

# AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP España  
Nº6 Abril 2008

## Avance del FORUM GT 2008

### Entrevista:

Francisco Pacheco, Director Solution Support  
Iberia AGS EMEA, SAP Iberia

VISIONLAB: **modernización de la cadena logística**

### SAP Overlay Sales:

oficina del CFO, del CIO y del COO

Grupo Leche Pascual: **control horario y de accesos  
escalable para entornos SAP**

**Rendimiento ABAP**

**BPM y SOA: la convergencia de Procesos y Servicios**

**El análisis de costes dentro de un proyecto  
de Contact Center**



# ¡Acelere su transferencia de conocimiento!



>> >

## ¡Aumente la productividad de los recursos humanos en su organización!

El área de negocio de TTS

> **Software y soluciones de transferencia del conocimiento**

incrementa la productividad de sus colaboradores mediante la mejora de la transferencia de conocimiento en el marco de su solución SAP y otras aplicaciones corporativas.

¡Acelere su transferencia de conocimiento!

¡Déjese asesorar por nosotros!

Visite a TTS en SAPPHIRE 2008, 19. – 21. mayo de 2008, Berlin, Pavellón 3.2, Stand DI 2.6.

Barcelona · Heidelberg · Madrid · Princeton · Viena

**Team Training Solutions**

Campo de las Naciones · 28042 Madrid · Tel.: 915 030 274

Muelle de Barcelona, Ed. Sur 2a · 08039 Barcelona · Tel.: 933 443 252

[www.tt-s.com](http://www.tt-s.com)

>> > **THE KNOWLEDGE TRANSFER COMPANY** **TTS**





# AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP en España  
C/ Emilio Vargas, 1- 1º Izd. (Edif. FITENI II)  
28043 Madrid - Tel.: 91 519 50 94

## Consejo Editorial

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

## Revista AUSAPE

<b>Director:</b> J. Mariano Ferrera	<b>Fotografía:</b> Quique Fidalgo
<b>Coordinador:</b> José Juan Novas	<b>Suscripciones:</b> secretaria@ausape.es
<b>Colaboradores:</b> Cristina Gómez, Txema Fernández, Mercedes Aparicio, M. Navarro, Nacho Sáez, P.Mena	<b>Publicidad:</b> comunicacion@ausape.es
<b>Dirección de Arte:</b> Trafico Grafico	<b>Depósito Legal:</b> M-10955-2007
<b>Impresión:</b> Impresos y Revistas S.A.	<b>Edita:</b> Kerunet Relationship Management S.L.

## AUSAPE ÚTIL

### Estimados asociados,

Días atrás, un destacado participante, no usuario de SAP, decía en una conferencia que, si a la hora de contrastar SAP con otro tipo de solución había dudas sobre su idoneidad, el hecho de disponer de grupos de usuarios que permitieran el "networking" y la capacidad de influencia sobre el fabricante constituía en sí mismo un valor diferencial a tener muy en cuenta.

Desde hace ya algún tiempo, los Grupos y asociaciones de usuarios se han incorporado, de manera activa, al llamado ecosistema SAP, constituido por usuarios, partners y, fundamentalmente, por el propio fabricante.

Actualmente hay identificados alrededor de 60 Grupos de Usuarios, que se han unido recientemente en SUGEN (SAP User Group Executive Network). SAP clasifica estos Grupos de Usuarios en dos tipologías: los *Issue Specific User Groups* y los *Regional User Group*. Cada uno de ellos proveniente de diferentes países y culturas, con diferentes necesidades, pero todos ellos con una filosofía similar: ser ÚTILES a sus asociados.

AUSAPE como Regional User Group en España (fue fundada en 1994 por iniciativa de 16 asociados), ha desarrollado con éxito esta filosofía, a través de las sucesivas Juntas Directivas, hasta conseguir la situación actual: 360 asociados y una envidiable cartera de servicios que van desde la formación al Laboratorio, pasando por los eventos que organizamos y los diferentes acuerdos a los que se ha llegado con asociados especiales. Desde la profesionalización de la gestión a una sede independiente, desde la página web al boletín electrónico y la revista AUSAPE que tenéis ahora en vuestras manos.

La nueva Junta Directiva, surgida de la Asamblea de Enero del presente año, se ha marcado como objetivo fundamental la consolidación de los productos y servicios desarrollados por las Juntas Directivas anteriores, así como la estabilidad presupuestaria, el "networking" con el conjunto de grupos internacionales a través de SUGEN y la intensificación de las relaciones con SAP formalizado en un nuevo acuerdo de colaboración. Y todo esto con un claro objetivo: incrementar la utilidad para sus asociados. Para ello se ha marcado un objetivo fundamental, conocerlos más y mejor, y saber cuáles son sus inquietudes y necesidades.

Con este fin, a finales de 2007 se lanzó un ambicioso proyecto, el Estudio de Asociados, en el que tenemos depositadas grandes esperanzas. A través de él, del análisis de la información que nos proporcione, esperamos ser capaces de corresponder a los objetivos de nuestros asociados, así como mejorar nuestros servicios y complementarlos con otros nuevos mediante los que podamos cumplir con el cometido que nos hemos marcado: AUSAPE ÚTIL. Desde esta tribuna animo a todos nuestros asociados a que nos ayuden, mediante su necesaria colaboración en la imprescindible tarea de proporcionar la información requerida, para convertir este proyecto en su/nuestro éxito.

José Juan Novas.

## Contenidos

Noticias y eventos	2
Desayuno Tecnológico	10
XIV Asamblea General	14
Avance Forum GT 2008	22

## Entrevista

Entrevista a Francisco Pacheco, director Solution Support Iberia AGS EMEA.	18
----------------------------------------------------------------------------	----

## Artículos

Visionlab: modernización de la cadena logística	26
SAP Overlay Sales	30
Rendimiento ABAP en los sistemas SAP	34
Grupo Leche Pascual: control horario y de accesos escalable	36
Seguridad y eficacia en la digitalización de facturas	40
Trazabilidad en Gran Consumo: enfoque metodológico	42
La importancia de un buen análisis de costes dentro de un proyecto de Contact Center	44
Excelencias en la Prevención de Riesgos Laborales	46
BPM y SOA: la convergencia de Procesos y Servicios	48
Kioskos de empleado	50
¿Por qué es necesario migrar a la versión ERP 6.0 de SAP?	52

## Secciones

El Rincón Legal	54
Firma Invitada	56

# Noticias y eventos

Información a tener en cuenta

## Reunión de la Delegación AUSAPE Comunidad Valenciana y Murcia

*Fomento de la participación y la colaboración*

**E**l pasado día 28 de febrero de 2008 tuvo lugar en las instalaciones de Feria Valencia una nueva reunión de la Delegación AUSAPE para la Comunidad Valenciana y Murcia, una de las sedes regionales con mayor índice de actividad de las creadas en AUSAPE y cuyo coordinador es Óscar Valor, de la empresa BLUMAQ S.A. A esta interesante reunión asistieron un total de 12 empresas clientes, entre las que también se encontraba Susana Gimeno, de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana y vicepresidente de AUSAPE.

Entre los diferentes temas que se trataron, podemos destacar la propuesta para mejorar y fomentar la comunicación y colaboración entre los asociados que componen esta delegación, compartiendo información acerca de las plataformas y módulos instalados, así como características de los departamentos de sistemas de información que trabajan en el soporte y mejora de los procesos con SAP. Esta información sólo estaría disponible para aquellas empresas cliente que también accedan a compartir sus datos, y servirá como una inestimable ayuda para todos ellos, aprovechando las experiencias disponibles a la hora de abordar nuevos proyectos que ya habrán sido implantados por



*Oscar Valor, responsable del Departamento de Desarrollo de Procesos Internos de Blumaq es el Delegado de AUSAPE en la Comunidad Valenciana y Murcia.*

otros clientes. Esta medida funcionará como un complemento al amplio estudio de asociados que está realizando AUSAPE a través de la consultora IDC y que servirá para conocer en profundidad las empresas asociadas, y también

sus necesidades, con el objetivo de dirigir con mayor índice de acierto todas las acciones que se ponen en marcha desde esta asociación.

Otros temas tratados durante esta reunión fueron la forma de aprovechar los cursos de Tarifa Plana que se ofrecen desde AUSAPE, certificados por SAP y con los que se consigue un importante ahorro de costes; la búsqueda de fórmulas específicas para dar una mayor cobertura a las pequeñas empresas dentro de esta asociación; o la puesta en marcha de una serie de contactos con Centros Universitarios, en principio de Valencia, con el objetivo de llegar a acuerdos que acerquen el conocimiento de SAP a los estudiantes.

De igual forma, se planificó la próxima puesta en común de interesantes presentaciones de empresas cliente, como la de "Control de presencia en SAP" por parte de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana; "Integración SAP - Cognos 8 de la mano de Grefusa"; y "SAP Mobile Infrastructure para la gestión de almacenes" por la empresa Blumaq. También está pendiente una presentación sobre la integración de Business Warehouse y SEM por parte de un Asociado Especial.

➤ [AUSAPE - www.ausape.es](http://www.ausape.es)

## Atos Origin se posiciona como partner de referencia de SAP

**A**tos Origin se convierte en partner de referencia de SAP, participando en un plan estratégico de formación que se engloba dentro de las iniciativas de Atos Origin para los próximos años, mediante las que va a acelerar su crecimiento orgánico y a mejorar su eficiencia operativa.

Este plan, que se desarrollará desde junio de 2007 hasta junio de 2008, está dividido en cuatro fases, durante las cuales SAP impartirá más de 24.000 horas de formación en las diferentes áreas funcionales y en la plataforma tecnológica NetWeaver.

El programa GOES desarrollará profesional y humanamente sus equipos, manteniendo la

igualdad de oportunidades, por lo que fomentará la participación de la mujer en el ámbito de las nuevas tecnologías, manteniendo la equidad tanto en el número de nuevos contratos como en el número de consultores que participen en él.

Los consultores y consultoras de Atos Origin recibirán más de 24.000 horas de formación y se llevarán a cabo más de 150 certificaciones en los diferentes módulos y soluciones de SAP. Más de 150 consultores y consultoras de Atos Origin participarán durante los próximos meses en el programa de formación y certificación GOES.

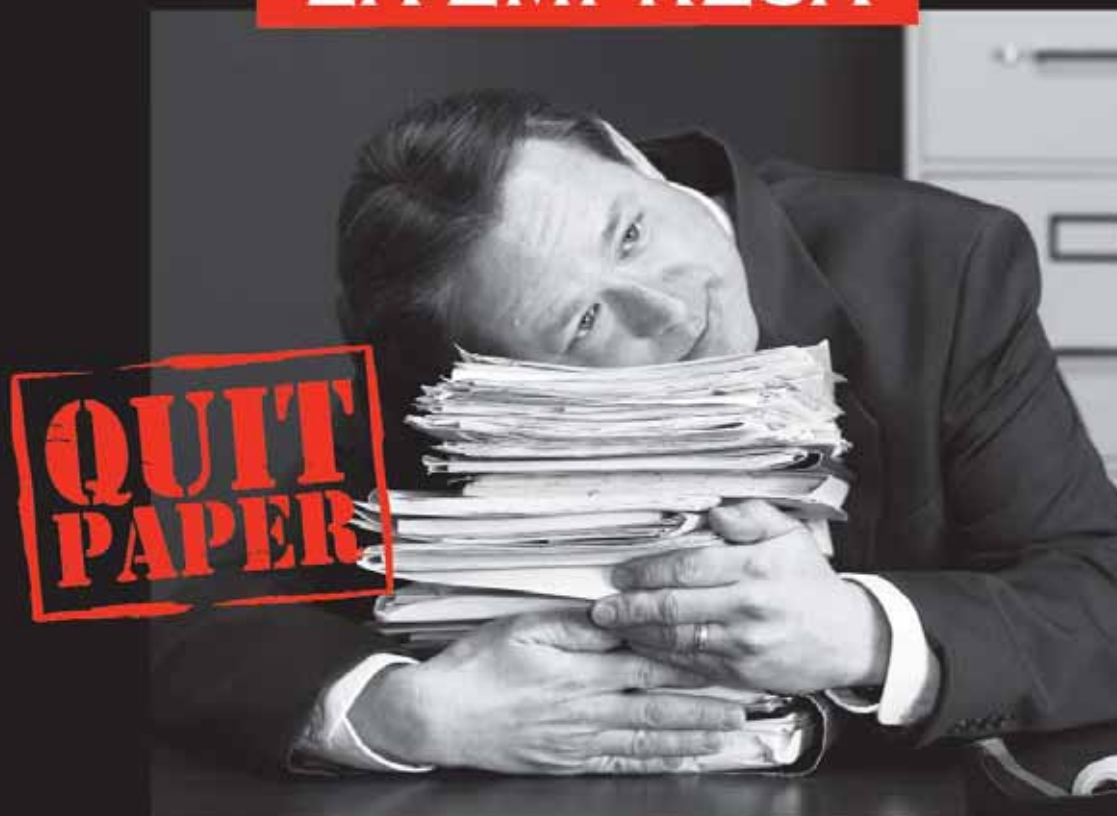
Gracias a este programa, los consultores y consultoras se examinarán al final de cada academia para obtener una certificación en el

ámbito de ERP (Recursos Humanos, Ventas y Finanzas), CRM, SCM (Gestión de Almacenes), SAP Netweaver (Business Intelligence, Desarrollo de Portales, XI y tecnologías de integración), así como en la solución vertical de SAP para Sector Público.

Además del gran crecimiento respecto al número de consultores y consultoras certificados, Atos Origin se posicionará como una de las consultoras con más experiencia en la práctica de soluciones SAP en España, lo que le permitirá responder con mayor eficacia a las necesidades de sus clientes y continuar siendo una de las empresas más atractivas para talentos.

➤ [Atos Origin - www.es.atosorigin.com](http://www.es.atosorigin.com)

# HAY AMORES QUE MATAN LA EMPRESA



## PORQUE UN NEGOCIO CON MUCHO PAPEL ES UN MAL NEGOCIO

### **Esker DeliveryWare**

es la plataforma ideal para enviar y recibir todo tipo de documentos  
mercantiles de proveedores y clientes.

Esker DeliveryWare automatiza la totalidad del proceso, eliminando las largas y tediosas tareas manuales.

Garantiza una gestión rápida, eficaz, cómoda y segura. Es de fácil implantación y contribuye a mejorar la cuenta de

resultados de su empresa gracias a la importante reducción de costes que proporciona.



**Esker Ibérica, S.L.**  
C/ Perú nº6 - Planta baja, 1 - Ed. Twin Golf B  
28290 Las Rozas (España)  
Tel: +34 91 552 92 65 - Fax: +34 91 433 55 41  
[www.esker.es](http://www.esker.es)

#### LA EXPERIENCIA COMO GARANTÍA

- MÁS DE 20 AÑOS AYUDANDO A LA EMPRESA
- MÁS DE 80.000 CLIENTES EN TODO EL MUNDO



## Kaba controlará los accesos en los JJ. OO. de Pekín

### Máxima seguridad en el mayor acontecimiento deportivo del mundo



**E**l próximo 8 de agosto se encenderá la llama olímpica en el Estadio Nacional de Beijing. Minutos antes, 91.000 espectadores habrán accedido a su interior a través de los 138 tornos que Grupo Kaba ha instalado para controlar y regular los accesos a la principal sede de estas Olimpiadas. Pero ésta no será la única instalación olímpica que cuente con soluciones Kaba: los estadios de Tianjin y Qinhuangdao también han sido equipados con sistemas desarrollados por la empresa de origen suizo.

El sistema implantado por Kaba es una solución especialmente diseñada para instalaciones deportivas de gran dimensión, basada en torniquetes motorizados tipo TPB-E01, cuya característica principal es su función "brazos abatibles con reposicionamiento automático". En situaciones de emergencia y gracias a un mecanismo patentado, los brazos de los tornos se abatan automáticamente, permitiendo la libre circulación de personas; y una vez superada la situación de peligro, los

brazos vuelven, también de manera automática, a su posición inicial, sin necesidad de que el personal del estadio tenga que manipular manualmente los tornos.

Fabricados en acero inoxidable, los torniquetes Kaba están equipados con lectores de entradas o abonos. Así, sólo tras la verificación y autenticación de la credencial presentada, la autorización de acceso se activa y los brazos de los tornos giran automáticamente con una mínima presión hasta situarse en la siguiente posición, listos para recibir la próxima orden de apertura. Como explica Dazu Xue Yong, jefe de Proyectos de la empresa responsable de la construcción del estadio olímpico -CITIC International Contracting Inc.-, "la solución de Kaba se complementa con un sistema de vídeo-vigilancia, que compara las caras de las miles de personas que esperan para entrar con una base de datos que utilizamos a modo de lista negra".

IBERKABA - [www.kaba.es](http://www.kaba.es)

## Stratesys Consulting potencia la línea de consultoría centrada en soluciones de Human Capital Management

Con la incorporación de Eneko Sainz-Ezkerra al equipo directivo de Stratesys Consulting, se abre la nueva línea de negocio HCM (Human Capital Management), potenciándose así el área de consultoría especializada en el ámbito de los Recursos Humanos. Sainz-Ezkerra lidera el centro experto en SAP HCM, que arranca con un sólido grupo de consultores constituido por 15 profesionales expertos en HCM.



Esta nueva línea de servicios que Stratesys Consulting ofrece a sus clientes nace con el enfoque práctico de alinear a las personas con la estrategia de negocio de sus organizaciones, ofreciendo servicios en el ámbito de consultoría de Capital Humano ("Human Performance Management") que incluye servicios de Re-ingeniería de procesos de RRHH, Gestión de cambios organizativos, Gestión del cambio, Definición y Valoración de puestos de trabajo, Definición de Indicadores de Gestión de RRHH, Creación de mapa de talento o Análisis de retorno de la rentabilidad.

También se enfoca en el traslado de las mejores prácticas del área, bajo la plataforma tecnológica SAP ("HR System Integration"), donde se desarrollan servicios de implantación y desarrollo, diseño y parametrización del cuadro de mando de RRHH, servicios de "Application Management", portalización y movilización de procesos de RRHH, migraciones y actualización de versiones tecnológicas, etc.

Eneko Sainz-Ezkerra, que se incorpora a Stratesys Consulting como Director de la línea de negocio HCM, es Ingeniero Informático por la Universidad de Deusto (ESIDE) y PDD por el IESE. Anteriormente, ha desarrollado la mayor parte de su carrera profesional en la multinacional de software Meta4, donde ha ocupado diversos puestos de responsabilidad (Director de Desarrollo del Canal y Director de Formación y Consultoría).

Stratesys Consulting  
[www.stratesys.es](http://www.stratesys.es)



**KABA®**

## Este Club se merece el mejor Kaba

...Y más de 1.000 empresas ya lo disfrutan cada día. Porque más de 1.000 clientes SAP han decidido mejorar lo inmejorable, completándolo con Kaba Benzing, el sistema certificado de control de accesos y captura de datos de presencia y de producción.

Sólo Kaba Benzing ofrece soluciones modulares, diseñadas para garantizar el flujo de información en los entornos más dinámicos.

1.000 socios del Club SAP celebran su elección cada día. ¿Por qué no va a ser usted el próximo?



Iberkaba, S.A.  
Tel.: 902 224 111  
infosap@kaba.es  
www.kaba.es

## HP Upgrade Factory for SAP

Centro de Excelencia en Madrid como soporte en las actualizaciones de SAP

Con una inversión inicial de un millón de euros y un grupo humano formado por 28 consultores y técnicos, Hewlett-Packard ha creado en Madrid el HP Upgrade Factory for SAP, un nuevo Centro de Excelencia desde el que expertos españoles de HP darán soporte a empresas de EMEA en las actualizaciones de versiones de SAP. Mediante este centro se pone a disposición de las empresas de EMEA el nuevo portfolio de soluciones y servicios para modernizar y optimizar sus aplicaciones SAP, permitiéndoles acelerar la adopción de SOA y prepararse para procesos de próxima generación, lo que hará posible mejorar sus Resultados de Negocio.

La nueva Factoría es un centro especialmente preparado y especializado en todas las actividades que conforman las actualizaciones SAP. La industrialización de este tipo de servicio supone una innovación que ya ha sido probada con éxito y que tiene su base, además de en un equipo de expertos, en una colección de procesos estandarizados y en la incorporación de metodología, herramientas y personal específicos para este fin.

Todo ello con la posibilidad de combinaciones especiales con expertos in situ, near u offshore, lo que permite eficiencias y recursos compartidos que se traducen en mejores precios, alta calidad y rapidez y bajo riesgo y competitividad en coste, entre otras.



Ricard Fernández es el director de la Práctica SAP de HP Española.

Los profesionales del Centro, atendiendo a las necesidades específicas de cada empresa, ofrecerán tres modalidades de servicio, en el ámbito de la mejora Técnica, Funcional y también de Negocio.

Una de las principales funciones del nuevo Centro de HP será poner a disposición de las empresas parte del nuevo portfolio de servicios para SAP, compuesto por HP Upgrade Services for SAP ERP 6.0, HP Application Outsourcing

for SAP Applications y HP Additional Services. Estos servicios permiten a las compañías consolidar o migrar su estructura, adaptándola a SAP ERP 6.0, facilitando un entorno final más flexible y fácil de gestionar, así como recibir Servicios de Cambio o actualización de versión de SAP R/3, reduciendo costes de mantenimiento e incorporando nuevas funcionalidades.

➤ [Hewlett-Packard - www.hp.es](http://Hewlett-Packard - www.hp.es)

Dos novedosas iniciativas en el ámbito de SAP SCM

## Un año de Easy SCM y Planning Center

Con la incorporación de la suite Easy SCM al catálogo de productos de SAPtools Consulting, y en especial con el éxito y la aceptación del mercado para la opción básica de Gestión de la Demanda, esta empresa ha cumplido con creces sus expectativas. El preconfigurado desarrollado permite implantaciones de SAP APO en plazos impensables antes de esta solución.

La suite Easy SCM se confirma como enormemente eficaz, a la vez que adaptable a las necesidades más exigentes de todo tipo de clientes, independientemente de su tamaño. Esto es debido a su baseline, basado en las mejores prácticas y fruto de años de experiencia en implantaciones de SAP APO, y además a la existencia de una amplia relación de opciones adicionales, que van desde la mejor estimación

de ventas técnicamente posible, hasta la secuenciación semanal multinivel a capacidad finita.

Como interesante servicio de valor añadido, SAPtools Consulting también dispone de un nuevo servicio de Planning Center. Orientado al outsourcing total o parcial de las funciones técnicas propias de la planificación avanzada, SAPtools pone a disposición de sus clientes su nueva infraestructura. Con su experimentado equipo humano y el conocimiento de las herramientas de cálculo y control incluidas en el preconfigurado, SAPtools Consulting ofrece una amplia gama de servicios que permiten asegurar la vertiente técnico-matemática que todas las herramientas avanzadas de SCM que requieren para maximizar y mantener su rendimiento.

Los integrantes del Planning Center de SAPtools Consulting son monitores que tipifican



situaciones de producto, planificadores acostumbrados a multitud de situaciones y técnicos que efectúan numerosos controles en un tiempo mínimo. Este servicio permitirá disponer puntualmente de planes óptimos, con independencia del perfil técnico de su equipo interno de planificación.

Además de ofrecer una excelente relación calidad-precio, la puesta en marcha de este servicio permitirá que el equipo interno de las empresas se concentre en la inteligencia del negocio.

Para más información sobre la suite Easy SCM y sobre el servicio de Planning Center, puede ponerse en contacto con SAPtools Consulting en el email [scm@saptools.es](mailto:scm@saptools.es).

