BusinessObjects permite conciliar todos estos factores y se materializa en las siguientes funcionalidades:

- **Gestión estratégica.** Con SAP BusinessObjects Strategy Management podemos fijar las metas, determinar las estrategias y verificar el progreso a nivel general y específico.
- **Planificación y consolidación.** SAP BusinessObjects Planning and Consolidation mejora la precisión en la fase de planificación, a la par que reduce los costes y el ciclo de presupuestos y facilita la toma de decisiones.
- **Consolidación financiera.** Gracias a SAP BusinessObjects Financial Consolidation se obtiene la agilidad y potencia de análisis necesaria para una buena consolidación financiera y a fin de reducir el tiempo empleado en informes, además de permitir la simulación de escenarios ilimitados.
- **Publicación XBRL.** Con SAP BusinessObjects XBRL Publishing by UBmatrix podremos manejar el eXtensible Business Reporting Language (XBRL), el nuevo estándar para el intercambio de información financiera y de negocio.
- **Gestión de información financiera.** SAP BusinessObjects Financial Information Management nos permite obtener información de diferentes sistemas para importarla en Financial Consolidation, en un proceso transparente, trazable y repetible.
- **Conciliación intercompañía.** SAP BusinessObjects Intercompany es una aplicación Peer-to-peer, que posibilita conciliar los balances de las diferentes unidades de negocio dentro de una compañía en tiempo real a través de la Web.
- **Otros.** Dentro de la gama de productos relacionados con EPM también se encuentran SAP BusinessObjects Profitability and Cost Management (gestión y optimización de costes), SAP BusinessObjects Spend Performance Management (gestión del gasto) y SAP



El control adecuado de los KPI ofrece información vital sobre cualquier negocio.

BusinessObjects Supply Chain Performance Management (gestión de la cadena de suministros). Los tres completan muy bien las demás soluciones EPM y pueden ser combinados con ellas para aumentar las capacidades de gestión de la compañía.

SAP BusinessObjects GRC

Participar en el mercado global tiene sus particularidades y entre ellas se cuenta la necesidad de cumplir con regulaciones internacionales (por ejemplo en el mercado estadounidense). Pero no sólo eso, ya que cada día se demanda una transparencia mayor a las empresas y una reducción del riesgo, tengan o no negocios en el extranjero. La gama de soluciones GRC (Governance, Risk and Compliance) aporta soluciones a todas estas problemáticas:

- **Gestión del riesgo.** SAP BusinessObjects Risk Management permite una gestión de las compañías ajustada el riesgo, lo que mejora la eficiencia de la empresa y reduce las sorpresas o las reacciones erróneas frente a situaciones inesperadas.
- **Control de acceso.** El control de acceso a la información vital de la empresa no sólo es

una necesidad que resulta del sentido común, sino que es una imposición de regulaciones como Sarbanes-Oxley, por ejemplo. SAP BusinessObjects Access Control aporta un control de acceso *enterprise-wide* y ayuda a evitar el fraude o los errores.

- **Control de procesos.** Las regulaciones internacionales que hemos mencionado son cada vez más estrictas y eso requiere un control de procesos automático, para asegurar que cumplen con las normativas impuestas. SAP BusinessObjects Process Control nos proporciona por ello una monitorización constante de las políticas regulatorias, para controlar su cumplimiento.
- **Servicios de negocio globales.** La función principal de SAP BusinessObjects Global Trade Services es la de obtener una visión centralizada del negocio, para evitar errores, acelerar los negocios internacionales y minimizar el coste.
- **Salud, seguridad y medioambiente.** Las regulaciones de salud y seguridad locales o globales se endurecen cada año. Por ello con SAP EHS Management se reducen los costes de gestión de estos campos y se obtiene un

mayor control y visión sobre el estado de la empresa al respecto en cada momento.

SAP BusinessObjects para PYMES

También las pequeñas y medianas empresas tienen necesidad de software de Business Intelligence. Tal vez la misma que las grandes compañías, aunque por diferentes motivos. Precisamente porque los recursos de la PYME son más limitados, es importante gestionarlos correctamente y de forma que hagan crecer a la empresa. Las herramientas de BI permiten comprender lo que está ocurriendo en la compañía, analizar los datos y obtener conclusiones claras sobre el funcionamiento de la misma, las problemáticas existentes en la empresa y el entorno y apuntar posibles soluciones con toda esta información. Todo gira alrededor de tomar las decisiones acertadas en el momento adecuado. Y SAP BusinessObjects Edge Business Intelligence proporciona los medios para ello.

SAP BusinessObjects Edge Business Intelligence

Esta suite de BI incluye soluciones para todas las áreas y necesidades de Business Intelligence. Desde informes y análisis flexibles, pasando por visualización y cuadros de control hasta una potente integración de datos asegurando su calidad, así como soluciones *data mart* paquetizadas.

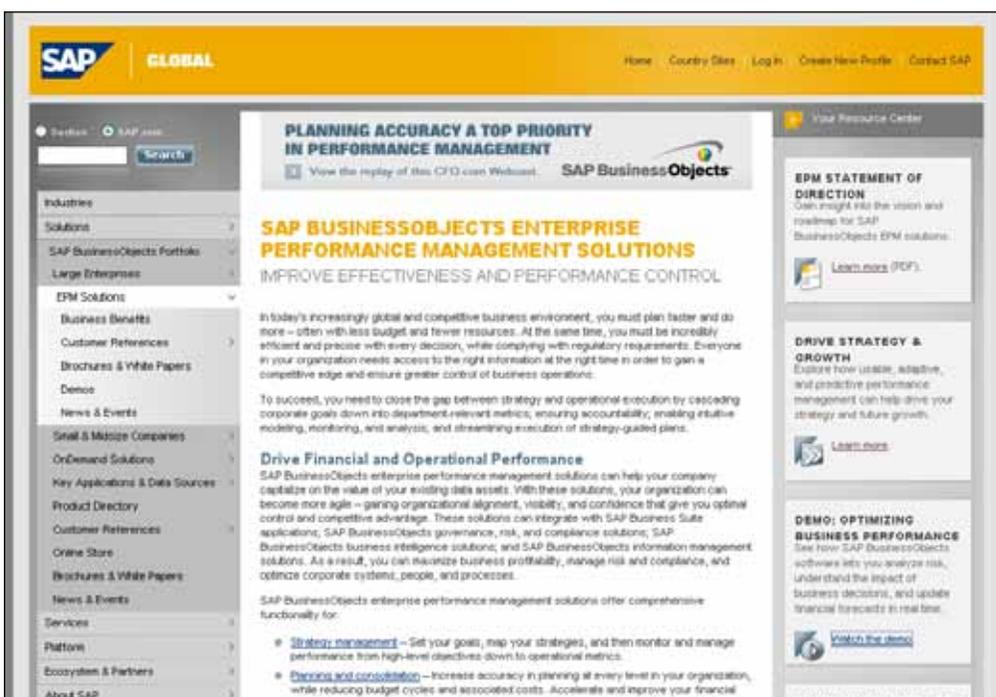
Aún manteniéndose sencillo, Edge BI dispone de la potencia, velocidad y capacidad analítica necesarias (gracias a la inclusión de SAP BusinessObjects Explorer) para obtener respuestas inmediatas a las preguntas sobre nuestro negocio. SAP BusinessObjects Edge BI existe en tres variantes, que responden a las necesidades de diversos tipos de empresa:

- **SAP BusinessObjects Edge BI Standard Package.** Basado en la plataforma de Enterprise Intelligence, permite obtener informes operacionales y financieros, además de disponer de un módulo de visualización muy potente.
- **SAP BusinessObjects Edge BI with Data Integration.** El mismo paquete también existe con integración de datos. En este caso podemos combinar también datos de múltiples fuentes y disponer de análisis avanzados, *drilldown*, etc.
- **SAP BusinessObjects Edge BI with Data Management.** En este caso se incluye gestión de datos, lo que combina todas las características del paquete estándar con funcionalidades para el parking de datos, su limpieza y sincronización, todo ello desde el entorno de integración de datos.

SAP BusinessObjects Edge Planning and Consolidation

Esta aplicación es la ayuda ideal para las tareas de planificación, presupuesto y consolidación de la compañía, generando informes de gestión que permitan reducir el riesgo, al disponer de la visión completa de la empresa. Al mejorar la capacidad de decisión se incrementa también la confianza y se obtiene una idea general de la situación interna y externa

Precisamente porque los recursos de la PYME son más limitados, es muy importante gestionarlos correctamente y de forma que hagan crecer a la empresa



Las soluciones Enterprise Performance Management de SAP ayudan a tomar las decisiones adecuadas.

que afecta a la compañía. SAP BusinessObjects Edge Planning and Consolidation también tiene unos requerimientos muy reducidos de TI lo que descarga al departamento correspondiente. Además permite adherirse a las numerosas regulaciones y requerimientos de informes internacionales, facilitando así la expansión del negocio a otros países.

SAP BusinessObjects Edge Strategy Management

Tener un plan para el negocio es importante. Pero lo es aún más cumplirlo adecuadamente a fin de asegurarse el éxito o, al menos, el cumplimiento del objetivo marcado. Con SAP BusinessObjects Edge Strategy Management podemos vincular las métricas del negocio a las iniciativas y planes que tenemos, para ver en todo momento si vamos por el camino marcado o no. Esta información nos permite mejorar nuestra agilidad, reaccionando más rápidamente ante las adversidades o frente a las desviaciones del plan original. Con este software controlaremos las metas, las iniciativas para llegar a ellas y los KPI en cada momento, para verificar el progreso.

Crystal Reports

La familia de productos Crystal Reports nos permite crear rápidamente informes interactivos y conectarlos a casi cualquier fuente de datos. Estos informes se pueden filtrar y ordenar según sea necesario, facilitando así una toma de decisiones más rápida. Esto reduce el tiempo que se invierte en crear informes, ya que los existentes son mucho más potentes y no requieren varias versiones. Además se reduce el esfuerzo que TI debe emplear en los informes y su diseño. Crystal Reports se integra con Xcelsius, con Adobe Flex, Flash y .Net, lo que lo convierte en una herramienta excelente para integrar capacidades de visualización en otras aplicaciones.

Xcelsius

La familia de Xcelsius es una introducción a los cuadros de control. En apenas unas horas podremos crear cuadros personalizados para nuestro negocio y presentaciones de datos a partir de hojas de cálculo o bases de datos corporativas. Luego los resultados se pueden compartir a través de Crystal Reports, Microsoft Office, Adobe PDF y la web. Las ventajas de Xcelsius es que nos ayuda a obtener una mejor visión del rendimiento de la compañía, proporcionando la posibilidad de crear escenarios “what-if” y ver lo que ocurre si simulamos determinadas circunstancias o decisiones.

Conclusión

La gama de productos de SAP BusinessObjects, tanto si está enfocada a Business Intelligence o no, se encuentra muy centrada en obtener la máxima eficiencia de la información corporativa, aunque esta se encuentre diseminada por diversas sedes, sistemas y medios. El correcto análisis y visualización de los datos permite ver con claridad la existencia de tendencias y facilita la correcta toma de decisiones al proporcionar una base sólida de información contrastada,



La representación visual de los datos empresariales es una de las grandes ventajas de la BI.

actualizada y filtrada. Todas las soluciones de BI de SAP BusinessObjects permiten mejorar el rendimiento actual de la empresa, sin sobrecargar

el departamento de TI y permitiendo a aquellos que necesitan la información, disponer de ella en un tiempo récord. □



Los cuadros de control permiten no sólo ver los datos, sino influir sobre ellos y realizar simulaciones.

BI y SAP BusinessObjects desde la perspectiva de los Partners

Hacia la “explosión” de la Business Intelligence en España

A los partners les toca la tarea de aconsejar a sus clientes con respecto a las tecnologías que es conveniente implantar en sus respectivos negocios y las aplicaciones de Business Intelligence son algunas de las que ahora están en el punto de mira de todos. ¿Pero cuál es el verdadero estado de esta tecnología en las compañías españolas?

El panorama de la Business Intelligence (BI) está en plena “ebullición contenida”, por llamarlo de alguna forma. Todo el mundo tiene interés en las soluciones ofrecidas dentro del portfolio de SAP BusinessObjects. Pero el momento económico no pone mucho de su parte para realizar inversiones en nuevos sistemas informáticos. Ni siquiera si estos prometen mejorar la visibilidad interna de los datos de la empresa y ayudan a tomar mejores decisiones. Es un momento difícil incluso para las soluciones que tienen un retorno de inversión bastante claro.

BI y el panorama económico del momento

La situación económica mundial actual es de todo menos halagüeña. Los hechos actuales pintan mal, las tendencias son inestables y vuelta a la incertidumbre. Pero justamente aquí es donde entra en escena la BI. Aunque no puede vaticinar lo que ocurrirá en el futuro de forma global, es sin



Victor Agramunt, Business Intelligence Solutions Manager de Seidor.

embargo una herramienta excelente para ver el estado exacto en que se encuentra una compañía y permite averiguar tendencias, realizar previsiones y simulaciones sobre diferentes escenarios plausibles y cómo la empresa reaccionaría frente a ellos.

La práctica totalidad de los Partners tiene una opinión unánime a este respecto, destilando las tecnologías de BI como solución a los problemas de muchas empresas actuales, ya que les proporcionaría la información que necesitan para gestionar su negocio mejor y hacer frente a las dificultades existentes. Victor Agramunt, Business Intelligence Solutions Manager de Seidor, lo expresa así “*Como partner creemos que, dada la necesidad actual de controlar todos los indicadores de negocio, para nuestros clientes las soluciones de BI son las únicas que, con niveles de inversión asumibles en el panorama actual, pondrán a disposición de los usuarios y responsables del negocio la información necesaria para que puedan optimizar los procesos y tomar las decisiones que situarán a la empresa*

en una posición de ventaja competitiva respecto al resto. En nuestra opinión, las empresas con soluciones de BI pueden afrontar la situación económica con ventaja respecto a las empresas que todavía no disponen de estas soluciones. Las herramientas dotan a las empresas de mayor capacidad de análisis, mayor agilidad en la planificación y mayor grado de acierto en la toma de decisiones permitiéndoles así afrontar de la mejor manera la situación económica.”

Eliseo Belmonte, socio de Accenture, sin embargo ve aún barreras que vencer: “Actualmente los clientes, en un momento de recorte de costes y de control de los presupuestos, han pospuesto dentro de sus planes estratégicos de sistemas el abordar inversiones en este capítulo; aun cuando cuenten con claro ROI. Parece que las empresas están en el debate entre lo ‘necesario y lo urgente’. Esperando menores restricciones a la inversión, están abordando proyectos de gasto, básicamente, de migración a versiones superiores y de mantenimiento de las soluciones existentes. Con la recuperación económica que ya está llegando en determinadas geografías, los modelos de negocio se están redefiniendo continuamente y por consiguiente nos encontraremos en breve con soluciones de BI existentes y que no responderán a los cambios que el mercado ha introducido durante este periodo de recesión, en la manera de operar de las compañías. Una vez más, a más de uno le va a pillar el toro...”

BI como elemento estratégico

Incluso para los Partners, que no obtienen un beneficio resultante de la tecnología de BI, sino de su implantación en terceras empresas, BI es un área a tener en cuenta para los próximos meses y años, con un crecimiento explosivo esperado a medio plazo. En palabras de José Manuel Calcerrada, Responsable de Business Intelligence & Delivery de Netcheck “Es una división del área TI que tiene que explotar, debido a que todas las empresas cuentan en mayor o menor medida con ERP que gestionan sus procesos de negocio. De lo que carecen las empresas, es de una capa de información perfectamente integrada en sus sistemas transaccionales, eficaz y que permita un análisis del negocio en tiempo real. Actualmente [la BI] no ha despuntado todo lo que debiera, debido a que los diferentes departamentos de las empresas elaboran la información de forma artesanal, porque en la coyuntura económica actual, a las empresas les cuesta invertir en IT. Aún así, no cabe duda que tarde o temprano se convertirá en una solución muy demandada por nuestros clientes, porque la dirección de una compañía requiere información fiable y rápida de obtener”.

Es decir, la automatización y consolidación de los datos que aportan las aplicaciones de BI descargarían a los diferentes departamentos de TI e unificarían la información disponible para la dirección. Este hecho ha provocado que prácticamente todos los partners encuestados dispongan de grupos



Eliseo Belmonte, Socio de Accenture.



José Manuel Calcerrada, Responsable de Business Intelligence & Delivery de Netcheck.

expertos en las soluciones BI de SAP o incluso se hayan especializado, como comenta Guillermo Romera, Team Leader C&SI Business Intelligence España de CSC “Nosotros, como consultora, tenemos un portfolio muy amplio de servicios de BI que ofrecemos a nuestros clientes. En España, en concreto, estamos especializados en las soluciones de SAP Netweaver BI y SAP Business Objects”.

Del mismo modo, José Sala Duarte, Socio-Director Responsable de Soluciones Financieras y Business Intelligence de Stratesys expone su propio punto de vista “La demanda de soluciones de BI se está viendo menos afectada por la crisis y sigue creciendo [...]. Actualmente representa una parte muy importante de nuestra facturación, y, con toda seguridad seguirá creciendo en el futuro.

Por otro lado la práctica de Business Intelligence complementa al resto de prácticas funcionales o de negocio que desarrollamos, sin las cuales tampoco tendría sentido. Cualquier proyecto de Business Intelligence debe tener su foco en objetivos de negocio para poder tener éxito.”

En breve, las aplicaciones BI son un valor estratégico tanto para aquellos que las utilizan directamente, como para los que las integran o implementan.

¿Se recomienda BI a los clientes?

En el panorama actual la utilización de aplicaciones de BI aún no es demasiado común, especialmente en el caso de las PYME. Guillermo Romera de CSC nos ofrece la siguiente visión del mercado “Muchos clientes aún están trabajando con hojas Excel de información que extraen de tablas de ERPs. No tienen un sistema de información centralizado con datos seguros y fiables. Gastan el tiempo creando informes y no consumiéndolos”.

En este estado de las cosas, bastante generalizado por lo que parece, Jesús Corrochano, Responsable Desarrollo de Negocio de Business Objects de Grupo Astral nos explica los argumentos de venta que emplean para convencer a sus clientes de la utilidad de BI “Uno de los argumentos principales es que ahora más que nunca es necesario conocer todos los datos del negocio de una forma rápida y sencilla que permita tomar decisiones acertadas y que ayuden al negocio a ser más rentable”. Esta línea argumental es seguida por prácticamente todos los encuestados, que destacan las bondades y beneficios que las soluciones de BI pueden aportar a los potenciales clientes, reduciendo costes y, sobre todo, obteniendo una clara visión del estado de la compañía en todo momento. Carlos Álvarez

Resulta realmente ventajoso para las empresas disponer de tecnologías de BI con el objetivo de poder evaluar y conocer mejor su negocio

Tormos, Responsable Consultoría SAP, Centro Técnico de Valencia de Concateel Vanture Team se adhiere a esta línea argumental “*Sí, [BI] lo recomendamos frecuentemente ya que provoca un ahorro de costes en la reelaboración de la información, mejora la fidelidad de la información, permite el seguimiento del negocio a través de la excepción, y racionaliza los sistemas de reporting. Porque un proyecto de BI de alinea con la estrategia de la empresa y extiende la misma desde Gerencia hasta Operaciones*”.

¿Cuenta con soluciones de BI dentro de su organización?