➤ [SAPtools Consulting - www.saptools.es](http://SAPtools Consulting - www.saptools.es)





• 1900 RICHMOND, VA

• 1900 TORONTO, ON

• 1900 NARBOROUGH, MA

• 1900 WASHINGTON, DC

• 1900 PITTSBURGH, PA

• 1900 DUBLIN, IE

• 1900 DETROIT, MI

• 1800 ST. LOUIS, MO

• 1800 MINNEAPOLIS, MN

• 1800 DALLAS, TX

• 1700 PHOENIX, AZ

• 1600 SAN FRANCISCO, CA

• 1600 PORTLAND, OR

OSLO 0100 •

AMSTERDAM 0100 •

EINDHOVEN 0100 •

MADRID 0100 •

BARCELONA 0100 •

STOCKHOLM 0100 •

COPENHAGEN 0100 •

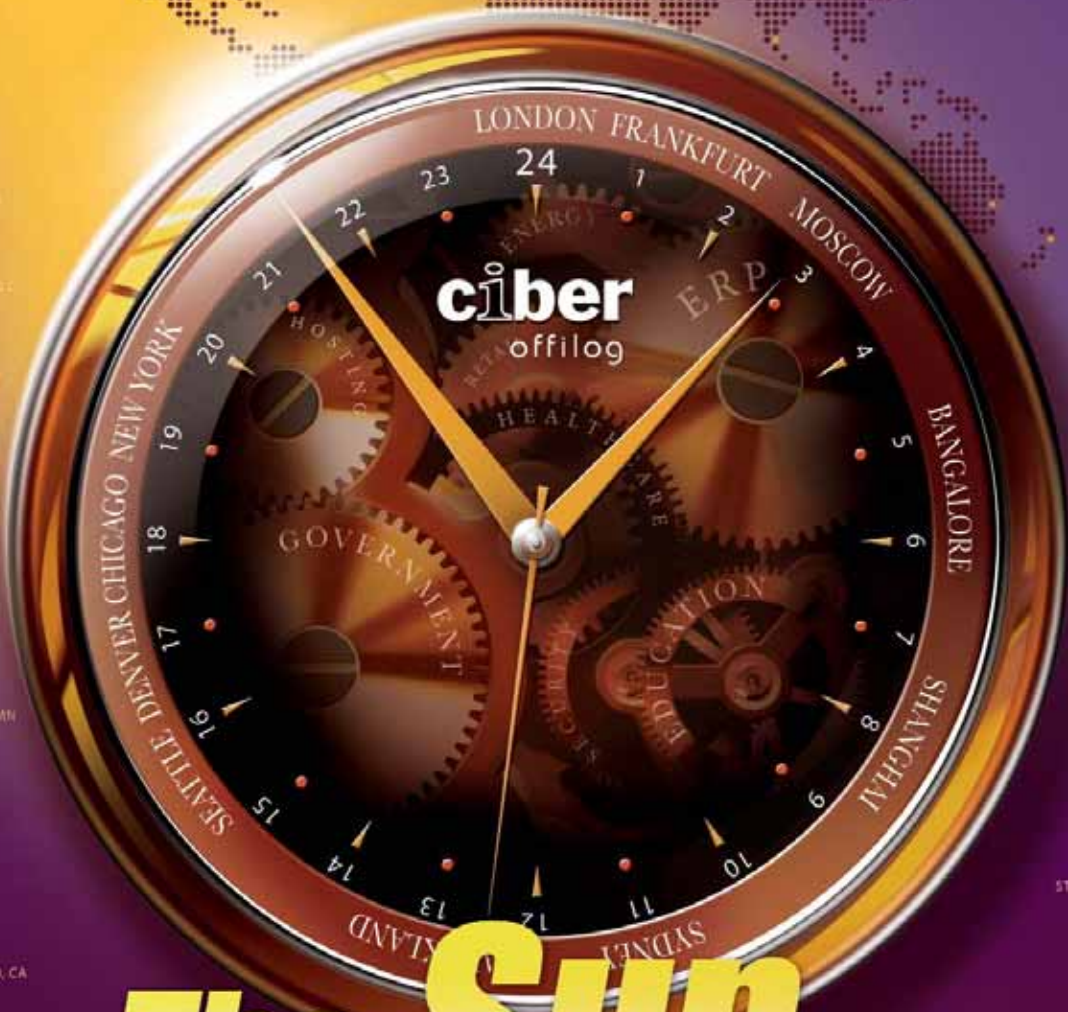
COLOGNE 0100 •

HELSINKI 0200 •

ST. PETERSBURG 0300 •

CHENNAI 0530 •

BEIJING 0800 •



# The Sun never sets for CIBER

[www.ciber-offilog.com](http://www.ciber-offilog.com)

CIBER Offilog Barcelona. c/ Josep Pla, n°2, B3, planta 12. CP 08019. Tfno: +34 932 257 430

CIBER Offilog Madrid. Edif. Alfredo Mahou, 3º B. Pza. Manuel Gómez Moreno n° 2, Zona AZCA. 28020 MADRID. Tfno: +34 914 177 484

CIBER Offilog Zaragoza. Pº Independencia 8, duplicado 2º izquierda. CP 50004. Tfno: +34 976 794 362

## Sesiones prácticas sobre LOPD

Bilbao, Valencia, Madrid, Barcelona y Tenerife

**T**eniendo en cuenta el grado de inquietud que están demostrando nuestros Asociados de Pleno Derecho (empresas cliente de SAP) sobre la reforma de la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos), aprobada recientemente, desde AUSAPE hemos organizado una serie de cinco Sesiones Prácticas de un día de duración, repartidas por diferentes lugares de nuestra geografía.

En estas jornadas tenemos previsto mostrar una visión general de lo que supondrá la aplicación de esta Ley, incluyendo además un espacio específico para que SAP nos hable de

los productos que tiene desarrollados para mejorar los procesos sensibles en el cumplimiento de la norma, junto a un apartado específico centrado en los productos y servicios que nuestros Asociados Especiales pueden aportar para el cumplimiento estricto de la reforma. Para esta serie de seminarios contaremos con la participación de DOCOUT y de SUN Microsystems.

Con el objetivo de llegar a todos los puntos dentro del panorama nacional, atendiendo a la ubicación de nuestras Delegaciones, hemos decidido organizar estas sesiones en las ciudades de Barcelona, Bilbao, Madrid, Valencia y Tenerife.

El pasado día 17 de marzo tuvo lugar la primera de estas sesiones, celebrada en la Universidad de Deusto, en Bilbao, y a la que asistieron un total de 20 personas pertenecientes a 9 empresas.

La primera parte de este seminario consistió en un amplio curso impartido por la firma Marzo & Abogados, en el que se trató el Reglamento de Desarrollo de la LOPD, analizando, entre otros, la entrada en vigor y los plazos del cumplimiento de sus obligaciones; el ámbito de aplicación, en especial los datos de contacto y los de los profesionales autónomos; los procedimientos sobre la obtención del consentimiento para los tratamientos y cesión de los datos; los nuevos procedimientos para satisfacer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; la autorización de las transferencias internacionales de datos; o las novedades sobre las medidas de seguridad, los niveles aplicables a los datos y las nuevas medidas en los ficheros automatizados y no automatizados.

Después del almuerzo, comenzó una exposición sobre las soluciones con las que cuenta SAP a la hora de cubrir ciertos aspectos de la LOPD, como puede ser SAP TDMS o SAP Archiving by Open Text. En estos seminarios también se pudo contar con la presencia de DOCOUT, que habló a los asistentes sobre Outsourcing Documental para la simplificación en el tratamiento administrativo de documentos gestionados por SAP, así como Sun Microsystems, con una interesante presentación titulada "La virtualización del puesto de trabajo y su adaptación a la LOPD en entornos SAP".

Para más información sobre los lugares y fechas previstas para la celebración de estas Sesiones Prácticas, puede ponerse en contacto con AUSAPE en el teléfono 91 519 50 94.

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



## Seidor, finalista por partida doble en los SAP Pinnacle Awards 2008

**S**eidor ha sido convocada como finalista de los premios SAP Pinnacle Awards 2008, en dos de las categorías de partners de canal de SAP para la zona EMEA, tanto en las soluciones SAP Business All-in-One, dirigidas a la PYME, como SAP Business One, dirigidas a la pequeña empresa.

De entre las casi 200 candidaturas presentadas, Seidor ha sido elegida por partida doble como finalista teniendo en cuenta el alto nivel de sus tecnologías complementarias para el entorno SAP, su profunda experiencia sectorial y su capacidad para atender las necesidades únicas de cada cliente e industria.

**SAP**® Pinnacle Awards 2008  
FINALIST

Los buenos resultados en cifra de facturación e incremento de cuota de mercado alcanzados en 2007 han permitido que Seidor destaque como uno de los más valiosos colaboradores de SAP en el mercado PYME.

➤ Seidor - [www.seidor.es](http://www.seidor.es)





Un líder global en soluciones Contact Center



## Un encaje perfecto

**Altitude uCI es una solución completa y modular para Contact Centers, desarrollada para que sus módulos funcionen de una forma unificada, sin necesidad de integración.**

Le aportamos el Encaje Perfecto con su Contact Center, proporcionándole una única herramienta, un único lenguaje y una única plataforma para monitorizar, gestionar y desarrollar servicios y campañas, para todos los canales de interacción y con cola única multimedia.

Altitude uCI ha sido desarrollada como una plataforma única que permite a los clientes minimizar el tiempo de lanzamiento de nuevos servicios y campañas, reducir el coste total de propiedad y aprovechar las tecnologías punteras de Contact Center.

Para saber más sobre cómo podemos ayudar a su organización a proporcionar una atención al cliente excelente, por favor visite...

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

[llamemos@altitude.com](mailto:llamemos@altitude.com)

La solución Altitude uCI™ es mencionada por numerosos analistas de mercado; además hemos recibido más de 30 premios y hemos obtenido la certificación ISO/IEC 15504 e ISO 9001:2000

Premios

**Intèritis**

Proveedores de Tecnologías de Contact Center y del Hábitat

a la Mejor Empresa del Año 2007



a la Mejor Tecnología en CTI



a la Mejor Tecnología de Marcador Predictivo



a la profesionalización de la atención al cliente



## Segunda Edición de los Encuentros Tecnológicos AUSAPE CISCO y su modelo SONA

El pasado día 3 de marzo de celebró una nueva edición de estos Encuentros Tecnológicos, organizados por AUSAPE y por la revista BYTE. Se trata de un foro pensado para reunir a diferentes directivos de TI de

empresas de nuestro país bajo un tema de interés común. En esta ocasión, CISCO fue la protagonista de este evento y el concepto de SONA (Service-Oriented Network Architecture), el tema de referencia.

**E**sta II Edición de los Encuentros Tecnológicos, organizados por la Asociación de Usuarios de SAP España (AUSAPE) y por la revista BYTE, ha tenido como protagonista a la empresa CISCO y a su concepto de SONA (Service-Oriented Network Architecture). Se trata de un modelo que unifica servicios basados en red tales como la seguridad, movilidad y localización con la virtualización de recursos de TI, permitiendo a los clientes empresariales integrar sus sistemas de comunicación con su infraestructura técnica, creando, por lo tanto, una única plataforma de comunicaciones para toda la empresa.

Por parte de CISCO, a esta reunión acudió Juan Carlos Escobar, Director de Desarrollo de Negocio de CISCO, que fue el encargado de presentar la empresa y la gama de productos y servicios que engloba, participando de forma muy activa durante el interesante debate. También asistieron Roberto Calvo, director de Sistemas de

Información de MIELE; Juan Manuel Fuentes, responsable del área de Sistemas de la Fabrica Nacional de Moneda y Timbre; Miguel Fernández Cejas, director de Sistemas de Información en Mutua de Accidentes de Canarias y vocal dentro de la Junta Directiva de AUSAPE; y Daniel Álvarez, director del departamento de TI y de Compras en CupaGroup. Como moderador de esta mesa pudimos contar con la presencia de Fernando Jofre, periodista tecnológico de referencia en nuestro país, además de Juan Manuel Sáez, director de la revista BYTE; Txema Fernández, director de Gestión de AUSAPE; y J. Mariano Ferrera, responsable de Comunicación de AUSAPE.

### Redes inteligentes

Según la explicación inicial de Juan Carlos Escobar, en un momento dado CISCO se planteó dar un paso más en el análisis de los paquetes IP y empezar a considerar los mensajes que circulan por la Red. De este

modo, desde la perspectiva de CISCO, se da por hecho que un paquete de información llegará de un punto a otro con calidad de servicio asegurada, adquiriendo así más relevancia la naturaleza de la información, según la cual se tomarán unas decisiones u otras. Así es sencillo pensar en la transmisión de voz y datos por un mismo medio compartido, interactuando con aplicaciones de vídeo y de negocio.

### Analizar lo que se transmite por la red

Pero si nos centramos en la transmisión de datos, su importancia dependerá de la naturaleza de la misma. En palabras del propio Juan Carlos Escobar "El acceso a una página web debe ser tratado, en términos de prioridad, de manera diferente a la información que se intercambia por medios transaccionales". Por otro lado, la transferencia de mensajes de e-mail que contengan información confidencial no debe ser tratada igual que una transferencia de ficheros entre usuarios. "Las aplicaciones no sólo utilizan la red para transmitir información de extremo a extremo, sino que pueden usar la red para interactuar con ella".

Tareas asociadas a la movilidad, comunicaciones, identificación y seguridad pueden derivarse a la propia red, en lugar de utilizar sistemas dedicados a estas misiones. La convergencia no consiste solamente en poder compartir un medio: comparto el medio y soy capaz de tomar todas las ventajas dependiendo del tipo de información que se transmite por el medio. Éste es el modelo que Cisco conoce como SONA.

### La integración de servicios

En MIELE, según comentó Roberto Calvo, disponen de una infraestructura de comunicaciones basada en tecnología CISCO, en la que descansan las funciones de seguridad: "Cualquier usuario que se valide contra la



De izquierda a derecha, J. Mariano Ferrera, Juan Manuel Fuentes, Miguel Fernández Cejas, Juan Carlos Escobar, Roberto Calvo, Daniel Álvarez, Fernando Jofre y Juan Manuel Sáez.



# EL VALOR DE LA ESPECIALIZACIÓN

## Soluciones cualificadas por SAP:

- ✓ Retail
- ✓ Record Management System (RMS)
- ✓ Environment, Health And Safety (EH&S)



## Partner de SAP en la categoría:

Value Added Reseller mySAP.com (VAR)



**i3s**

Ingeniería de Integración de Sistemas de Información, S.A.

**Madrid**  
Conde de Peñalver, 17 1ª  
28006 Madrid  
Tel.. 91 432 18 33  
Fax 91 435 83 10

**Bilbao**  
Alameda de Urquijo, 18 1ª dcha.  
48008 Bilbao  
Tel.. 94 418 02 61  
Fax 94 443 43 27

red en cualquier sitio del mundo dispone de los accesos que le correspondan según su responsabilidad". Eso les ha evitado tener que disponer de personal de TI en muchas ubicaciones dispersas. Adicionalmente, y a nivel local, disponen de un sistema de integración tanto de todas las instalaciones WiFi como de VoIP con su operador de comunicaciones, lo que les ha permitido incorporar dentro de la red como nuevos usuarios a partners externos, como el call center. Y todo ello gracias a la tecnología CISCO, como comentó el directivo de MIELE.

En CUPA GROUP, Daniel Álvarez nos contó que están haciendo una renovación de toda la arquitectura, confiando a productos CISCO la creación de un nuevo CPD con tecnologías VLAN para seguridad y autenticación para usuarios, y analizando la integración de voz IP, ya que "para nosotros es crítico tener todos los servicios bien integrados a través de la tecnología CISCO". Con un gran número de delegaciones en todo el mundo y con carencias de servicios de TI en algunas de ellas, "estamos tendiendo a dar un servicio centralizado y de autenticación con un servidor RADIUS".

Por su parte, Miguel Fernández Cejas comentó el particular estado de su arquitectura de red, donde la insularidad influye mucho. En función del tamaño de cada delegación tienen routers más o menos potentes, pero las comunicaciones se basan tanto en tecnología CISCO en cuanto a puntos de

conexión, como a la red de Telefónica, jugando con diferentes niveles de conexión. Están evaluando la disponibilidad de una red única para voz IP pero, ante la preocupación por la necesidad de aprovechar el ancho de banda del que disponen, desean disponer de "una solución que nos permita priorizar datos y el ERP respecto a la comunicación de correo electrónico o web y el proveedor de comunicaciones no nos da ninguna solución".

Según nos comentó Juan Manuel Fuertes, en la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, se está experimentando ahora la videoconferencia para la utilización por parte de determinados directivos. Lo que en principio se adoptó casi como un juguete, se está convirtiendo en algo muy valorado. También nos habló sobre el interesante aspecto de las auditorías, cada más exigentes a la hora de imponer controles en las infraestructuras de TI para garantizar la seguridad de la información y de los propios usuarios.

Éste es un punto importante dentro de los esfuerzos en el área de I+D de CISCO.



Juan Carlos Escobar nos habló de las soluciones conjuntas con SAP en la plataforma de software GRC (Governance, Risk, and Compliance) para la gestión de riesgos y cumplimiento de normativas, precisamente para que esos servicios de seguridad e identificación de NetWeaver descansasen directamente en la red.

### Conclusiones

Tras la celebración del desayuno informativo, y por los comentarios expuestos durante el encuentro, se llegó a una serie de conclusiones, como que, en ocasiones, las operadoras no aportan soluciones para aprovechar de forma inteligente el ancho de banda de las comunicaciones. También pudimos conocer de primera mano todas las interesantes posibilidades que ofrece el modelo SONA de CISCO, que permite que la red de comunicaciones asuma funcionalidades en áreas como la movilidad, la identificación y la seguridad. Además, quedó patente la confianza en la tecnología de CISCO para construir redes inteligentes con servicios virtuales, aunque muchas grandes organizaciones ya confían en sus productos para su infraestructura de comunicaciones así como sus propuestas conjuntas con SAP en soluciones de gestión de riesgos y cumplimiento de normativas de SAP GRC.

Por último, en este interesante encuentro tecnológico apareció la propuesta de crear un nuevo Grupo de Trabajo de AUSAPE, que podría estar enfocado hacia este tipo de temas (seguridad y comunicaciones), y donde las empresas pudieran encontrar un foro de contacto donde dar a conocer sus problemas, acudir a la experiencia de otras empresas o conocer las distintas soluciones que se ofrecen por parte de fabricantes, operadoras, etc.







## Menos trabajo, menos problemas, más productividad

**Menos trabajo**, porque la gestión de tus facturas se realiza de forma automática en SAP.

**Menos problemas**, porque toda la información de las facturas es capturada, corregida y transferida de forma automática.

**Más productividad**, porque los empleados pueden dedicarse a tareas de mayor valor añadido.

Sigue el ejemplo de grandes empresas internacionales como Sony, Siemens, IKEA, Volvo, GlaxoSmithKline, Alcan,... y otras 100 empresas en España.

Apuesta por la última tecnología para la gestión automática de facturas.

Visita [www.readsoft.es](http://www.readsoft.es) y conoce nuestra solución certificada por SAP.



**SAP** Certified  
Integration

Document process automation: capture – classify – distribute – approve – integrate – comply  
Best practice solutions – dedicated experts – global support

# READSOFT®

# XIV Asamblea General de AUSAPE

*El pasado 30 de enero de 2008 tuvo lugar, en el Hotel Velada Madrid, la XIV edición de la Asamblea General de AUSAPE, un evento pensado para que se produzca la toma de contacto anual entre los representantes de las empresas asociadas y los órganos de gobierno de AUSAPE. En él se presentan las acciones que se han llevado a cabo durante el pasado año, así como el presupuesto correspondiente y los objetivos que se desean alcanzar para el año 2008. En la edición de este año pudimos contar, además, con la intervención de José Velázquez, director General de SAP Iberia, que dio algunos datos sobre la marcha de la compañía, así como información relevante sobre las novedades que nos deparará el futuro próximo en materia de estrategia de producto y mantenimiento.*



La Sala Alcalá del Hotel Velada Madrid fue el escenario elegido para la celebración de esta XIV Asamblea General de AUSAPE, la Asociación de Usuarios de SAP España. El pasado 30 de enero tuvo lugar este importante evento, que sirve como punto de encuentro entre los asociados y la Junta Directiva. El objetivo primordial de esta Asamblea es la toma de contacto directa con los órganos de gobierno de la asociación. En ella se presenta un resumen de las acciones llevadas a cabo durante el pasado año y, si fuera necesario, se pone también en marcha la renovación de los cargos electos que conforman la Junta Directiva.

## Estudio de Asociados

Después de la recepción por parte de D. David Bautista, presidente de AUSAPE hasta ese momento, tuvo lugar una interesante intervención por parte de D. Rafael Echaerandio, Research Manager de IDC España, que realizó la presentación de los primeros resultados del Estudio de Asociados que están haciendo para AUSAPE y que se puso en marcha en la segunda mitad del pasado año. Se trata de un proyecto de envergadura y que permitirá alinear las estrategias de la asociación con las de los asociados. Echaerandio insistió en la importancia de este estudio, pidiendo una mayor participación por parte de todos los asociados, ya que nos permitirá contar con una sólida base sobre la que planificar nuestras actividades o eventos futuros, anticiparnos a contingencias futuras o conseguir una comunicación más personalizada.

## Informe de gestión

Al finalizar la presentación de IDC, tomó la palabra la Junta Directiva que, estructurada en comités, comentó con los asistentes un resumen de todas las actuaciones llevadas a cabo durante la pasada legislatura.

Durante la intervención del Comité de Relaciones, se explicó cómo se ha conseguido fomentar el conocimiento de la asociación, tanto a

nivel interno como externo, obteniendo además una mayor participación de todo tipo de organismos públicos (Administración, Agencia Tributaria, etc.) en todo tipo de actos que organizamos. También incidió sobre los importantes acuerdos alcanzados con centros de formación como la Universidad de Deusto, La Salle, UOC, etc.

Para el Comité de Eventos, en esta pasada legislatura tomó una especial relevancia la denominada Tarifa Plana de AUSAPE, un interesante método mediante el que se puede acceder a formación oficial SAP de forma deslocalizada y con un importante ahorro de costes, teniendo en cuenta que el coste está fijado por empresa y no por asistentes. También pusieron el foco en el elevado índice de éxito que se obtuvo en todos los eventos organizados estos dos años (tanto en el Forum GT como en las Jornadas), en los que se ha experimentado un fuerte crecimiento tanto en participación como en el apoyo recibido por parte de los partners.

Por parte del Comité Técnico se hizo hincapié en todas las actuaciones puestas en marcha con el objetivo de potenciar la actividad de los diferentes grupos de trabajo que conviven en AUSAPE, incluyendo la recopilación y redacción de las peticiones de desarrollo que se presentan anualmente a SAP o la unificación de los requerimientos para la realización de los desarrollos comprometidos por SAP en el denominado TOP10.

Por último, el Comité de Operaciones desveló detalles sobre el importante incremento que se ha producido en cuanto al número de asociados, con

### Nueva Junta Directiva

Después de la presentación de candidatos, la nueva Junta Directiva se conformó de la siguiente forma:

- Presidente: D. José Juan Novas, del Govern de les Illes Balears.
- Vicepresidenta: Dña. Susana Gimeno, de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.
- Secretaria-Tesorera: Dña. Victoria Cuevas, de Enagás.
- Vocal: D. Antolín Calvete, de Alstom ITC España.
- Vocal: D. Pablo García Tosal, de la empresa Ferrovial.
- Vocal: D. Enrique Martín Bernal, de Sogecable.
- Vocal: D. Miguel Fernández, de Mutua de Accidentes Canaria.

62 nuevas altas en 2007 y un incremento neto de 42 empresas. También hizo público el cambio de oficinas de AUSAPE, así como el importante avance que se ha producido en lo relativo a las relaciones con otras asociaciones internacionales de las que AUSAPE es miembro (SUGEN, ICCO o GSC) y que tienen como objetivo potenciar aquellos temas globales que afectan de forma local a nuestros asociados.



De izquierda a derecha, Susana Gimeno, Miguel Fernández, Enrique Martín Bernal, José Juan Novas, Pablo García Tosal, Victoria Cuevas y Antolín Calvete.

### Líneas estratégicas

Después de la aprobación, por unanimidad, del resultado económico en el anterior ejercicio, se realizó la propuesta de objetivos para el período 2008/2009. Básicamente, la idea es seguir una línea continuista con lo conseguido hasta el momento, consolidando los productos y servicios existentes para el asociado y sacarle todo el partido a las nuevas herramientas que se han puesto en marcha, como el Estudio de Asociados, la Revista interna o el boletín on-line.

Por último, también está previsto intensificar las relaciones internacionales, potenciando el intercambio de información con los grupos de trabajo de las asociaciones de otros países.

Al finalizar esta exposición se puso en marcha una interesante mesa redonda, en la que participaron los delegados y coordinadores de los grupos de trabajo, junto con la dirección técnica de AUSAPE y Dña. Victoria Golobart como la representante de SAP en la Junta Directiva de esta asociación. Durante las diferentes intervenciones pudimos comprobar el grado de actividad que se está viviendo en estos foros de reunión, especialmente en el de Recursos Humanos y el recientemente creado sobre SOA. También se pusieron en común algunas interesantes ideas, como la de programar una rotación entre las ciudades donde se realizan las reuniones para facilitar la asistencia y potenciar la actividad.

### Intervenciones

Después de la ya clásica entrega de premios y distinciones, mediante las que se reconocen los méritos de personas o empresas que han colaborado de forma activa con esta asociación, pasaron por el

estrado algunas interesantes personalidades, como D. José Luis García de la Iglesia, de la División SAP de Informática El Corte Inglés, que destacó la tremenda evolución en la actividad que se está produciendo dentro de AUSAPE y nos habló acerca de la estrategia de descentralización que están siguiendo, apostando por la cercanía al cliente y por la creación de emplazamientos como la Factoría de Software que han creado en el pueblo de Blimea (Asturias).

Por su parte, D. Ramón Montané, socio-director de Stratesys Consulting, aprovechó la ocasión para agradecer este reconocimiento, que Stratesys Consulting recibe ya por segundo año consecutivo, y nos habló de las 5 "C" que podrían definir el



D. José Velázquez, director General de SAP Iberia durante un momento de su intervención.



## Premios y distinciones

### Participación en los Grupos de Trabajo

- Grupo Industrial, a Dña. Mercedes Díaz Baños, de ThyssenKrupp.
- Grupo RRHH, a D. Raúl Castillo Vega, de Grupo Eroski y D. Joaquín Navarro de Azucarera Ebro.
- Grupo Financiero, a Dña. Carmen Durán de Repsol y Dña. Marta Cortezón de Sogecable.
- Grupo Básico, a D. Ángel García de HUNOSA.
- Grupo EH&S, a D. Juan Daniel de Alaiz de HUNOSA y a D. Eduard Doménech de Endesa.
- Grupo HR Sector Público, a D. Federico Vega del Ayuntamiento de Madrid.
- Grupo Sanidad a D. Miguel Fernández Cejas de la Mutua de Accidentes de Canarias y a D. Tomás Manzanera de SAP.
- Grupo BW-SEM, a D. Toni de Andrés de la empresa Sol Meliá.

### Otras distinciones

- D. Juan Pedro García, de SAP Iberia, en la categoría de "Personal de SAP por su colaboración".
- Informática El Corte Inglés, en la categoría de "Partner por su colaboración".
- El Grupo Stratesys Consulting, también en la categoría de "Partner por su colaboración".
- D. Roberto Calvo, director de Sistemas de Información de Miele, como "Asociado de Honor".

funcionamiento interno de su empresa, con términos como el "compromiso", la "colaboración", el "conocimiento", la "calidad" y la "confianza".

Por último, pudimos contar también con una interesante intervención por parte de D. José Velázquez, director General de SAP Iberia. A través de las palabras que dirigió al auditorio reunió hizo públicos los excelentes resultados cosechados en el último año por SAP, tanto a nivel internacional como a nivel de Iberia.

Las cifras que aportó nos hablaban de crecimientos superiores al 17% en ingresos, un 5% más de lo que se tenía previsto. Esto es aún más importante si se tiene en cuenta la reciente adquisición de BusinessObjects y lo que en negocio puede sumar a la previsión establecida para este año 2008, que se sitúa en torno al 14%.

Y de forma más local, en España se ha logrado un nivel de crecimiento superior al 10%, situándose como uno de los mercados maduros que más han crecido a nivel de SAP.

Este crecimiento no sólo se mide en facturación, sino que también se ha conseguido más de 650 nuevos clientes durante el pasado año, un 20% más que en 2006.

Según comentó José Velázquez, para este año 2008 SAP ha establecido como prioridades principales la nueva versión 6.0 de su ERP, así como la plataforma NetWeaver. Por otra parte, también se prevé un excelente escenario para la oferta conjunta entre SAP y BusinessObjects.

## Roberto Calvo, Asociado de Honor de AUSAPE

**R**oberto Calvo, director de Sistemas de Información de Miele y vicepresidente de AUSAPE en el período 2000-2004, vio reconocida su labor en AUSAPE con la merecida distinción al "Asociado de Honor" que le entregó D. David Bautista en la celebración de la Asamblea. De esta forma se quiere premiar su apoyo, entrega, dedicación y colaboración en todo tipo de eventos y actividades organizadas por la asociación. Sus propias palabras resumen perfectamente lo que significa este premio: "es una de las distinciones de las que me siento más orgulloso. Casi la que más, porque tengo la sensación de que, sobre todo, me la han dado mis amigos y eso es algo que para mí está por encima de otras consideraciones profesionales o académicas".

Cuando se le pregunta por la opinión que le merece AUSAPE no puede evitar recordar los heroicos inicios en los que se logró unir a las casi ochenta empresas que formaban parte de esta asociación en su primera época, etapa que dio paso a los incontables esfuerzos para consolidar AUSAPE y que él vivió desde dentro de la asociación formando parte de la Junta Directiva, para llegar finalmente a la actualidad, donde encontramos una asociación "consolidada y con una amplia cartera de actividades y eventos y con una nómina de asociados que hace palidecer de envidia a otras similares".



David Bautista (izquierda) hace entrega del galardón a Roberto Calvo.

### En lo personal y en lo profesional

Volviendo la vista atrás, lo que Roberto Calvo recuerda con mayor nostalgia de sus años de vicepresidente de AUSAPE no son los importantes acuerdos que se alcanzaron, ni la multitud de eventos que se llevaron a cabo, como tampoco los trascendentales avances que se realizaron, sino los grandes amigos que hizo y que aún conserva de su paso por esta asociación.

Respecto a la dedicación profesional y personal, nos comenta que "hoy en día se sigue usando en AUSAPE una frase que acuñé en los primeros tiempos de vida de la asociación. Cuando nos presentábamos a alguien yo le daba dos tarjetas y le decía:

<<Aquí es donde trabajo (la de AUSAPE) y aquí es donde me pagan (la de MIELE)>>. Y era un poco exagerado, pero sí es cierto que MIELE me permitió una dedicación a AUSAPE que, en otro sitio, quizá no hubiera podido siquiera soñar. En lo personal puse sobre todo buena voluntad, interés y un poco de sentido común para hacer las cosas. En este momento, de lo personal no puedo olvidar ni dejar de mencionar a Susana Moreno de ONCE, mi cómplice en aquellos años de Junta Directiva, ni tampoco a Esteban Piera, el hombre bueno del Forum GT, ni a David Bautista, que acaba de pasar a la reserva con nosotros. En el lado oscuro de la fuerza, con perdón, no puedo olvidar a la gente que hizo posible el entendimiento y el acuerdo: José Duarte, José Velázquez, José María Sabadell y, sobre todo, Rosa Pardo y Victoria Golobart, grandes profesionales que han defendido los intereses de SAP pero que nunca han dejado una negociación sin acuerdo en el que todo el mundo ganara algo. Muchas de estas cosas no hubieran sido posibles sin la "bisagra", Mercedes Aparicio, que tiene un lugar especial para mí y para todos los que hemos pasado por las Juntas Directivas, porque desde sus inicios hasta hoy en día nos ha servido, desde esa labor callada y de segundo plano, de apoyo, de conectar entre juntas, de recordatorio, de "facilitadora" de contactos internos en SAP en los tiempos de Torre Picasso y ¡de qué se yo cuántas cosas más!".

Asimismo, AUSAPE ha sabido corresponderle en su incondicional entrega porque, como él mismo dice, "de AUSAPE he recibido, en lo profesional, muchas ayudas, documentación e información para resolver problemas que teníamos planteados en mi empresa, así como una gran cantidad de contactos que me han permitido el acceso a muchos foros y he conocido a personalidades que, en condiciones normales, hubieran estado fuera de mi alcance".

### Planes de futuro

Como planes de futuro, tiene en mente seguir participando en "los eventos y reuniones de Grupos de Trabajo de los que formo parte y creo que habría que seguir ahondando en el tema de la formación tratando de acceder incluso a los niveles del II ciclo de FP mediante becas o un aula de formación que pueda permitir la salida profesional de muchos jóvenes y el reforzamiento de profesionales en el mercado. También creo, y lo hemos comentado a menudo con la Junta Directiva, en la creación de un grupo de trabajo de estrategia y relaciones externas, que sirviera a AUSAPE como generador de ideas, estrategias y contactos para mantener un alineamiento con las soluciones de negocio y tendencias del mercado, así como para facilitar el contacto con personajes relevantes que pudieran participar en sesiones magistrales, uno de los aspectos más valorados por nuestros asociados".

### Cata de vino

Para finalizar esta interesante jornada, todos los asistentes pudieron también disfrutar de una Cata de vino que AUSAPE organizó a través de la Fundación para la Cultura del Vino. Esta original forma de acabar la XIV Asamblea General permitió aprender a conocer un poco más todo aquello relacionado con la degustación de este preciado caldo a través de las enseñanzas de un eminente enólogo y la cata de cinco variedades diferentes de vino tinto. ■

Otro de los puntos fuertes de este año 2008 será SAP Business ByDesign, una interesante solución desarrollada por SAP desde sus inicios y que comenzará su promoción en la última mitad del año 2008.

Como colofón, también hizo públicos algunos detalles sobre una nueva oferta que afectará a la política de mantenimiento y a los niveles de servicio ofrecidos en el programa de soporte para nuevos clientes de esta compañía.

# Strate Sys

10 años creando soluciones,  
10 años cultivando relaciones

**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

\*Compañía certificada por AENOR para el desarrollo de soluciones de software de gestión empresarial basadas en paquetes de mercado

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

Entrevista a Francisco Pacheco. Director de Solution Support Iberia AGS EMEA. SAP Iberia

## “Nuestra oferta tiene como objetivo garantizar una óptima gestión de las aplicaciones en todo el ciclo de vida”



*Cuando se toma la decisión de adquirir una solución de la envergadura de las ofrecidas por SAP, que sea capaz de integrar la gestión financiera, de recursos humanos, de la cadena de suministro, etc.; se debe tener claro que las inversiones no terminan con la compra del producto y su instalación. Las tareas relativas al soporte y mantenimiento durante la vida del producto, por parte del fabricante, resultan vitales para asegurar un funcionamiento óptimo de la plataforma, adecuándose a los cambios*

*legales vigentes y facilitando la evolución para adaptarse a las particularidades de cada negocio. De esta manera, SAP quiere contribuir a la protección de la inversión de sus clientes en su infraestructura de soluciones. Cuando tenemos que convivir día a día con nuestra solución SAP, la respuesta que sea capaz de ofrecernos el fabricante ante todas estas contingencias se convertirá, sin lugar a dudas, en uno de los elementos diferenciadores de esta plataforma. La organización global de Soporte de SAP, a través de Francisco Pacheco, tiene la responsabilidad de definir la política en este sentido y también de asegurar el adecuado funcionamiento de estos servicios.*

**En la pasada edición de XIV Asamblea General, D. José Velázquez, director general de SAP Iberia, anunció una serie de importantes cambios en la política de soporte y mantenimiento de SAP. ¿A qué se deben estos cambios?**

La creciente complejidad en los entornos de soluciones y plataformas de los clientes plantea una serie de desafíos. Estos nuevos requerimientos del mercado han sido trasladados a SAP a través de los numerosos clientes de nuestras soluciones. SAP considera necesario aumentar su nivel de compromiso en sus programas de soporte y mantenimiento a fin de dar una respuesta satisfactoria a estas nuevas necesidades.

**¿Podría resumirnos, a grandes rasgos, las nuevas opciones disponibles de soporte y sus “coberturas”? ¿Cómo compararía el nuevo nivel de soporte SAP Enterprise Support con el que existe actualmente? ¿Y con el que ofrecen otros fabricantes similares?**

SAP pone a disposición de sus clientes un enriquecido portafolio de servicios de soporte y de mantenimiento con el objetivo de garantizar una gestión óptima e integral durante todo el ciclo de vida del entorno de soluciones y aplicaciones. Con ello, SAP quiere contribuir activamente a la reducción de los costes de propiedad y a la protección de la inversión de su parte instalada.

El portafolio de servicios de soporte y de mantenimiento engloba los siguientes niveles de compromiso:

- SAP Standard Support.
- SAP Enterprise Support.
- SAP Safeguarding.
- SAP MaxAttention.

La modalidad de SAP Enterprise Support ha sido desarrollada para hacer posible un soporte integral con un mayor y mejor compromiso en el





mantenimiento correctivo y con nuevas capacidades de mantenimiento preventivo a fin de garantizar el funcionamiento de todos los procesos durante el ciclo de vida de nuestras soluciones, incluyendo código y modificaciones de cliente así como soluciones y extensiones de partners realizadas sobre nuestras plataformas.

La opción de SAP Enterprise Support añade respecto del mantenimiento estándar:

- Enfoque de soporte integral de soluciones (“End-to-End”).
- Revisiones periódicas de calidad.
- Acuerdo de nivel de servicios.
- Herramientas, procedimientos y Mejores Prácticas de SAP para dar soporte a los procesos de negocio.
- Support Advisory Center: dedicación exclusiva 24 x 7 por parte de expertos.

Partiendo de un mismo precio, en las ofertas de soporte y mantenimiento de nuestros competidores no están presentes los componentes fundamentales que permiten un soporte integral del ciclo de vida de las soluciones. Nos referimos a acuerdos de nivel de servicio, acciones correctivas, revisiones periódicas de calidad, metodologías, herramientas y servicios de optimización de sus operaciones globales.

**Esta nueva política se aplica ya a todos los clientes que hayan adquirido por primera vez SAP a**

**partir del 1 de Enero de 2008 pero, ¿qué pasará con los clientes que tienen ya contratada una política de mantenimiento diferente con SAP?**

A día de hoy, todo cliente de la base instalada de SAP que disponga de un contrato de mantenimiento podrá, según considere necesario, bien continuar bajo las condiciones contractuales vigentes, o bien optar por la nueva oferta de SAP Enterprise Support.

**¿Estos cambios afectarán solo a los nuevos clientes, o también a clientes ya dados de alta que adquieran nuevas soluciones, o que amplíen el número de licencias para módulos ya adquiridos?**

Los clientes de la base instalada que amplíen sus números de licencias y/o adquieran nuevas soluciones, con la excepción de aquellos que cuentan con las soluciones de Business Objects, podrán permanecer en el nivel de soporte ya contratado. Las soluciones de Business Objects, desde sus inicios, siempre tuvieron una opción de mantenimiento que por sus características y entregables es equiparable a la opción de SAP Enterprise Support.

**Esta variación en el coste del soporte de mantenimiento (del 17% al 22%) se reflejará en mejoras tangibles para el cliente a corto plazo: ¿podría resumirnos las mejoras más significativas?**

Como ya se ha mencionado anteriormente, desde la firma del contrato de SAP Enterprise Support todo cliente disfrutará de los componentes adicionales específicos de la cobertura de SAP Enterprise Support. Entre todas las mejoras que el cliente podrá notar en esta nueva modalidad, podemos destacar las revisiones periódicas de calidad, el acuerdo de nivel de servicios por el que se garantiza una respuesta adecuada en un determinado plazo de tiempo, y nuestro Support Advisory Center, mediante el que ofrecemos una dedicación exclusiva 24 x 7 por parte de expertos.

**¿Qué inversiones ha realizado SAP para poner en marcha este nuevo modelo de soporte SAP Enterprise Support?**

Este nuevo nivel de compromiso de SAP Enterprise Support con sus clientes ha significado una notable inversión en términos de capital humano, desarrollo de herramientas y paquetización de servicios así como extensiones y mejoras sustanciales en infraestructura tecnológica. Para ello se ha liberado SAP Solution Manager en su edición Enterprise como plataforma central de soporte avanzado.

Particularmente en SAP Iberia se ha visto incrementado nuestro equipo de expertos en un 50% para responder a los nuevos requerimientos derivados de este compromiso.



Haciendo una diferenciación con los clientes de niveles superiores de soporte, estas valoraciones aumentan, demostrando con sus evaluaciones la percepción del nivel de compromiso adquirido.

**Además de SAP Enterprise Support, han puesto en marcha otros servicios, denominados SAP MaxAttention y SAP Safeguarding. ¿Podría resumirnos sus características más importantes y a qué tipo de empresas van dirigidos?**

SAP MaxAttention significa el máximo compromiso de SAP para clientes con soluciones con alto nivel de integración, en entornos globales y de requerimientos de negocio elevados en términos de disponibilidad, estabilidad y rendimiento de los sistemas.

La oferta es personalizable y adaptada a la realidad tecnológica y de negocio de cada cliente. Los principales componentes son los siguientes:

- Máximo compromiso para salvaguarda de los proyectos en fase de implementación, upgrades y operaciones de IT.
- Servicios orientados a la mejora continua y optimización de la solución de SAP asegurando la integridad de la solución y maximizando su disponibilidad.
- Verificación y ayuda en el ajuste y planificación de la estrategia IT asesorando desde la perspectiva estratégica sobre aspectos de plataforma y tecnología.
- Service Level Agreement claramente orientado a la resolución de problemas/incidencias.
- Involucración de los mejores expertos de SAP a nivel mundial.
- Visibilidad del cliente y sus proyectos en SAP a nivel de gerencia e interlocución adecuada dentro de SAP.

De esta manera, SAP contribuye activamente con SAP MaxAttention a reducir los costes de operaciones protegiendo y acelerando el retorno de la inversión en SAP.

Por otra parte, SAP Safeguarding for implementation o Upgrade contribuye sistemáticamente a asegurar la puesta en productivo de las soluciones SAP en fase de implementación cumpliendo plazos y manteniendo presupuestos.

SAP Safeguarding for Implementation o Upgrade es un servicio completo de SAP compuesto por evaluaciones, chequeos, uso de herramientas, mejores prácticas y estándares SAP, paquetes de servicios in situ, coordinación e interlocución directa con SAP vía gestor de calidad técnica para garantizar robustez e integridad de la solución, así como estabilidad y óptimo rendimiento del sistema.

Los beneficios para el cliente son:

- Disponer de la plataforma tecnológica que soporta la estrategia de negocio.
- Optimizar los plazos y los esfuerzos minimizando los ajustes y las modificaciones que se tengan que realizar al software estándar.
- Asegurar la calidad técnica y la integridad de la solución SAP.
- Aprovechar el conocimiento y la experiencia de SAP en la organización de proyectos similares. ■

	SAP Enterprise Support	SAP MaxAttention	SAP Safeguarding
<b>Expert Guidance</b>	Solution operation standards	Technical quality manager	
	Mission-critical support	Expertise on-demand	
	Quality management	Service-level agreement	
		Executive sponsor	
		Balanced Scorecard	
<b>Quality Management</b>		SAP MaxSecure Support	SAP Safeguarding for Implementation
			SAP Safeguarding for Upgrade
			SAP Solution Management Optimization
	SAP Standard Support		
<b>Tools &amp; Content</b>			
<b>Content</b>	End-to-end solution operations		

**¿Existen estadísticas o estudios realizados por SAP sobre el grado de satisfacción de sus clientes en cuanto al soporte y mantenimiento que están dando en la actualidad? ¿Podría facilitarnos esta información en lo que respecta a los últimos 3 años?**

En SAP Soporte existen dos fuentes básicas en cuanto a las medidas de satisfacción de nuestros clientes: una el Customer Satisfacción Survey (CSS)

y otra el Positive Call Closure (PCC). Se trata de encuestas realizadas en el proceso de confirmación de los mensajes.

Sin categorización del nivel de soporte de los clientes, el resultado de las encuestas CSS no ha variado de un año a otro, fijándose en un 7,4 sobre 10. En cuanto al PCC, el resultado a finales de 2007 fue de 8,18 sobre 10.





# ELIGE BIEN A TU COMPAÑERO DE VIAJE

Todos necesitamos un compañero en nuestro viaje.

Ayudar a nuestros clientes a identificar y resolver con agilidad sus problemas de negocio mediante el desarrollo de soluciones innovadoras, accesibles y sin riesgos de implantación, soportadas sobre el amplio conocimiento y experiencia de nuestro equipo.

¿Quieres que te acompañemos?

- \* Consultoría de Negocio
- \* Consultoría de Procesos y Sistemas SAP
- \* Integración de SAP con Nuevos Canales (Movilidad y Web)
- \* Consultoría Tecnológica e Integración de Sistemas.

**Consultia***it*  
Real business solutions

CONSULTIA IT:  
Madrid --  
Pintor Rosales, 50 7º D -  
28008 Madrid  
Tel. 91 144 08 10 -  
Fax 91 144 08 12  
Barcelona --  
Paseo de Gràcia 56, 6ªA -  
08008 Barcelona  
Tel. 93 467 35 75  
[www.consultia.biz](http://www.consultia.biz)

**Consultia***it*  
Real business solutions



*Forum GT 2008*

# El foro para los profesionales SAP en el mercado español

*Y esto de Valencia, ¿cuándo es? Ésta es la pregunta que muchos asociados se hacen según van viendo acercarse las fechas en las que tradicionalmente se celebra nuestro Forum GT. Este importante evento entra en su cuarta edición y seguirá teniendo las instalaciones de Feria Valencia como marco de celebración. La cita será los próximos días 12 y 13 de junio y promete mejorar, si cabe, la organización y el interés que despertaron las ponencias y presentaciones de la anterior edición. Este año contaremos con la presencia de una amplia variedad de partners que nos ofrecerán toda una gama de nuevos productos y servicios específicamente dirigidos hacia el mundo SAP.*



**Y**a se va acercando el buen tiempo y todos comenzamos a pensar en el Forum GT, un evento que se ha convertido en todo un clásico, posicionándose como punto de encuentro entre los profesionales de TI relacionados, de un modo u otro, con el mundo SAP. Este importante evento, que se celebrará durante los próximos días 12 y 13 de junio en las instalaciones de Feria Valencia, va adquiriendo, año a año, una relevancia muy significativa dentro de este sector, logrando importantes niveles de crecimiento tanto en la asistencia como en la participación. Se ha convertido en la cita de referencia para la mediana y gran empresa, y también para la Administración Pública, dentro de nuestro país.

Aunque en sus inicios se programó para proporcionar un escenario y la logística adecuada para facilitar las reuniones de los Grupos de Trabajo de AUSAPE (Asociación de Usuarios de SAP en España), este Forum GT se ha posicionado como un punto de referencia para la empresa española, un foro donde los directivos tecnológicos de las empresas han encontrado un punto en común para compartir experiencias y buscar los caminos para poner en marcha todo tipo de proyectos tecnológicos.

## **Feria Valencia**

Utilizando un formato muy similar al del pasado año, este Forum GT 2008 tendrá una duración de dos días, durante los que será posible asistir a todo tipo de reuniones, presentaciones o conferencias sobre temas de interés general y en primera línea de actualidad.

Como lugar de celebración, también hemos optado por el espectacular Centro de Eventos de Feria Valencia, un edificio emblemático y versátil de reciente construcción, que cuenta con una superficie total de más de 12.000 metros cuadrados, con cuatro plantas rectangulares y un módulo central que sirve para interconectarlas. Eso sí, en esta ocasión la zona de exposición se instalará en la segunda planta de este Centro de Eventos.

En esta zona se instalará una amplia zona de exposición, en la que se darán cita un importante

número de fabricantes, consultoras e integradores relacionados con el mundo SAP para exponer. Allí podrán conocer de primera mano todo tipo de soluciones y servicios, y entablar un contacto directo con los responsables técnicos o comerciales de estas empresas. Además de esto, se han habilitado una serie de salas que estos Asociados Especiales utilizarán para impartir conferencias, presentaciones de producto, casos de éxito con clientes, etc.

Como un pequeño avance de lo que se podrá ver en esta IV edición del Forum GT, aquí os adelantamos algunos de los contenidos que serán presentados durante estos días por los diferentes partners:

- **Tecnocom:** Se presenta en sociedad como Consultora Nacional de primer nivel, con un importante foco en aplicaciones SAP. Getronics y Softgal Gestión, dos empresas del Grupo, llevan mucho tiempo realizando proyectos de implantación y mantenimiento de aplicaciones SAP en clientes de muy diversos sectores y tamaños. Tecnocom presentará su oferta de servicios alrededor de SAP, y en especial sus Centros de Servicios Compartidos, una forma de prestar a nuestros clientes todos los servicios que éstos requieran.

- **Sun Microsystems:** Durante este Forum GT presentará sus soluciones de gestión de identidad y

**Centro de Eventos - Salón de Actos**



**Centro de Eventos - 2ª Planta - Zona de Exposición**



su Terminal UltraLigero en entornos SAP, una solución de virtualización del puesto de trabajo que permite evolucionar del concepto de ordenador personal al de ordenador empresarial. VDI de Sun, (Infraestructura de virtualización del desktop) permite mejorar aspectos como el coste de propiedad, la eficiencia energética, seguridad, movilidad e independencia de las

actualizaciones de hardware requeridas por las nuevas demandas de los sistemas operativos.

- **Seidor:** Mostrará a los asistentes el nuevo catálogo de Seidor Expert 2008, que incluye como novedades soluciones sobre: la adaptación al Nuevo Plan General Contable; presentación telemática de IVA / IRPF; control de auditorías en SAP; implantación de LINCE para la Gestión Integral de Tiendas con SAP; solución de Consolidación, Planificación y Presupuestación (SAP BPC); Gestión de residuos (SAP EH&S), etc. Además, también realizará varias presentaciones en torno a las claves de implantación de un proyecto Duet y los principales escenarios que soporta.

- **Drago Solutions:** Presentará sus credenciales en: SAP Project Office (SAP PMO); implantación de proyectos y servicios SAP ERP y SAP All-In One; soluciones y servicios de SAP BW y desarrollo de aplicaciones SAP (ABAP, Java, .Net). Cuentan con profesionales con amplia experiencia en Oficina de Proyectos SAP y Consultoría Funcional, que abarca Finanzas y Control de Gestión, Tesorería, Compras, Ventas y Distribución, Planificación de la Producción, Gestión de Calidad, Mantenimiento en Planta, Gestión de proyectos, BI de SAP y desarrollos con su tecnología.