Esta pregunta viene a dilucidar si hay algo de verdad en el dicho popular sobre si “en casa de herrero, cuchillo de palo”. Pero lo cierto es que algo más de la mitad de los partners encuestados se aplican su propia medicina utilizando soluciones de BI y saben valorar el beneficio que aporta la BI a casi cualquier negocio, incluso si se trata de consultorías o integradores. Hay que considerar especialmente el hecho de que el tipo de negocio de los partners es más dado a las soluciones de BW y BPC, con lo que las aplicaciones BI no son imprescindibles, aunque aquellos que las utilizan valoran muy positivamente los resultados que obtienen. “*Actualmente toda la información de actividad, gastos y proyectos de las diferentes divisiones de consultoría de Grupo Seidor está integrada en un Data Warehouse de SAP y consolidada con información proveniente de otras fuentes de datos. Esta información la explotan los gerentes de consultoría y los directores de área con diferentes herramientas de la suite de SAP BW (BEx Analyzer) y SAP Business Objects (Web Intelligence y Xcelsius) además de integrar este reporting en diferentes documentos de Office usados para el seguimiento y control de rentabilidad*” nos comenta Victor Agramunt, de Seidor.

Business Objects en el portfolio de soluciones SAP

La incorporación de Business Objects a la gama de soluciones de SAP ha tenido sus detractores y sus partidarios. Por ello queríamos saber cómo se ha visto este movimiento de la compañía alemana desde el prisma de los partners, una vez pasadas las primeras olas de opinión y con una gama de productos ya consolidada. Gabriel Muñoz, BI Manager de Realtech opina que “*Es un salto cualitativo importantísimo para los clientes de SAP. Supone acercarse mucho más, si cabe, las soluciones de soporte a la toma de decisiones, de inteligencia de negocio, de gestión de la estrategia, etc. a los usuarios clave que tienen que guiar los pasos de sus organizaciones hacia el éxito empresarial.*”

Y también Sebastián Bamonde Bermúdez de Castro, Director de Operaciones SAP de Tecnocon tiene una concepción positiva de la nueva gama de productos “*Nuestros clientes detectaban carencias*



José Sala Duarte, Socio-Director Responsable de Soluciones Financieras y BI de Stratesys.

funcionales, amigabilidad, flexibilidad y facilidad dentro de las antiguas soluciones SAP BW. Con la incorporación de la suite de soluciones SAP Business Objects para el área de BI, SAP ha vuelto a demostrar su liderazgo dentro de las ‘Business Applications’ aportando al mercado la mejor de las posibles soluciones BI. Y nuestros clientes lo valoran muy positivamente puesto que encuentran una mayor escalabilidad con SAP dentro del área de BI”.

Valoración de la oferta de soluciones SAP confeccionada en el mercado de BI

Preguntados acerca de la opinión que les merecía la nueva oferta de soluciones para BI de SAP, los partners respondieron con toda una gama de apreciaciones, como por ejemplo la de David Llamas, CPM Manager de Realtech “*Creo que todavía les queda un gran camino por recorrer*”, o Eliseo Belmonte, de Accenture que indica que “*La oferta de soluciones de SAP tras la adquisición en el mercado de las herramientas de gestión de la información no está siendo muy clara. Se percibe una cierta desinformación a la hora de comparar aquellas soluciones de BI que provienen de versiones actuales con las soluciones de SAP Business Objects que se van a incorporar en las nuevas soluciones futuras*”.

También hay opiniones más templadas, como es el caso de Jesús Corrochano, de Grupo Astral “*Quizá aún falte algún esfuerzo para conseguir integrar completamente toda la plataforma SAP con la plataforma Business Objects. Aún existen ciertos problemas de rendimiento a la hora de explotar la información de SAP desde la plataforma Business Objects y además no todos los módulos de SAP son accesibles desde todas las herramientas de SAP Business Objects de una forma totalmente transparente*”. Por último también están los partidarios como Juan Carlos



Gabriel Muñoz, BI Manager en Realtech.

Encío, Director General de ITelligence España que afirma “*Creo que SAP ha realizado un gran trabajo en desarrollar la integración entre BOBJ y SAP (ERP, BW, etc.). Con esta adquisición ha conseguido asegurar que el uso de las herramientas de explotación de la información sea una parte más del portfolio de solución SAP*”. En general, todos tienen una opinión positiva, pero se destila la sensación general de que la oferta de BI aún necesita asentarse y perfilarse un poco más.

Conclusión

Todos los partners tienen claro que las soluciones de BI de SAP son una apuesta importante y que su adopción por parte de los usuarios es inminente o está sucediendo ya en este momento. Por otro lado coinciden en la uniforme opinión de que en un tiempo de dificultades económicas es realmente ventajoso para las empresas disponer de tecnologías de BI a fin de poder evaluar y conocer mejor su negocio. “*La información es poder*” se aplica precisamente en este contexto, ya que con unos datos fiables es posible tomar decisiones mejores y más adecuadas. Este es uno de los argumentos de venta más extendidos aunque también se destila de la encuesta que las empresas son algo reticentes a la hora de realizar inversiones en el apartado de TI en este momento, a menos que vean un retorno de inversión claro o a corto plazo.

En cuanto a la oferta de productos relacionados con SAP BusinessObjects, casi todos están contentos tanto con la gama como con la forma en que se está evolucionando esta línea de software, aunque hay cuestiones puntuales que atañen especialmente el área de las licencias y la clarificación del roadmap futuro de los productos de BI. □



CSC

ESCUCHAR PARA PODER ENTENDER SUS DESAFÍOS DE NEGOCIO

**BUSINESS SOLUTIONS
TECHNOLOGY
OUTSOURCING**

CSC escucha atentamente a los ejecutivos de grandes compañías para ayudarles definir las soluciones que puedan aportarles valor añadido real y resultados de negocio significativos. CSC pone especial atención en entender a sus clientes y aportar consultores con experiencia contrastada para trabajar con ellos, suministrando aquellas soluciones que mejor se adapten a las exigencias únicas de cada cliente.

La experiencia de dos décadas como partner de SAP y el conocimiento de procesos de negocio y mejores prácticas de industria permiten a CSC ayudar a sus clientes a obtener el mejor rendimiento de sus inversiones en soluciones de Business Intelligence.

Durante más de 50 años, clientes de todos los sectores de industria y gobiernos de todo el mundo han confiado en CSC para la gestión sus procesos de negocio, la externalización de sistemas de información, la integración de sistemas y servicios de consultoría.

La BI y SAP Business Objects desde la perspectiva de los clientes

El estado de la Business Intelligence en las empresas actuales

Los clientes directos de SAP ven las cosas de forma ligeramente diferente que los partners, porque su relación con la casa de software alemana es también distinta. Se encuentran en un momento de cambio e incertidumbre con respecto a los pasos a seguir para el futuro próximo y BI es para todos un camino prácticamente cierto.

Dentro de las inquietudes propias del momento económico, los clientes también tienen otras preocupaciones, muy relacionadas con la economía y con el avance de sus empresas, a pesar de las contrariedades. Al igual que en el caso de los partners, las tecnologías de Business Intelligence (BI) se ven como una ayuda para dilucidar los pasos a dar en el futuro, basándonos en la información preexistente del ERP de la compañía y que necesita ser explotada mejor y más eficientemente.

Desde AUSAPE hemos realizado una encuesta a específicamente dirigida a los clientes de este tipo de soluciones sobre cómo ven la Business Intelligence en este momento y qué impacto e influencia tiene esta tecnología en sus respectivas compañías.

Las soluciones BI hoy en día

Preguntados acerca de la opinión que les merecen las soluciones de Business Intelligence dentro del panorama económico del momento, los clientes



Luis López-Manterola y González de Mendoza, Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas Corporativos de Gestión.

coinciden unánimemente en la necesidad de disponer de este tipo de aplicaciones en cualquier empresa actual de cierto tamaño. Las palabras “imprescindibles”, “necesarias” y “esenciales” se repiten en casi todas las contestaciones.

Luis López-Manterola, Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas Corporativos de Gestión de AENA lo define así: “*Dado el auge importante de los sistemas de información dentro de las empresas, el análisis de cantidades ingentes de datos distribuidos para la toma de decisiones es imprescindible. Por ello, considero que es también imprescindible el desarrollo de este tipo de herramientas que permitan manejar la multitud de parámetros y variables que afectan a una decisión*”.

También José Miguel Moral, Responsable Sistemas de Información de Fagor Ederlan coincide en la importancia de las soluciones de Business Intelligence y opina que son una consecuencia directa del uso de los ERP: “*Creo que son herramientas que aportan una gran capacidad de análisis una vez solucionados/estabilizados los procesos operati-*



Eusebio Lázaro del Val, Director de Sistemas de Información y Logística de Pascual Hermanos S.L.



David Ruiz, Jefe de proyectos y Responsable de Arquitectura Marco Endesa para SAP en Endesa Servicios S.L.



Josep Mª Roca, Analista del BI CoE de Bodegas Torres.

vos de negocio. Considero que es una evolución natural, una vez que el ERP está consolidado”.

Por su parte, Josep Vidal, Responsable del departamento IT de FINAF 92 (Grupo Angelini) nos cuenta que “La clave del éxito para superar una crisis es la capacidad de adaptación al entorno. Un sistema Business Intelligence brinda la posibilidad de disponer de cualquier información desde cualquier óptica en un tiempo record, lo que optimiza la capacidad de reacción de nuestras empresas y mejora su competitividad”.

En general, todos ven clara la necesidad de disponer de software de BI, en particular en la situación actual, en la que las soluciones de Business Intelligence nos permiten indagar en la empresa y localizar los puntos problemáticos para solucionarlos o las fortalezas, para reforzarlas.

¿Es BI estratégico en su empresa?

En consonancia con lo expuesto en la pregunta anterior, todos los clientes coinciden en señalar que las soluciones de Business Intelligence (casi todos dispo-

nen de alguna) resultan estratégicas para su negocio, en el sentido en que permiten una toma de decisiones basada en hechos y datos reales que provienen del propio negocio. Y los pocos que aún no disponen de una aplicación de BI tienen claro el potencial de este tipo de soluciones y que les permitiría un análisis mucho más exhaustivo del estado de su negocio para afrontar cambios o para alinear las decisiones que se toman con las necesidades verdaderas de la empresa.

Marc Alberch, Responsable Desarrollo SAP de España nos indica: “Con la utilización actual que la empresa hace de [BEx] Analyzer, creo que sí resulta interesante y útil para la empresa, ya que consigue que la presentación de los datos sea mucho más espectacular, e incluso muy útil para aquellas personas que quieren ‘jugar’ con los datos de forma fácil, es decir, averiguar qué pasaría con los resultados, si ciertas variables subieran o bajarán su valor”.

Eusebio Lázaro del Val, Director de Sistemas de Información y Logística de Pascual Hermanos S.L. lo condensa de la siguiente forma “Toda la

información de Dirección se basa en estas soluciones”.

Esta breve afirmación sin embargo encierra un importante mensaje, cuando una empresa del tamaño de Grupo Pascual basa sus decisiones estratégicas en un producto de Business Intelligence.

Las soluciones de BI más empleadas

Gran parte de los clientes de SAP que participaron en esta encuesta disponen de algún tipo de solución de Business Intelligence. Actualmente las respuestas citaron con mayor abundancia a SAP BI y, sobre todo, a SAP Business Warehouse, ambos en números de versión variados. Además, en muchos casos hay un interés claro por la gama de SAP Business Objects como lo expresa, por ejemplo, David Ruiz de Endesa “Sí, contamos con SAP BW como Data Warehouse en el contexto SAP. Y estamos iniciando experiencias con la suite de SAP Business Objects”. En función del tipo de empresa y de sus necesidades de BI, la gama de productos varía sensiblemente. José Molina Sánchez Responsable del SAP Competence Center de

El Grupo de Trabajo es un buen punto de partida y de reunión para intercambiar opiniones y experiencias en la implementación y aplicación de las tecnologías de Business Intelligence dentro de SAP

Transports Metropolitans de Barcelona nos comenta “*Si, contamos con soluciones BW SAP, Business Object Enterprise (Xcelsius, Web Intelligence). Hemos realizado un gran número de proyectos de Cuadros de Mando, Reporting de Gestión basados en el repositorio de BW de SAP y explotados o presentados mediante Web Reporting, BEX Analyzer, Visual Composer en SAP Enterprise Portal, y recientemente hemos finalizado el primer proyecto presentado en SAP Business Objects (Xcelsius).*”

Como se puede ver y se repite a lo largo de las respuestas, muchos están ya interesados en las soluciones de SAP Business Objects o incluso están realizando sus primera pruebas de concepto o funcionales. Sin embargo, como veremos más adelante, todavía hay algunas preocupaciones relacionadas sobretodo con el sistema de licencias y la evolución de la gama de SAP Business Objects.

La percepción de SAP Business Objects como gama de soluciones SAP

En este caso, todos los clientes tiene una percepción que varía desde positiva hasta muy positiva, argumentando en su mayoría que es una gama de productos que realmente hacía falta en el landscape de aplicaciones SAP y que la elección de Business Objects ha sido acertada y complementa bien los productos existentes con anterioridad. Carlos Grijalba Sánchez Responsable de Aplicaciones y Procesos de Grupo Copisa nos comenta “[*La percepción es] buena, se trata de una mejora en la ergonomía de las herramientas de BI acercando los sistemas a los usuarios clave y, por tanto, haciendo que estas sean más independientes de los departamentos de sistemas*”.

Por otra parte, Ernesto Plaza Burgués, Director de Informática de Esmalglass tiene una opinión algo diferente y expresa ciertas preocupaciones relacio-

nadas con las licencias “*La incorporación me parece perfecta, seguro que enriquece la oferta que antes tenía SAP. Sin embargo, nos preocupa la manera en que SAP quiere trasladar a sus clientes existentes de BI el coste de esta adquisición. Consideramos que esta adquisición ofrece a SAP nuevos clientes y mercados, pero no debería suponer un sobrecoste a los clientes que en su momento adquirimos SAP con BI hace ya muchos años*”. A pesar de lo expuesto, hay que tener en cuenta que se trata de productos nuevos y que, por tanto, están sometidos al sistema de licencias habitual.

En resumen, podemos ver que los clientes están contentos con las expectativas que ofrece la gama de SAP BusinessObjects y la perciben como una solución adecuada y necesaria, aunque quedan algunos matices que causan preocupación, especialmente en la parte de evolución de la gama y el licenciamiento.

Valoración sobre la confección de la oferta de soluciones BI por parte de SAP

Un tercio de los clientes confiesa no tener suficiente información al respecto como para valorar este punto. En cuanto a los demás, en general aprueban la actuación de SAP en este terreno, aunque muchos tienen sus preocupaciones.

Rocío Ortega, Directora Sistemas Información de Germans Boda, por ejemplo tiene ciertas inquietudes, en este caso acerca de la futura evolución de la gama de productos “*Nos preocupa relativamente que con la incorporación de BusinessObjects se ‘abandone’ la evolución de las herramientas de SAP BIW que cubren las mismas funcionalidades*”.

De forma más amplia, Josep M^a Roca, Analista del BI CoE de Bodegas Torres aporta su opinión en este sentido “*Ha habido un indudable*

esfuerzo económico por parte de SAP, pero los resultados en cuanto a la integración de las plataformas aún no son suficientes. Hay un gran número de empresas que cuentan con desarrollos realizados sobre la base de BI (queries, modelos web, etc.) y estos deberían poder ser replicados de manera transparente y automática en el nuevo entorno de BO. Aún hay algunas funcionalidades que no se soportan en la creación de universos a partir de queries (por ejemplo condiciones y excepciones, características de tiempo, variables personalizadas, variables de texto, etc.), y hasta el momento una definición poco clara de qué es lo que pasará con los modelos Web desarrollados con Web Application Designer”.

José M^a Roca es otro de los clientes que incide especialmente en lo relativo al incremento en los costes atendiendo a la incorporación de nuevos productos, y lo hace en los siguientes términos “*Finalmente se debería clarificar el modelo de licencias para el nuevo entorno, cómo se va a reconocer la inversión ya realizada, y cuál va a ser el escenario del cambio en el que convivirán desarrollos realizados con la BI Suite, con nuevos desarrollos para BO. El coste de la suite BO, a nivel de adquisición, de formación y de adaptación de los actuales desarrollos, es, sin duda, un obstáculo para aquellos que ya habíamos realizado una inversión en BI*”.

Sintetizando las respuestas obtenemos un aprobado general, con ciertas matizaciones e inquietudes sobre lo que depara el futuro en el campo de los productos de Business Intelligence de SAP.

Información sobre el recorrido de la gama BI de SAP

Encuestados acerca de si están correctamente informados sobre la evolución que ha planeado SAP con respecto a su gama de productos sobre BI y sobre si conocen el recorrido que tendrá SAP Business Warehouse, más de la mitad, concretamente el 55% de las respuestas que hemos recibido, afirma que no está recibiendo información sobre la gama BI o que deben buscarla activamente en la web de SAP o conseguirla a través de los partners. El otro 45%, no obstante se declara informado puntualmente, de lo que se deduce que queda trabajo por hacer en el área de comunicar los nuevos productos y posibilidades a los clientes. Carlos de Cózar, Jefe de Servicio TIC-Informática de la Cámara de Comercio de Valencia lo expresa de esta forma “*Estamos siendo informados por los partners porque tenemos intención de abordar este proyecto. Recibimos mucha información a través AUSAPE y foros SAP.*”

El Grupo de Trabajo BI de AUSAPE

AUSAPE, como en tantos otros casos, dispone de un Grupo de Trabajo dedicado al campo de Business Intelligence y los productos de SAP que existen al respecto. Más de dos tercios de los entrevistados conocen el Grupo de Trabajo y los que no lo hacen lo consideran una interesante opción para informarse sobre SAP Business Objects y el resto de los productos de BI.

En este monográfico hemos incluido también un artículo que incide en este Grupo de Trabajo y presenta sus objetivos y nivel de actividad. Este artículo ha sido elaborado de forma conjunta con Josep Vidal, Responsable del departamento IT de FINAF 92, empresa perteneciente al Grupo Angelini, y coordinador de este Grupo de Trabajo.

José Luis Sierra, Subdirector de Sistemas de Gestión de Correos lo valora de la siguiente forma *“Sí conozco su existencia, y siempre los grupos de trabajo de AUSAPE son más que importantes para el desarrollo y evolución de todo tipo de soluciones SAP, y más concretamente estimo que son cruciales para la relación con SAP”*.

Y también David Ruiz de Endesa muestra interés: *“Sí. Evidentemente es interesante el GT dado que se trata de un vehículo apropiado para dirigir nuestras consultas, preguntas o dudas al respecto como clientes de SAP. Llevaríamos peticiones a SAP del tipo cómo debemos evolucionar la estrategia de nuestros BW, solicitudes sobre si SAP dará soporte a este cambio de rumbo en cuanto al reporting (es decir, si ofrecerán herramientas para convertir soluciones basadas en BEx por ejemplo al nuevo paradigma de SAP Business Objects)”*.

El Grupo de Trabajo es un buen punto de partida y de reunión para intercambiar opiniones y experiencias en la implementación y aplicación de las tecnologías de Business Intelligence de que dispone SAP y resulta una fuente de soluciones, por ejemplo para migrar de BW a SAP BusinessObjects en un futuro.

Conclusión

Como no podía ser de otra manera, todos los clientes ven grandes ventajas en el concepto de la Business Intelligence, en el sentido en que proporciona una mejor visibilidad del negocio y eso, en los tiempos que corren, es una ventaja importante para conseguir mantener el negocio en unas cifras de rendimiento aceptable (a pesar del entorno adverso). Aunque no todos utilizan aplicaciones de BI actualmente, aquellos que no las emplean le ven las ventajas a la tecnología y tienen planes para utilizarla en un plazo más o menos corto. Todos coinciden en que, cuando el ERP está estable es un buen momento para



Carlos de Cózar, Jefe de Servicio TIC-Informática de la Cámara de Comercio de Valencia.



Josep Vidal, Responsable del departamento IT de FINAF 92 (Grupo Angelini).

Aunque no todos utilizan aplicaciones de BI actualmente, aquellos que no las emplean ven las ventajas de la tecnología y tienen planes para utilizarla en un plazo más o menos corto

iniciar la implantación de las aplicaciones relacionadas con Business Intelligence.