# 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/ Emilio Vargas 1 1ª Planta  
 28043 MADRID  
 Teléfono: 91 519 50 94  
 Fax: 91 519 52 85  
 Email: gestor@ausape.es  
 www.ausape.es







- **ADAR/Winshuttle:** ADAR nos mostrará TransactionShuttle, una solución para el intercambio de datos entre Excel y SAP. Se trata de un producto sencillo de utilizar, pero muy potente, pensado para automatizar todas las transacciones a la hora de cargar pedidos de ventas, facturas, documentos de contabilidad, modificar artículos, nomenclaturas, crear a empleados, etc. sin necesidad de conocer nada de ABAP. Se realizará una demostración de la nueva versión 8.0 de TransactionShuttle, con una nueva interfaz y una serie de funciones muy útiles para el control del usuario.

- **GRUPO TELECON:** Experto en soluciones tecnológicas avanzadas para mejorar las comunicaciones y procesos de negocio de las empresas, expondrá sus soluciones de automatización de facturas: "TBS Factura proveedores" y "TBS e-Factura". Se trata de novedosas soluciones que cubren todo el ciclo de vida, tanto el envío como la recepción; disponiendo además de potentes herramientas para poder controlar la trazabilidad de la información, recuperar o visualizar de manera efectiva los datos relevantes y completar el proceso de facturación con un archivo documental, todo ello integrado con SAP.

- **Datando AG:** Investigaciones nos muestran que un conocimiento insuficiente de los usuarios es la causa más frecuente por la cual la implementación de aplicaciones de gestión "enterprise" fallan. Datango software no solamente ofrece una solución rápida y eficiente para producir documentación y un entorno interactivo de aprendizaje, también tiene una solución única para apoyar a sus usuarios cuando están trabajando con aplicaciones de SAP. Esto reduce de manera drástica el número de las llamadas al helpdesk y aumenta la productividad de los usuarios finales.

- **Microsoft:** Está presentando la mayor oleada de innovación de la historia de la compañía en su tecnología de servidores y plataformas, que constituyen la base para diseñar, construir y desplegar la nueva generación de aplicaciones y servicios que empresas y consumidores de todo el mundo utilizarán en los próximos años. En esta IV Edición del Forum GT compartiremos con los clientes y partners de SAP cómo esta oleada de innovación aporta importantes novedades y prestaciones específicas para las Soluciones de SAP.

- **Stratesys Consulting:** Durante sus presentaciones, intercalará enfoques de trabajo con historias de éxito basadas en casos reales. Desde las salas que tendrán habilitadas en este evento, repasarán diversos temas de máxima vigencia, como la "presupuestación" de costes de personal con Integrated Planning; gestión de expedientes basado en SAP Records Management; facturación electrónica y digitalización certificada; o el portal del directivo y del empleado.

- **Realtch:** Presentará las últimas novedades en Tecnología SAP Netweaver así como los últimos lanzamientos en sus soluciones de software de gestión de sistemas theGuard! También será posible acceder a información de primera mano sobre la gestión de Transportes SAP con TransportManager, el nuevo theGuard! BPM (Business Process Monitoring), o el Application Dashboard como extensión de nuestro theGuard! Application Manager.

En cuanto a la segunda de estas jornadas, la del 13 de junio, se ha planteado con un formato similar al del anterior año. Este segundo día se utilizará para llevar a cabo las reuniones paralelas de los Grupos de Trabajo en las salas habilitadas para ello. Estas reuniones estarán abiertas para todos los

asistentes a este Forum GT. En ellas se tratarán los temas de interés concernientes a cada Grupo de Trabajo, complementándolo con presentaciones específicas por parte de partners, previa confirmación con los coordinadores correspondientes, así como la puesta en común de experiencias por parte de clientes.

En cualquier caso, durante esta segunda jornada del Forum GT también permanecerá abierta la zona de exposición, para que todos los asistentes puedan mantener contacto con consultores expertos en todo tipo de materias.

### No todo será trabajo

Atendiendo a la agenda prevista para el primer día, estas Sesiones Paralelas terminarán a las 18:00 horas, momento en el comenzarán una serie de actividades pensadas para el ocio y el esparcimiento, y que también servirán como una toma de contacto "personal" entre todos los asistentes.

En primer lugar, los aficionados al mundo del motor podrán disfrutar especialmente del novedoso paseo que hemos preparado por, el que será, el próximo circuito urbano de Fórmula I que tendrá a Valencia como Sede. Además, estamos todos invitados a realizar una interesante visita privada al L'Oceanogràfic, en la Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia.

Por último, se celebrará la tradicional cena, junto a una serie de actos lúdicos que hemos preparado en el Restaurante Mar de Bamboo, en las instalaciones del Puerto de la America's Cup. Como culminación de los actos programados para esta noche, podremos disfrutar de la compañía del resto de asistentes en un ambiente distendido, tomando un refrigerio o deleitarnos con la música en vivo de la orquesta. ■





## Monitorización de principio a fin

Monitoree y evalúe el rendimiento del negocio con theGuard! Service Management Center. Esta monitorización está basada en una nueva tecnología de correlación que, además de utilizar la información de los sistemas, redes y servicios, **permite que la información de fuentes externas como sistemas ERP, CRM y otras aplicaciones sean integradas en el proceso.**

La monitorización end-to-end de todos los componentes de IT permite emprender la tarea más difícil en la Gestión de Sistemas: monitorizar todos los procesos de negocio.

- Estado y rendimiento de las aplicaciones e infraestructura de IT
- Monitorización de los parámetros importantes
- Visualización de los procesos de negocio
- Alertas orientadas
- Amplias funciones de reporting
- Maximización del rendimiento de los procesos de negocio

# Visionlab inaugura una avanzada cadena logística y un centro de distribución pionero en el sector



*Un compromiso con el cliente -“Sus gafas, en una hora”- y un ambicioso proyecto pensado para la*

*modernización de su cadena logística han llevado a Visionlab a la vanguardia tecnológica en sus almacenes y puntos de venta, con una solución logística pionera en cadenas de óptica en España.*



**F**undada en 1985 -abrió su primer establecimiento en la calle Orense de Madrid-, la empresa pertenece a un grupo puntero en el sector retail y destaca por una tasa de crecimiento anual, con más 15 establecimientos nuevos cada año, de entre las más fuertes del sector. En Visionlab trabajan más de 300 ópticos titulados y 420 técnicos de venta y laboratorio. Actualmente posee, en propiedad, 150 puntos de venta en España y Portugal, así como una tienda en Chequia y otra en Polonia. Sus planes de expansión se dirigen ahora hacia Europa del Este, aunque uno de sus objetivos principales es seguir consolidándose en el mercado español durante los próximos años, sacando partido del carácter innovador que caracteriza a esta compañía para diferenciarse en el valor ofrecido al cliente final.

Hoy, Visionlab es la tercera cadena de ópticas en España por número de establecimientos, con un 10% de cuota de mercado, y tres divisiones de negocio: óptica, cirugía refractiva (clínicas en Madrid, Barcelona, Valencia y Sevilla), y gafas de sol, Visionlab Sol.

La gestión de Visionlab destaca por un alto grado de innovación y una fuerte inversión en publicidad y marketing, mediante la que ha conseguido que la marca resulte familiar y de confianza para los consumidores, que identifican a Visionlab con rapidez, calidad de servicio y un precio atractivo.



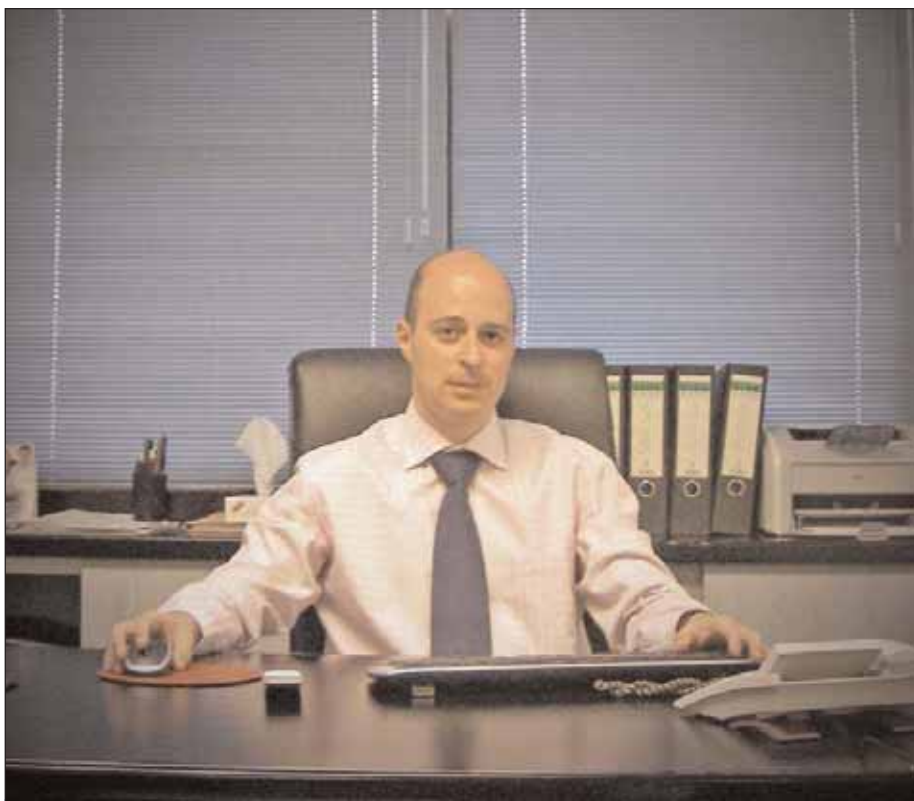
Junto a la vocación de servicio y la profesionalidad, la flexibilidad es uno de los valores compartidos en la empresa, lo que les ha permitido gestionar con éxito los numerosos cambios a los que han debido de enfrentarse.

La estructura general de la compañía presentaba unos costes elevados debido a la alta calidad que se comprometen a ofrecer a sus clientes y su eficaz servicio de reposición. En cada punto de venta, cuentan con un laboratorio de montaje y deben disponer del stock adecuado para satisfacer la demanda de servicio en una hora, lo que se traduce, por ejemplo, en seis mil lentes de cristales monofocales por punto de venta. Las ópticas de Visionlab destacan por extensas zonas de exhibición y la gran variedad de productos expuestos. La máxima en la atención al cliente es que éste pueda ver, tocar y probar los productos directamente, además de recibir un asesoramiento experto.

#### Rediseñar la cadena de suministro

En el área de logística, la reposición del stock constituye pues la piedra angular de su éxito comercial. El proyecto de modernización de su cadena comienza en 2005 con diversos objetivos claramente definidos: incrementar la rapidez, flexibilidad y trazabilidad de los procesos, garantizando la efectividad de costes y la alta calidad que les ha caracterizado desde su creación. El stock incluye 60.000 referencias de lentes y monturas de gafas, que además van variando cada temporada para ajustarse a las modas y nuevos usos de los consumidores. Para mantener su competitividad en el mercado, necesitaban adelantarse a sus competidores y ofrecer el servicio más rápido posible, de ahí su slogan "Sus gafas, en una hora".

Tras detectar las necesidades de ampliación del almacén, Visionlab adquirió el edificio contiguo a sus oficinas centrales de Fuencarral (Madrid). Es aquí cuando Seidor, Gold Channel Partner de SAP, entra en el proyecto, implantando el ERP de SAP para construir un centro de distribución automático y centralizado todo en un solo punto, y extendiendo la solución de SAP a todos los centros ópticos. Seidor colaboró, además, como consultora de proceso y negocio, identificando las



“ La puesta en marcha del nuevo servicio logístico en todas nuestras ópticas y el nuevo Centro de Distribución, han supuesto una completa revolución en los procesos, organización y tecnología en VISIONLAB, habiendo conseguido incrementos de productividad cercanos al 40% y una mayor información en toda nuestra cadena de suministro”.

Félix Calero Sáez, director de Organización y Sistemas de VisionLab.





“Hemos conseguido incrementar la rapidez, flexibilidad y trazabilidad de los procesos, además de reducir costes y garantizar la alta calidad de nuestros servicios”. Félix Calero Sáez.

necesidades de cada centro para optimizar los recursos. Los responsables de Seidor idearon, conjuntamente con VisionLab, un pronóstico de consumo y ventas para abastecer de forma correcta a todas las tiendas según sus necesidades. Además, tuvieron en cuenta los picos de trabajo, como los períodos estivales en los que se disparan las ventas de gafas de sol o las promociones puntuales que pueden suponer crecimientos de ventas del 30%, para evitar colapsos y que el propio sistema se adelantara a estos períodos punta con una gestión moderna basada en la previsión.

Junto a la implantación del nuevo almacén, se definió un nuevo modelo logístico de compras y distribución a los centros. Los procedimientos organizativos y estructuras de información de Visionlab fueron estandarizados, facilitando la disponibilidad de información de gestión estándar e integrada a tiempo real, para promover una correcta toma de decisiones. La reducción de costes en la cadena de suministro era una de las prioridades, así como garantizar la ampliación futura de nuevas funciones y tecnologías cuando así lo exija la evolución de la compañía.

Los beneficios obtenidos incluyen la optimización y agilidad de los procesos de Compra y Gestión de Inventario, así como la integración de los proveedores y los centros en la cadena de suministro. Por otro lado, Visionlab disfruta ahora de una gran fiabilidad y agilidad en la obtención de información; ha reducido el nivel de dedicación de recursos internos y el uso de papel, y ha aumentado la productividad en las distintas áreas y en el nuevo almacén. SAP MM RETAIL es utilizada como herramienta de gestión de compras e inventarios, y SAP WM como herramienta de gestión del nuevo almacén.

Uno de los aspectos más novedosos e innovadores del proyecto ha sido la implantación de soluciones de equipos automáticos, guiados y operados mediante voz e integrados con carruseles horizontales automáticos, con los que han conseguido realizar más de 3.000 líneas de pedido diarias. La ventaja principal del sistema de voz es que el operario trabaja con las manos libres y no desvía la vista de sus tareas, lo que aumenta la productividad, fiabilidad y ergonomía. Los operadores atienden las instrucciones del ordenador mediante voz, reduciendo la curva de aprendizaje, y la entrada de mercancía se realiza

**VISIONLAB**

REFERENTE DE  
EMPRESA INNOVADORA  
Y MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA

SEIDOR RETAIL EN TODAS NUESTRAS ÓPTICAS

NUEVO CENTRO DE DISTRIBUCIÓN

SISTEMA DE VOZ

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS



ahora de forma diferenciada a la salida, por lo que también han sumado ahorros de tiempo y de personas en esta área. Integraron la solución 3ivoice de Zetes bajo SAP Retail y su módulo de gestión de almacenes con la plataforma T5 de Vocollect. La solución 3iV para SAP de Zetes posibilita la integración entre las aplicaciones móviles basadas en voz y los módulos WM (módulos de gestión de almacén) y EWM (módulo de gestión de almacén extendido) de SAP LES (Logistic Execution Systems). Al ser una tecnología certificada por SAP, disfrutaron asimismo de la ventaja de integración directa, ya que todo el negocio funciona en entorno SAP.

Tras lograr el reaprovisionamiento automático, el nuevo sistema garantiza la trazabilidad de los productos (saben donde está cada producto en cada momento), permite un espectacular incremento en la productividad de los envíos de almacén y en la velocidad en la recepción de las mercancías, que se ha multiplicado por ocho.

Con el rediseño de sus sistemas de abastecimiento han mejorado además la fiabilidad del inventario y han reducido significativamente los errores humanos. ■

# SAP PRODUCTIVITY PAK DE RWD



Conocimientos compartidos • Potencial demostrado • Resultados visibles

## Un entorno dinámico de aprendizaje

Discusiones  
Feedback de contenido  
Suscripciones  
Portal de aprendizaje personalizado  
eLearning Rápido  
Acceso a la ayuda online contextual según su transacción SAP

## Componentes robustos de autor

Entorno integrado de autor  
Creación, gestión y distribución de contenido basada en XML  
Workflow para la aprobación del contenido  
Colaboración y feedback

## Escalabilidad y Globalización

Arquitectura escalable  
Soporte para múltiples proyectos e idiomas



**En una economía basada en el conocimiento, el personal constituye su mayor activo. Invierta en personas.**

# SAP Overlay Sales

*Oficina del CFO, del CIO y del COO*

SAP ha introducido en el mercado un conjunto de nuevas soluciones orientadas a resolver las necesidades particulares de cada directivo dentro de una compañía. Bajo el concepto de "oficina" se han agrupado diferentes productos que dan solución a las problemáticas más habituales que cada tipo de directivo tiene en su mesa de trabajo. La oficina del CFO recoge soluciones adaptadas a los requerimientos de negocio de un director financiero, la oficina del COO recoge las necesidades de un director de Operaciones (comercial, marketing), y la oficina del CIO, las del director de Sistemas.



Un reciente estudio publicado en la prensa española señalaba que siete de cada diez grandes empresas españolas disponen de un sistema integral de gestión (ERP) que permite automatizar las operaciones básicas de gestión de una compañía. De manera histórica, el área de administración y finanzas ha sido uno de los primeros que ha sido cubierto por este tipo de solución. A medida que los principales procesos de esta área van siendo "automatizados", el director financiero ha podido centrarse en abordar otras actividades de creciente demanda, como son las de planificación, análisis de rentabilidad, o el soporte a la gestión estratégica, convirtiéndose en un verdadero asesor de la dirección general de la Compañía.

Además de esto, la fuerte demanda de transparencia y de control del riesgo que se está implantando en las empresas ha llevado al director financiero a jugar un papel central en las políticas de comunicación hacia el mercado, como garante del buen gobierno.



Podemos concluir que, cada vez más, el director financiero focaliza sus actividades en torno a la rentabilización del negocio, la minimización de riesgos y gestión de información para la toma de decisiones corporativas.

### La transformación del director financiero

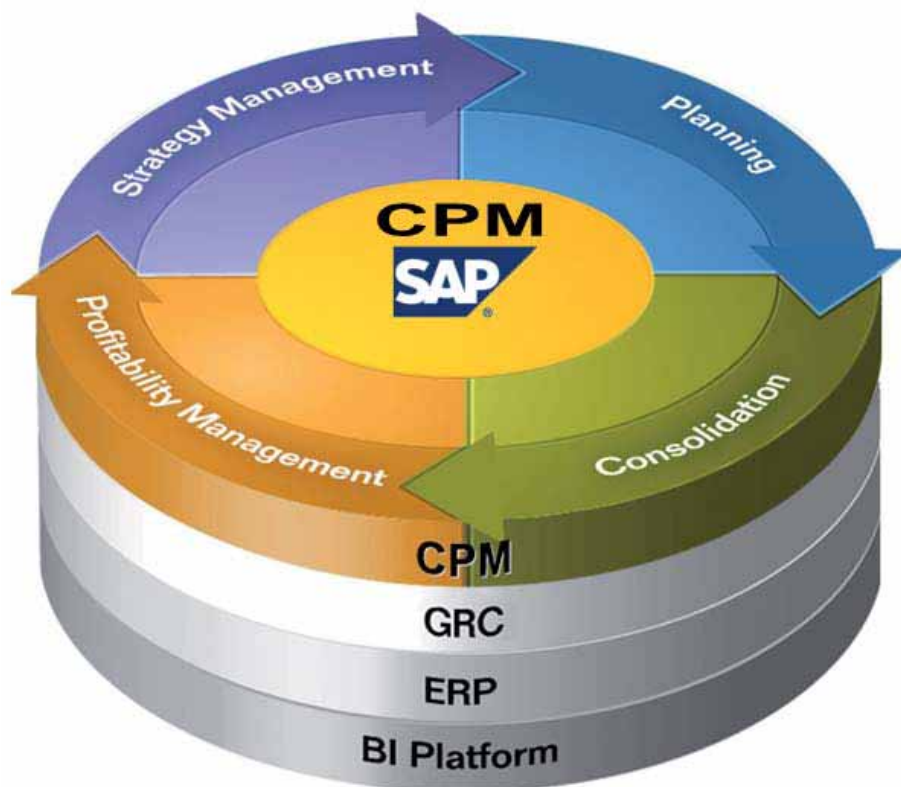
Desde SAP, para responder a esta demanda, se ha invertido de forma significativa en el desarrollo de herramientas especializadas que soporten estas nuevas funciones de la dirección financiera, englobadas en un portfolio denominado "Oficina del CFO".

La suite de soluciones que SAP pone a disposición de la dirección financiera se agrupa en tres grandes bloques: las soluciones de gestión del rendimiento (FPM o Financial Performance Management); las de gestión del riesgo y buen gobierno (GRC o Governance Risk & Compliance); y finalmente las nuevas soluciones avanzadas para el área de finanzas.

El enfoque modular de las soluciones para la gestión del rendimiento permite cubrir el ciclo completo de dicha gestión, comenzando por la estrategia y ejecución de los planes de acción, y finalizando con un análisis detallado de los "drivers" de rentabilidad de cada unidad organizativa, segmento de negocio etc.

En el primer paso de este ciclo iterativo, las estrategias, objetivos e iniciativas que las organizaciones establecen podrán ser gestionadas con SAP Strategy Management (SSM), una herramienta que permite plasmar la estrategia corporativa y su seguimiento de forma rápida, sencilla y flexible, siguiendo cualquier metodología de mercado (Norton y Kaplan, EFQM, Six Sigma etc.). Una vez fijada, tanto la estrategia como los objetivos que se pretenden alcanzar, será posible ejecutar los planes de acción asociados a dichos objetivos, básicamente previsiones, presupuestos etc. Para ello SAP Business Planning and Consolidation (SAP-BPC) ayuda al CFO y a su equipo de trabajo a la hora de definir sus propios escenarios en un entorno 100% Microsoft Office, así como a ejecutar las tareas de "reporting" corporativo asociadas a la ejecución de estados financieros consolidados, tanto legales como de gestión, permitiendo prever situaciones críticas mediante sus informes de simulación.

Finalmente SAP Cost & Profitability Management, permitirá a las organizaciones sacar a la luz todos los "drivers", tanto de rentabilidad como de coste, permitiendo un análisis minucioso asociado a cualquier dimensión deseada.



Para proteger el valor de sus marcas, las organizaciones tienen que desarrollar la habilidad de mirar en todos los rincones. Un enfoque proactivo de la gestión de riesgos y cumplimiento de la normativa permitirá contar con una protección más efectiva de nuestra marca. SAP GRC permitirá establecer controles preventivos en los aspectos más críticos del negocio, tales como privacidad de los datos, el control de accesos y de procesos, salud y riesgo en el trabajo, cumplimiento de normativa medioambiental etc.

Dentro de las soluciones financieras avanzadas del ERP, contamos así mismo con toda una nueva suite de productos que buscan la "reducción de DSO (Days Sales Outstanding)", conocidas como FSCM o cadena de suministro financiera, que engloba la gestión centralizada de créditos y cobros, de incidencias ó reclamaciones y también el portal del cliente.

Las Soluciones SAP para la "Oficina del CFO" permiten a los directores financieros, a través de una única plataforma integrada y de una forma fácil e intuitiva, llevar a cabo tareas tan diversas como planificaciones estratégicas, teniendo en cuenta los posibles riesgos existentes en la organización, seguimiento de la consecución de las mismas, alineación de las estrategias corporativas con la ejecución diaria, definición de las medidas y alertas necesarias que garanticen el seguimiento de los objetivos, así como controlar el DSO dentro de la cadena de suministro financiera. Y todo ello, además, con una mayor independencia del departamento de informática.

### Soluciones específicas para el director informático

La velocidad con que se mueve el mercado hace que los procesos dentro de una compañía estén en constante evolución y redefinición, con el requerimiento adicional de un tiempo de respuesta reducido. Desgraciadamente, no siempre es posible adaptar, a tiempo, los procesos a los requerimientos, lo que contribuye a perder oportunidades y cuota de mercado. Es aquí donde el CIO afronta el reto de hacer que la tecnología pase de ser una traba a convertirse en un "habilitador" o vehículo para el cambio y la innovación. ¿Cómo? Con una plataforma flexible en definición de procesos, ágil en capacidad de reacción y adaptable a infraestructuras e interlocutores existentes.

La plataforma tecnológica NetWeaver cubre estas necesidades, proveyendo una completa arquitectura orientada a servicios. SAP ha diseñado una oferta de soluciones orientadas al CIO que afronta las principales problemáticas de su día a día:

– **Consolidación y Optimización.** Soluciones orientadas a reducir los costes de explotación y mejorar la calidad de los procesos de negocio con herramientas que incluyen conceptos de Adaptive Computing, mejora de los entornos de test o gestión y planificación de procesos.

– **Integración y Adaptación de Procesos.** Se requiere interactuar con interlocutores que disponen de sistemas basados en diferentes tecnologías. La integración de Mensajes es el punto central para la generación y mantenimiento de interfaces de manera centralizada. Permite reducir costes



asociados y ampliar capacidades de comunicación, monitorización y auditoría. De igual forma, la integración de Procesos/Servicios se presenta como la base de la arquitectura orientada a servicios, incluyendo el diseño de modelos, definición y coreografía de procesos, integración de mensajes y gobierno y definición de servicios.

– **Desarrollo y Composición de Aplicaciones.** Las aplicaciones, habitualmente exceden los límites de un único sistema y pasan a denominarse como “compuestas”. SAP ofrece una solución a dos niveles. Por un lado, en el ámbito del desarrollo, apuesta por la creación de aplicaciones desde una interfaz gráfica que genera código de manera automática, simplificando el desarrollo y aumentando la productividad. Por el otro, desde el punto de vista de la composición, permite llevar a cabo la generación de aplicaciones compuestas a partir de servicios y APIs de diferentes tecnologías, de manera contextualizada, sin necesidad de programar, y trabajando con una herramienta gráfica donde se configura el comportamiento y la interacción de los sistemas subyacentes.

– **Gestión de la Información.** Existen al menos dos perspectivas en lo referente a la gestión de la información. Por un lado los Datos Maestros, sistemas que inicialmente no contemplaron una coordinación de datos maestros (clientes, artículos, etc.) o la evolución del negocio (adquisiciones, fusiones, etc.) provocan falta de alineamiento. En estos casos son necesarias capacidades de refinamiento de calidad del dato, así como de consolidación, armonización y gestión centralizada. Por otro lado, la Plataforma BI, en la

que los sistemas analíticos juegan un papel fundamental para controlar los indicadores de rendimiento del negocio. Es crucial contar con extracción y depuración de datos provenientes de diferentes sistemas; generación de modelos de análisis multidimensionales; generación de informes por parte de usuarios finales, accediendo a modelos existentes o a fuentes que el usuario seleccione; y representación eficiente y “agradable” de indicadores mediante cuadros de mando o informes formateados.

– **Gestión de Contenidos.** Su propósito es reducir costes de gestión y mantenimiento, ahorrando papel así como tiempos y esfuerzos de gestión de documentos. Ofrece una visión completa de cómo afrontar esta necesidad, implementando escenarios de manera independiente o conjunta, en cuyo caso se aprovechan las sinergias derivadas. Caben conceptos como archivado de datos y documentos, acceso lógico y asistido a repositorios, gestión de expedientes o uso de formularios electrónicos.

– **Productividad e Interacción de Usuarios.** El acceso a las aplicaciones es fundamental para el éxito ya que repercute conceptos como la aceptación (fomenta el uso y promueve procedimientos corporativos), la facilidad de uso y adaptación contextual (incrementa la productividad) y la sencillez y el manejo intuitivo, con menores tiempos y costes de formación.

SAP ofrece una amplia gama de soluciones orientadas a solventar las problemáticas más comunes del CIO, pudiendo utilizarse de manera independiente para obtener beneficios concretos, o bien hacerlo de manera conjunta para aprovechar las sinergias derivadas de la plataforma. Esta

estrategia permite solventar problemas actuales y plantar la semilla de la evolución hacia escenarios más completos, incluso llegando a una completa arquitectura orientada a servicios.

### Oficina del COO

La oficina del COO se ha creado para proporcionar a las empresas y a sus empleados las herramientas necesarias para la mejora de su rendimiento. Cuando se decide implantar una aplicación SAP, deben tenerse en cuenta las necesidades de capacitación y las herramientas de soporte que se van a precisar para maximizar el uso de sus sistemas.

El objetivo de todo es acelerar el retorno de su inversión, optimizar el desarrollo del empleado, obtener una rápida aceptación disminuyendo los tiempos de formación y minimizar las consultas a su departamento de “helpdesk”.

En definitiva, el objetivo es el de mitigar los riesgos del negocio, disminuyendo errores y aumentando su fiabilidad SAP le propone:

– **SPP: SAP Productivity Pack.** Aporta soluciones a la pérdida de conocimientos organizativos acumulados, al reto de capacitar a una plantilla muy diversificada y a la utilización de aplicaciones técnicamente complejas. SAP SPP suministra herramientas para capturar el conocimiento facilitando la obtención de toda esta información y preparando a su personal para el cambio. En un proceso increíblemente simple, permitirá crear, gestionar, publicar y compartir una ayuda de trabajo, o simulación, con un formato profesional. Los encargados de formación o de apoyo sólo tendrán que realizar una transacción.

– **Adobe Connect Meeting.** Los empleados tienen que ser capaces de comunicarse eficientemente y poder compartir ideas e información de forma fácil y rápida. Por ello, se ofrece Adobe Connect como herramienta de entorno “web Conference”, que permitirá disminuir los tiempos y coste de viajes. Además, permite crear presentaciones interactivas directamente desde el Power Point, generar el contenido y realización de cursos, invitar y registrar a los participantes, y generar un reporting detallado de estos cursos, los estudiantes que han asistido y los resultados.

– **SAP Enterprise Learning Solution (SAP EL):** SAP Enterprise Learning provee de una plataforma pensada para permitir la búsqueda de los mejores instructores capacitados de eLearning y virtual learning, gestionar las competencias de los empleados, reducir los gastos de formación y alinear los objetivos dentro de esta área con la estrategia corporativa y con los planes del negocio.

Estas herramientas aportan al usuario toda la información necesaria para hacer su trabajo. Es el usuario, que trabaja con estos sistemas, quien mantiene su negocio funcionando eficazmente. ■





## ¿NECESITA UN PARTNER EXPERTO EN SOLUCIONES SAP HCM?

- Expertos en Diseño, Implementación y Mantenimiento de Soluciones SAP HCM
- Foco Total en Soluciones SAP HCM
- Más de 150 Exitosas Implementaciones SAP HCM a Nivel Mundial Hasta la Fecha
- Probada Metodología con Aceleradores SAP HCM
- Experiencia Media de Consultores Superior a los 8 Años
- Help Desk de Soluciones SAP HCM

100% SAP. 100% HCM. Focus is everything

Avda. Brasil 17. 12 C.  
28020 Madrid  
Tel: +34 91 30 78 317  
Fax: +34 91 30 71 842

[www.roc-group.com](http://www.roc-group.com)

Gran Vía 80. 1º centro.  
48011 Bilbao  
Tel: +34 94 40 50 585  
Fax: +34 94 40 50 586

[es.info@roc-group.com](mailto:es.info@roc-group.com)

**ROC**  
SAP HCM Specialists

# Rendimiento ABAP en los sistemas SAP



*La lentitud de respuesta del sistema informático es uno de los problemas peor aceptados por el usuario. Esto repercute muy negativamente en el funcionamiento de su empresa. Para resolver este problema, normalmente pensamos en una solución que implica una ampliación o cambio de hardware. Una máquina más potente suele reducir los tiempos de respuesta, pero, en muchas ocasiones, esta solución además de cara, es poco útil, ya que, al cabo de poco tiempo, volvemos a tener el sistema tan lento como antes del cambio. Una solución bastante más económica pasa por intentar mejorar nuestro aplicativo. En un entorno SAP, eso quiere decir, en gran medida, optimizar nuestros desarrollos, que muchas veces consumen más tiempo de proceso que los estándares de SAP.*

**[ Oscar Subirana - Team Leader ABAP App. Development de CIBER Offilog ]**

**S**on muchas las causas que hacen que nuestros programas no estén optimizados: muchos de ellos fueron desarrollados en menos tiempo del deseable, otras veces han sufrido cambios de uso a los que se han ido adaptando con pequeños arreglos y, también hay que decirlo, algunos han sido desarrollados por programadores sin suficiente conocimiento de las posibilidades del sistema. Los entornos de desarrollo y test suelen ser sistemas de mucha menor capacidad que el sistema productivo, con una configuración distinta, mucho más simple, lo cual hace que las pruebas que se realizan en dichos sistemas se lleven a cabo con una cantidad de datos mínima, impidiendo la detección de los posibles problemas de rendimiento que, a posteriori, pueden surgir en el entorno productivo real y que empeoran con el tiempo debido, principalmente, al aumento del volumen de datos del sistema.

## **La búsqueda de las causas**

Para empezar un estudio de rendimiento del sistema, lo primero que hay que hacer es detectar los



causantes de la lentitud del sistema. SAP nos ofrece básicamente dos herramientas para realizar esta búsqueda: el Workload Analyzer y los Expensive SQL Statements. Con la primera de estas herramientas podemos obtener un ranking de los programas que más recursos consumen en un período determinado, ya sea a nivel general, de base de datos o de tiempo de proceso. Con la segunda alternativa, podemos buscar aquellos accesos que consuman más tiempo de base de datos. Esta segunda opción también la debemos considerar, ya que el acceso a la base de datos acostumbra a ser el cuello de botella de los sistemas, sobretodo en entornos con varios servidores de aplicación, ya que aquí el consumo de tiempo de base de datos repercute negativamente en todos los servidores.

Una vez detectados los culpables del problema, debemos proceder a realizar un análisis detallado del rendimiento de los mismos. Este proceso nos permitirá centrarnos en los puntos críticos de cada uno de estos programas e intentar arreglar esos "trozos de código" para que consuman menos recursos.

Una vez arreglados los programas escogidos en el estudio, es conveniente realizar una comparativa de los recursos consumidos, por el viejo programa y por el nuevo, para cuantificar la mejora.

La mejor manera para poder hacer nuestro estudio de rendimiento, sin interferir en el trabajo normal del sistema, es, en la medida de lo posible, hacer copias de los programas a modificar. Hemos de recordar que estamos haciendo un análisis, no arreglando el sistema directamente.

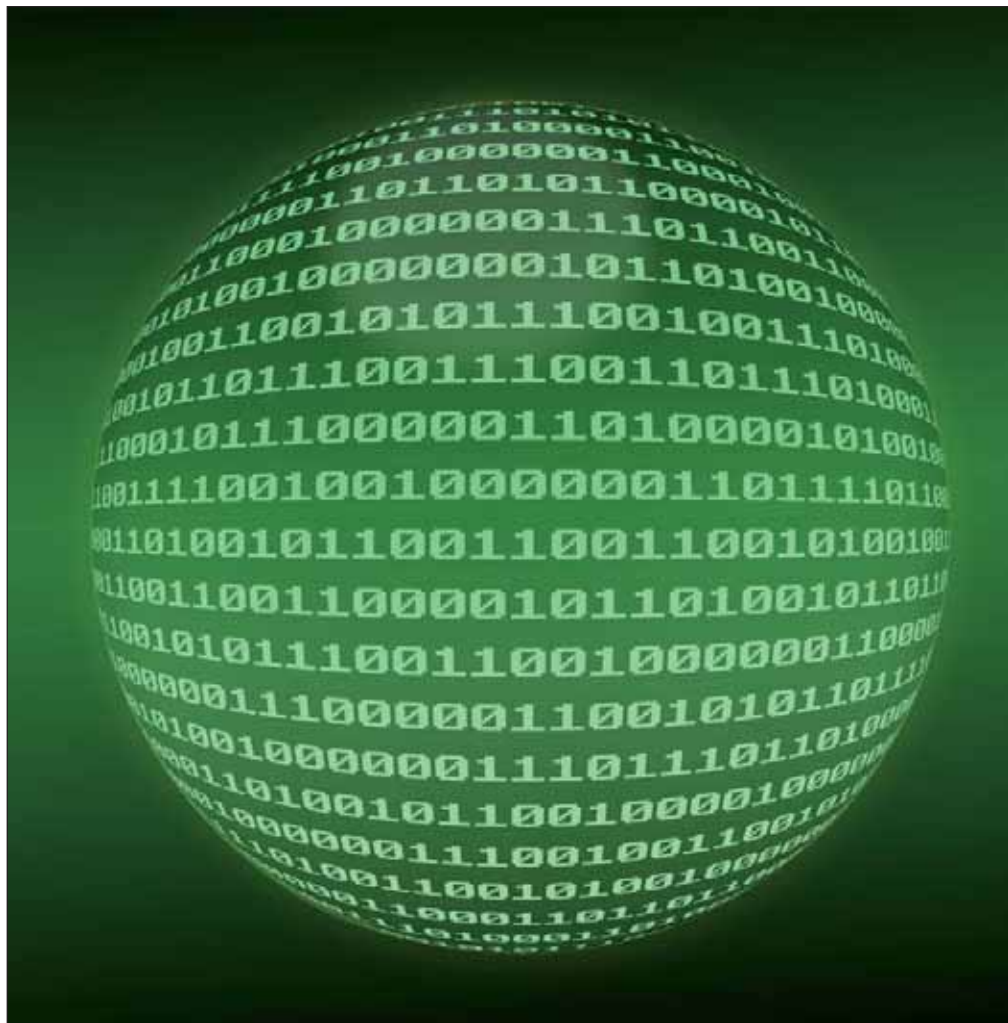
Realizar las modificaciones sobre copias de los programas nos permitirá hacer comparativas de consumo en el entorno que mejor nos parezca y, además, servirá para que el usuario pueda validar fácilmente que no se ha modificado la funcionalidad de los programas sometidos a tratamiento. Estos programas, que son copia de los originales, serán la base, para poder aplicar las recomendaciones del estudio.

### La base de datos

Los errores más comunes relacionados con el rendimiento, suelen ser los accesos innecesarios o no óptimos a la base de datos y el mal uso de las tablas internas del programa.

En los accesos a base de datos, no es extraño encontrar en un programa repetidos accesos a una misma tabla para recuperar distintos campos, que podría llevarse a cabo mediante un solo acceso para conseguir una mejora evidente en el rendimiento.

Esta situación suele producirse por cambios que se han ido haciendo en el programa a lo largo del tiempo por la necesidad de obtener datos que, en principio, no se contemplaron y que se resuelven con un nuevo acceso. Otra posible causa es el



desconocimiento del hecho de que ya se estaba accediendo a esa tabla, o bien porque la urgencia del cambio hace que se opte por dicha solución, debido a la facilidad de implementarla rápidamente sin necesidad de hacer grandes cambios en el programa original. También encontramos accesos a tablas por campos sin índice, cuando podría lograrse la misma información con otros accesos que si se harían por índice, de una manera tan sencilla como añadiendo un campo adicional al criterio de selección.

Con las tablas internas el problema más común es el acceso a ellas de forma secuencial, cuando podría hacerse a través de una clave. En muchas ocasiones el rendimiento mejoraría ostensiblemente si, en lugar de utilizar una tabla estándar, se utilizase una tabla de tipo "sorted" o "hashed".

Estos son sólo un par de ejemplos fáciles de entender, pero hay cientos de puntos de análisis que pueden hacer mejorar el rendimiento de los programas y que, incluso, pueden llevar al rediseño de los mismos.

### Estudio de rendimiento

El estudio del rendimiento de los programas propios es un buen complemento a un "tuning" del

sistema clásico ya que, a menudo, soluciones que aportaría un "tuning" a nivel de sistema (buffering de tablas o creación de índices) pueden ser innecesarias si se optimizan los programas causantes del problema.

Como mínimo, se puede intentar buscar la mejor solución a cada problema contemplando los dos puntos de vista (sistemas y programación), ya que el rendimiento del sistema no es un ente aislado, sino que es el resultado de las acciones que se realizan sobre el mismo.

Por ejemplo, la creación de un pedido en SAP puede verse ralentizada por el hecho de que, en ese mismo momento, se estén ejecutando en el sistema un par de informes propios que consuman una gran cantidad de recursos.

En resumen, después de optimizar los desarrollos propios de nuestro sistema obtenemos una mejoría clara a nivel de máquina. Esto es debido principalmente a que con el ahorro en el consumo de recursos de los programas tratados, todos los procesos mejorarán al disponer de más recursos para ser llevados a cabo. Y además, esta mejora repercutirá también directamente en el trabajo diario de los usuarios, ofreciéndoles mejores tiempos de respuesta. ■

*Caso de Éxito: Grupo Leche Pascual y Kaba*

## Cómo conseguir un control horario y de accesos escalable para entornos SAP



*Hace dos años, Grupo Leche Pascual confió a Kaba el control horario de sus oficinas centrales en Madrid. Pero con el paso del tiempo las necesidades y requisitos que condicionaron aquel proyecto fueron cambiando. Además, recientemente la compañía de Alimentación quiso dotar a sus instalaciones de un adecuado control de acceso. La solución implementada por Kaba es un claro ejemplo de cómo un sistema inicialmente sencillo y diseñado para un entorno local, puede convertirse, gracias a su arquitectura modular y escalable, en un proyecto corporativo, de carácter estratégico y aplicable en múltiples entornos.*



Desde que en 1969 Tomás Pascual Sanz se hizo cargo de una pequeña cooperativa lechera hasta hoy, la trayectoria de Grupo Leche Pascual se ha caracterizado por una clara vocación de innovación y liderazgo. Pero esa decidida apuesta por la innovación no ha sido sólo una estrategia de posicionamiento de cara al público consumidor, sino que ha tenido también su repercusión en la propia gestión empresarial con el uso de tecnologías de mercado valor diferenciador. La implantación en su día de un sistema SAP es una clara muestra de ello. Por eso, cuando la compañía decidió, hace ahora dos años, instalar una solución para el control horario y la gestión de tiempos en sus oficinas centrales de Madrid, era evidente que no buscaba simplemente una respuesta puntual a determinadas necesidades. Se trataba de buscar la tecnología que además de ofrecer esa respuesta, garantizase una solución de futuro. El reto estaba, pues, en aunar conceptos aparentemente tan dispares como eficacia y flexibilidad, temporalidad y escalabilidad. El proyecto de Kaba -basado en un sistema de módulos compatibles, tanto horizontal como verticalmente- se presentó como la solución más adecuada. Y hoy, cuando el tiempo ya ha impuesto sus exigencias, es posible, sin duda alguna, proclamar el éxito de la propuesta adoptada.



### Poniendo la primera piedra

Pero para entender mejor el proyecto desarrollado, conviene ver de manera más concreta su ejecución y cómo aquel ha ido cambiando para dar respuesta a las necesidades cambiantes de Grupo Leche Pascual; pues no conviene olvidar que toda empresa es un ente dinámico que desarrolla su actividad en un entorno igualmente activo.

Inicialmente, Kaba implantó un sistema de control horario basado en terminales de fichaje con tecnología de identificación por banda magnética -permitiendo así el uso de las tarjetas utilizadas hasta ahora con el antiguo sistema- y en una aplicación middleware: B-COMM R/3 ERP. La nueva solución se conectó al sistema SAP que Grupo Pascual tiene implementado en su central de Aranda de Duero para la gestión contable, financiera, de almacén, de recursos humanos, etc. Gracias a B-COMM R/3 ERP, el interface de comunicación desarrollado por Kaba y certificado por SAP, todos los fichajes capturados en los terminales son transferidos vía TCP/IP al servidor de B-COMM, que realiza las validaciones en tiempo real y que posteriormente, por medio de la tecnología ALE (Application Linking Enabled) estándar de SAP, transfiere los fichajes al SAP R/3 de forma elegante, transparente y segura para el usuario, utilizando iDOCs (Intermediate Documents). La información intercambiada entre ambos sistemas se actualiza, con una periodicidad configurable, en los dos sentidos: top-bottom, desde SAP R/3 hasta B-COMM, con descargas de información del maestro de personal, balances, motivos de absentismos...; y bottom-top, desde B-COMM a SAP R/3, con todos los movimientos/fichajes producidos hasta el momento de la petición.

### Nuevas necesidades, nuevos retos

Si bien la solución proyectada satisfacía a la perfección las necesidades del cliente, no tardaron en aparecer nuevos y más ambiciosos requerimientos que obligaron a explotar y ampliar el sistema desarrollado por Kaba. Por un lado, surgió la necesidad de no sólo gestionar los tiempos del personal, sino también de controlar el acceso al edificio y, en concreto, a algunas zonas más sensibles. Una necesidad que se presentaba con una peculiaridad añadida: el edificio de Grupo Leche Pascual está ocupado por otros inquilinos que aunque ajenos a la corporación -, por lo tanto, fuera del sistema de gestión SAP-, utilizan las mismas instalaciones y accesos: hall principal, ascensores, comedor, etc. Por otro lado, había que buscar una forma de gestionar eficazmente el absentismo de los empleados, ya que en ese momento no era posible diferenciar entre una posible ausencia oficial (visita a

clientes, consulta médica) y una simple salida para tomar café o fumar un cigarro.

En Kaba apostamos por un proyecto que aunar las funciones de control de acceso y de gestión horaria de forma cómoda y segura, y que diera cobertura a la vez al personal propio y al resto de inquilinos, evitando tener que implementar un sistema adicional para éstos. Instalamos en la entrada principal del edificio una solución de control de paso individualizado por medio de torniquetes de última generación, conectada al sistema integral de control de acceso Kaba exos 9300. En esos tornos se integraron de manera elegante los terminales de control horario, para los cuales propusimos un cambio en la tecnología de identificación aplicada, pasando de la de banda magnética a otra más segura, fiable y cómoda, la biometría. Las ventajas eran claras: eliminación de los inconvenientes de las tarjetas (robo, pérdida, costes añadidos...) y uso de una identificación personal e intransferible que cada

persona lleva consigo. Para la gestión de huellas, tanto de empleados como de visitantes, utilizamos un software muy intuitivo que permite de forma sencilla y rápida dar de alta las huellas capturadas en todo el sistema y distribuir las vía TCP/IP a los terminales deseados, de forma que optimizamos la gestión de captura de datos en los mismos, así como la capacidad de memoria de cada uno.

El mismo sistema permite controlar el acceso al edificio de todas las personas, ya sean trabajadores de Grupo Pascual o inquilinos. En función de la tecla pulsada, es posible el reconocimiento de unos y otros. Así, en el primer caso, el fichaje se torna registro horario y es enviado al sistema de gestión SAP R/3; mientras que si se trata de inquilinos, el sistema les identifica como tales, enviando su fichaje al sistema de control de acceso Kaba exos 9300, donde se almacena un histórico de movimientos por el edificio. En cualquier caso, una vez confirmada la verificación, se autoriza el

Los fichajes capturados en los terminales se transfieren al servidor B-COMM vía TCP/IP, para después realizar las validaciones en tiempo real.





acceso al interior del recinto por medio de los torniquetes. De forma similar se gestionan las incidencias. Mediante la programación de las diferentes teclas, es posible reportar diferenciando entre ausencias oficiales (visita comercial, médico) y posibles pausas de descanso (desayuno, cigarrillo), lo que permite, gracias al código de fichaje enviado por el sistema en cada caso, un tratamiento diferenciado en el sistema de gestión SAP.

Una vez dentro del edificio y en función de las credenciales de acceso que cada usuario posea dentro del sistema, el acceso a sus diferentes zonas se realiza también por medio de la huella dactilar, ya que en sus puertas instalamos terminales biométricos similares a los de la entrada principal. De forma periódica -dos veces al día-, el sistema de control de acceso Kaba exos 9300 es alimentado con los datos actualizados enviados desde SAP R/3 (maestros de personal, balances, absentismos...). Esto garantiza una perfecta sincronización entre todos los sistemas interrelacionados: el interface de comunicación B-COMM R/3 ERP, Kaba exos 9300 para control de acceso y SAP R/3 como sistema master.

Adicionalmente se utiliza el maestro de personal de este último para definir un grupo de control de acceso para cada persona, por lo que los datos de la misma entran en el software Kaba exos 9300 junto con sus correspondientes permisos de acceso específicos. Este hecho confirma la transparencia y comodidad para el usuario, ya que toda la información se gestiona de manera centralizada desde un único punto. Igualmente y de cara al futuro, en el mismo maestro puede activarse una función de filtrado para que cuando se conecten al sistema otras delegaciones o sedes, se produzca una gestión optimizada de las acreditaciones, en función de su localización y del punto de captura de datos. Gracias a todo esto, es posible construir una jerarquía en la que haya usuarios del sistema autorizados únicamente en su delegación o usuarios autorizados en grupos de delegaciones, e incluso usuarios maestros -o superusuarios- que con un mismo y único medio de identificación, su huella, tengan acceso a todas las delegaciones, a todas las puertas y a todos los terminales de control horario.

Mediante la programación de las diferentes teclas es posible reportar diferenciando entre ausencias oficiales (visita comercial, médico, etc.) y posibles pausas de descanso.