Sin embargo también se destilan preocupaciones, que se centran fundamentalmente en el apartado de las licencias y las inversiones ya realizadas en tecnologías de BW y cómo estas serán sustituidas por los nuevos productos de SAP BusinessObjects. Otro denominador común es determinada incertidumbre sobre la evolución de este grupo de herramientas en el futuro próximo y cómo esto puede afectar a las implantaciones que se realicen hoy en día.

Así que, en resumidas cuentas, el nivel de satisfacción con las tecnologías de Business

Intelligence de SAP y la forma en que se ha integrado SAP BusinessObjects en el portfolio de la empresa alemana es bueno, con las salvedades que hemos expresado.

Resolviendo la incertidumbre existente entre los clientes con un mayor nivel de comunicación, estos se sentirían más reconfortados y, sobre todo, con una mayor capacidad de decisión acerca de la forma y el momento de acometer la implantación definitiva de las tecnologías Business Intelligence en sus respectivas compañías o (si ya las tienen) de migrar a SAP BusinessObjects. □

Humanización de la información la clave del éxito

Sin data warehouse, no hay business intelligence

Pasado, presente y futuro: en estos últimos 20 años las empresas se diferenciaban por el hecho de tener o no sistemas (ERP, CRM) que soportaran sus procesos de negocio, solucionando la problemática del presente (transacciones diarias y diferenciación respecto a la competencia). Hoy en día casi todas las compañías cuentan con estos sistemas y la diferenciación radica en la visión de futuro. Ahora, son las decisiones las que marcan el liderazgo y las soluciones de Business Intelligence toman protagonismo (almacenamiento de datos históricos, identificación de patrones futuros, ayuda a la toma de decisión, etc.).

[Alejandro González, Consultor de Business Intelligence de CSC]



En ocasiones hemos visto implementaciones de soluciones de software líderes en el mercado que nos hacen patente una ironía: usamos una tecnología para planificar áreas de nuestro negocio, pero no planificamos la implantación de dicha tecnología. Por ejemplo, vemos iniciativas de business intelligence definidas por área del negocio en momentos distintos y respondiendo a necesidades diferentes, que provocan una construcción fragmentada y desordenada de la solución final que podría optimizarse (desorden, granularidad y madurez no homogénea).

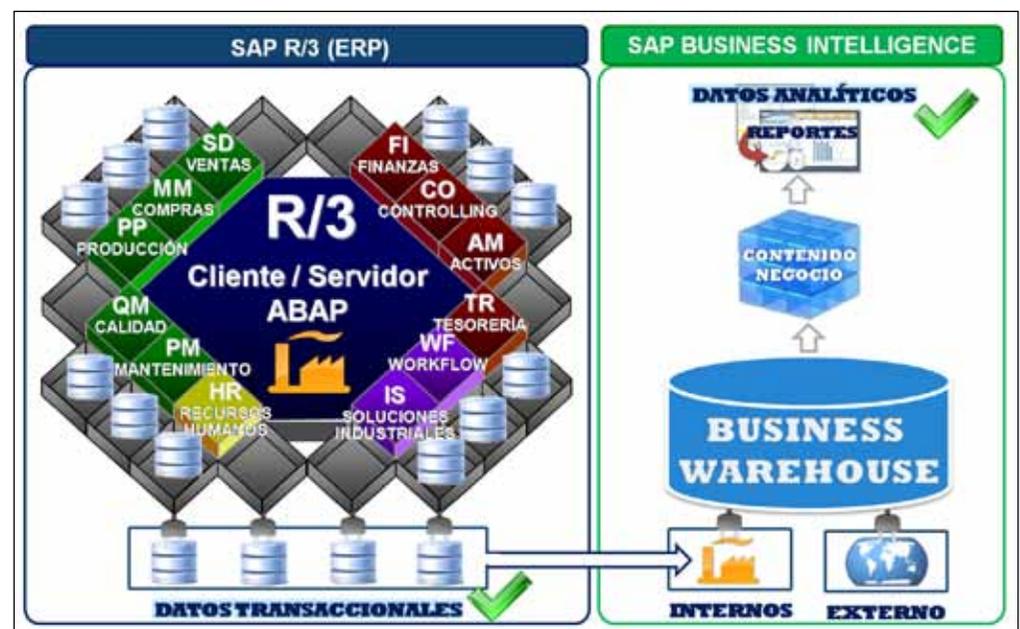
El factor de éxito consiste en cimentar bien la solución de business intelligence teniendo en cuenta el nivel de madurez de cada compañía, avanzando al ritmo que requieren nuestros clientes y haciendo evolucionar la solución en el momento pertinente. De esta forma, ayudamos a las empresas a avanzar hacia el siguiente nivel de madurez.

El data warehouse

Históricamente, en múltiples proyectos se ha abordado la problemática de generación de informes sin contar con un data warehouse y esto terminaba en un fracaso debido a dos problemas recurrentes y relacionados entre sí: la relación de información y trazabilidad del dato y la calidad del propio dato.

La mayoría de los proyectos que fracasaron no utilizaron un data warehouse y en su lugar existía un complicado tejido de tablas cuyas relaciones entre campos se traducían en extensas instrucciones de SQL que nadie entendía y, a la hora de buscar el problema, esta “tela de araña” no permitía seguir la trazabilidad del dato y hacía muy complicada la localización de errores.

La calidad del dato tiene personalidad propia. La identificación de errores consume un tiempo que, en muchas ocasiones, después no continúa con las acciones de resolución definitiva. Cada error se torna muy conflictivo a la hora de validar, pues el problema puede estar en el origen del dato, la transformación del mismo (cálculos, conversiones) o en la presentación. La existencia



de errores es inevitable y, precisamente por eso, toma especial relevancia la trazabilidad de la información: No es importante el error en sí, sino saber donde está ubicado para repararlo. Y especialmente si pensamos que un dato atípico puede no ser un error sino un indicador (de un riesgo, de una oportunidad, de una tendencia...) relevante para el éxito de nuestro negocio.

Es aconsejable emprender proyectos de business intelligence con una solución de data warehouse, pues es la única forma de asegurar la calidad de los datos, el seguimiento de errores y la entrega de datos en un formato de negocio fácil de consumir por los informes más exigentes.

En otros análisis hechos por CSC en clientes que utilizaban Business Warehouse, el problema no era tanto la calidad de los datos, sino el tiempo y dificultad de crear análisis sencillos ¿Por qué? Sencillamente porque se hacía un diseño de data warehouse orientado a cada informe como reacción a cada necesidad concreta sin que existiera una visión más amplia.

Nuestro consejo, en pocas palabras, es no crear almacenes de información en cada momento que se necesite un nuevo informe, sino más bien planificar una arquitectura de datos común pensada para satisfacer las necesidades actuales y capaz de evolucionar según las necesidades futuras con eficiencia.

Más allá de la presentación

Además de basar la puesta en marcha de una de estas soluciones en un adecuado Business Warehouse, tenemos que tener en cuenta otros aspectos. La solución de un problema es el inicio de otro desafío: Hemos sido capaces de sembrar la realidad dentro de una máquina, pero ahora nos toca cosechar los frutos en nuestro mundo real. No solo hablamos de extraer datos, sino de “humanizar” la información para que podamos “entenderla” de forma adecuada.

Cuando hablamos de sistemas de business intelligence nos referimos a un sistema analítico que se divide principalmente en 3 componentes: presentación de la información, Datamining y Data Warehouse.

La presentación de información debe consistir, cada vez más, en una visualización atractiva de los indicadores relevantes para el negocio. Debe verse como una capacidad independiente de la transformación o el almacenamiento de la información. En resumen, es la cara visible de la solución de business intelligence y quizás por eso distrae a quienes definen las necesidades o a quienes validan la solución de la importancia de la arquitectura subyacente

El datamining, es la capa analítica de datos, utilizando modelos matemáticos y estadísticos para la búsqueda de patrones de comportamiento y predicción que nos ayuden a planificar, a disminuir el

riesgo, a prever situaciones futuras, en suma, pasar de la reacción a la proactividad.

El Data Warehouse, es la capa de modelado, integración, limpieza, seguridad y acceso a la información. Se podría decir que es el encargado de la “humanización de la información”. Ya comentamos el problema heredado del ERP y la entrega de datos en formato transaccional. Entonces, si el “reporting” es la cara y el datamining es la mente, el data warehouse es el “corazón” del business intelligence. Es el encargado de convertir los datos del sistema transaccional en una estructura de contenido de negocio. Así cualquier usuario sin experiencia técnica alguna podría crear su propio análisis, informe o cuadro de mando sin mayor problema.

Las necesidades de integración cada vez son más exigentes. Es habitual, hoy en día, la integración de datos del negocio de la empresa con información procedente de analistas externos, entidades de valoración de riesgo, información geográfica,...

No insistan, los datos transaccionales no sirven tal y como están en sus sistemas. Eso sí, son la fuente de creación, la materia prima, el detalle máximo de datos que carecen de la estructura y granularidad necesaria para ser explotados con otros fines. No sirven crudos, ¡hay que cocinar en business warehouse!, no tejer programas mientras se quema la comida.

AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP España



¡ASÓCIATE!

Grupos de Trabajo para compartir experiencias y “best practices” entre clientes.

Posibilidad de acceso a FORMACIÓN certificada SAP en las mejores condiciones.

Participa en foros de reunión con profesionales de TI y en eventos especializados en el mundo SAP.

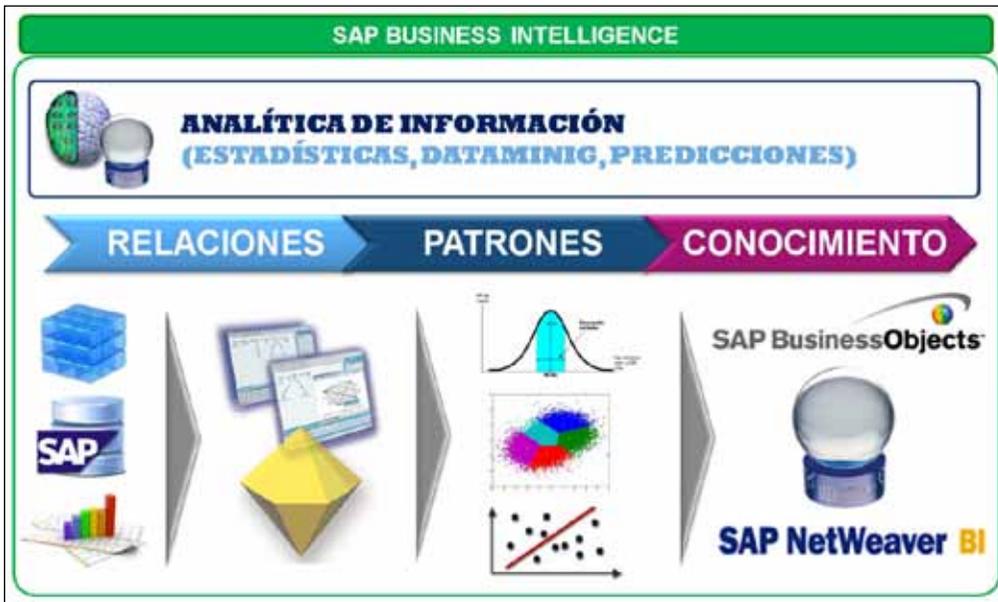
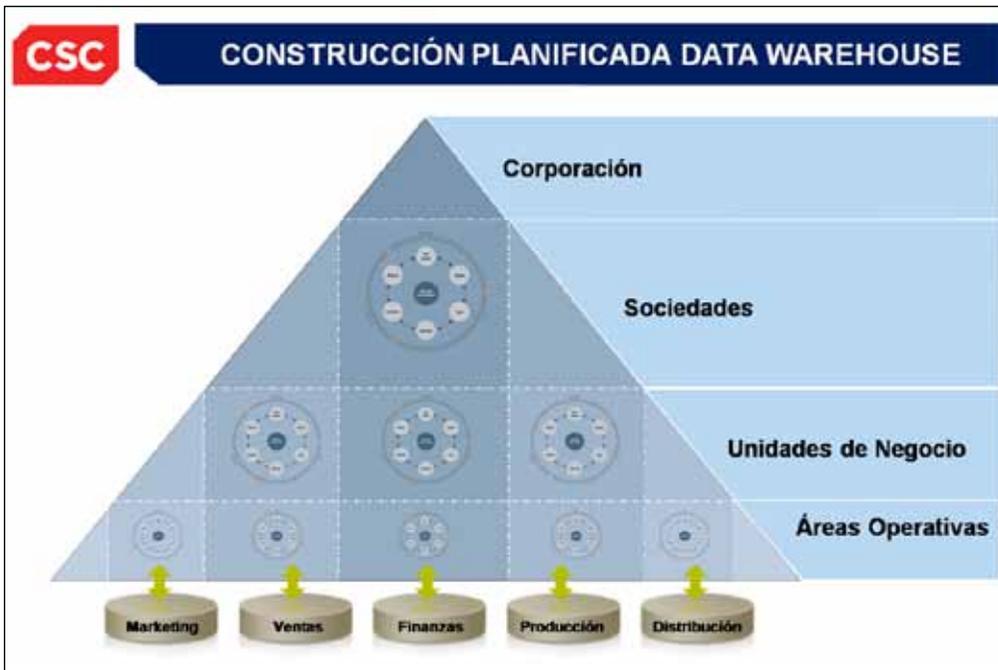
El camino más directo para la resolución de problemas y el contacto directo con el fabricante.

¿Más información?

Envíanos tus datos de contacto a:

AUSAPE
C/ Corazón de María 6 1ª Planta
28002 MADRID
Tel.: 91 519 50 94
Fax: 91 519 52 85
Email: gestor@ausape.es
www.ausape.es





El éxito o fracaso del la generación de informes y del datamining depende en gran medida de tener un data warehouse y de su diseño, y su razón es simple:

- En el caso del datamining, se necesitan datos históricos sobre los que buscar patrones y hacer sus predicciones. En un data warehouse se tiene esta capacidad de almacenaje de históricos y asegura datos de partida de calidad, que dan como resultado una minería de datos confiable y robusta.
- En el caso del reporting, el volumen de información a tratar (información transaccional de la compañía, información procedente de fuentes externas), la multitud de orígenes (diferentes bases de datos, áreas y sociedades de la empresa) hacen casi imposible asegurar la calidad y homogeneidad de los datos si no se utiliza un data warehouse.

Conclusión

En resumen, las recomendaciones que podemos hacer para conseguir el éxito integral de su proyecto de business intelligence serían:

- Incluir siempre un componente de business warehouse que sea un producto de solidez probada.
- La planificación y diseño de una arquitectura de datos pensada para satisfacer las necesidades presentes y facilitar la evolución futura.
- Colaborar con una consultora que, más allá de implementar la mejor solución tecnológica, se preocupe de alinearse a la madurez de la organización en el ámbito del business intelligence y que ayude en la consecución de niveles de madurez más avanzados.

Humanizar la información, es identificar la existencia de datos de calidad deficiente y poder reparar el error, es anticipar las necesidades de las personas para la adopción de una tecnología y madurar junto a ellos, es convertir datos abstractos de las bases de datos en un formato para personas. La vida no se divide entre filas y columnas de una tabla.

La madurez en el ámbito de business intelligence está siendo un factor de diferenciación para muchas compañías que, gracias al conocimiento de que disponen, consiguen trabajar con un mejor rendimiento, dar un mejor servicio a sus clientes, conseguir un mejor retorno de sus inversiones o responder mejor a las crecientes necesidades de información regulada y auditoría. Estamos convencidos de que lo será más en el futuro. □

oxxigeno

Especialistas en soluciones de Business Intelligence para el sector Hotelero

- Consultoría tecnológica y de negocio
- DataWareHouse corporativos y departamentales
- Soporte y mantenimiento de plataformas Business Intelligence
- Especialistas en SAP Business Objects Suite
- Upgrade de versiones (Business Objects XI)
- Expertos en cuadros de mando Xcelsius
- Definición e impartición de planes de formación sobre la plataforma BI
- Planificación y presupuestación financiera

No esperes más y ponte en contacto con nosotros:

Por teléfono: 91.144.12.00

Por email: bi.comercial@oxxigeno.com

Persona de contacto: Teresa García Pino

Oxxigeno España
C/Luchana, 23. 28010 - Madrid
Tel.: 91 144 12 00
Fax: 91 144 12 01
www.oxxigeno.com

Oxxigeno France
77, rue La Boétie. 75008 - Paris
Tel.: +33 (0)1 45 61 68 99
Fax: +33 (0)1 45 61 51 05
www.oxxigeno.com/france



El Coste Total de Propiedad de un Sistema de Business Intelligence (o como unir TCO y BI en una misma frase sin que sea un oxímoron)



Eche un breve vistazo a la Figura 1 de este artículo (1) ¿Intuitiva? ¿Gráfica? ¿Expresiva? ¿Aprehensible? Si su respuesta es sí, enhorabuena: la Dirección de RR.HH. de SAP está esperándole para formar parte de su equipo de Consultores Expertos de BI. Pero colijo una gran mayoría de respuestas negativas. Si, además, su dominio del idioma inglés a nivel técnico no es notable, deje inmediatamente de mirarla: en el mejor de los casos puede causarle una profunda sensación de letargo. Pues bien, así es como representa visualmente la prestigiosa consultora internacional Forrester la estructura en capas de los componentes de un sistema BI en una instalación corporativa tipo.

[**Fernando R. Tejedor. Consultor de TI**]

Afortunadamente, si lo que usted pretende es tomar la mejor decisión para la adquisición, implantación y mantenimiento de un BI, la respuesta que haya dado anteriormente es irrelevante: da igual si ha sido capaz de reconocer e interpretar el gráfico o que aún mantenga un reconfortante sopor. Y esto, por tres razones:

- En primer lugar porque, como ya sabrá, cuando un fabricante/consultora le dice que pone a su disposición un Sistema de Inteligencia de Negocio está empleando un piadoso eufemismo, ya que es usted quien dispone del Sistema, de la Inteligencia y del Negocio.
- En segundo lugar porque, como también sabe, cuando un fabricante/consultora le ofrece un BI para solucionar los problemas de gestión y comunicación de su empresa está empleando otro eufemismo (este no tan piadoso) ya que “solo” le proporcionará herramientas que se lo faciliten, pero las decisiones y los recursos para resolver los problemas de gestión y comunicación de su empresa tendrán que ser suyas.

- En tercer lugar porque, no sólo lo sabe sino que lo sabe de forma irrefutable, ni las causas ni los objetivos para implementar un BI tienen una raíz tecnológica sino de beneficio económico. ¿Y qué no!?

Costes de personal

Por supuesto que la elección de una u otra (póngase uno de los siguientes sustantivos en el espacio punteado: “tecnología”, “solución”, “fabricante”, “consultora”, “software”, “plataforma”, “arquitectura”; o todos ellos) no es baladí, pero se cometería un grave error si se antepone a otros factores mucho más importantes.

En la *Figura 2* (ésta es fácil de ver, anímese), la Consultora IDC representa gráficamente la distribución de costes implicados en una implementación de un Sistema de BI (2). Como ve, los costes directamente relacionados con los recursos humanos representan el 60% del TCO. Si agrupamos los repartos en unos epígrafes más amplios, que podrían denominarse “Costes de Personal” (Staffing, IT Staff Training y Downtime-user Productivity) y “Costes Tecnológicos” (Software, Server Hardware y

Outsourced Costs), el diferencial entre ambos (82% - 18%) es simplemente apabullante.

No puedo resistirme a dar un dato más, de otra consultora internacional de prestigio como Gartner Group, que avala esta idea (porque si me resistiera parecería que no sé de lo que escribo y aunque en verdad no lo sé, citando a Gartner sí que lo parece): “el 92% del gasto de los clientes en las aplicaciones de BI se produce después del despliegue inicial” (3). Gartner no para en mientes y un año después de IDC eleva su ratio del 60%-82% hasta el 92%. Como pueden suponer, las empresas no gastan ese 92% en servidores, discos o manuales de “BI for Dummies”: es puro y duro gasto de personal en el mantenimiento y evolución de los sistemas de hasta tres años de vida desde el momento de su puesta en marcha.