### El proceso de implantación

La migración de una solución a otra se produjo de una forma sencilla y transparente para el usuario. Los terminales de fichaje ya existentes fueron reaprovechados gracias al concepto modular de Kaba; sólo la tecnología de lectura fue modificada (banda magnética por biometría), preservando así la inversión inicial del cliente. Igualmente, por medio de una sencilla adaptación del software del los terminales, se habilitó la funcionalidad de control de acceso en ellos -no activa anteriormente-, sin necesidad de sustituir o modificar el hardware. También el sistema B-COMM R/3 ERP existente fue aprovechado; un pequeño cambio en su configuración fue suficiente para compatibilizar parámetros con la nueva tecnología biométrica y conectar en tiempo real con la aplicación de control de acceso Kaba exos 9300, lo que permitió tener todos los datos forma única y sincronizada. La implantación de Kaba exos se realizó de forma sencilla y en conexión con el sistema SAP de Aranda de Duero. Por otro lado, dado el carácter estándar de las aplicaciones, B-COMM R/3 ERP, Kaba exos 9300 y la Base de Datos SQL Server 2005 fueron instaladas todas ellas en un mismo servidor, por lo que se redujo el mantenimiento y el soporte post-venta se ha podido realizar de forma más rápida y eficaz. Al respecto, el cliente facilitó a Kaba una conexión remota al servidor mediante una red VPN, de forma que ante cualquier incidencia en el servicio podemos ofrecer una respuesta inmediata, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

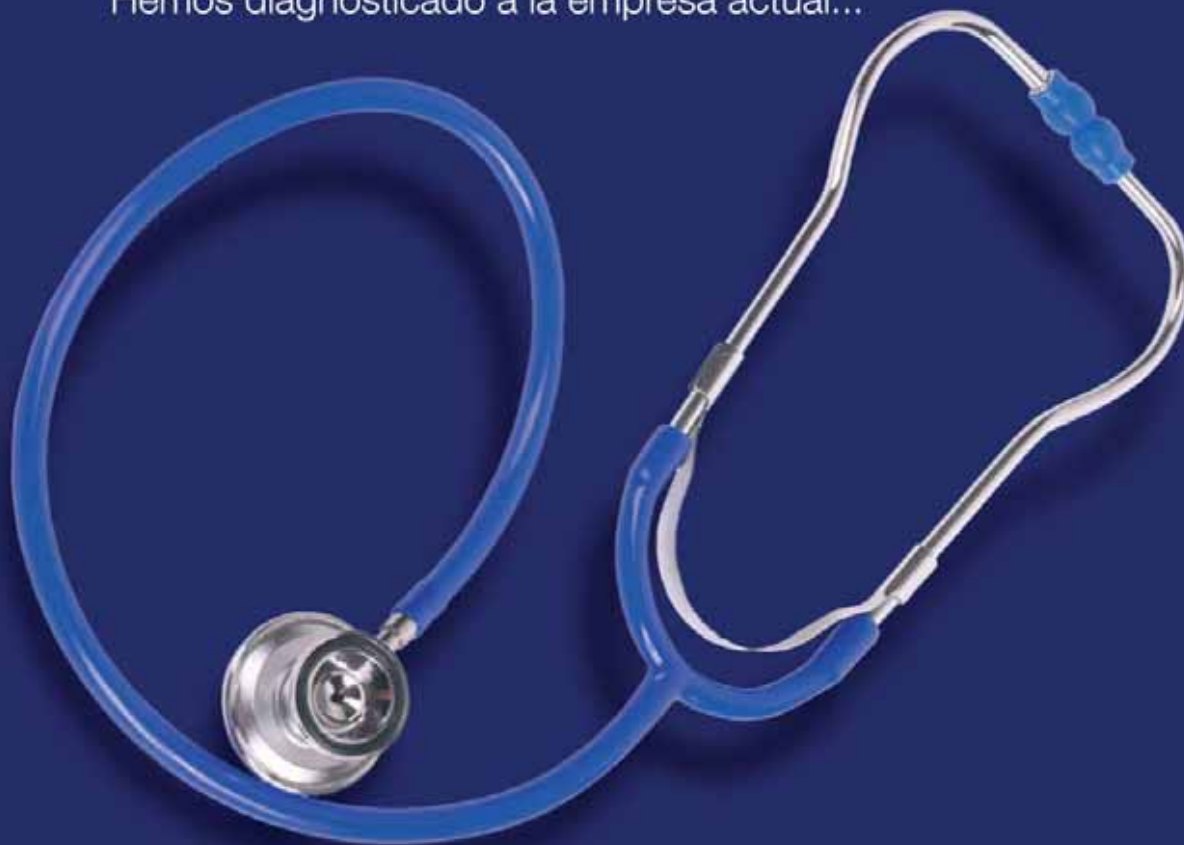
### Y en el futuro, ¿qué?

Una vez implementado y verificada su absoluta integración, podemos afirmar que el proyecto desarrollado por Kaba para Grupo Leche Pascual es una solución con garantía de futuro. Es cierto que el trabajo de integración ha sido arduo y necesariamente muy meticuloso, ya que bajo una misma plataforma se han aunado diferentes tecnologías (torniquetes de paso, terminales de control de presencia y acceso, identificación biométrica, conectividad TCP/IP, captura de huellas centralizada, distribución sectorizada de las mismas...), pero no lo es menos que se han puesto las bases tecnológicas necesarias para que en un futuro el sistema pueda escalarse, permitiendo a todas las plantas y delegaciones de Grupo Pascual incorporarse y conectarse al proyecto en función de sus requerimientos. Porque el concepto modular y escalable de los sistemas Kaba garantiza que cualquier ampliación del mismo se realice de forma transparente y sin problemas para el usuario final, ya que éste podrá seguir funcionando con el sistema mientras se llevan a cabo las modificaciones y ampliaciones requeridas; unos cambios que no tienen que acometerse todos a la vez, sino que es posible ir incorporando nuevas sedes según las necesidades de cada momento. ■

*Por Iñaki Baretini, Product Manager de Sistemas de Acceso y Datos de Kaba España.  
ibaretini@kaba.es*



Hemos diagnosticado a la empresa actual...



y conocemos sus necesidades

Sólo hacemos aquello que sabemos hacer.  
**NUESTRA VOCACIÓN ES LA FORMACIÓN**

<b>MBAi</b>	<b>MGI</b>	<b>MPM-CI</b>	<b>MGTI</b>	<b>MPM</b>	<b>MSG-SAP</b>	<b>MFM</b>
MBA Internacional Executive	Master en Gestión de la Innovación	Master en Project Management Cooperación Internacional	Master en Gestión de Tecnologías de la Información	Master en Project Management	Master en Software de Gestión SAP	Master en Facilities Management

Información: 91 7401796 / [www.lasalleigsmadrid.es](http://www.lasalleigsmadrid.es) / [comunicaciones@lasalleigsmadrid.es](mailto:comunicaciones@lasalleigsmadrid.es)

# Seguridad y eficacia en la digitalización de facturas

*Esker, el principal proveedor de soluciones para la automatización de procesos documentales, propone a las empresas digitalizar sus documentos de negocio para fomentar la productividad y al mismo tiempo estar en línea con su política corporativa de respeto al medioambiente, eliminando el papel de los procesos de gestión empresarial. Uno de los documentos de negocio críticos para la empresa es la factura electrónica. La propuesta de Esker se basa en una adopción paulatina del formato electrónico, permitiendo la gestión automática de recepción y/o envío de facturas en cualquier formato y la digitalización segura y legal de los archivos financieros.*

**E**l pasado 13 de marzo, Esker presentó en Madrid su oferta para la automatización de todos los procesos relativos a la factura, en colaboración con WISEKey, empresa reconocida a nivel internacional por su tecnología en materia de seguridad documental y gestión de identidad corporativa. La solución, Esker DeliveryWare, ayuda a las empresas a gestionar las facturas electrónicas tal y como obliga la Normativa de Factura Electrónica ORDEN PRE/2971/2007 para la gestión de la factura electrónica y su digitalización.

## ¿Por qué tanto interés sobre la factura electrónica?

España es uno de los países más avanzados en materia de legislación sobre factura electrónica y digitalización de documentos financieros. La actual reglamentación y normativa legal propicia un uso cada vez más extendido de los certificados digitales y de la firma electrónica, tanto en el mundo empresarial y financiero como en la Administración Pública. Además, Bruselas proporciona un marco legal con plazo hasta el 2010 para que se cumplan una serie de normativas orientadas

a la digitalización de facturas y otros documentos contables de cara a la Administración Pública. Gracias a este contexto, las empresas empiezan a adoptar la costumbre de trabajar en base a documentos electrónicos y procesos automatizados que eliminan la intervención manual.

Por otra parte, Esker ofrece la única plataforma universal que permite la automatización de todos los procesos documentales desde su recepción hasta su envío, tanto si la empresa desea tener el software en propiedad o utilizarlo en modo de servicio externo, enviando sus faxes, correos postales o emails a través de los servidores y centros de envío de correo postal de Esker. La automatización de la factura para Esker es, en palabras de Jesús Midón, Director General de Esker para España, Portugal y América Latina "Un documento estratégico que hay que automatizar y digitalizar de acuerdo a la normativa vigente y con la seguridad que permite la tecnología actual, para eliminar posibles errores por intervención manual, fraudes, retrasos por gestión no optimizada, y al final conseguir que se acorten al máximo los ciclos de pago y de cobro, mejore la tesorería y los resultados financieros de la empresa."

## La Seguridad y Autenticidad de la Factura: una cuestión de Confianza

La factura y todos los procesos derivados de ella están en el centro de atención de la legislación y de la oferta tecnológica actual, ya que por una parte es el documento clave de entrada y salida de ingresos de la empresa, y por otro lado porque las personas que van a recibir, enviar o archivar facturas de forma electrónica necesitan un entorno de confianza. Esta confianza la proporciona el marco legal y tecnológico que permite cumplir con este compromiso. Los certificados digitales son el mejor instrumento para proporcionar credibilidad, seguridad y fiabilidad en las operaciones electrónicas. El proceso de certificación digital garantiza la integridad del documento, la identidad verificable del firmante y la imposibilidad de que éste rechace su autoría, lo que se denomina el "no repudio". WISEKey es especialista en este campo, y su oferta se integra en la solución Esker DeliveryWare de forma que el usuario puede en cualquier momento, de forma online, verificar el certificado con la identidad del emisor y con la validez del documento. Para Javier Santos, Director de Negocio de WISEKey para España, "la seguridad en la facturación electrónica es un elemento crítico por lo que se requiere contar con herramientas que permitan la autenticidad de origen, la integridad del contenido, asegurar la



Jesús Midón, Director General de Esker para España, Portugal y América Latina.



legibilidad en formato origen y la accesibilidad completa a las facturas". En concreto, la seguridad y autenticidad de las facturas electrónicas suponen 5 conceptos esenciales: autenticidad de la firma electrónica; confidencialidad por código cifrado (acceso no autorizado a la información); integridad de la firma electrónica (sin alteración de la información de origen), no repudio de la firma electrónica (por negación del origen y disponibilidad en formatos longevos, garantizando la comprobación de la validez de los documentos firmados en cualquier momento). Esta seguridad es proporcionada por la tecnología asociada a la factura y transacciones electrónicas, dejando el formato papel en un nivel muy elemental tanto en términos de confianza como de capacidad de volumen tratado.

Un concepto clave para la legalidad de la factura electrónica es la validez del certificado de la entidad emisora. Según dicta la normativa vigente: "Las facturas y documentos sustitutos remitidos electrónicamente firmados con certificados caducados, revocados o suspendidos en el momento de su expedición no se considerarán válidamente remitidos a sus destinatarios ni recibidos por éstos". La verificación de firma y certificado de la empresa emisora dentro de la factura es un proceso con varios niveles, todos esenciales: verificación criptográfica (comprobación de la firma y del certificado); verificación operacional (estado de revocación, fecha de caducidad, estructura del certificado); verificación legal (validez del certificado según el MEH, información sobre restricciones como cuantía límite, etc.); información actualizada (actualización continua de las reglas de validación de los certificados y sus políticas de aplicación). El mismo nivel de detalle ocurre con conceptos como la interoperabilidad, el sellado de

## Envío de las facturas papel desde SAP

*Esker adapta su modelo para todas las empresas, sin importar su tamaño o sector, siendo la solución que ofrece infraestructuras de TI "no intrusivas" y su modelo está disponible para un uso en propiedad o bajo demanda. Cuando la solución se debe integrar con las aplicaciones informáticas de la empresa para facilitar la gestión documental, capturando los datos y metadatos de los documentos, Esker se adapta perfectamente a los sistemas SAP. Por ejemplo, en un contexto de externalización de envíos de facturas en papel, el envío es automatizado entre los sistemas SAP y el centro de producción Esker. Con un simple clic en la aplicación SAP del usuario, el centro de producción Esker lleva a cabo, en base a procesos automatizados, la impresión, ensobrado, franqueo y puesta en Correos.*

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

## Proceso automatizado de Facturación híbrida



tiempo, el almacenamiento, el formato de firma (básica, fechada y validada), entre otros.

Finalmente, cabe destacar que al implementar la factura electrónica dentro del negocio, se obtiene un importante ahorro financiero. Tal y como lo explica Leopoldo Sánchez, Gerente de Cuentas de Esker Ibérica, "la gestión de facturas electrónicas es clave para el éxito de cualquier organización debido al creciente volumen de éstas. De acuerdo a cifras de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), el volumen de facturas anuales en España calculado para 2008 es de 4.500 millones y el emplear la e-factura conlleva un ahorro potencial de 15.000 millones de euros. Por lo que contar con una infraestructura tecnológica segura para la elaboración de las facturas electrónicas se convertirá en un asunto clave para todas las empresas."

### Beneficios del uso de facturas electrónicas

La solución Esker DeliveryWare aporta a las empresas una potente herramienta competitiva. En particular, los usuarios de departamentos financieros obtienen un ahorro de costes, mayor agilidad, simplificación de la gestión y un aumento significativo de la seguridad. A nivel de empresa, entre otros beneficios se encuentran la optimización de los procesos, la mejora de la imagen, mayores oportunidades y ventajas medioambientales debido a la eliminación de papel, material ofimático y consumibles como tóner, cartuchos, etc. Al mismo tiempo, la solución dota a las empresas de servicios de TI más fiables.

### Digitalización de facturas de forma segura y legal

Esker DeliveryWare es también una solución de archivado que permite que los documentos estén disponibles instantáneamente mediante búsquedas avanzadas para mejorar el servicio de los clientes, acorde con la regulación vigente, elimina los costes fijos de almacenamiento y mantenimiento de papel y tiene una fácil integración con cualquier aplicación de negocios del mercado.

La solución tiene plena validez fiscal y jurídica: cumple 100% con la legislación y está validado por el Ministerio de Economía y Hacienda y la Comunidad Europea. Asimismo, permite eliminar

un elevado porcentaje de las facturas impresas: a los receptores les aporta beneficios inmediatos teniendo en cuenta el nulo coste del programa de consulta, o la agilidad de procesos de validación y pago/cobro. Cabe destacar también que tiene un muy elevado retorno de la inversión: los ahorros de emisión y envío de facturas son estimados en 3,4 € por factura según la Agencia Tributaria, además de la reducción drástica de los costes de almacenamiento y consultas de las facturas archivadas. Además se agiliza y pueden enriquecerse las consultas posteriores, por parte de los clientes, Hacienda, auditorías, etc, y finalmente el espacio físico de archivado es reducido al mínimo acorde con la Ley.

### Pero... ¿y si mis clientes quieren seguir con el papel?

La factura electrónica no deja de ser "la última tendencia" en tecnología, y se necesitará algún tiempo para que todas las empresas acepten dar el salto tecnológico y equiparse para ello. Durante este tiempo, y siendo el proceso de facturación un proceso que no puede ser interrumpido, será importante poder mantener los formatos tradicionales. ¿Podemos automatizar el proceso y seguir recibiendo y enviando facturas en papel, por correo o por fax? Esker ofrece un modelo híbrido automático, que permite a la empresa enviar o recibir y gestionar las facturas por varios canales (fax, correo, email) a la vez, gracias a un conjunto de conectores y a un potente motor de captura, lectura, enrutamiento (hacia la persona de contacto adecuada), formateo y envío por el canal elegido. ■

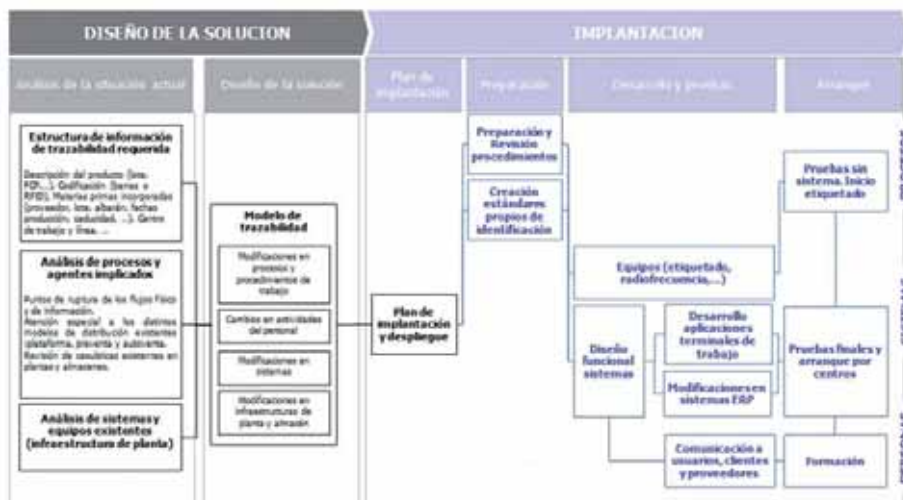


Leopoldo Sánchez, Gerente de Cuentas de Esker Ibérica.

# TRAZABILIDAD en Gran Consumo: enfoque metodológico

*La confianza de los consumidores en la calidad y seguridad de los productos alimenticios se ha visto azotada en los últimos años por el impacto acumulativo de crisis sanitarias relacionadas con productos de alimentación. Estos incidentes y la probabilidad de otros en el futuro, hace que la industria se plantee si los costes potenciales de no disponer de una TRAZABILIDAD no estarán ya superando en mucho el coste de implantarla.*

[ Juan Pablo Palomares. Director de Consultoría de Negocio de Consultia IT ]



La Comisión Europea cree necesario establecer un marco legal que requiera a la industria alimentaria a implantar sistemas globales de control de TRAZABILIDAD. Los requerimientos principales referentes a TRAZABILIDAD se recogen en el Reglamento Europeo y son los siguientes:

- Implantación de la TRAZABILIDAD en todas las Fases de Almacenamiento, Producción, Tratamiento y Distribución.

- Adopción de sistemas para la localización de empresas que hayan suministrado cualquier sustancia destinada a ser incorporada en un alimento.

- Localización de empresas a las que se les haya suministrado los productos.

- Etiquetado adecuado para facilitar la TRAZABILIDAD.

Es importante que estas visiones de la TRAZABILIDAD sean percibidas como una ampliación natural y necesaria de la seguridad alimentaria, y no simplemente como un suministro de etiquetado informativo para el consumidor. Esta posición es evidente en la consolidación y actualización de las Regulaciones de Higiene de la UE, donde la TRAZABILIDAD de alimentos e ingredientes se ha convertido en un requisito de la seguridad alimentaria.

## Experiencia de Consultia IT

Ante esta demanda del mercado y la legislación, Consultia IT ha desarrollado una metodología de revisión de la situación de las empresas de gran consumo ante la trazabilidad, así como los planes de acción consecuentes para la implantación de estos requerimientos, sobre todo orientado a aquellas empresas con un fuerte respaldo en los sistemas de Back Office SAP R/3. Algunos de los clientes más importantes donde se ha aplicado esta metodología son Sara Lee Bimbo y Grupo SOS.

## Efectos positivos de la trazabilidad

Abordar un proyecto de trazabilidad aporta una serie de proyectos en la empresa donde se realiza, tanto en la parte conceptual y de estudio, como la posterior de implantación:

- Cumplimiento de normativas europeas (reducción del riesgo de sanciones administrativas, con el coste económico que comporta).

- Mejor identificación del producto a lo largo de la cadena logística.

- Cumplimiento de normativas europeas.

- Rentabilidad “indirecta” de la trazabilidad.

En este apartado podemos hablar del análisis de los procesos y de la detección de oportunidades de mejora más allá del “scope” del proyecto (reducción de los tiempos de proceso por automatización del trabajo, eliminación de tareas manuales o duplicidades, disminución de errores en preparaciones y expediciones, mejor control de producción y de inventarios, reducción de devoluciones por vida insuficiente, etc.). También estaría incluida la estandarización de procesos, actualmente diferentes entre distintas plantas y almacenes, así como la motivación del personal por introducción de nuevas tecnologías en tareas diarias.

## Efectos negativos de la trazabilidad

Pero no pensemos que en este tema todo son beneficios. También podemos encontrar con algunas consecuencias que podríamos denominar como negativas:

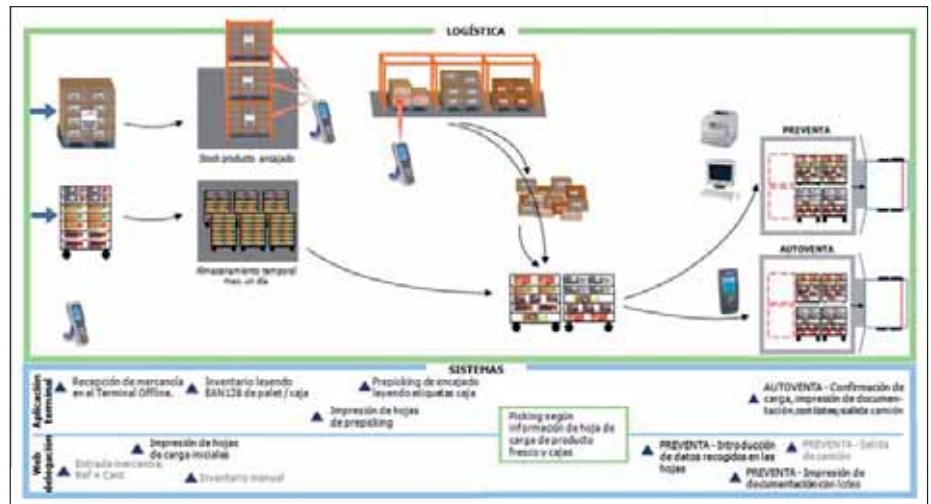
- Elevado impacto en las operaciones, ya que se ralentizan los procesos actuales sin obtener ninguna mejora a cambio (la recogida de información adicional requiere más tiempo).

- Rentabilidad negativa de la inversión realizada. La trazabilidad no añade valor al producto final. Además, contar con una solución informática robusta tiene un coste elevado (implantación, formación, mantenimiento, etc.).
- "Change Management". El personal no entiende qué beneficios suponen los procedimientos adicionales, lo que puede generar resistencias, así como problemas en relación al contenido del puesto de trabajo.
- Necesidad de planes de contingencia debido a la automatización de procesos.
- Aumento del tiempo empleado en la ejecución de algunas tareas específicas.

**Requerimientos de un Sistema de Trazabilidad**

- Gran parte de las conclusiones del estudio de trazabilidad son de procedimiento; de tecnología de la planta y almacén; de gestión del cambio; y de modificación en los sistemas de información existentes. Los principales requerimientos de un Sistema para cubrir esta demanda serían:
- La identificación individualizada de todas las partes en el proceso completo.
  - La automatización de los procesos de captura de datos.
  - El control de las caducidades y la destrucción de producto.
  - El sistema de información accesible en todos los pasos con seguimiento de la trazabilidad.
  - La localización del producto tras su envío.
  - El control de lotes en distribuidores y operadores logísticos.

Para poder desarrollar todos estos efectos positivos, es necesario plantear una solución "a la medida" de las características de cada cliente, pero



Información en UAs (codificación EAN128)

IA (Identificador de aplicación)	Descripción
(01)	Código EAN del artículo
(10)	Número de lote
(15)	Fecha de Consumo Preferente

Información en UMs (codificación EAN128)

IA (Identificador de aplicación)	Descripción
(02)	Código EAN del artículo contenido en el palet (caja)
(37)	Cantidad del artículo contenido en el palet (caja)
(15)	Fecha de Consumo Preferente
(10)	Número de Lote
(00)	S\$CC número de matrícula del palet

que al mismo tiempo asegure el cumplimiento de varios aspectos críticos:

- 1.- Definición de un lote de fabricación óptimo. Debe ser una cantidad homogénea de producto terminado que ha sufrido los mismos procesos de transformación y cuyo registro debe ser único desde su origen (producción) hasta su fin (comercialización).
- 2.- Consideración de puntos críticos en la cadena de fabricación y suministro. En todo cliente existen una serie de actividades que son claves para su funcionamiento y que se debe tener en cuenta a la hora de diseñar e implantar una solución de trazabilidad (control de producción diaria, control de intervenciones por calidad, control de fechas para retirado de producto, control de devoluciones, procesos de reacondicionamiento)
- 3.- Aplicación de estándares de etiquetado EAN UCC a UVs, UAs y UMs.
- 4.- Arquitectura basada en el ERP sin sistemas intermedios en el proceso y con integración de dispositivos móviles (radiofrecuencia online u offline) o fijos directa o a través de Web Services, que permita un seguimiento de lotes sin fisuras a lo largo de toda la cadena logística, incluso cuando el producto pasa a manos de distribuidores/operadores logísticos y no se tiene el control del pedido de cliente.
- 5.- Integración con distribuidores y clientes mediante herramientas EDI / XML / Portal de distribuidor.

El primer paso en el establecimiento de cualquier modelo de trazabilidad es la definición del "LOTE DE PRODUCCIÓN".