Pues bien, si echamos un vistazo a los criterios que las empresas dieron mayor preponderancia a la hora de decidir la adquisición de un BI, los de costes de personal digamos que no estuvieron muy alineados con los datos referidos. Y los que así los consideraron, se centraron más en la fase de consultoría e implantación que en el resto de fases del ciclo de vida del producto (4).

Por todo ello, el objetivo de este artículo es simplemente resaltar que ni aunque le silbe verá asomar a su cuenta de resultados un ROI positivo mientras no vigile estrechamente la principal vía de agua que representan los costes de personal en este tipo de soluciones de información, y no tanto los de adquisición del software, outsourcing, hardware ni, incluso, los del mantenimiento de licencias (aún con Enterprise Support).

Algunos consejos

Consultadas las consultoras referidas, preguntados a los primeros CIOs que pasaron el Rubicón de poner en marcha un sistema de BI en sus empresas, investigados los casos de éxito de los integradores, inquiridos los gurús vigentes y hasta preguntado a Maimónides por la atuthía y a Benito por su purga, todos han coincidido en indicar que no existe un remedio universal de fácil posología, indoloro y de corta administración para eliminar este riesgo, Pero, al menos, sí que he podido entresacar de sus comentarios (sobre todo, de los primeros) cinco aspectos relacionados con los recursos humanos que, correctamente gestionados, permiten oponer seria resistencia. Sin pretender agotar aquí la relación, este es el ranking establecido:

1. Que toda la dirección de su empresa, el fabricante y el integrador se comprometan en la gestión del cambio y de la comunicación del sistema. Todo lo que no se haga en estos aspectos, multiplicará el gasto en las otras fases de la implementación. Se dice que en un plato de huevos con bacón, la gallina está implicada pero el cerdo está comprometido. Y no estoy llamando nada a nadie; usted ya me entiende.
2. Insista en la formación: formación reglada o espontánea, “in-company”, básica, avanzada y experta, a la carta, a los “skateholders”, a los administradores del sistema, a los usuarios finales, presencial y a distancia, reciclaje formativo, formación de la formación y cualquier adjetivo que pueda añadirse a esta palabra y que redunde en el dominio y explotación del BI elegido. Y desconfíe de quien no le dé todo lo que le pida en este aspecto.
3. Examine las herramientas de “self service” que estos sistemas suelen ofrecer y opte por las que propongan una mayor amplitud de posibilidades, autonomía de actuación, facilidad de uso para los diletantes y capacidades de evolución.
4. Verifique el grado de profundización, tanto horizontal como vertical, de los motores de búsqueda de la información y principalmente si éstos se limitan a “bucear” entre cubos pre-compilados o permiten la generación de análisis “out of box”.
5. Capacidad para la reutilización y escalabilidad de metadatos y objetos (informes, diseños, cuadros de mando, etc.) ya generados.
Sí, ya sé que con la que está cayendo hablar de aquilatar los costes de personal está mal visto; pero había que hacerlo. □

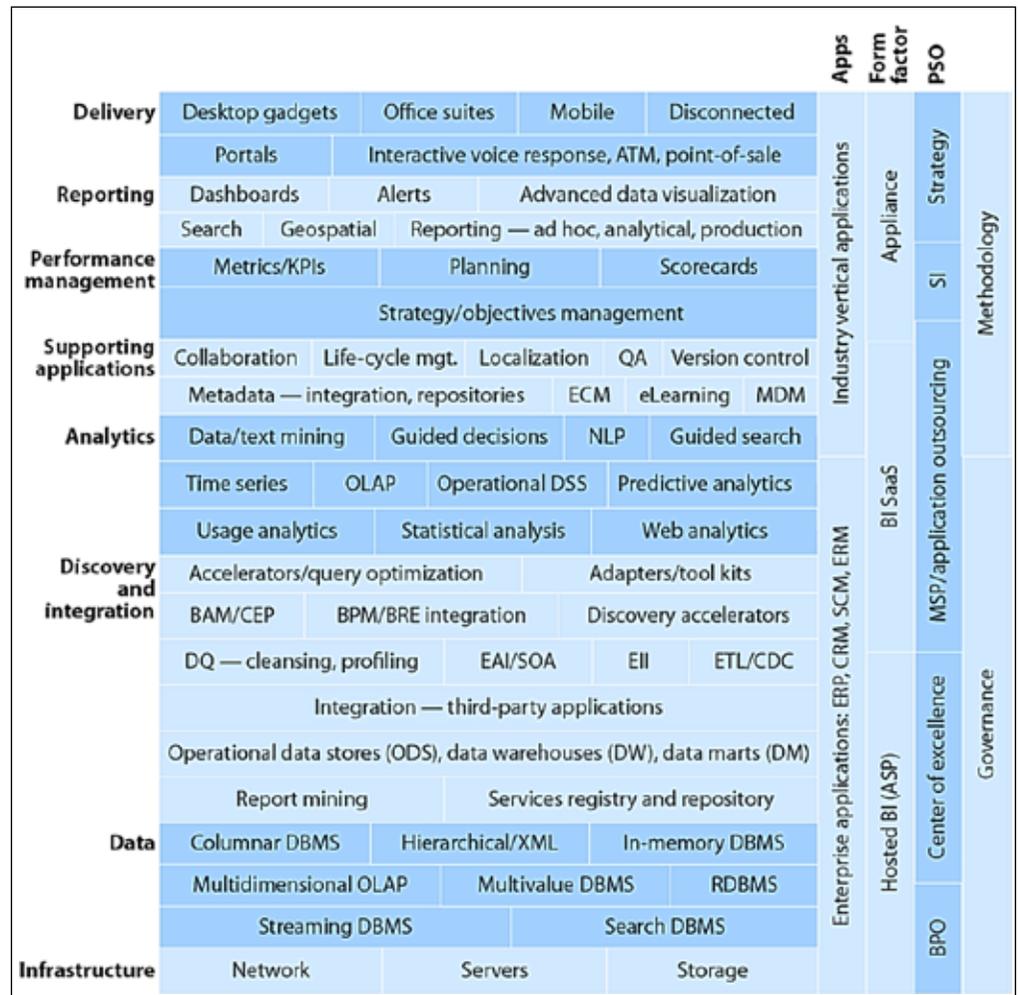


Figura 1. Forrester: estructura en capas de los componentes de un sistema BI en una instalación corporativa tipo.

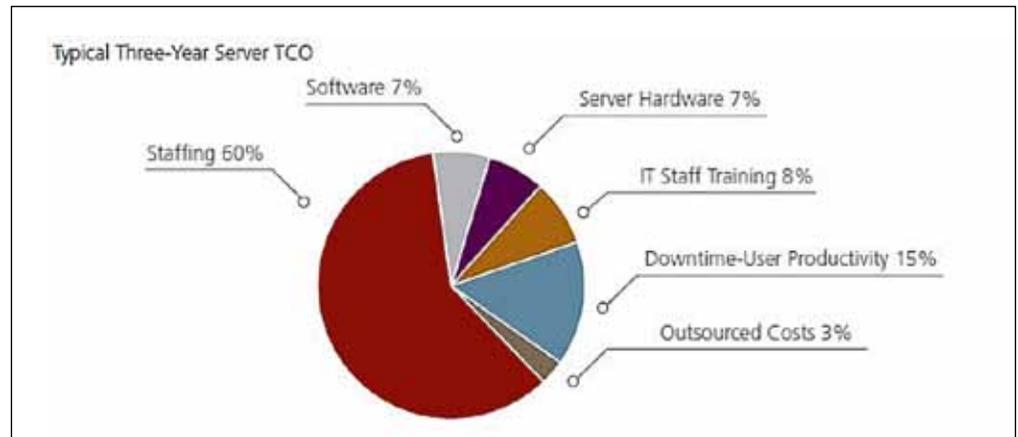


Figura 2. IDC: representación gráfica de la distribución de costes implicados en una implementación de un Sistema de BI.

Reseñas

- (1) Forrester Research, Inc: November 2008 “Topic Overview: Business Intelligence. The Business Intelligence Stack”.
- (2) IDC. “Demonstrating Business Value: Selling to Your C-Level Executives.” Three-Year Server TCO. Based on more than 300 interviews conducted across numerous platforms, presented in composite form. April 1, 2007.
- (3) Gartner Group 2008: “Estimate reflects finding that customers spend up to four times the initial cost of their software license during every year they own their BI applications”.
- (4) Information Week Analytics/IntelligentEnterprise.com 2009: “Business Intelligent Survey of 534 business technology professionals”.

Pero todo el panorama de las soluciones de BI ha cambiado radicalmente desde que SAP, líder y visionario de aplicaciones ERP, y Business Objects, líder y visionario de aplicaciones de BI, se fusionaron. El resultado de esta unión es la aparición de una suite completa e integrada de soluciones de BI que cumplen con creces los objetivos anteriormente mencionados, por fin podemos apostar sobre seguro al escoger una solución de BI.

Las herramientas de SAP BusinessObjects, sumadas al conocimiento de negocio del que sólo disponen los integrantes de la organización en cada nivel y departamento, permitirán optimizar el rendimiento del conjunto de nuestra empresa situándonos en una posición de ventaja competitiva respecto al resto del mercado.

Además, y por primera vez, con la incorporación a la suite de productos como SAP BusinessObjects Explorer los usuarios casuales de información podrán acceder a montañas de datos con una herramienta de búsqueda tipo web (Google, Altavista, MSN, ...), pudiendo explotarla de forma rápida e intuitiva sin previa formación.

Información a todos los niveles

No sólo el nivel de gerencia, no sólo el nivel de dirección, todos los niveles de la organización, desde el estratégico hasta el operativo, deben disponer de una herramienta que les permita analizar la información, evaluar el cumplimiento de los objetivos y tomar las acciones correctoras adecuadas para cumplir con el plan estratégico de la empresa.

La suite de productos de SAP BusinessObjects dotará a todos los individuos de nuestra organización, independientemente del nivel en que estén, de las herramientas adecuadas para poder analizar la información y evaluar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Tras despejar la incógnita de la elección de la solución de BI, SAP BusinessObjects es claramente la solución definitiva actualmente y de cara al futuro, nos quedan aún otras dudas como la viabilidad de la adquisición de la solución desde el punto de vista financiero y la elección del partner adecuado para la implantación de la solución.

SAP, consciente de que SAP BusinessObjects aporta un valor añadido considerable a sus soluciones ya existentes en el ámbito de ERP y también de BI, pone a la disposición de toda su base instalada SAP BusinessObjects Edge BI, soluciones paquetizadas de la suite de SAP BusinessObjects a precios más asequibles, en consonancia con la coyuntura económica actual.

SAP BusinessObjects Edge BI

Los productos de la suite de BusinessObjects incluidos en estos paquetes nos permitirán dar respuesta tanto a las necesidades de reporting empresarial altamente formateado utilizando Crystal Reports, como a las necesidades de reporting Ad-hoc (reporting analítico elaborado en el momento para dar respuesta a una pregunta concreta) vía la utilización



de Web Intelligence; también, cómo no, se incluye en el paquete de productos Xcelsius como herramienta de reporting estratégico; nos referimos, sin duda alguna, a la herramienta del mercado más intuitiva y visual para explotar la información existente al día de hoy.

Estas configuraciones de productos y precios se adaptan al perfil de la empresa con la intención de que todos los clientes de SAP puedan disfrutar de la suite de productos adecuada de SAP BusinessObjects. Además, y con la intención de maximizar el retorno de la inversión y minimizar el tiempo de implantación, se incluyen en las ofertas las "BI Best Practices" que permiten en un tiempo récord de puesta en marcha disfrutar de reports operativos y estratégicos con las nuevas herramientas de SAP BusinessObjects.

Se incluyen también en el paquete de soluciones SAP BusinessObjects Edge BI dos herramientas de integración que lo hacen, si cabe, aún más atractivo para todas las empresas.

El primero de ellos, Live Office, permite integrar en toda la suite de productos de Office (Word, Excel, Powerpoint) todos los reports generados bien sea con Crystal reports (reporting operacional altamente formateado y estático), Web Intelligence (reporting analítico a medida) o Xcelsius (cuadros de mandos con un alto componente intuitivo y visual).

El segundo, pero no por eso menos importante, SAP Integration Kit, coloca a todas las empresas con soluciones de SAP implantadas, (como SAP ERP, SAP CRM,... pero en especial SAP BW), en una situación inmejorable para rentabilizar la inversión necesaria para adquirir SAP BusinessObjects, ya que tras la fusión, el acceso a la información de SAP desde las herramientas de SAP BusinessObjects se ha convertido,

prácticamente, en una tarea de "conectar y listo". Además, la gestión de usuarios y perfiles de autorización se integra y complementa perfectamente entre las dos herramientas.

Podremos, consecuentemente, con estas dos herramientas, hacer llegar la información en un tiempo récord y sin perder la trazabilidad desde cualquier herramienta de SAP hasta los productos de BI y, de ahí, a las herramientas de ofimática con las que todos los usuarios están altamente familiarizados.

Con todo esto, queda más que claro el posicionamiento de los productos de SAP BusinessObjects en el contexto económico actual como soluciones de tipo "must have" y no como se podría pensar soluciones "nice to have".

Llegados a este punto, y tras constatar que SAP BusinessObjects es la solución completa y viable de BI para nuestra empresa, es evidente que sólo queda una incógnita para resolver la ecuación, incógnita sin el valor de la cual no obtendremos el resultado que esperábamos obtener: elegir el partner adecuado con capacidad y experiencia para posicionar e implantar con éxito las diferentes soluciones de BI que SAP BusinessObjects pone a disposición de todos sus clientes.

En este contexto, es importante saber elegir un partner que sea capaz de ofrecer el necesario nivel de experiencia en ambos mundos, con el objetivo de implantar una solución de BI que recoja todo la experiencia del mundo SAP durante todos estos años el amplio catálogo de soluciones que encierra SAP BusinessObjects a nivel de organización y enfoque de los proyectos de BI. □

Seidor
www.seidor.es
marketing@seidor.es

DaWo HR Cockpit

Indicadores de éxito en RRHH



Una clara presentación de los datos empresariales y su correcto análisis es fundamental para cualquier departamento de Recursos Humanos que se precie. Un buen cuadro de mando es un elemento imprescindible para evaluar el estado de la compañía y para tomar decisiones acertadas para el futuro.

[Alejandro Pinto Velasco. Responsable Business Intelligence. DAWO Human Capital Solutions]

El objetivo de Recursos Humanos es ayudar a la compañía a conseguir sus objetivos estratégicos, gestionando los empleados en todos sus aspectos. Esto incluye las tareas de selección, formación y evaluación, además de las puramente administrativas de gestión de personal y nómina. La correcta alineación de la fuerza laboral con los objetivos de la empresa tiene una importancia primordial para la consecución de las metas marcadas.

Resulta fácil ver que los servicios que presta el departamento de Recursos Humanos afectan a todos los ámbitos de la compañía, se manejan

numerosos parámetros que, debido a que están relacionados con las personas, tienen una cierta complejidad inherente.

Es obvio que para una correcta toma de decisiones es necesario conocer todos los indicadores clave, así como disponer de una adecuada interpretación y representación visual de los mismos, para que nos proporcionen justamente la información que necesitamos y de forma fácilmente comprensible.

Es necesario determinar los indicadores principales de rendimiento que permitan medir la calidad de los servicios prestados, ya que afectan

directamente a la capacidad de ejecución de la empresa.

Y para ello requerimos una base de información, la implantación de un ERP con módulo de Recursos Humanos (como los que ofrece SAP) es un primer paso importante para la generación de la información que necesitamos. La dificultad, no obstante, puede residir en la correcta extracción y análisis de la misma, a fin de que nos ofrezca respuestas a nuestras preguntas.

Esto nos coloca en una situación en que podemos disponer de un ERP con módulos de SAP HCM y Business Objects, con lo que tenemos la



Figura 1. Los gráficos dinámicos se ajustan en tiempo real con los cambios que se producen.



Figura 2. Desde gráficos típicos como estos de la figura hasta otros más avanzados, podremos ver de todo.

base tecnológica para obtener los datos que queremos. Pero hay un paso más que dar para transformar estos datos en información útil para la toma de decisiones en el ámbito de Recursos Humanos. Aquí es donde entra en escena DaWo HCS, en concreto el Cuadro de Mando *HR Cockpit*.

DaWo es una compañía fundada en el año 2000 y Services Partner de SAP en su máxima categoría. Se dedica a la implementación de proyectos de SAP ERP y Netweaver, programación y desarrollo en ABAP/4 / ABAP Objects / Java, soporte y mantenimiento, formación y consultoría estratégica. Está centrada completamente en los Recursos Humanos (y pertenece al grupo Humantech que dispone de más de 200 consultores de RRHH).

Su producto DaWo HR Cockpit permite generar y gestionar información de Recursos Humanos cruzada con otros departamentos, así como diseñar y planificar escenarios que simulen el flujo real de los procesos de negocio en una empresa. Puede atacar directamente al ERP de SAP y se encuentra integrado en la plataforma Business Objects para obtener la información necesaria.

HR Cockpit

Este cuadro de mando pone su mayor énfasis en la adecuada visualización de los datos relevantes, admitiendo también ajustes, límites, valores deseables, etc. que acoten los datos representados a los niveles que importan para cada compañía. Sus principales funciones son las siguientes:

- *Administración de personal.* Información sobre el número de empleados, la evolución de la plantilla y otras estadísticas.
- *Tiempo del trabajo.* Indicadores o KPI relacionados con el tiempo del Trabajo, así como análisis de absentismos, etc.
- *Análisis de costes.* Datos relacionados con el análisis del coste; las medias de nóminas, rotación, sueldos variables, etc.

DaWo HR Cockpit se ofrece como una solución integral ante los retos que los departamentos de Recursos Humanos tienen hoy en día

- *Gestión en la formación.* KPI sobre la gestión de la formación.
- *Análisis y evaluación.* Indicadores sobre la evaluación del puesto y/o del trabajador.
- *Gestión de beneficios.* Muestra información y permite realizar simulaciones de oferta de beneficios sociales al empleado con respecto a aumentos de sueldos anuales.
- *Seguridad en el trabajo.* Datos acerca de los ratios relativos a accidentes de trabajo.
- *Integración con CRM.* Indicadores o KPI que ayudan a realizar simulaciones de escenarios para provisiones de salario variable de la fuerza de ventas.

Esta es la funcionalidad básica, pero no obstante, debido a las elevadas posibilidades de personalización que tiene HR Cockpit, es posible adaptarlo exactamente a las necesidades de cada cliente, mostrando así en cada caso los datos relevantes para la compañía y el equipo de Recursos Humanos en cuestión.

Todo ello en una interfaz web claramente estructurada con pantallas en las que, de un solo vistazo, se desprende la información que buscamos y la relación entre los diferentes datos o su tendencia. Elementos muy visuales como reguladores, botones, “luces”, gráficos y tacómetros nos ayudan a plasmar datos de interpretación visual

muy familiar y expresiva, que de otra forma serían complejos de entender.

En resumen

DaWo HR Cockpit se ofrece como una solución integral ante los retos que los departamentos de Recursos Humanos tienen hoy en día, con el fin de asegurar una rentabilidad del capital humano, alineándolo con los objetivos del negocio.

Una herramienta de análisis visual de la información disponible resulta de gran valor para conseguir un rendimiento óptimo de la fuerza laboral y de los recursos asignados.

En estos momentos, en que resulta vital saber el status quo de las compañías en cualquier momento, herramientas como HR Cockpit de DaWo son prácticamente indispensables para conocer en todo momento dónde están los puntos débiles de la compañía y que partidas o departamentos no están ofreciendo el rendimiento que se espera de ellos.

Llevo trabajando más de 10 años en el área de Business Intelligence y puedo augurar unos años bastantes intensos en este campo y con muchos avances que facilitarán a los directivos una mejor gestión de sus equipos de trabajo y unas decisiones más acertadas que permitirán superar en breve la crisis económica mundial por la que hemos y estamos atravesando. □



Figura 3. Las evaluaciones del desempeño nos dan una clara idea del estado de cada empleado.



Figura 4. Los elementos gráficos de HR Cockpit ayudan a la mejor comprensión de los datos visualizados.

Los cimientos de un sistema de BI

Nestlé alcanza la Excelencia Global gracias a SAP NetWeaver BI e IBM

El presente artículo pretende describir la importancia que tiene la base de datos sobre la que se basa un proyecto de inteligencia de negocio como el que ha puesto en marcha Nestlé como parte de su proyecto Global Excellence (GLOBE) a nivel mundial. En este caso, se trata de la implantación de un Sistema AP NetWeaver Business Intelligence (SAP NetWeaver BI) de 60 TB, que ocupa una posición estratégica en el proyecto GLOBE de Nestlé, ya que se trata del punto focal de los datos de los procesos empresariales de múltiples mercados y geografías y proporciona una panorámica coherente de éstos, indispensable para adoptar decisiones globales.



Esta prueba de concepto fue llevada a cabo conjuntamente por SAP e IBM para demostrar a Nestlé que un sistema de la magnitud propuesta es factible, puede administrarse con herramientas actuales y ofrece el rendimiento que Nestlé requiere para el despliegue del proyecto GLOBE.

Nestlé es la mayor empresa mundial del sector de alimentación y bebidas, con ventas de hasta 98.500 millones de francos suizos y un beneficio neto de 9.000 millones de francos suizos durante 2006. Con sede en Vevey (Suiza), el grupo cuenta con más de 260.000 empleados y tiene fábricas u operaciones logísticas en casi todos los países. Hace unos años Nestlé inició el mayor proyecto de implantación de SAP del mundo, denominado Nestlé GLOBE, creado para desbloquear el potencial empresarial de Nestlé mediante la creación y adopción de procesos empresariales globales, permitiendo simultáneamente que cada mercado realice sus propios análisis y adopte decisiones a nivel local.



La implantación y ejecución de un sistema de inteligencia empresarial (BI) refuerza la estrategia de Nestlé. Este depósito de datos consolidados, que combina datos de producción extraídos de sus operaciones diarias, así como datos de ventas y financieros que representan las tendencias del mercado, está considerado como una herramienta estratégica para la adopción de decisiones empresariales cualificadas y el futuro desarrollo de la empresa.

Punto de partida

Nestlé ya había decidido implantar IBM DB2 Universal Database, empleando DPF (Database Partitioning Function). El equipo de Nestlé estaba convencido de que esta base de datos particionada era la tecnología mejor preparada para alcanzar o superar los 60 TB. IBM y SAP comenzaron a colaborar en la realización de una prueba de concepto para la nueva generación de requisitos de inteligencia empresarial de muy alto nivel y se propusieron demostrar que, empleando una solución basada en un funcionamiento en paralelo

masivo, era posible gestionar bases de datos extremadamente grandes empleando las herramientas actualmente disponibles y dentro de los plazos de mantenimiento habituales para sistemas de producción esenciales.

Se trataba de una prueba de concepto para la base de datos SAP más grande construida hasta la fecha y debía confirmar que la infraestructura y la aplicación podían ser diseñadas para alcanzar la máxima escalabilidad y variación en cuanto a la carga de trabajo. Dicha prueba sería la primera de este tipo: no existían precedentes a nivel de componente.

Arquitectura de la solución

En colaboración con el laboratorio de desarrollo de DB2 en Toronto (Canadá), se seleccionó un diseño DB2 con 33 particiones de la base de datos. La base de datos consistiría en un servidor que contuviera únicamente la partición 0 y cuatro servidores adicionales que alojarían las otras 32 particiones (ocho por servidor). Se esperaba que este diseño tuviera la flexibilidad necesaria para implementar una base de datos de 60 TB.

En el diseño final, cada partición DB2 contaba con sistemas de archivo y discos específicos (LUNs). Esto ofrece la máxima flexibilidad si es necesario redistribuir las particiones. El diseño de ocho particiones DB2 por LPAR demostró ser muy eficaz y no precisó ninguna otra redistribución en la prueba de concepto. El diseño específico de las E/S también aporta ventajas en lo referido al análisis de errores o rendimiento en uso real, ya que es más fácil seguir carga de trabajo hasta cada LUN.

La partición 0 realiza una función especial en DB2 DPF, ya que mantiene todas las conexiones de comunicación con los clientes, realiza todas las fusiones necesarias de los datos de resultados provenientes de las particiones paralelas y efectúa diversas tareas administrativas.

Esta partición también se utiliza para datos menos volátiles, como las tablas de dimensiones. Las tablas de datos y los agregados se distribuyeron entre las particiones paralelas.

En función del tamaño, los espacios de tabla que contenían datos activos se repartieron por entre ocho y doce particiones DB2. Se procuró que estas particiones también estuvieran repartidas uniformemente por todo el hardware físico

del servidor. Empleando el diseño de distribución de datos descrito anteriormente, se obtuvo una distribución extremadamente uniforme de los datos entre las 32 particiones DB2 empleadas para los datos de producción, proporcionando así el amplísimo ancho de banda requerido para acceder a las grandes tablas de datos y cumplir los objetivos de rendimiento definidos.

El diseño de las consultas de la prueba de concepto fue concebido para reproducir el comportamiento observado en el sistema de producción real. Las peticiones de informes abarcaban más de 50 cubos de informes diferentes; de éstas, el 50% pudo beneficiarse de la caché OLAP del servidor de aplicaciones mientras que el otro 50% no. De las consultas, el 80% utilizó los agregados BI y el 20% fue directamente a las tablas de datos; este último 20% representó el mayor problema. La carga de la base de datos creada por los informes que utilizaban la tabla de datos se vio afectada cuando la base creció y el número de filas de las tablas pasó a ser de 200 millones en lugar de 20.

Evolución de DB2 durante la prueba de concepto

La base de datos empleada para la prueba de concepto era un verdadero clon del sistema de Nestlé. En el momento de la duplicación DPF ya estaba en uso, pero en una configuración reducida.

Se definieron 2 fases de pruebas, la Fase 1 demostró que éste podía alcanzar los 20 TB utilizando un diseño óptimo de base de datos y almacenamiento sobre un solo p595 (a petición de Nestlé).

La Fase 2 se concentró en ampliar el diseño hasta los 60 TB. Se distribuyeron los LPARs entre cinco servidores p595 a fin de incrementar la memoria requerida por el mayor tamaño de la base de datos y beneficiarse de la virtualización de recursos del p595. En el diseño final, la base de datos comparte los recursos de las CPU de los p595 con los servidores de aplicaciones, los agentes de Tivoli Storage Manager y los servidores de administración.

La restauración de una base de datos en paralelo con arquitectura shared-nothing (con DB2) implica que los tiempos de recuperación sean mucho menores, ya que permiten que se respalden las particiones al mismo tiempo. Con las bases de datos no paralelas el tiempo de recuperación se

incrementa linealmente, porque que los respaldos son secuenciales partición a partición.

Resultados del proyecto

Esta iniciativa ha abierto el camino para la implementación de la futura arquitectura de inteligencia empresarial de Nestlé en todo el mundo y ofrece una excelente demostración de las mejores prácticas y orientación para estos sistemas en general.

“La prueba de concepto realizada con IBM y SAP ha sido realmente valiosa para Nestlé al demostrar que es posible abarcar los enormes volúmenes que esperamos alcanzar. El hecho de que la prueba combinase las habilidades de IBM, SAP y Nestlé e incluyera hardware, bases de datos y aplicaciones nos hace sentir una gran confianza en los resultados. Nos ha permitido, además, determinar la arquitectura objetivo que consideramos necesaria y depositar nuestra confianza en ella. Por último, gracias a las pruebas, realizadas en varias fases, también nos ha ayudado a determinar nuestra hoja de ruta y los pasos que debemos dar para avanzar hacia nuestra arquitectura objetivo”.

Chris Wright. Nestlé GLOBE Business Warehouse Manager. Nestlé. □



CASO DE ÉXITO

Serviabertis y everis



El Grupo Abertis es una compañía de ámbito multinacional en constante expansión y crecimiento, tanto nacional como internacional; en este sentido, Abertis ha venido incorporando en los últimos años un gran número de empresas para perfilar un completo mapa de servicios en todos los sectores en los que está presente, y manteniendo una amplia presencia geográfica.

[Juanjo López. Gerente everis Business Intelligence]

Costes ABC sobre SAP Business Objects



Abertis es un grupo internacional formado por un gran número de empresas, de gestión directa o participada, que gestiona infraestructuras para la movilidad y las telecomunicaciones a través de cinco áreas de negocio: Autopistas, Infraestructuras de telecomunicaciones, Aeropuertos, Aparcamientos y Parques logísticos

El continuo proceso de internacionalización de sus actividades ha permitido a la compañía estar presente en un total de 17 países de tres continentes y consolidarse como el líder europeo en gestión de infraestructuras y uno de los primeros referentes en este sector a escala mundial.

Con el objetivo de gestionar, unificar y consolidar la información del Grupo, se han llevado a cabo, durante los últimos años, diversas iniciativas y proyectos dentro del ámbito de Control y Gestión.

Serviabertis es el Centro de Servicios Compartidos del Grupo Abertis y, como tal, su función es la de prestar a las sociedades que lo conforman unos servicios de calidad, ajustados a sus necesidades, con el objetivo de facilitar su actividad diaria, permitiendo una dedicación centrada por entero a sus negocios y clientes y optimizando los

costes de los servicios internos del Grupo. Para ello, centra sus esfuerzos en mejorar continuamente la eficiencia y la excelencia de los servicios que ofrece.

Objetivos

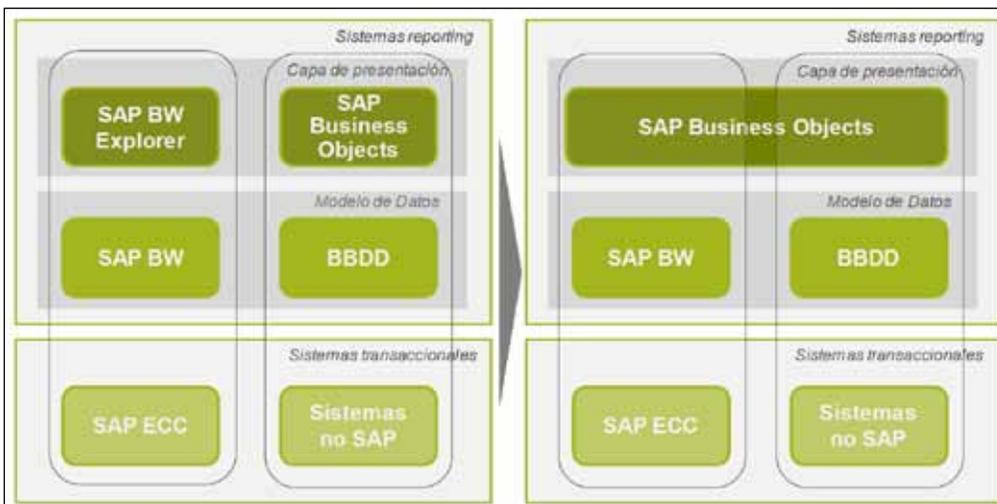
En línea con los objetivos de Serviabertis, se lanza un proyecto para disponer de un modelo de control de gestión que permita:

- Disponer de una visión departamental de los gastos, permitiendo analizar eficiencias por área de gestión, así como desviaciones respecto al presupuesto departamental.
- Analizar los costes por actividad empresarial, pudiendo observar los incurridos para cada una de las actividades de valor añadido de Serviabertis.
- Imputar de manera ágil los costes incurridos en cada una de las actividades a los diferentes clientes internos ("clientes, en adelante") en función de criterios analíticos, dando transparencia al origen y naturaleza de los mismos.

Para la consecución de los objetivos mencionados y para automatizar los cálculos de reparto de costes realizados por el Área de Control de Gestión de Serviabertis a sus "clientes", basándose en drivers de actividad, se realizó una modelización de dichos repartos utilizando el módulo de ABC Costing de SAP. Gracias a esta herramienta se pudo agilizar y aumentar la consistencia de un trabajo que previamente se realizaba con herramientas ofimáticas.

Adicionalmente se estableció como objetivo disponer de un sistema de *reporting* que permitiera al departamento de Control de Gestión disponer de la información relacionada con los tres ejes del modelo analítico de forma integrada y flexible.

Desde un punto de vista de soluciones para *reporting*, Abertis disponía de un entorno analítico basado en informes de Business Objects para el *reporting* empresarial de la información no presente en el entorno de SAP y, para la información procedente de SAP, Abertis utilizaba el entorno analítico



de SAP BW con informes diseñados y contruidos con su herramienta *frontend* BEx.

Con la finalidad de dotar al usuario final de una única herramienta de *reporting* analítico sin perder las capacidades de extracción e integración de SAP BW sobre los datos transaccionales residentes en SAP, se inicia con este proyecto un plan global para extender SAP Business Objects como herramienta de *reporting* para todo el grupo.

El proyecto

El proyecto se inició en mayo de 2008 y se estructuró en 4 etapas:

- Desarrollo de un prototipo de ABC Costing, con la finalidad de validar todas las premisas enunciadas sobre las que se fundamentaba el proyecto.
- Implantación del nuevo modelo de Control de Gestión, considerando 2 meses de paralelo para validar y cuadrar los repartos e imputaciones antes de dar visibilidad a todos los “clientes”.
- Implantación del Datamart en SAP BW (extractores, ODS y cubos).
- Implantación de SAP Business Objects como herramienta de *reporting*.

Sistema de información: un diseño racional

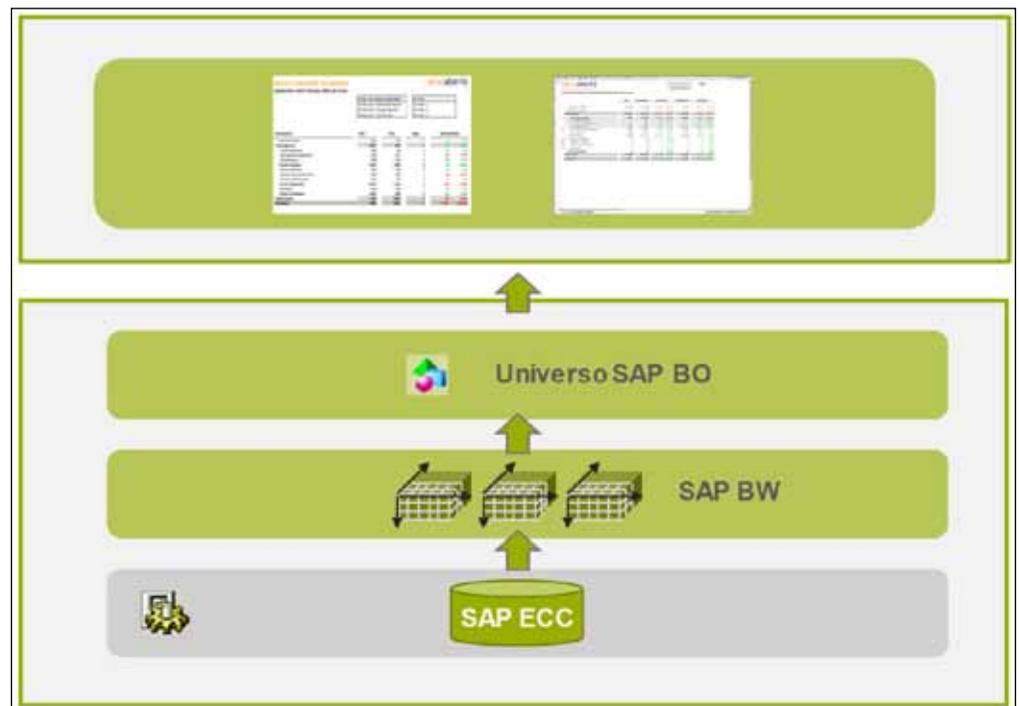
La definición de la arquitectura global pivotó alrededor de una premisa: aprovechar al máximo las funcionalidades de cada uno de los componentes contemplados.

1. ABC Costing: utilización de las herramientas estándar SAP para la imputación de los costes “a” y “entre” procesos, así como para la distribución final a cada uno de los “clientes”.
2. Procesos de carga en SAP BW. Diseño de carga a los cubos de SAP BW de los datos necesarios para la presentación de los informes:
 - Datos pre-calculados de costes ABC.
 - Datos maestros de las dimensiones de navegación y filtro.
3. Generación de informes: diseño e implementación de los informes que presentan los datos de costes ABC en el entorno SAP Business Objects.
4. Acceso a informes: acceso a la información a través de aplicaciones ya creadas y conocidas por los usuarios; de esta manera, se consiguió la integración de los informes de costes ABC en el Cuadro de Mando de Serviabertis, heredando la seguridad definida existente en este entorno.

SAP Business Objects, la pieza del puzzle que garantiza el éxito

Siendo el uso el mejor indicador del éxito de un sistema de información, SAP Business Objects, gracias a ser un sistema de *reporting* intuitivo y amigable, fue pieza fundamental en el proyecto y en su éxito.

Desde la perspectiva funcional, los informes posibilitan que los usuarios puedan navegar por la información por diferentes jerarquías, de información agregada a información de mayor detalle, de forma muy intuitiva y ágil.



En este sentido, los usuarios pueden consultar el detalle del reparto de costes para cada actividad, accediendo directamente (con un solo *click*) desde la actividad en cuestión que presenta el informe. El valor añadido para el usuario es que, aún visualizando el detalle de costes para una actividad concreta, sigue pudiendo ver la información agregada de dicha actividad y la del resto de actividades del informe.

Este tipo de navegación es muy familiar para el usuario ya que es intuitiva y, a modo de paralelismo, muy similar –en cuanto a presentación y navegación– a la jerarquía de directorios y carpetas del explorador de MS Windows, con la que se está muy familiarizado.

Análogamente, los filtros de los informes también presentan los parámetros a seleccionar de forma jerárquica, por lo que permite que se pueda buscar y seleccionar el centro de coste o la dirección de negocio deseada, a través de una única jerarquía que representa toda la estructura organizativa de la compañía.

De este modo, tanto el uso de los informes como la búsqueda de información muy concreta sobre los mismos resultan muy cómodos y eficaces en cuanto a parámetros de usabilidad y tiempo de respuesta.

Beneficios

El proyecto ha permitido disponer de un modelo que permite analizar los costes de Serviabertis por proceso, permitiendo, por un lado, imputar de manera automática los mismos a los diferentes “clientes”, sin perder detalle de su origen; mientras que, por otro, se dispone de la tradicional visión por departamento y área de responsabilidad.

La implantación del proyecto ha permitido mejorar el *look&feel* de la presentación de la información

de SAP BW, aprovechando las características ofrecidas por SAP Business Warehouse en el tratamiento de la información multidimensional y la potencia gráfica y la amigabilidad de los informes creados con SAP Business Objects.

La mejora de la usabilidad ofrecida por el entorno de SAP Business Objects ha permitido abrir el acceso a la información a los directivos de la compañía, consiguiendo así disminuir las tareas de *reporting* mensual realizadas de forma manual por los asistentes, minimizando así también potenciales errores en la calidad de la información presentada.

Además, utilizando SAP BW para el tratamiento de la información y sus estándares de modelización integrados con SAP, se ha obtenido una integración total entre la herramienta de *reporting* (SAP Business Objects) y el ERP corporativo (SAP ECC), simplificando la arquitectura de sistemas –al no utilizar herramientas de ETL externas que realicen el traspaso y tratamiento de información entre sistemas operacionales y de *reporting*–.