El lote de producción debe ser una cantidad homogénea de producto terminado que ha sufrido los mismos procesos de transformación y cuyo registro debe ser único desde su origen hasta su fin. Por esta razón, en organizaciones con producción distribuida, se requiere identificar planta y línea de producción.

Utilizar la FCP o la fecha de caducidad puede no ser adecuado en muchos casos, especialmente si los turnos de producción son muy variables y existen adelantos para hacer frente a los pedidos diarios en periodos de vacaciones o puntas de demanda.

La decisión final sobre el tamaño del lote (tanda, turno, día, etc.) depende del tamaño de las tandas de producción por producto y de la rotación de stocks del mismo, principalmente.

No es recomendable mantener más de un criterio de lote en una misma organización de producción, por la complejidad adicional que supone.

El cumplimiento de los estándares de codificación EAN / UCC es una garantía del adecuado reconocimiento del producto y de toda la información necesaria (incluido el lote por trazabilidad), evitando etiquetados múltiples por requisitos específicos de cliente (utilizar las certificaciones AECOC)

Estos mismos estándares deben exigirse a proveedores externos y comunicarse con antelación suficiente a clientes para permitir su adecuada recepción en el momento del arranque. ■





# La importancia de un buen análisis de costes dentro de un proyecto de Contact Center



*Los Contact Centers se han convertido en centros críticos para gestionar la relación con los clientes, pero antes de abordar un proyecto de implantación de este tipo de soluciones, conviene reflexionar sobre dos de las variables más importantes: el ROI (Return Of Investment o el retorno de la inversión) y el TCO (Total Cost of Ownership o la valoración integral de costes).*

**[ Raquel Serradilla, directora general de Altitude Software ]**

**A**unque existen muchas definiciones que se pueden aplicar al concepto de ROI (Return Of Investment o el retorno de la inversión), la que creo más adecuada es la que lo contempla como la relación que permite determinar la rentabilidad del capital invertido en un proyecto determinado. Pero lo más importante de todo es que el cálculo del ROI ha de ser un ejercicio continuo, ya que según nos encontremos en una fase o en otra del proyecto, éste puede ir variando.

Pero es hora de considerar qué premisas debe cumplir una solución Contact Center para que incida positivamente en el cálculo del ROI:

– Ha de ser una herramienta de futuro, es decir, una solución global que contemple la gestión

de llamadas entrantes y salientes, Web, e-mail, supervisión, etc.

– Debe disponer de una herramienta de supervisión intuitiva, de lo contrario podremos incurrir en una inversión demasiado alta de tiempos que afectará directamente a la rentabilidad.

– El principal obstáculo que ha de vencer un Contact Centers es la alta rotación. Si disponemos de un interfaz de agente sencillo, la formación se reducirá y la rotación tendrá una menor incidencia en los resultados.

– Los Contact Centers son muy dinámicos, así que es fundamental exigir tiempos de implantación cortos, así como plazos reducidos en la puesta en marcha de nuevos servicios.

– La solución debe ser fácil de integrar con el mundo exterior.

– Bajos costes de propiedad: Ha de diferenciarse la inversión inicial en tecnología de los costes posteriores en los que habrá que incurrir.

– Conseguir una independencia tecnológica a todos los niveles.

A finales de 2003, Gartner realizó un estudio sobre 251 compañías que habían abordado proyectos de CRM/Contact Center y los resultados fueron bastante desalentadores:

– Aunque un 71% de las compañías afirmaron que habían calculado el TCO (valoración integral de costes), ese dato por si solo no es suficiente.

– Un 60% afirmaron haber medido beneficios; pero me pregunto ¿en base a qué?

– Un 17% de las empresas afirmaron haber realizado un análisis del ROI previo a la concesión de fondos. Pero ¿no hemos quedado en que ese ejercicio tenía que ser continuo?

– Y sólo un 5% lo habían hecho bien, ya que compararon el ROI previo con el conseguido realmente después del proceso de implantación.

Llegado a este punto deberíamos reflexionar por qué las compañías no calculan el ROI: quizás porque no lo consideran necesario; no entra dentro de las prioridades de negocio ni de TI; no se dispone de herramientas o existe dificultad para calcularlo; la empresa lo considera importante pero a posteriori; no se asigna ningún responsable, o quizás porque no existe una metodología.

Analicemos el ciclo de vida del proyecto y cuál es el papel del ROI en él:

1. Evaluación de la inversión: en esta fase el ROI es un mero número.

2. Ejecución del proyecto: aquí es una variable de contención de gastos y de control.

3. Resultados: en esta fase es la variable que nos permite analizar si obtenemos o no beneficios.

Lógicamente el proyecto que más visos tiene de ser exitoso es aquél en que los altos responsables de la empresa se implican en todas las fases y lo tutelan porque lo consideran estratégico.



**Campaign Control de Jour**

Easycode	Status	Agent	Moment	Dial rule	Priority	Special
220	Done	TUMERELLE C.	04-09-2005 21:02		0	No
281	Done	LAGALISSE M.	05-09-2005 10:04		0	No
283	Done	LAGALISSE M.	05-09-2005 10:08		0	No
287	Done	LAGALISSE M.	05-09-2005 10:08		0	No
288	Done	LAGALISSE M.	05-09-2005 10:08		0	No
289	Done	LAGALISSE M.	05-09-2005 10:08		0	No
290	Done	LAGALISSE M.	05-09-2005 10:12		0	No
304	Done	LAGALISSE M.	05-09-2005 10:12		0	No
305	Done	LAGALISSE M.	05-09-2005 10:12		0	No
306	Done	LAGALISSE M.	05-09-2005 10:12		0	No
307	Done	LAGALISSE M.	05-09-2005 10:12		0	No
308	Done	LAGALISSE M.	05-09-2005 10:12		0	No

Code	Agent	Team	Start moment	Duration	Screen captured	Record
285	TUMERELLE		04-09-2005 21:32:31	10s:5%	No	

una visión sesgada y además infravaloraríamos los costes en los que se incurre.

**Beneficios que aporta una solución de Contact Center**

Una vez que ya hemos calculado los costes, hemos de ver cuáles son los beneficios. Aquí la lista puede ser muy extensa, así que me limitaré a mostrarles algunas ideas en las que un buen uso de la tecnología ayuda a la empresa de forma evidente.

Por ejemplo, aumenta el volumen de ventas, la satisfacción del cliente, la media de retención de clientes, incrementa los márgenes, reduce el tiempo de formación y contratación, la rotación de los agentes, el tiempo de dedicación a un contacto, el número de interacciones abandonadas, etc. Y un punto muy importante, los análisis de los resultados nos permiten mejorar los procesos y establecer buenas prácticas.

Para concluir creo que calcular el TCO, cuantificar los beneficios, construir un “business case” y medir el ROI ayuda a las compañías a justificar sus inversiones y a aprender de los errores cometidos buscando cumplir las expectativas fijadas.

Actualmente, creo que es fundamental que dispongamos de ciertos conocimientos en otras áreas diferentes a las nuestras. Los responsables de los Contact Center han de adquirir ciertas nociones en finanzas, o los financieros conocimientos en este tipo de tecnología, algo básico para formular, gestionar, medir y articular el ROI derivado de las inversiones realizadas.

Por último, creo que es fundamental que todos tengamos en mente la visión de Gartner: “Durante 2009 aquellas empresas que no establezcan cierto rigor en obtener y medir el ROI en proyectos de Contact Center no sabrán el actual y potencial beneficio que este tipo de herramientas aportan al negocio y dejarán de ser competitivas”. ■

Otro escenario posible es aquel en el que el proyecto de Contact Center es iniciado y financiado por una unidad de negocio, que tiene una necesidad concreta (por ejemplo, vender 4.000 tarjetas de crédito) por lo que el departamento de IT es el encargado de implementarlo y, finalmente otras unidades de negocio se dan cuenta de su utilidad y lo usan.

Una tercera opción, que no tiene porqué implicar el fracaso del plan que se ha establecido, pero es la que más probabilidades tiene de hacerlo, es aquella en la que el departamento de IT se encarga de financiar, implementar y ejecutar el proyecto y luego se lo “ofrece” al departamento de marketing, que puede utilizarlo o no.

**TCO (Total Cost of Ownership)**

El TCO se podría definir como la valoración integral de todos los costes, los derivados de licencias, mantenimiento, gastos humanos directos e indirectos, costes de formación y gastos de viaje en los que se incurre durante todo el ciclo de la implantación de un Contact Center.

La experiencia en este sentido nos dice que es muy importante crear dos escenarios posibles y que lo lógico es empezar por 1 ó 2 servicios de prueba. Cuando estos estén funcionando de forma correcta, irlos desplegando. Es decir, abordar el proyecto global por fases.

En la creación de un proyecto de Contact Center desde el principio, y a dos años vista, la

distribución habitual de costes en un escenario tradicional es el siguiente:

- Recursos internos (RRHH): 51%
- Hardware: 21%
- Licencias software: 7%
- Comunicaciones: 4%
- Servicios Profesionales: 4%
- Mantenimiento: 2%
- Otros: 11%

Esta distribución de costes demuestra, además, lo incierto de la acusación tan manida de que la tecnología es “muy cara”, porque lo que realmente hace es ayudar a que los RRHH trabajen de una forma mucho más eficaz. Además se puede ver que más del 60% de esa distribución (51+11) corresponde a los RRHH y eso es una explicación del triunfo de los Contact Centers en Latinoamérica.

En cuanto a los beneficios que una empresa puede llegar a obtener a la hora de realizar un estudio correcto sobre el TCO, podemos enumerar los siguientes:

- Nos permitirá decidirnos por un integrador o abordar el proyecto internamente.
- Podremos seleccionar el fabricante.
- Determinaremos los diferentes escenarios posibles a los que se enfrentarían los recursos internos.
- Elegiremos el escenario adecuado: centralizado, descentralizado, etc.

En principio, no se debe realizar ese estudio a menos de un año, porque el resultado nos daría

# Excelencias de la Prevención de Riesgos Laborales



*La selección y adopción de medidas preventivas para el control de riesgos a los que pueden estar expuestas las personas en sus lugares de trabajo, requiere cubrir dos etapas previas que son fundamentalmente en todo proceso evolutivo: identificar los factores que generan los riesgos y evaluarlos para poder*

*conocer su verdadera importancia. La identificación del riesgo es básica tanto para quienes están expuestos al mismo, como para quienes tienen los medios para eliminarlos o reducirlos, obviamente, sólo se puede actuar frente a lo que se conoce, pero la identificación no es suficiente, será necesario efectuar, además, un análisis que permita evaluar la magnitud de los riesgos y sirva como base para una actuación eficaz.*

**[ Victoria de la Corte. Directora de Área de i3S ]**

**S**on muchas las causas que hacen que nuestros programas no estén optimizados: urgir en el entorno productivo real y que empeoran con el tiempo debido, principalmente, al aumento del volumen de datos del sistema.

En el mundo laboral, donde los trabajadores pueden estar expuestos a una gran diversidad de agentes agresivos, la evaluación de riesgos no es una tarea sencilla, sino que reviste un carácter eminentemente técnico que exige ser llevada a cabo por especialistas.

La verificación del cumplimiento de las reglamentaciones sobre aspectos relativos a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo es otro método útil, que puede ayudar en las etapas iniciales. Con estas sistemáticas de actuación, que forman parte de lo que llamamos análisis preliminar,

estaremos posiblemente en condiciones de resolver y controlar algunas situaciones de riesgos, siendo necesaria la aplicación de técnicas cualitativas o cuantitativas más complejas para salir de dudas ante determinadas circunstancias, en particular si es posible que se den consecuencias graves.

## **Cifras de siniestralidad**

Estudiando las últimas cifras que ha publicado el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, los datos de siniestralidad de los trabajadores con las contingencias profesionales cubiertas para los periodos temporales que van desde octubre 2006 a septiembre 2007, son las que podemos ver en los cuadros adjuntos

Estas cifras son el motivo de preocupación de todas las empresas, el técnico en prevención laboral sólo está pendiente de que los accidentes bajen cada año y los que se produzcan sean por motivos fortuitos. Hay que vigilar que las leyes se cumplan, que los equipos especiales se entreguen y se usen, que toda la documentación se tenga a punto y, en definitiva, que todo lo que se haga para evitar un accidente sea efectivo.

El trabajo de estos técnicos es duro, ya que se responsabilizan de que muchas personas tengan y cumplan las condiciones adecuadas para la realización de su trabajo.

Todas las empresas se preocupan de la calidad y salud del personal que está trabajando para ellas, es esencial que los riesgos laborales sean los mínimos posibles, para que el trabajador se dedique a



sus tareas y deje de preocuparse por los posibles accidentes que pueda tener.

**Mecanismos de gestión**

La realidad es que, además de existir una ley que todos debemos contemplar y diversas auditorias de calidad como la OSHA, la preocupación ante la posibilidad de un accidente, además de personal, debe de ser de toda la línea de mando que está determinada en la estructura de la empresa. Todos, aparte del técnico en prevención, son responsables si existe un accidente. Por eso es necesario realizar una buena prevención de riesgos laborales y una correcta vigilancia de la salud de nuestros trabajadores.

De este modo, se plantea la necesidad de establecer mecanismos de gestión que permitan alcanzar objetivos de mejora de la Seguridad y Salud.

Un sistema de prevención supone un plan de prevención de riesgos que incluye la estructura organizativa, definición de funciones prácticas, procedimientos, procesos y recursos necesarios.

SAP, empresa líder en el Mercado de ERP, tiene cubierto en su software este proceso de la empresa a través de su módulo EH&S (Environment, Health and Safety), Prevención de Riesgos, Salud e Higiene Laboral.

EH&S garantiza el cumplimiento de todas estas normativas, ayuda a mantener la imagen pública y soporta, entre otras, el intercambio de información dentro de la organización.

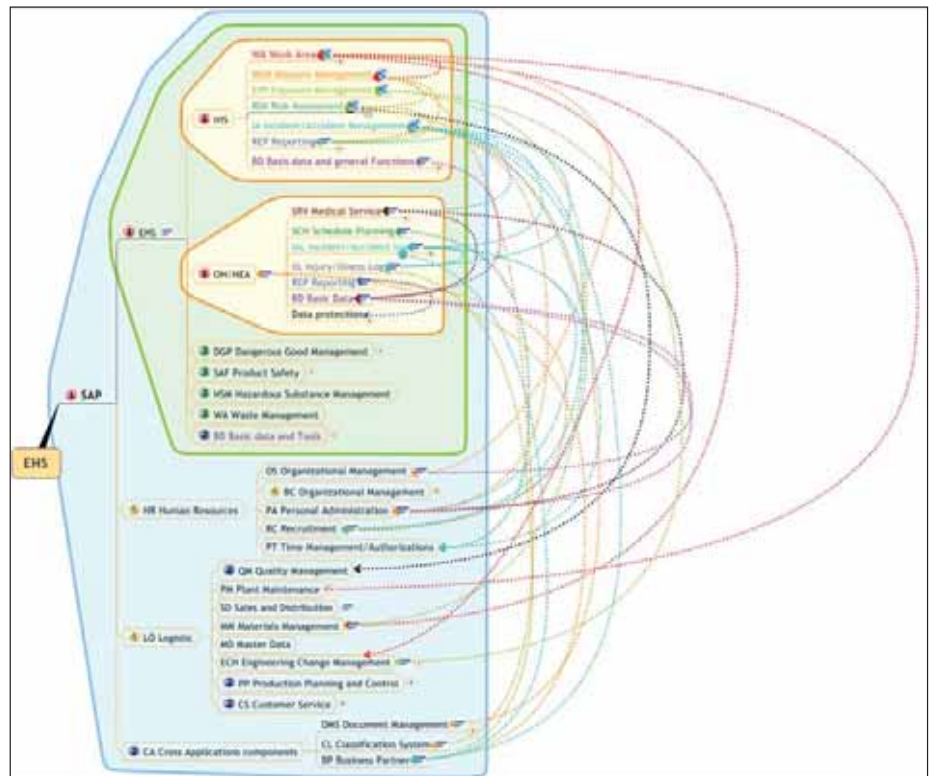
El objetivo principal de EH&S es posibilitar y simplificar la implantación de un único Sistema de Gestión que complete aspectos del medio ambiente, seguridad y Salud según la normativa actual, de tal forma que se rentabilice el esfuerzo de su puesta en práctica.

Sus beneficios principales son:

- Mejora en la organización de la empresa.
- Mejora de la competitividad.
- Control y disminución del absentismo.
- Simplificación de los sistemas documentales.
- Una evaluación y seguimiento más eficaz.
- Mejora en la participación de los trabajadores.
- Reducción en las primas del seguro de los trabajadores.
- Facilitar la toma de decisión en base a una información fiable y actualizada.

La empresa "13s", Partner de SAP, está especializada en la implantación de los módulos que contienen el ERP de SAP y más en concreto en la parametrización e investigación de este módulo EHS. Esta empresa ha logrado, a través de una buena parametrización y estructuración de los objetos, cubrir con el estándar todas las necesidades que tenga un departamento de prevención de riesgos. Para ello, ha unido la experiencia de la profesión y el conocimiento funcional, con la experiencia en la técnica, y ha asegurado una implantación 100% estándar de la herramienta.

Además, la ventaja de tener la implantación de otros módulos de SAP es absoluta, dando seguridad a la integración de la información con el dato



TOTAL NACIONAL			
	Nº TOTAL DE ACCIDENTES DE TRABAJO	POBLACIÓN AFILIADA	PORCENTAJE SOBRE POBLACIÓN
AGRARIO	34.770	1.111.824	3,13
INDUSTRIA	240.318	2.435.440	9,87
CONSTRUCCIÓN	254.684	1.992.530	12,78
SERVICIOS	401.691	10.412.427	3,86
TOTAL	931.463	15.952.221	5,84

TOTAL NACIONAL				
	Nº DE ACCIDENTES DE TRABAJO LEVES	Nº DE ACCIDENTES DE TRABAJO GRAVES	Nº DE ACCIDENTES DE TRABAJO MORTALES	Nº DE ACCIDENTES DE TRABAJO TOTALES
AGRARIO	34.095	612	63,00	34.770
INDUSTRIA	237.993	2.155	170,00	240.318
CONSTRUCCIÓN	251.342	3.055	287,00	254.684
SERVICIOS	398.357	3.008	326,00	401.691
TOTAL	921.787	8.830	846,00	931.463

único. No existen problemas de replicas de bases de datos, ni los inconvenientes derivados de las duplicidades. Tampoco encontramos descuadres o problemas a nivel tecnológico. Solo hay una herramienta que ayuda a hacer el trabajo a los preventivistas, evitar accidentes y en definitiva ayudar a las empresas en estos procesos tan importantes.

El técnico en prevención tiene que hacer su trabajo y el sistema de información tiene que ayudarle, no puede convertirse en un motivo de preocupación. Éste es el lema de SAP para las empresas, de ahí que la herramienta utilizada se convierta en un factor diferenciador. EH&S de SAP otor-

ga el valor añadido de la consolidación, estabilidad, facilidad de extracción de datos, integración con otros sistemas, sobre todo con offices, que facilitan la gestión del trabajo diario de un departamento de prevención.

Por todo ello, animo a los usuarios de SAP a instalar este módulo en sus empresas. La gestión de los riesgos no es más que la gestión de la calidad del trabajo del personal de la empresa. Si toda su gestión la tiene en SAP ¿por qué no este proceso?, ¿por qué no asegurar la información en un sistema único donde la excelencia del producto está probada? ■

## BPM y SOA

# La convergencia de Procesos y Servicios



*El camino al BPM (Business Process Management) no ha sido fácil y se ha nutrido de los éxitos y fracasos de otros intentos orientados a lograr la eficiencia organizacional basada en la mejora de los procesos de negocio. Para hacer frente a las necesidades del negocio y de TI, SOA y BPM deben utilizarse juntos. El modelado, la ejecución y la optimización de los procesos de negocio de alto nivel, que involucran a las personas y a los sistemas, son dominio del BPM y como tal, puede ayudar a SOA a obtener mayor valor de sus servicios.*

[ Por Gerardo Volf - Director REALTECH Software ] [Gerardo.Volf@REALTECH.com](mailto:Gerardo.Volf@REALTECH.com)

En los años 80, el foco estaba en TQM (Total Quality Management) seguido a principios de los años 90 por el BPR (Business Process Reengineering). A mediados de estos años 90, los sistemas ERP fueron el foco de atención y se convirtieron en “la solución a todos los problemas”. Hacia el final de los años 90, los sistemas CRM fueron implementados poniendo el foco sobre la visión y experiencia de los clientes.

Ahora le ha llegado el turno al BPM, que trae consigo el síndrome “del iceberg”. Generalmente, los icebergs sólo muestran el 10% de su masa sobre el agua y BPM puede ser considerado como un iceberg, ya que las personas y las organizaciones sólo ven lo que está fuera del agua. Adicionalmente, lo más interesante de todo esto es que lo que aparece fuera del agua depende de

la percepción y el interés de cada uno. A manera de ejemplo, el departamento de IT verá la implementación de tecnología, mientras que Recursos Humanos verá la Gestión del Cambio y un Analista de Procesos verá los procesos.

Desafortunadamente, la 'realidad' es lo que está oculto debajo del agua y es lo que hay que abordar durante el proyecto de implementación.

Todo esto hace que, a pesar de la expectativa que genera, el BPM sigue siendo un área confusa para muchas organizaciones que tienen dificultades para visualizar los posibles beneficios en términos directamente relacionados con los beneficios para el negocio.

### Definiciones

A manera de definición, podemos decir que BPM es un conjunto de métodos, herramientas y tecno-

logías utilizadas para diseñar, representar, analizar y controlar los procesos de negocio combinando las tecnologías de información con metodologías de “governanza”.

Por su parte, SOA (Service Oriented Architecture) es una arquitectura de software que permite la creación y/o cambios de los procesos de negocio desde la perspectiva de TI de forma ágil, a través de la composición de nuevos procesos utilizando las funcionalidades de negocio que están contenidas en la infraestructura de las aplicaciones actuales o futuras (expuestas bajo la forma de webservices).

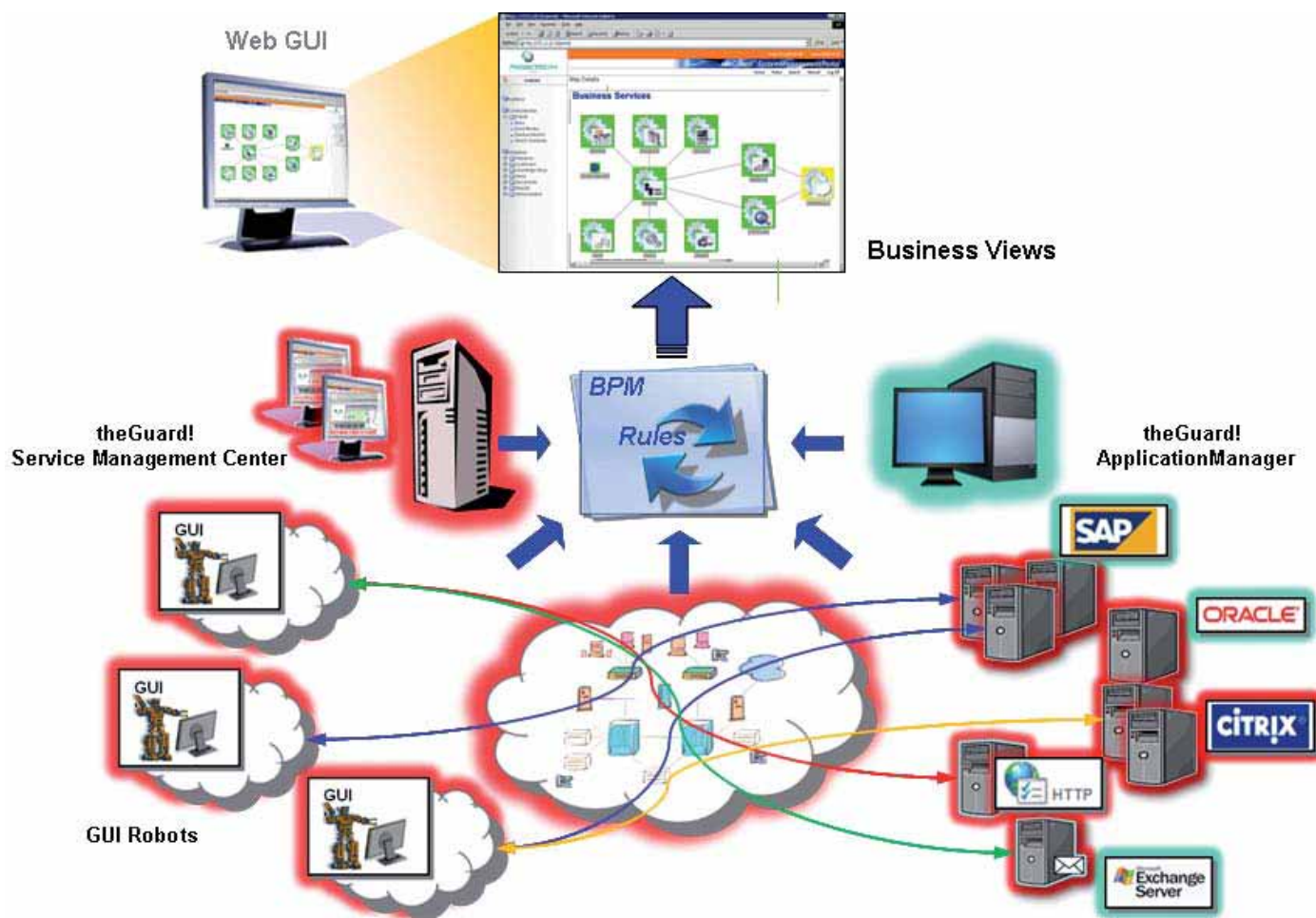
Durante varias décadas ha sido ampliamente aceptado el hecho que los sistemas de TI no estén a la altura del propósito para el que fueron comprados o desarrollados. Más aún, la evolución constante de los procesos de negocio debido a las necesidades de los clientes, produce un alejamiento aún mayor de los sistemas que fueron concebidos para soportarlos.