Planes de futuro

La estrategia corporativa de Serviabertis pasa por la implantación de SAP Business Objects como herramienta *frontend* para el *reporting* de la información presente en SAP, utilizando SAP Business Warehouse como entorno multidimensional de análisis.

En esta primera fase se han desarrollado los informes de costes ABC dentro de este marco corporativo; en un futuro se plantea la elaboración de nuevos informes basados en esta plataforma y el rediseño de la presentación de algunos informes de otros ámbitos, presentes actualmente en el entorno de SAP Business Warehouse. □

CASO DE ÉXITO *Tecnocom y SAP BusinessObjects*

Tecnocom es una empresa multinacional que cotiza en la bolsa de Madrid desde el año 1987 y con cerca de 5.000 empleados y una facturación aproximada de 450 millones de euros (en 2007) se encuentra entre las cinco mayores Compañías del sector TIC en España.

En 2006, la Compañía inició un proyecto empresarial con clara vocación de liderar este sector en España.

Tecnocom y su nuevo sistema de Business Intelligence

Tecnocom

Uno de los pilares para alcanzar el liderazgo que busca esta compañía dentro del sector tecnológico de nuestro país fue dotarse de un modelo de gestión competitivo y eficaz que estuviera soportado por un sistema de información fiable. En Diciembre, de 2006 se decide la implantación de SAP ERP como herramienta de gestión empresarial en las áreas financieras, operativas y de recursos humanos, SAP BW para el reporting empresarial asociado al negocio de la compañía, y SAP Portals para permitir el acceso a sus empleados a determinados procesos.

Durante el año 2007 adquiere la filial española de Getronics, que también gestionaba sus procesos de negocio con SAP ERP, SAP CRM y SAP BW. Esta adquisición supuso un nuevo reto para la Dirección de Sistemas de Tecnocom, que decidió afrontar en dos fases; en primer lugar se realizó la integración de los sistemas transaccionales bajo un mismo modelo de negocio, y más tarde se afrontó la creación de un nuevo Sistema de Business Intelligence para la compañía, aprovechando lo mejor de cada modelo SAP BW y completándolo con una nueva visión empresarial, que permitiera el reporting corporativo a todos los niveles de su

estructura (desde sociedad a sublínea de negocio) con información histórica (un año atrás), integrada y fiable. Las necesidades se focalizaban en una doble vertiente:

- Ofrecer a la alta dirección un cuadro de mando en el que pudiera visualizar la evolución, previsión y desarrollo de todas las áreas de negocio de la compañía (Comercial, Delivery, Económico-financiero y Recursos Humanos).
- Ofrecer información analítica de detalle para que cada una de las unidades de negocio pudiera conocer cómo se estaban comportando y las expectativas futuras.

Primeros resultados

El proyecto es un proyecto ambicioso que se inicia en Enero de 2009 con un equipo de 4 consultores de Tecnocom, y que actualmente continúa en desarrollo, habiéndose alcanzado determinados hitos que ya están dando los primeros resultados con la puesta en producción de Informes y Cuadros de mando de ciertas áreas de la compañía.

La solución que se implementa se basa en mantener la infraestructura de cubos y extractores existentes de SAP BW, adaptarla a los nuevos requerimientos y utilizar la nueva Suite SAP



Business Objects como capa de presentación de la información. La solución se compone de lo siguiente:

- Fuentes de Datos. SAP ERP (facturación, proyectos, ingresos...), SAP CRM (pipeline comercial) alimentan SAP BW, Excel (forecast y presupuestos), SIEBEL CRM (servicios gestionados).
- Extractores estándar de SAP para cargar a SAP BW.
- Universos creados a partir de las fuentes de datos SAP BW, Excel y SIEBEL CRM. En este sentido la clave ha estado en crear grandes queries por cada cubo SAP BW con objeto de disponer de toda la información en los universos.
- Infocenter. Portal donde el usuario final ejecuta y crea informes, los refresca y puede compartirlos.
- Web-Intelligence es la interfaz de usuario interactiva, flexible y fácil de utilizar para crear y analizar informes acerca de los datos corporativos en Web. Web Intelligence se puede utilizar sin conexión como Cliente enriquecido de Web Intelligence. Permite crear variables, formulas, filtrar datos, explorar, etc....

Los objetivos que se han planteado alcanzar son a nivel de Sistemas:

- Unificar el reporting de la compañía en un solo sistema.
- Simplificar y agilizar los procesos de sistemas asociados (cargas, mantenimientos, etc...).
- Permitir un Acceso Web a toda la información analítica de la compañía.
- Menor dedicación para el soporte a usuarios y mantenimiento evolutivo.
- Desde el punto de vista del negocio de la compañía los beneficios son aún mayores:
- Independencia en el manejo de datos: cada área de la compañía extrae y analiza la información.
- Proceso de presupuesto y Forecast integrado en una misma herramienta.
- Obtención de cuadros de mando y scorecards adaptados a cada área del negocio.
- Visibilidad a tiempo real de los indicadores de compañía que nos permite la rápida toma de decisiones.
- Cuentas Analíticas por Compañía y País.
- Análisis Estratégico de la Obra en curso general.
- Análisis de facturado, pedidos, control de deuda, días de cobro.

Oscar Alcobendas Director de Sistemas de Información de Tecnom destaca, “*Me ha sorprendido gratamente la facilidad con la que estamos satisfaciendo las necesidades de información. La clave del éxito está siendo definir un modelo de datos adaptado a nuestras necesidades. La creación de informes ahora es mucho más sencilla y los resultados son mucho más eficaces y efectivos. Con esto estamos elevando el nivel de satisfacción de nuestros usuarios*”. □



Instalación de SAP BPC en Jealsa Rianxeira

El grupo Jealsa Rianxeira engloba un total de 14 sociedades que abarcan cuatro líneas de actividad: conservas de pescado, pesca, servicios, y medioambiente y energía. En la actualidad la compañía disfruta de una situación predominante en el sector europeo y afronta en los últimos años un ambicioso proyecto de expansión a otros mercados.

En 2002, la Compañía implanta SAP ERP para los procesos clave de negocio en España y las filiales, disponiéndose para la consolidación empresarial del módulo EC-CS. En palabras de Antonio Rodriguez Director de Sistemas del Grupo “*No estábamos satisfechos con EC-CS, y estuvimos analizando la solución SEM-BCS, la cual vimos compleja, rígida, poco adaptable a los cambios continuos en nuestro grupo y con una fuerte dependencia del departamento de IT. Para nuestra consolidación empresarial necesitábamos otro tipo de herramienta, flexible, ágil y orientada a los usuarios de negocio del área de finanzas. SAP BPC se posicionaba perfectamente para cubrir nuestras necesidades de negocio, que planteaban dos retos importantes: la valoración de existencias consolidada para distintos países y la consolidación financiera en un entorno multidivisa*”.

El proyecto de implantación de SAP BPC lo ha realizado Tecnom con un equipo de 4 consultores y ha tenido una duración de 4 meses. En concreto se han implantado el Area de Consolidación de SAP BPC para soportar la Consolidación legal para todo el grupo y los distintos países, y la Consolidación de gestión por los distintos sectores de actividad del grupo (conservero, pesquero, energía y servicios).

Los beneficios de la implantación saltan a la vista, según Antonio Rodriguez, “*disponemos de una herramienta rápida y eficaz que permite a nuestros usuarios de finanzas realizar los procesos de consolidación mensualmente, con independencia total del departamento de sistemas y con una enorme flexibilidad que permite al propio usuario introducir cualquier cambio organizativo en el proceso de consolidación. Además, la Consolidación de gestión permite a Jealsa Rianxeira analizar las Rentabilidades por Sector y País, lo que en una industria que trabaja con márgenes muy reducidos es una ventaja competitiva fundamental*”.



Business Intelligence 2.0: BI para todos



El mercado actual supone un reto al que la mayor parte de las empresas no se ha enfrentado hasta ahora. Una decisión errónea puede convertirse en un gran problema. La nueva plataforma de SAP Business Objects (BO), un claro ejemplo de BI 2.0, pueden ayudarle a hacer frente a estos nuevos retos tomando las decisiones que aseguren el futuro de su empresa.

[Raúl Escudero Puerto. Gerente de la Práctica Business Intelligence. Stratesys Consulting]

StrateSys

eat out

A lo largo de la historia las diferentes plataformas de Business Intelligence han perseguido un mismo objetivo: ser el soporte informático para la toma de decisiones. Para ello el BI se ha esforzado en dar respuesta a las tres grandes incógnitas: dar (¿Qué?) la información correcta (¿Cuándo?) en el instante requerido (¿Quién?) a la persona que la necesita.

Buena parte de estas preguntas han sido resueltas por lo que se ha llamado el BI 1.0. De este modo, el BI se ha impuesto como la solución por excelencia para la toma de decisiones. Sin embargo, siguen habiendo incógnitas por resolver y una nueva generación de BI, la denominada BI 2.0, está surgiendo para resolverlas.

Del BI 1.0 al 2.0

Los últimos años han estado marcados por un proceso continuo de globalización de los mercados. La competencia se ha acentuado y los ciclos de vida de los productos se han acelerado. Todo esto ha provocado que los tiempos de respuesta de las empresas sean cada vez más cortos, aumentando las decisiones y las responsabilidades de las personas que las componen.

Como consecuencia, las soluciones de soporte al proceso de toma de decisiones, como SAP Business Objects, se han popularizado rápidamente. Gracias a estas soluciones hoy es posible tener una visión clara de la realidad:

- En un único punto se aglutina toda la información relevante para decidir sea cual sea su origen (aplicaciones diversas dentro de la organización, benchmarks, datos estructurados y no estructurados, etc).
- Ya no es necesario buscar respuestas en diferentes aplicaciones y trabajarlas manualmente para obtener conclusiones. La información se obtiene de forma automática sin necesidad de tiempos de preparación de informes ni cuadros con la información de los sistemas de origen.
- La información se carga y consolida en la plataforma BI obteniendo una única realidad de la situación de la organización. Dos departamentos ya no dan una cifra distinta de ventas, costes comerciales, etc.
- Los decisores pueden abstraerse de los entornos operativos para gestionar la información en un entorno dedicado exclusivamente al análisis de todo aquello que se considera relevante para decidir. Es lo que se ha denominado BI 1.0.

Desde sus inicios, las plataformas de BI han hecho un gran esfuerzo por mejorar el soporte a la toma de decisiones. Resultado de ello es la facilidad con la que hoy puede obtenerse la información necesaria cuando se necesita. Sin embargo, el esfuerzo se ha centrado mucho en las dos primeras cuestiones del problema (Qué y Cuándo). Se ha trabajado muy duro en el tratamiento de la información y en las herramientas de reporting que permiten obtener la información cuando se necesita. Sin embargo, ¿qué ha pasado con el “Quién”? ¿Qué ha sido de las personas? A fin de cuentas son éstas las que toman las decisiones. El BI 2.0 es la respuesta y SAP BusinessObjects es un claro ejemplo.

“Olvidese de las interfaces complicadas y los análisis aislados. Una nueva era de BI traerá la simplicidad, la facilidad de acceso y una mayor integración entre el análisis y la acción.” Neill Raden (febrero, 2007).

Se abre una nueva era para Business Intelligence donde el *focus* es el usuario. La simplicidad, la facilidad de acceso, la colaboración, la información en



Soluciones de Reporting de Business Objects: Xcelsius, WebIntelligence y Crystal Reports.

tiempo real, la agilidad y la velocidad de análisis su razón de ser. De este modo, las soluciones de BI pueden dejar de ser una solución exclusiva de ejecutivos para convertirse en la herramienta de soporte a la toma de decisión de todos los miembros de la empresa, permitiendo así que la estrategia se alinee desde las capas directivas hasta las más operativas. El BI se fusiona con los procesos operativos reduciendo el tiempo entre el análisis y la acción operativa que surge de éste; acelerando, por tanto, la toma de decisiones del día a día de los miembros de la empresa.

Pero no debe entenderse con esto que el BI 1.0 muere aquí. Este es la base de la nueva era de BI. El 2.0 no es otra cosa que la evolución inevitable de lo que ha sido hasta ahora el Business Intelligence. Una evolución que pone al alcance de TODOS la información necesaria en el instante en el que la necesitan.

Un caso de éxito: The EatOut Group

The EatOut Group es una empresa de referencia en el sector de consumo-restauración, con más de 650 restaurantes, 14 marcas (Fres Co, Pans & Company, Bocatta, etc.) y más de 2.500 profesionales satisfaciendo a más de 85 millones de clientes en 8 países diferentes.

EatOut necesita conocer en todo momento, y con un elevado nivel de detalle, la rentabilidad de sus productos para la toma de decisiones en cada uno de sus restaurantes. Para dar respuesta a esta necesidad decidió contar con la colaboración de Stratesys Consulting para implantar la solución de SAP Business Intelligence, Netweaver 2004s BI 7.0, lo que se conoció como proyecto *Camaleón*. Actualmente se está migrando la capa de reporting para integrarla con la herramienta de reporting corporativo, SAP Business Objects XI 3.1.

El proyecto es un claro ejemplo de Business Intelligence en el que, sin perder de vista las bondades del BI 1.0, se han introducido algunas de las cualidades del emergente BI 2.0 con la ayuda de la solución de SAP Business Objects.

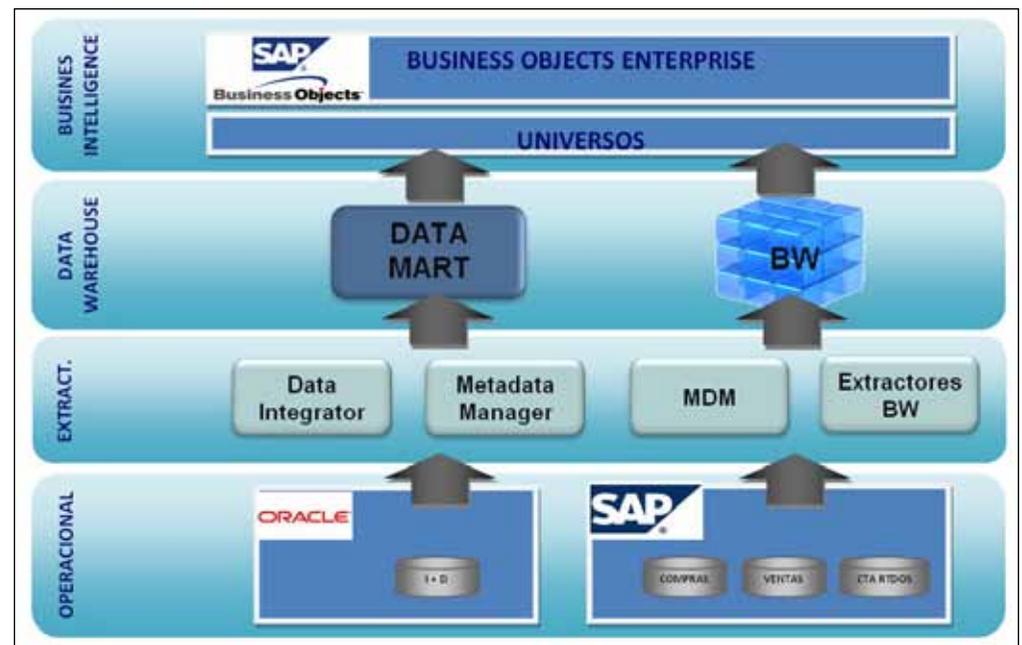
¿Qué?

El primer reto fue integrar información de cuatro fuentes tan heterogéneas como Cuenta de Resultados, Compras, Ventas e I+D (ésta última de fuera del entorno SAP).

Una vez migrada la capa de reporting a Business Objects la información relevante para la toma de decisiones relacionada con el proyecto *Camaleón* se podrá consultar desde una única herramienta (Infview – BO) con independencia de su origen. Ésta consolidará la información de las diferentes fuentes mostrando una única verdad de la realidad de EatOut.

La toma de decisiones se desvincula así del origen de los datos (SAP y ORACLE). El usuario únicamente ha de conocer una herramienta (Infview) para poder preguntar todo aquello que necesite para decidir. Ésta es tan intuitiva, tan cercana al usuario, que cualquiera puede consultarla (bajo un estricto

BI 2.0 pone al alcance de todos la información relevante para la toma de decisiones. De este modo el análisis de la información se integra en los procesos operativos de la empresa



Modelo de datos BI proyecto *Camaleón*.

control de autorizaciones de acceso, por supuesto) sin el menor problema.

¿Cuándo?

La información está disponible en todo momento, a diferencia de los entornos transaccionales, en los que las consultas de este tipo suponen una gran carga de trabajo para los sistemas y elevados tiempos de espera para el usuario. Aunque SAP Business Objects permite obtener información en tiempo real, ésta se actualiza desde los sistemas origen de forma periódica.

¿Quién?

La solución de Business Objects permite llegar a todos los usuarios, pues cubre las diferentes necesidades de éstos con soluciones adaptadas a cada caso:

- Crystal Reports: Reporting operativo para la gestión de la operativa diaria.
- Web Intelligence: Reporting analítico para el análisis de la información.

- Xcelsius: Cuadros de mando para la gestión y el seguimiento de los indicadores estratégicos.

Todos los usuarios son susceptibles de consultar cualquiera de estos tipos de reporting aunque con un peso distinto en una u otra dirección en función de las responsabilidades y el trabajo que desempeñan en la empresa. Sin embargo, esto es transparente para el usuario, pues tiene un único punto de acceso desde donde puede consultar todo lo que necesite con independencia del origen o el tipo de reporting que requiera.

El resultado del proyecto ha supuesto para EatOut y sus departamentos de Compras e I+D un gran valor añadido, al ganar agilidad en la toma de decisiones respecto a las métricas con las que trabajan. Todas las personas de dichos departamentos podrán ver información actualizada de la rentabilidad de los productos, impacto de las campañas y promociones, y éxito de ventas. Combinando estos tres ejes, se pueden reducir de forma significativa los tiempos de respuesta ante los acontecimientos del mercado. □

CASO DE ÉXITO *Roca y Saptools*

Con la adquisición de la Suite Business Objects, SAP cubre el espacio dirigido al usuario de negocio en su portafolio de productos de BI. De entre las herramientas añadidas, cabe destacar, Xcelsius, que permite realizar cuadros de mando con mayor flexibilidad y rapidez, y porque no decirlo, mucho más atractivos; accediendo a datos de SAP BW, con lo que no se pierde en ningún momento la integridad de los mismos, ni el trabajo realizado en su extracción y modelado. Este es el caso del proyecto estratégico que Roca está llevando a cabo y para cuya implantación ha confiado en Saptools.

[Carlos Gómez, Responsable Área Business Intelligence, Saptools]

Medición del estado de salud (competitividad) de la Cadena de Suministro Global de ROCA

Roca Corporación Empresarial, S.A. es la matriz de un conjunto de empresas dedicadas al diseño, producción y comercialización de productos para el cuarto de baño destinados a la arquitectura, la construcción y el interiorismo.

Roca es una sociedad de capital íntegramente español, que en los últimos años ha experimentado una extraordinaria expansión internacional basada en la adquisición de sociedades del sector sanitario en diversos países del mundo. En 2007 la corporación alcanzó una cifra de negocios de 1.788 millones de euros. Está presente, a través de las sociedades internacionales y de sus centros de producción, en cuatro continentes. Su red comercial se extiende a más de 135 países, en varios de los cuales dispone de filiales comerciales y centros industriales.

Roca es una multinacional que trabaja en todas las franjas horarias y se comunica en decenas de idiomas en todo el mundo.

Una de las premisas de Roca es la que expresa el convencimiento de que las innovaciones tecnológicas constituyen un elemento esencial para lograr el desarrollo progresivo y la mejora permanente en cualquier actividad. Por este motivo, en todas las filiales y a lo largo de todo el proceso de producción se utiliza la tecnología más avanzada.

Roca apuesta por la innovación, presente desde la misma concepción y diseño del producto hasta su producción, logística y distribución.

Reingeniería de Procesos de Planificación de la Cadena de Suministro

Uno de los principales proyectos estratégicos que se está llevando a cabo a nivel global en el área de Operaciones de Roca es el denominado proyecto *Chronos* de Reingeniería de Procesos de Planificación de la Producción. Como toda reingeniería que afecta a procesos también tiene implicaciones a nivel organizativo y de tecnologías de la información.



En líneas generales, el proyecto *Chronos* establece una revisión de la funcionalidad de cada eslabón de la cadena de suministro remarcando las figuras de los planificadores de la demanda y de los planificadores centrales. En ambos casos, la aplicación SAP SCM ha sido la herramienta de planificación avanzada elegida para implementar las necesidades no cubiertas por los entornos transaccionales (ERP) mediante funcionalidades de APO Demand Planning *easyDP* (solución preconfigurada de Saptools) y APO Supply Network Planning (cálculo avanzado de coberturas, DRP & MPS con agregación de productos por forma geométrica y considerando restricciones de capacidad).

Monitor de Indicadores Logísticos

El objetivo del Monitor de Indicadores Logísticos es medir el estado de salud (competitividad) de la Cadena de Suministro Global de Roca, para ello:

- los indicadores (KPI) elegidos deben ser únicos y con definición global,
- las fórmulas deben ser estándares y consistentes,
- los datos maestros deben utilizar una estructura común y estándar,
- hay que asegurar el correcto comportamiento de las métricas,
- es necesario alinear las diferentes áreas funcionales con el objetivo compartido de lograr la máxima eficiencia de la Cadena de Suministro Global,
- la herramienta se debe utilizar para impulsar mejoras en el proceso, necesario para migrar a un *modus operandi* **proactivo** en lugar de reactivo.

Como herramienta de análisis, monitorización y reporting logístico Roca ha optado por SAP Business Intelligence. A partir del Monitor de Indicadores desarrollado por Saptools (ganador del último premio SAP de innovación empresarial) se ha trabajado el modelo de análisis a tres niveles:

- Indicadores de gestión.
- Análisis interactivos.
- Análisis detallados.

La suite (SAP Business Intelligence) es la herramienta más adecuada tanto para la monitorización como para el análisis, ya que permite desarrollar el modelo de datos y las extracciones mediante SAP Netweaver BW, así como explotar de manera óptima la información con SAP Business Objects (Xcelsius y Web Intelligence).

La parte visualmente más atractiva de todo el proyecto es sin duda la capa de presentación del Monitor de Indicadores Logísticos implementada con Xcelsius (SAP Business Objects), que a modo de cuadro de mando operacional o dashboard, permite visualizar los KPI y, si es preciso, navegar al detalle para soportar la toma de decisiones del usuario final.



Esta fase final de presentación, en ocasiones subestimada y acusada de superficialidad estética, es básica para mejorar el acercamiento de la técnica a las personas y no está exento de ciencia y de mejores prácticas referentes a la percepción visual.

Sin embargo, no hay que perder de vista que el objetivo no es otro que el de ofrecer la información óptima en el formato más adecuado, pero sin subestimar la inteligencia del usuario final.

Una presentación de información al usuario bien diseñada, pero con un pésimo rendimiento, puede convertir el Monitor de Indicadores Logísticos en un bonito deportivo de lujo que sólo se utilice durante los fines de semana. Si además añadimos la amplia oferta de extractores de contenido de negocio (Business Content) que pone a nuestra disposición SAP, tendremos mucha suerte si encontramos a tiempo la llave que abre el garaje.

Dentro del Business Content de SAP BW existen los modelos de datos necesarios para la

captación de todo lo referente a control de stocks, servicio a clientes y plan de aprovisionamientos. Dentro de la configuración de *easyDP*, existen los modelos de datos necesarios para la captación de todo lo referente a control de error previsional.

El Monitor de Indicadores Logístico desarrollado por Saptools aprovecha el conocimiento y la experiencia de casi una década de consultoría SAP especializada en Planificación, Logística y Business Intelligence.

El Monitor incluye indicadores de Nivel de Servicio (número, duración y cantidad de roturas, líneas de pedido en fecha y/o cantidad...), Error Previsional (error de periodo...), Cumplimiento de Planes (producción, envíos, entregas a tiempo en MTO...) además de Gestión de Stocks (stock medio, evolución de stocks, rotación, obsolescencia, slow moving, coberturas...). □

“ El proyecto *Chronos* representa una ocasión única para compartir experiencias y aprovechar las mejores prácticas de entre todas las áreas logísticas de negocio de ROCA. Roca Brasil está encantada de haber sido elegida para la implantación del Piloto tanto de SAP SCM como de SAP BI.

Aprovecho la ocasión para enviar un cordial saludo desde Brasil a mis colegas de AUSAPE y para animarlos a invertir en innovación. La mejor apuesta de futuro.”

Laerte Simões. Logistics & IT Management. Latinamerica Bathroom Products Division. Roca Brasil Ltda

CASO DE ÉXITO*Dreamplace y Seidor*

Los más de 300 días de sol al año, el excelente clima y su gran atractivo natural hacen que la infraestructura hotelera de las Islas Canarias, reconocida internacionalmente como reserva de la biosfera, atraiga cada año a millones de turistas. Con sede en Tenerife y 50 años de historia, el grupo Dreamplace Hotels & Resorts ha consolidado sus hoteles como establecimientos de primer nivel en las islas. De forma sucesiva en 2007 y 2008, el Dream Hotel Gran Tacande, ubicado en Tenerife, ha recibido el premio HolidayCheck-Awards, que lo acredita como uno de los 99 hoteles mejor valorados del mundo según las opiniones de clientes recibidas por HolidayCheck, una de las principales webs de viajes en el área germano parlante.

La cadena hotelera Dreamplace refuerza su toma de decisiones con la solución Business Intelligence de SAP



El grupo dispone de dos hoteles de cinco estrellas –Dream Gran Tacande & Spa Vitanova, en Tenerife; y Dream Gran Castillo & Spa Vitanova, en Lanzarote-, dos hoteles de cuatro estrellas –Dream Noelia Sur y Dream Villa Tagoro, en el sur de Tenerife. Su equipo humano, tanto el personal empleado en los hoteles como en las oficinas centrales, está formado actualmente por 480 trabajadores.

Inteligencia y negocio

Dreamplace comenzó en el año 2002 a trabajar con la solución vertical de SAP para estableci-

mientos hoteleros, con la que gestionaban toda la actividad del negocio. En 2004, la necesidad de disponer de una plataforma de reporting y cuadros de mando más completa que la que podía ofrecerles el propio ERP, les llevó a decidir implantar, además, la solución SAP Business Intelligence (en adelante SAP BI), aprovechando la completa plataforma de SAP. SAP BI permite comprender los medidores clave del rendimiento y optimizar así las operaciones del negocio, incluyendo el análisis de la cadena de suministro, de las relaciones con los clientes y del e-commerce.





“El principal motivo que nos condujo a la implantación de una herramienta de business intelligence fue la necesidad de disponer de listados válidos, actualizados y personalizados en los que poder basar una toma de decisiones eficaz”, recuerda Efrén González, Director de Sistemas IT en Dreamplace. A lo largo de estos años, han ido ampliando y actualizando la solución para adaptarse a las condiciones del mercado. “Las herramientas BI son esenciales dentro de la empresa y más en tiempos de crisis, ya que facilitan el acceso a información esencial para el negocio. A la hora de tomar decisiones estratégicas y saber con exactitud en qué punto nos encontramos, la herramienta de SAP supone una valiosa ayuda”, añade Efrén González.

Respecto a la elección de Seidor como partner de implantación, la dirección IT de DreamPlace consideraba que era el partner más preparado “tanto por su amplio conocimiento de la aplicación como por el corto tiempo de implantación que nos garantizó, lo que nos permitió empezar a trabajar con la herramienta de forma inmediata”.

La información es la clave

Con SAP BI, elaboran informes a medida -según el rol y las necesidades del usuario de negocio- y, lo que es muy importante para el equipo IT, de forma rápida y sencilla. “Al no tener que recurrir a desarrollo, hemos ganado mucho tiempo y comodidad en la preparación de los listados, que se pueden suministrar además en diversos formatos”, apunta el Director de Sistemas IT en Dreamplace.

Disponer de información actualizada, al día, y en el momento preciso es, por tanto, el principal beneficio de negocio que han obtenido gracias a la herramienta de Business Intelligence de SAP. Los informes se distribuyen a todos los departamentos de la organización, desde la central de reservas a la división comercial o la línea directiva. De este



modo, el usuario puede conocer, por ejemplo, el nivel de reservas para unas fechas determinadas; comparar el porcentaje de ocupación alcanzado con el del año anterior; o saber qué presupuesto se ha destinado hasta el momento a una determinada partida. Y todo este análisis puede enfocarse por cliente (para saber cuáles son los más rentables), por establecimiento, por período concreto, etc.

Los buenos resultados alcanzados han animado a Dreamplace a seguir evaluando la oferta BI de SAP para ampliar la infraestructura en un futuro. Así, en un plazo de unos dos años, tienen previsto desplegar SAP Business Objects para disfrutar de sus capacidades de indicadores gráficos, que complementarían a los informes que elaboran actualmente. □

CASO DE ÉXITO NH HOTELES y OXXIGENO



Para garantizar el éxito del proyecto, es necesario que el patrocinador del mismo sea el mayor beneficiario de su ejecución. Un proyecto de Business Intelligence es una decisión corporativa, no departamental, por lo que debe, como condición básica, ser impulsado desde la dirección.

[Teresa García Pino, gerente Business Intelligence de Oxxigeno y Francisco Souto, director de IT de NH Hoteles]

Implantación de SAP Business Objects en una gran corporación hotelera

La continua expansión de NH Hoteles, adquiriendo diferentes cadenas alrededor de todo mundo, hacía cada vez más compleja la obtención de información consolidada para tomar decisiones, dada la cantidad de sistemas operacionales que generaban datos. Cada hotel, en sí mismo, tiene entidad propia en cuanto a gestión de recursos, operatividad, control financiero, etc. Existen, por tanto, dos tipos diferentes de consumo de información, uno macro (a nivel central y societario) y otro micro (a nivel de cada hotel). Aunque los dos son estratégicamente idénticos difieren en cuanto a tipología de reporting operativo. Además, la dispersión geográfica añadía complejidad por la diversidad de idiomas y las diferentes normativas que se tenían que cumplir en los procesos de negocio. NH Hoteles empezó un proceso para seleccionar una herramienta que ayudara al proceso de toma de decisiones, en la definición de estrategias de negocio y proporcionara las métricas necesarias a los usuarios cumpliendo los siguientes requisitos:

- Entorno amigable y de fácil uso.
 - Escalabilidad y alta disponibilidad.
 - Bajo tiempo de respuesta en las consultas.
 - Fácil gestión de usuarios y flexibilidad en la creación de roles de usuarios.
 - Repositorio de documentos corporativos.
- En el momento de inicio del proyecto, NH Hoteles contaba con más de 200 hoteles

distribuidos por 15 países con más de 20.000 empleados, de los cuales el 15% necesitaba analizar la información generada por el negocio.

Definición del proyecto

Después de un exhaustivo estudio del mercado, se seleccionó la suite de SAP Business Objects como plataforma que más se adaptaba a sus necesidades y a Oxxigeno como consultora responsable de la implantación. La envergadura y complejidad del proyecto demandaban una ejecución planificada en fases, dirigida a conseguir hitos de forma escalonada traducibles en “quick wins”. En una primera fase se instaló la plataforma Business Objects, se adaptó a la imagen corporativa de NH Hoteles y se integró con el sistema de acceso de NH Hoteles. A partir de este punto, se fueron incorporando diferentes datamarts (recursos humanos, ventas, CRM, gestión de reservas, ventas on-line y navegación del portal). La incorporación de cada datamart siguió el mismo modelo de trabajo: definición de métricas, diseño modelo de datos, carga de información histórica y desarrollo de procesos para cargas incrementales, diseño de entorno de consulta (Universos) , generación de informes y auditoría de datos (contra los informes que poseían los usuarios y los sistemas transaccionales) y por último, asignación de permisos y seguridad.

¿Por qué fue un éxito?

El gran reto de Oxxigeno era convertir SAP Business Objects en la herramienta de



reporting corporativa dando servicio a todos los departamentos involucrados y apoyando en la toma de decisiones. Se presentaban dos grandes objetivos:

- Ejecutar el proyecto en los tiempos y costes definidos.
- Lograr la aceptación de la herramienta por parte de los usuarios finales. Los usuarios debían percibir que su trabajo diario mejoraba sustancialmente y que disminuían radicalmente los tiempos de búsqueda y contraste de datos para verificar su calidad.

Para cumplir el primero objetivo Oxígeno puso a disposición del proyecto un equipo de expertos en la plataforma SAP Business Objects y creación de DataWareHouse que aseguraron la calidad técnica del desarrollo e instalación. Es decir, el éxito del continente lo da el conocimiento del equipo de consultores. Pero también había que asegurar la calidad del contenido, que son los datamarts generados y los informes definidos. Para la ejecución de este punto, se creó un grupo de trabajo mixto entre NH Hoteles y Oxígeno encargado de definir los requisitos, el plan de trabajo y hacer seguimiento. Este equipo mixto también se encargó de realizar una auditoría de datos detallada realizando comparaciones entre los informes actuales y los nuevos informes generados en SAP Business Objects para eliminar tiempo de contraste por parte de los usuarios finales. Tanto NH Hoteles como Oxígeno eran muy conscientes que Business Intelligence existe por y para los usuarios finales, que son los que van a consumir la información. Por tanto, es sobre ellos sobre quien iba a pivotar el éxito o fracaso del proyecto. Su implicación en la fase de análisis y diseño debía ser en consecuencia total.

Una vez desarrollado el proyecto, instalada la plataforma y creados los informes, el siguiente paso era la puesta en producción y el abordaje del segundo objetivo. En Business Intelligence, no basta con poner a disposición de los usuarios nuevos informes sino que hay que asegurarse que la plataforma se convierte en la única fuente de información compartida y aceptada por todos. Es decir, un proyecto de Business Intelligence además de un producto, supone un cambio cultural y de uso dentro de la compañía. Si tenemos en cuenta la cantidad de usuarios que poseía NH Hoteles, era un gran reto conseguir que todos los usuarios aceptaran la nueva herramienta con entusiasmo y confiaran en la información. Por eso Oxígeno y NH Hoteles hicieron un gran esfuerzo en definir un plan de formación cómodo, riguroso y atractivo que facilitara la transición de los usuarios. Se crearon dos planes de formación totalmente a medida, uno on-line para los roles que simplemente visualizaban informes predefinidos y otro presencial para usuarios encargados de crear informes. Tanto la herramienta como la formación fueron multi-idioma. Una vez que los usuarios se familiarizaron con la herramienta se impulsaron las siguientes medidas para lograr su aceptación final:



- Se unificaron maestros y se implantaron herramientas de análisis web que complementaban los datos existentes en los datamarts.
- Se dio acceso a la herramienta desde aplicaciones internas.
- Se integró el proceso de autenticación de SAP Business Objects con el corporativo (LDAP).
- Se dio acceso web y autonomía completa a los usuarios, generando diferentes roles de acceso y funcionalidades.
- Se proporcionaron los informes en diversos formatos (excel, pdf, html).

¿Y después?

Tal y como se ha comentado en este artículo, el sistema de Business Intelligence vive por y para los usuarios finales. Y como el entorno empresarial de cada departamento está en constante cambio, esto significa que la plataforma debe evolucionar dinámicamente con ellos sin que esto suponga traumas o pérdidas de calidad en el servicio. Por eso, seguimos trabajando con NH Hoteles, para asegurar el correcto mantenimiento de la plataforma y adaptarla a:

- Adquisición de nuevos hoteles o cadenas hoteleras (ahora hay más de 350 hoteles).
- Nuevas necesidades de información, nuevos datamarts (el último implantado es el correspondiente a los consumos energéticos de cada hotel).
- Mantenimiento de infraestructura técnica y almacenamiento de histórico. Constante vigilancia en el crecimiento del almacén de datos.
- Optimizaciones de consultas e informes. Continuamente, es necesario monitorizar la plataforma y realizar las correcciones oportunas dentro de un proceso de mejora constante.
- Auditoría de datos, para seguir manteniendo la confianza y resolución de errores en operacionales.
- Como cada vez existen más datos, se deben definir y crear procesos de detección de errores y avisos tanto al equipo de mantenimiento como los usuarios interesados en la información.

- Soporte a usuario y resolución de dudas, porque la personas encargadas de analizar la información cambian y los datos también.

Resultados

Gracias a la implantación de SAP Business Objects NH Hoteles ha conseguido:

- Que más de 3000 usuarios puedan acceder a sus datos rápidamente en cualquier punto y desde cualquier ordenador. En tiempos satisfactorios acceden a más de 2.500 tablas y 5.500 millones de registros a través de más de 12.000 documentos.
- Un ROI medible y sustancial para el departamento de IT. No tiene que dedicar tiempo en desarrollar informes a medida o cualquier tarea repetitiva para atender a los consumidores de información. Los usuarios son autónomos desde una perspectiva funcional y técnica.
- Aumento de la efectividad departamental. Los departamentos dedican sus recursos a analizar la información, no a buscarla.
- Visión integrada del negocio hotelero basada en indicadores. Puede profundizar, integrando tecnologías de cuadro de mandos, análisis y reporting (incluso ad-hoc) en una plataforma única.
- Una única “versión de la realidad” compartiendo datos en un entorno seguro. Independientemente de su origen y utilizando diferentes perfiles de seguridad de usuarios. Posee un único diccionario de conceptos, así que cualquier usuario en cualquier ubicación tiene la misma definición de la misma métrica.
- Agilización de la toma de decisiones. Puede crear proyecciones basadas en desviaciones y estadísticas de rendimiento del negocio.
- Entrega de la información necesaria en el momento que se requiere y a los usuarios oportunos, en diferentes formatos, y automáticamente. □

BI-BOBJ

Un Grupo de Trabajo veterano y consolidado

Éste es uno de los múltiples Grupos de Trabajo que funcionan en AUSAPE y que esta asociación ha promovido desde que inició su andadura con el objetivo de tratar temas específicos en torno a las diferentes soluciones de SAP. Bajo sus siglas, opera el grupo de actividad que engloba a los clientes de SAP que utilizan las soluciones de Data Warehouse y Business Intelligence, ahora bajo el paraguas de SAP BusinessObjects.

De los once grupos con actividad de AUSAPE, el denominado BI-BOBJ es uno de los más veteranos en el tiempo, si bien antes se denominaba BW-SEM y su nombre se ha reformulado tras la adquisición de Business Objects por parte de SAP. Presentado oficialmente en la primera edición del Forum GT de AUSAPE que se celebró en Valencia hace ya cinco años, en línea con el resto de Grupos de Trabajo, se formó para que todos los usuarios tengan un foro donde compartir experiencias, problemas, soluciones y propuestas. “Un entorno enriquecedor para todos y eficiente”, afirma su coordinador desde los inicios, Josep Vidal, quien compagina esta actividad con el cargo de responsable del departamento IT de FINAF 92, empresa perteneciente al Grupo Angelini.

Dinámica del grupo

BI-BOBJ es un grupo que se reúne entre tres y cuatro veces al año, en función de los temas, contenidos y objetivos de cada convocatoria. Como explica Vidal, “no tendría sentido marcar una periodicidad y luego ver qué se trata en la reunión. Nos reunimos



Josep Vidal es el coordinador de este Grupo de Trabajo y compagina esta actividad con el cargo de responsable del departamento IT de FINAF 92 (Grupo Angelini).

cuando sabemos que SAP está lanzando una tecnología que intuimos que va a ser puntera o puede despertar interés y cuando hay propuestas interesantes para presentar al grupo por parte de algún asociado”.

Ésta es una fórmula que hasta el momento ha dado buenos resultados, ya que la media de asistencia a los eventos organizados por BI-BOBJ es de 25 personas. “Por debajo de 20 asistentes, lo considero un fracaso a la hora de valorarlo”, señala el coordinador. El perfil del participante es muy técnico, experto en esta área, “aunque de vez en cuando asiste también algún directivo de empresa que está evaluando si implanta la herramienta. Pero en líneas generales, el nivel técnico en estas reuniones es muy elevado, no son necesarias introducciones generales o presentaciones básicas y las preguntas que se realizan son complejas”, continúa.

Como grupo, tiene una serie de especificidades que lo hacen diferente a los demás, como por ejemplo, su heterogeneidad. Josep Vidal indica que “el grupo como tal es poco homogéneo por la propia herramienta en sí, porque hablamos de un producto que se nutre de todos los módulos de SAP y actualmente, además, de todas los datos contenidos

en cualquier otra fuente de información”. En este sentido, participan en él empresas de tamaño grande de diversos sectores como transporte, turismo, farmacia, etc. *“La participación de pequeñas y medianas empresas es más baja, pero asisten también un alto número de partners interesados en los contenidos de estas reuniones por su elevado nivel y, tradicionalmente, ellos representan y trasladan las novedades a estas empresas.”*

Además de que las soluciones de inteligencia de negocio cubren un amplio espectro, lo que hace que no todas las empresas trabajen en los mismos ámbitos, el grupo no se mueve por necesidades gremiales, ya que no lo precisa. *“Existen otros grupos como puede ser, por ejemplo, Recursos Humanos que necesitan que se libere una determinada nota para cumplir con los requisitos legislativos. No es nuestro caso. Nuestro reto profesional consiste en conocer y aplicar las muchísimas novedades que surgen en nuestro campo”*, explica el coordinador.

La relación de BI-BOBJ con SAP a lo largo de su tiempo de actividad es positiva y consideran al proveedor como a su partner o socio de más calidad, que le mantiene informado de todas las novedades y con el que ha establecido una estrecha colaboración. En este sentido, el grupo tiene como prioridad la información tecnológica y la divulgación, lo que se traduce en conocer en todo momento cuáles son las apuestas de SAP, desarrollos de cara al futuro, saber qué va a ser útil dentro de los próximos años, etc. *“En caso de que nuestra actividad no fuese efectiva, nos autodisolveríamos. Para nosotros es importante disponer de esta fuente de información, establecer vínculos y colaboración entre las empresas participantes y tener un foro de debate útil”*, prosigue.

Principales logros

En palabras del responsable del grupo, uno de los principales logros conseguidos es la elevada asistencia a las reuniones, ya que pone de relieve que el objetivo de mantenerse informado sobre las novedades más rabiosas, tanto de SAP como de algún otro partner, de conocer en primicia lo que en Walldorf se está elaborando, es una realidad y resulta útil e interesante para las empresas para explotar todas las posibilidades de las soluciones. Lo mismo sucede con la puesta en común de los desarrollos realizados por las organizaciones participantes.



Imagen de la última reunión de este Grupo de Trabajo en Madrid, donde se realizaron toda una serie de interesantes presentaciones de producto por parte de diversos partners.

La relación de este Grupo de Trabajo con SAP a lo largo de su tiempo de actividad es positiva y consideran al proveedor como a su partner o socio de más calidad

Su labor también ha dado frutos a la hora de colaborar conjuntamente con SAP para conseguir algún requisito legislativo. Esta cooperación se puso de manifiesto cuando entró en vigor la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos), ya que la versión 3.5 de la solución no cumplía con todos los requisitos de la legislación española. El trabajo conjunto del grupo y el representante de la compañía en el grupo ayudó a que estas necesidades fuesen incluidas en la siguiente versión del producto.

Pero su papel va más allá. En 2007, cuando SAP anunció la adquisición de Business Objects,

BI-BOBJ se convirtió en un instrumento útil para canalizar la información y tranquilizar a la base de usuarios de la multinacional. *“Ése ha sido un gran logro. Muchos de nosotros somos pioneros en la implantación en nuestro país de herramientas como SEM o Analyzer y teníamos que garantizar que no teníamos que empezar de nuevo tras haber conseguido un sistema estable, coherente y con el que estábamos satisfechos. En la actualidad están conviviendo los dos sistemas y tenemos asegurado un plazo razonable que justifica las inversiones realizadas y paulatinamente iremos incorporando el amplio universo de posibilidades que se nos ofrece”*. □

Conocerse a uno mismo



Hace ya más de veinticinco siglos, Tales de Mileto afirmaba que la cosa más difícil del mundo es conocerse a uno mismo. Conocerse bien a uno mismo representa un primer e importante paso para lograr ser artífice de la propia vida y quizá por eso se ha planteado como un gran reto para el hombre a lo largo de los siglos.

[María García, Consultora Senior BI de REALTECH España]

Mediante la observación de uno mismo podremos separarnos un poco de nuestra subjetividad para así vernos con algo de distancia, como hace el pintor de vez en cuando para observar cómo va quedando su obra. Asomando la cabeza por enci-

ma de lo que nos está ocurriendo, tendremos una mejor conciencia de quiénes somos, cómo somos, qué nos pasa, por qué nos comportamos de una manera y no de otra, etc.

¿Cómo afecta el autoconocimiento en las relaciones con los demás? Tras las observaciones de uno

mismo llega el momento de analizar, estudiando y comprendiendo cómo los sentimientos y pensamientos que tenemos desembocan en actitudes y comportamientos con respecto al mundo que nos rodea. De estas experiencias y vivencias obtendremos reacciones y relaciones entre nosotros mismos y ese mundo exterior.

Con este conocimiento “personal”, seguramente se podría vivir mejor, ser más felices. Si trasladamos este “conocerse a uno mismo” al ámbito empresarial, ¿no podríamos sacar las mismas conclusiones?

Personas, empresas...

La empresa, como unidad económico-social en busca de fines lucrativos (en la mayoría de las veces) y con una serie de objetivos establecidos, es una entidad compuesta por seres humanos y, por tanto, hereda naturalmente sus características y formas de ser y comportarse. Por otro lado, el alcance de todo objetivo definido por la compañía se logra no sólo realizando las acciones, tareas y funciones que le llevan hacia él, sino además conociendo en todo momento cómo se están llevando a cabo todas esas actividades. Es decir, con el autoconocimiento sobre su propio negocio será capaz de analizar y controlar las posibles situaciones y diferentes estados que va adquiriendo a lo largo de su “vida”.

El mejor método para que una compañía pueda conocerse a sí misma es muy similar al utilizado con las personas. También hay que utilizar la observación, análisis, comprensión y aprendizaje,



para alcanzar este nivel de “autoconocimiento”. Es la hora de mirarse a uno mismo, estudiar los procesos, estudiar la información que se genera internamente, analizarla y convertirla en conocimiento. Conocimiento que permitirá obtener una visión de cómo soy, cómo estoy y por qué mi estado es éste.

Este “autoconocimiento” afecta a la compañía también en su relación con los demás. De la misma manera que saber lo que realmente nos pasa y por qué está muy relacionado con nuestra capacidad de comprender bien a los demás, y por tanto, relacionarnos con ellos, es de vital importancia que las compañías sepan cómo se encuentra el mercado exterior, así como la competencia que les rodea. Los caminos por donde van los unos y los otros marcan la trayectoria o tendencia alcista o bajista del mercado. Por tanto, saber hasta dónde puede llegar uno marcará los límites, y por tanto, el futuro de la compañía.

SAP Business Objects, de forma conjunta con las herramientas que hemos desarrollado en REALTECH, representa una excelente opción para conocer al detalle el estado de una empresa, obteniendo aquellos indicadores y métricas que realmente le conduzcan a incrementar su propio conocimiento:

- Cuadros mando con Xcelsius, donde podrá tener en un solo “vistazo” la situación real de la Compañía en cada momento. ¿Se imagina una transparencia de Power Point con un cuadro de mando incrustado, en la que pueda simular

situaciones de negocio posibles y su repercusión en la trayectoria de la Compañía en el futuro?

- Widgets, para tener permanentemente y sin manipulación alguna, aquellos indicadores clave para cada miembro de la organización, incluso



Versión de widget en teléfono Android

en la pantalla de su teléfono móvil. Podría levantarse de la cama cada mañana, coger su teléfono móvil y ver directamente, sin pulsar un sólo botón, la producción total del día anterior, por ejemplo.

- Web Intelligence. Herramienta con la que sus usuarios conseguirán, de una forma muy intuitiva y en cada nivel de la organización, el conocimiento perfecto para mejorar en su ámbito de actuación dentro de la Compañía.
- Data Quality para conseguir la limpieza, homogeneización deduplicación de datos, etc. factor clave para el conocimiento real de su Compañía y el entorno en el que se mueve. ¿Quiere acabar de una vez con los clientes duplicados de su base de datos? ¿Le gustaría que, en tiempo real, cada vez que se dé de alta un proveedor, la dirección se complete y se le de formato de forma automática?

Estos son solamente algunos ejemplos.

Además, le proporcionará los métodos y prácticas necesarios para poner en marcha ese autoconocimiento que, con el paso del tiempo, será capaz de llevarlo a cabo por sí mismo, sin ayuda alguna. Por último, no olvide que este autoconocimiento le permitirá saber cuál es la posición actual de la compañía en el sector y dará apoyo a la toma de decisiones estratégicas que permitan mejorar su situación. □

Suscríbete gratis

¡Suscríbete gratis a nuestra revista AUSAPE!

La revista AUSAPE es el medio de comunicación directo de esta Asociación con sus empresas asociadas. En ella se informa de todas las actividades llevadas a cabo por AUSAPE, además de incluir información de primera mano sobre las últimas novedades tecnológicas que afectan al sector de las TIC.

Si todavía no estás suscrito y quieres recibir esta revista, totalmente gratis, rellena el siguiente cupón y envíalo por fax al número: **91 519 52 85**. También puedes mandarnos un e-mail a secretaria@ausape.es incluyendo en él los datos que se solicitan.

Empresa: _____

Asociado de AUSAPE (SÍ NO): _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Dirección: _____

CP: _____

Población: _____

Provincia: _____

Teléfono: _____

E-mail: _____

Asociación de Usuarios de SAP España
 C/ Corazón de María 6, 1º planta Oficinas 1 y 2
 28002 Madrid
 Teléfono: 91 519 50 94 / Fax: 91 519 52 85
 e-mail: secretaria@ausape.es
 Web: www.ausape.es



Firma invitada • Por Manuel Navarro, periodista especializado en Tecnologías de la Información y Redactor Jefe de la Revista BYTE TI

Inteligencia en la empresa



Son muchas las palabras de moda en este mundo del sector tecnológico. Ahora estamos con eso de la computación en la nube. Antes fue la Web 2.0 y mucho más atrás

era el Y2K, también conocido como “efecto 2000”. Lo curioso de casi todos los casos es que nos encontramos ante modas pasajeras, que en un par de años, como mucho, caen en el olvido. Sin embargo, existen términos que no pasan de moda y eso es lo que le ocurre al denominado Business Intelligence.

La inteligencia empresarial data de la década de los 90, cuando se empezó a hablar del DataWarehouse. Durante un tiempo este término se fue desarrollando y se convirtió en lo que ahora denominamos Business Intelligence. Vamos, que se puede afirmar que esto de la inteligencia en la empresa es un clásico de la informática. Ahora bien, nada tienen que ver las herramientas de BI de la actualidad con las de hace algunos años. Lo mejor que tienen estas soluciones es que son los “Rappeles” o los “Octavio Acebes” de las TI, porque, ¿para que sirven o intentan utilizarse? Pues nada más y nada menos que para predecir el futuro.

Lo bueno es que parece que sí, que lo aciertan, y gracias a ellas las empresas pueden tomar decisiones apropiadas sin necesidad de que uno se sienta estafado. En esto se diferencia claramente de Rappel. Así que en principio parece correcto invertir el dinero de la compañía en una cosa de estas.

Cuando un CIO le plantea a un CEO la conveniencia de implementar una solución de este tipo, seguramente el máximo mandatario creará que su jefe técnico le está contando una más de sus historietas para incrementar la productividad pero que a corto plazo le supondrá un desembolso considerable de euros. “Y, además, ahora me viene con que se trata de una solución con la que prediciremos el futuro. Este tipo cada vez está peor”, pensará el mandamás.

Lo que no sabe es que las herramientas de BI no sólo se utilizan en el ámbito empresarial. La Policía también emplea estos programas. Es muy conocido el caso de la Policía argentina que el año pasado, pudo capturar a un ciudadano holandés en el aeropuerto de Buenos Aires con un alijo de cocaína, listo para ser distribuido por Argentina. Al tipo en cuestión no le descubrieron lo que llevaba en las maletas las máquinas de infrarrojos del aeropuerto. De ello se encargó un programa de Business Intelligence: resulta que la policía iba metiendo todos los datos de los traficantes que intentaron pasar algo de droga por el aeropuerto y que iban siendo detenidos. Pasado un tiempo, la solución de BI, sacó su veredicto: “hay que registrar a todo pasajero con una determinada edad, con un estado civil determinado, de una nacionalidad y estaturas concretas, el color del pelo también tiene que ser específico y por supuesto, la profesión que dice tener”. Así que, este ciudadano cumplía con todos los requisitos y efectivamente, la solución BI acertó. De esta forma, cuando aparece en el aeropuerto un pasajero que reúne las características que coinciden con el “patrón de riesgo”, se debe proceder a un análisis preventivo de su equipaje.

Ahora bien, está claro que el BI puede suponer un éxito para la estrategia empresarial y ayuda a que se comentan menos errores. No obstante, siempre hay un pero: El Business Intelligence es un conjunto de herramientas y soluciones que como su propio nombre indica busca la inteligencia del negocio, pero no es inteligente por sí mismo. Para encontrar el éxito en este tipo necesitamos de una correcta base para el suministro de la información y de la adecuada inteligencia en las personas que lo utilizan, que son las que tendrán que aportar su lógica y su conocimiento del negocio para llegar a resultados adecuados. Sin esta lógica, nuestra solución de Business Intelligence se convertirá en Business Foolishness. Y fíjense ustedes, casi sin haberlo preparado nos acabamos de inventar otro término que puede pasar a los anales de la industria TI. □

Strate Sys

Nuestros Servicios Profesionales:

- Consultoría Tecnológica y de Negocio
- Diseño e Implantación de Soluciones
- Upgrade / Cambios de Versión
- Application Management
- Formación Técnica, Funcional y de Usuario

SERVICES™

SAP

PARTNER



NSC 002/2007*



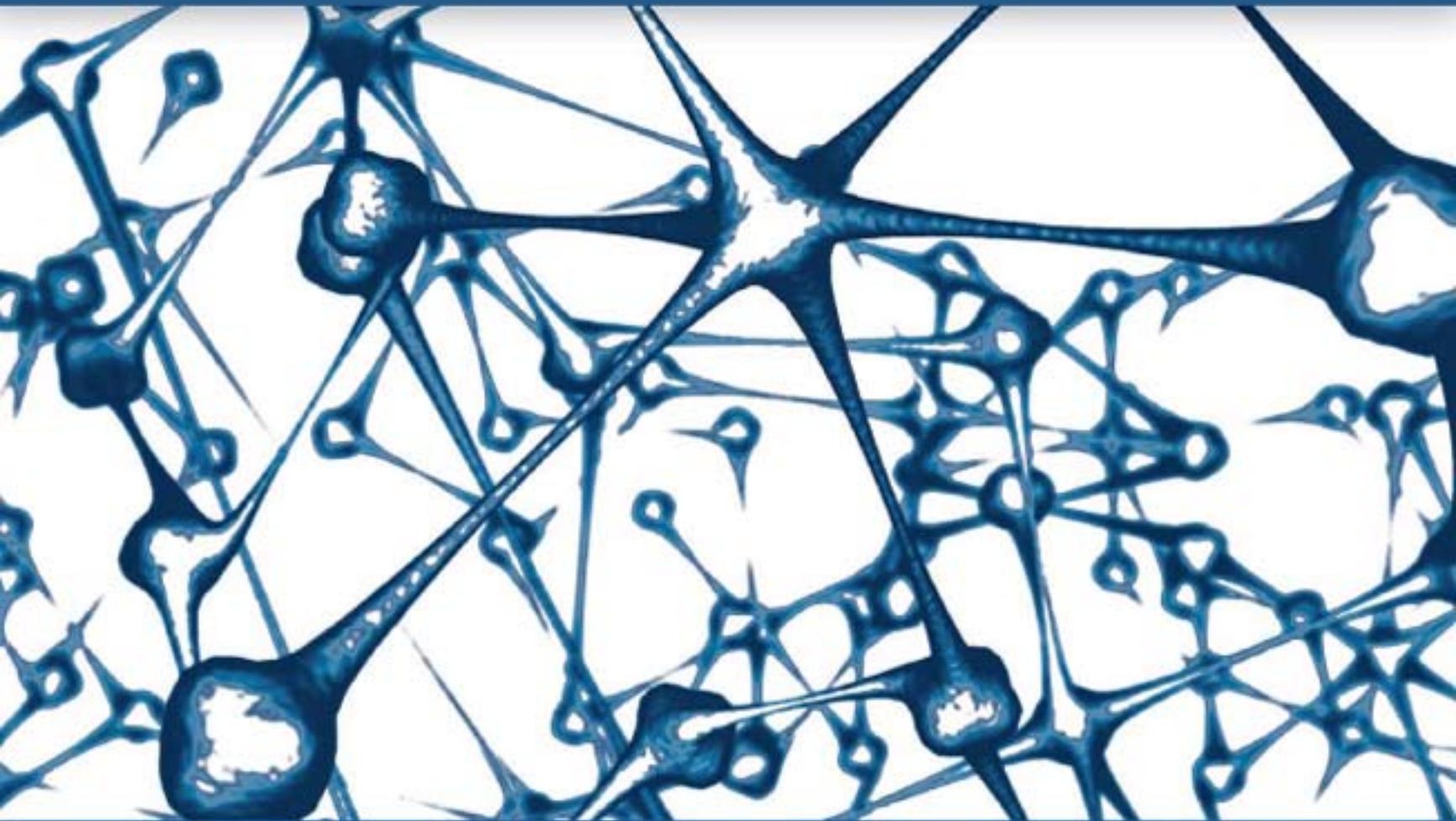
AUSAPE
PREMIO MEJOR
PARTNER
AUSAPE

ENE-2007 Y ENE-2008

- Madrid
- Barcelona
- Oviedo
- Sevilla
- Valencia
- Lisboa

www.stratesys.es

¿Ha pensado qué pasaría si pudiera conectar todas las neuronas de su empresa entre sí?



Le presentamos las soluciones de Business Intelligence que harán que el conocimiento de negocio de su empresa deje de estar aislado para que usted pueda: analizar toda la información, definir su estrategia, evaluar el cumplimiento de objetivos y tomar las decisiones correctas.

Ahora ya existe **una solución completa, integrada y asequible** que le permitirá optimizar el rendimiento del conjunto de su compañía, situándola en una posición de **ventaja competitiva** respecto del resto del mercado.

Y todo ello, con la garantía de **Seidor, SAP Gold Channel Partner de SAP**, que dispone de más de **10 años de experiencia en implantaciones con éxito** de toda la suite de soluciones BI y una división exclusiva con profesionales comprometidos y altamente cualificados.

Si desea más información sobre la solución de Business Intelligence / SAP BusinessObjects u otras soluciones de Seidor, envíe un mail a marketing@seidor (indicando su nombre, apellido, cargo, empresa, e-mail y teléfono) o cumplimente le formulario web www.seidor.es/contacte.