### BPM + SOA

BPM y SOA son las dos tecnologías que, combinadas, tienen el potencial de eliminar estos problemas. SOA reconoce que lo que es necesario en el núcleo de los sistemas corporativos de TI es algo mucho más flexible y dinámico que las soluciones monolíticas de la última década.

En la ausencia de BPM, la lógica del negocio existe principalmente en dos lugares: a) embebida dentro de las aplicaciones y la infraestructura de TI donde está fuera del alcance de los usuarios; y b) en la mente de los dueños de los procesos de negocio pero separados de los sistemas y aplicaciones utilizadas para soportar las operaciones.

Lo que BPM ha introducido es la habilidad de abstraer la lógica del negocio (es decir, los procesos, reglas de negocio, descripciones de tareas,



etc.) y permitir al mismo tiempo que pueda ser gestionada y mantenida por usuarios sin amplios conocimientos técnicos y sin amenazar la integridad de los sistemas de TI.

En otras palabras, la introducción de una nueva capa de abstracción como un proceso de gestión independiente permite que los elementos de la infraestructura de TI sean gestionados por el personal de TI, mientras que los procesos de negocio sean gestionados y mejorados de manera segura por los propios responsables del negocio.

De esta manera, SOA permite la orquestación de los activos de IT, mientras que BPM proporciona la orquestación de los procesos de negocio y cuando son utilizados conjuntamente, crean el entorno ideal para construir procesos 'on-demand' y aplicaciones compuestas, soportando una verdadera operación flexible del negocio.

En términos prácticos, podríamos decir que SOA gestiona servicios de negocio mientras que BPM gestiona procesos de negocio.

### Componentes de BPM y SOA

Existen similitudes y solapamiento entre los componentes de BPM y SOA. Por citar algunos ejemplos de esto, podemos mencionar que ambos poseen repositorios para los servicios y procesos, utilizan

herramientas para el desarrollo, modelado, diseño y monitorización y se basan en eventos.

Existen otras áreas, como la simulación de procesos y BAM (Business Activity Monitoring) que principalmente corresponden al mundo BPM.

Mientras SOA se ocupa de los Web Services, BPM se ocupa de los procesos de negocio. En particular, los componentes de SOA son:

- Desarrollo de Web Services .
- Adaptadores que proporcionan la conectividad con los sistemas de backend.
- Transformación y enrutamiento de datos.
- Orquestación.
- ESB (Enterprise Service Bus).
- Gobernanza y Gestión de los Web Services.
- Seguridad.

Por el lado del BPM, podemos mencionar:

- Modelador, orientado a usuarios no técnicos para el diseño y modelado de los procesos de negocio.
- Un simulador para permitir el análisis de tipo 'what-if'.
- Servidor, Motor de Procesos o Driver que ejecuta y orquesta las actividades humanas y de sistemas.
- Monitor de las actividades de negocio, llamado BAM.

- Optimizador para el balanceo de carga, invocación dinámica de procesos y mejora del rendimiento en tiempo real.

### Conclusiones

Para hacer frente a las necesidades del negocio y de TI, SOA y BPM deben utilizarse juntos. SOA y sus tecnologías clave (Web Services, Enterprise Service Bus) proporcionan los elementos clave para permitir la reutilización de las actuales inversiones en TI y facilitar la integración de diferentes aplicaciones y sistemas. Sin embargo, el valor clave de estos servicios se realiza en el contexto de los procesos de negocio.

El modelado, la ejecución y la optimización de los procesos de negocio de alto nivel, que involucran a las personas y a los sistemas, son dominio del BPM y como tal, puede ayudar a SOA a obtener mayor valor de sus servicios.

Al mismo tiempo, BPM sin la presencia de servicios reutilizables se hace más difícil y menos sencillo de mantener.

Cada vez habrá más convergencia entre los servicios y los procesos y por tanto, entre BPM y SOA. Sin embargo, el estado actual de la tecnología debe evolucionar para que BPM y SOA se integren plenamente. ■



# Kioskos de empleado



*¿Está convencido de que ha hecho un buen trabajo desarrollando su sistema? Bien, toda la funcionalidad que usted necesita esta ahora desarrollada. Vamos a utilizar esto como punto de partida en vez de la verdad absoluta. El reto ahora es asegurarse de que se usa, más que abusar de ella o incluso ignorarla. El mundo está lleno de soluciones desarrolladas de forma cara y soluciones para requerimientos específicos de negocios que simplemente no son efectivas. Las razones por las que no son efectivas son muchas, pero hay que tener en cuenta que tratan con usuarios "en masa" (no entendidos que necesitan que sus soluciones sean genuinamente intuitivas), que no resultan efectivas porque su interfaz de usuario no está preparada para este propósito.*

**[ Alejandro Pérez Laorden. Director. ROC Iberia ]**

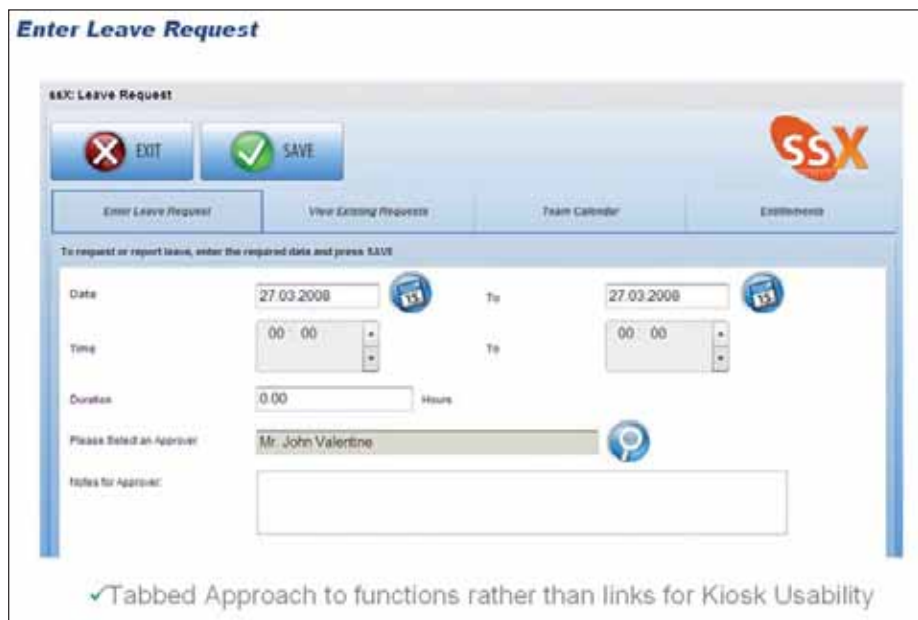


**N**o cabe duda de que la interacción del usuario con SAP es una experiencia que mejora gradualmente. Se ha invertido una gran cantidad de esfuerzo e intelecto en soportar tanto las complejidades técnicas (la necesidad de trabajar con un gran número de dispositivos de display y tecnologías) y los principios de diseño ergonómico que conduce a un interfaz sencillo en pantalla.

Pero los displays estándar de SAP (a través de los clásicos GUI o Enterprise Portal) sólo son recomendados para los usuarios que utilizan ordenadores personales regularmente y que tienen acceso a uno siempre que lo necesiten.

También habría que pensar en esa gran parte de la población, que sería o podría ser usuaria de estos servicios, pero que no pueden porque no están familiarizados con el entorno técnico de los PCs en forma suficiente como para utilizar el interfaz estándar de usuario, o no tienen acceso a un PC cuando lo necesitan.

El autoservicio para los empleados es una de las áreas de aplicación más extensas dentro de SAP. Ha sido desarrollado para hacer posible el acceso al sistema, por parte de todos los usuarios de una



organización, permitiéndolos ver y poner al día sus datos, tanto información puramente personal (dirección, datos bancarios), como también solicitudes en cuanto a vacaciones, permisos, etc. Resulta primordial la posibilidad de poner al alcance de todos este acceso a la información.

**SAP y Adobe Flex**

Por lo que representan, este es un problema perfecto para resolverlo a través de la combinación de la funcionalidad de SAP junto con la tecnología Adobe Flex de presentación.

Esta combinación de tecnologías, que se desarrolla a través de la estrecha integración de SAP y Adobe Dating (que se remonta al año 2002), permite que esta aplicación sea capaz de extenderse más allá de los límites que marcan los usuarios informatizados. Esto lo consigue a través de dos enfoques diferentes:

- La utilización de pantallas simplificadas, mediante las que se consigue un uso genuinamente intuitivo de la aplicación.

- La posibilidad de acceder sin necesidad de utilizar el PC, haciendo un uso basado en un kiosko con un lector de tarjetas de identificación.

Este modelo ha sido probado y desarrollado con la solución "ssX" con servicios estándar de ESS que garantiza su compatibilidad técnica con la probada funcionalidad de SAP.

Las pantallas están diseñadas para soportar el modelo de kiosko, con iconos y controles del tamaño de un dedo y una estructura con pestañas que garantizan la facilidad de uso.

El impacto de la interacción de "ssX" es fácil de ver. Se plantea como un método mucho más sencillo a la hora de permitir a todo tipo de usuarios el acceso a las funciones de ESS, que está, a su vez, enteramente soportado por el marco técnico de SAP y que se puede expandir y mantener sencillamente.

Los beneficios de este enfoque son variados. Los más importantes son:

- Mayor capacidad de utilización de las funciones estándar de SAP.

- Mejora el acceso a las funciones, mediante el despliegue del kiosko se permite el uso en los entornos más adversos.

- Técnicamente compatibles con el mecanismo de actualización de SAP.

- Soporte para múltiples idiomas.

Por lo tanto, con el objetivo de conseguir el mejor y mayor uso de la inversión realizada en SAP, deben ser considerados la utilización de mecanismos alternativos para la interacción de usuario, como por ejemplo la utilización de la tecnología Adobe Flex y la solución "ssX", debidamente probada y disponible. ■

*Alejandro Pérez Laorden.*  
 Director. ROC Iberia. [alejandro.perez@roc-group.com](mailto:alejandro.perez@roc-group.com)  
*Richard Honnor.*  
 Technical Consulting Practice Manager. ROC

# ¿Por qué es necesario migrar a la versión ERP 6.0 de SAP?

Ante el incremento de los costes de mantenimiento y la dificultad para lograr un crecimiento sostenible en el negocio por tener que adaptar las herramientas y aplicaciones a versiones más modernas, se plantea la necesidad de migrar. Atos Origin con las herramientas especializadas UET y UCE, te ayudará de una forma rápida y sencilla a migrar a la versión ERP 6.0 de SAP y a optimizar tu negocio.



Son muchas las organizaciones que ven en las migraciones un problema que les gustaría evitar, otras en cambio lo ven como inversiones necesarias que generarán oportunidades para mejorar el valor de su negocio actual.

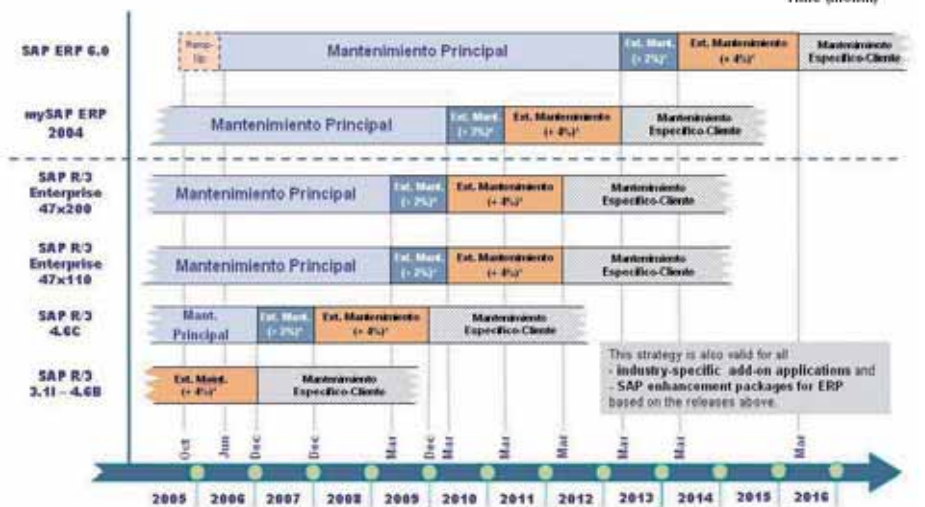
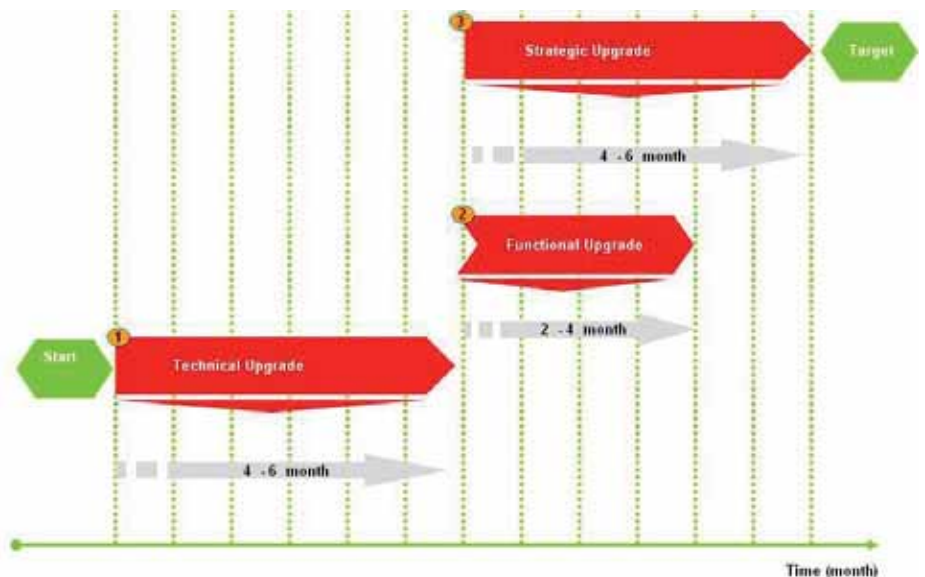
Esta migración, que tiene como objetivo utilizar la versatilidad y funcionalidad de las nuevas herramientas de SAP que van surgiendo en el mercado, además de ayudar en la gestión del día a día y de aportar un valor añadido al negocio, puede resultar una tarea muy sencilla si se sabe elegir el partner adecuado desde el primer momento.

Por lo tanto, es esencial contar con un partner de confianza y con la experiencia necesaria para acometer este tipo de proyectos. En este sentido, Atos Origin cuenta con un gran equipo de trabajo que se ha especializado durante los últimos 20 años en entornos internacionales complejos y en proyectos de migración.

## ¿Qué clase de migración debería abordar?

Gracias a su gran "expertise", Atos Origin está en disposición de afrontar con las máximas garantías la complejidad de un proceso de upgrade, abordando los diferentes tipos de migración que pueden encontrarse en función del alcance del proyecto y de la estrategia que cada compañía decida seleccionar:

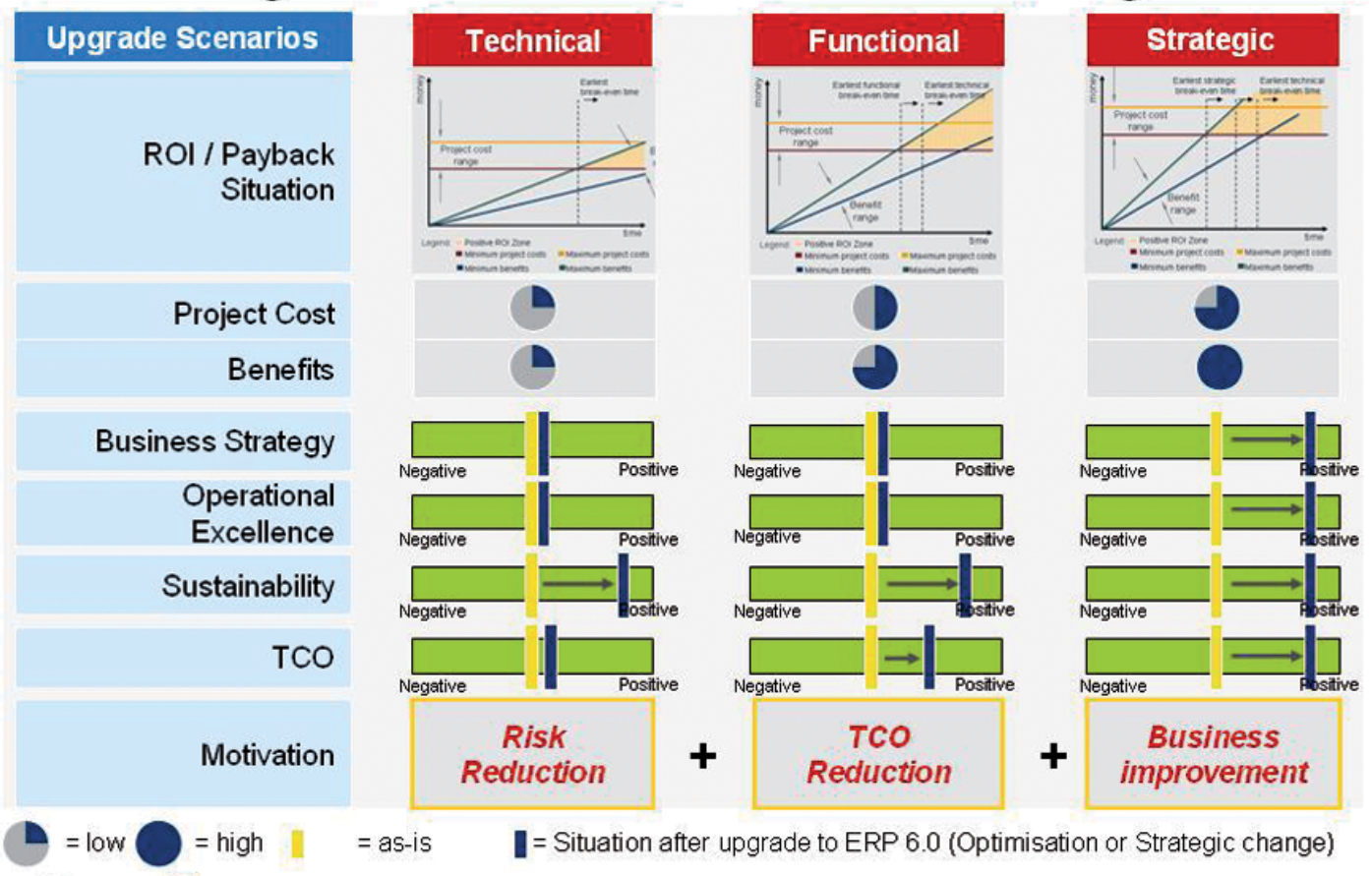
– **Migración Técnica.** La fase inicial de cualquier proyecto de upgrade, básicamente consiste en una migración tecnológica. Las compañías construyen una base sólida para tener los sistemas, procesos y funciones adaptados al futuro. Con esta migración se aseguran que todas las funcionalidades que tenían antes de este proceso funcionan perfectamente después de ella, eliminando todos los riesgos potenciales de mal funcionamiento, estabilizando al mismo tiempo las operaciones del negocio del día a día.



Versiones y estrategia de mantenimiento de SAP



# Costes Relativos, Beneficios, ROI e impacto en el negocio en los escenarios de migración



– **Migración Funcional.** Esta migración está orientada a compañías que quieren reducir la complejidad de sus sistemas reemplazando y modificando aquellas funcionalidades específicas de usuario por funcionalidades más estándar. Esta migración reducirá el número de desarrollos a medida implantados en el sistema, con el objetivo de reducir los costes de mantenimiento y acelerar el TCO. Está basada principalmente en la reingeniería y optimización de procesos y funciones del sistema SAP

– **Migración Estratégica.** Está centrada en compañías que apuestan claramente por el sistema SAP ERP 6.0 y sus nuevas funcionalidades. Consiste en realizar ajustes de negocio e implementar nuevas e innovadoras aplicaciones y soluciones.

Todas y cada una de estas soluciones ayudarán a reducir el TCO y los costes de mantenimiento, optimizando las infraestructuras y eliminando la complejidad de los sistemas. Además, permiten adaptar los sistemas a los escenarios del futuro basados en la plataforma tecnológica de integración Netweaver.

## ¿Por qué elegir Atos Origin?

Son numerosos los clientes que han confiado a Atos Origin la tarea de migrar durante los últimos años,

y el éxito en estos proyectos le hacen ser un partner de referencia en el mercado. Atos Origin, en su CCT (Centro de Competencia Tecnológico) situado en Bélgica, ha desarrollado dos herramientas SAP para ayudar a sus clientes en las migraciones y facilitar los cambios de versión, estos aceleradores consisten básicamente en :

– **Atos Origin Upgrade Evaluation Tool (UET).** Es una herramienta que analiza el/los sistemas del cliente y genera un informe con todas las modificaciones que ha sufrido el sistema SAP, los objetos parametrizados por el usuario y todo el código fuente que ha sido modificado para determinar el alcance y la complejidad de la migración.

– **Atos Origin Upgrade Cost Estimator (UCE).** Utiliza como entrada de datos la salida generada por la herramienta UET y genera una estimación de esfuerzos en cuanto a la duración del proyecto, los recursos necesarios y el coste aproximado del proyecto de migración.

Con estas herramientas se analiza la complejidad del sistema SAP del cliente y se generan una serie de informes en SAP que determinan el alcance y la complejidad de la migración. Una vez calculado el impacto en términos de coste y duración, facilitan a Atos Origin la posibilidad de

hacer una oferta cerrada para los proyectos basados en migraciones técnicas.

Estas dos herramientas están a disposición de todos aquellos clientes de Atos Origin y asociados de AUSAPE que quieran, sin ningún compromiso, realizar una evaluación de un proyecto de migración en su compañía.

Para poder acceder a ellas pueden enviar un mail a: [dles-business\\_solutions@atosorigin.com](mailto:dles-business_solutions@atosorigin.com)

## Acerca de Atos Origin

Atos Origin es una compañía internacional de servicios de tecnologías de la información. Su objetivo es transformar la visión estratégica de sus clientes en resultados mediante una mejor utilización de soluciones de consultoría, integración de sistemas y outsourcing. La compañía emplea 50.000 profesionales en 40 países, y su facturación anual es de 5.800 millones de euros. Atos Origin es partner tecnológico mundial para los Juegos Olímpicos, y sus clientes son grandes compañías internacionales de todos los sectores de actividad. Atos Origin cotiza en el mercado Eurolist de París y ejerce sus actividades con los nombres Atos Origin, Atos Worldline y Atos Consulting.

Para más información: [www.es.atosorigin.com](http://www.es.atosorigin.com)

## RINCON LEGAL

# Datos de personas de contacto



*El 19 de abril entró en vigor el reglamento que desarrolla la ley de protección de datos de carácter personal (Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal). El cometido de este reglamento es, como su nombre indica, desarrollar los artículos*

*recogidos en la ley de protección de datos personales, pero el contenido, en determinados aspectos, va más allá del desarrollo de la ley de protección de datos personales, como ha sucedido con el ámbito de aplicación de este reglamento con respecto a la ley.*

*Esto ha suscitado dudas y múltiples interpretaciones sobre si debe cumplirse la normativa sobre protección de datos personales a determinados datos, especialmente aquellos referidos a las personas que trabajan o prestan sus servicios en alguna empresa, asociación, administración pública. En definitiva una persona jurídica.*

**[ Gonzalo M. Flechoso. Marzo & Abogados ]**



**E**n primer lugar, es necesario aclarar las diferencias que existen entre una ley y un reglamento. Las leyes, aparte de aprobarse en las cámaras (congreso y senado) a diferencia de los reglamentos que los aprueba el gobierno, están por encima o tienen una categoría superior a los reglamentos. Las leyes establecen las normas básicas y generales, mientras que los reglamentos completan y concretan lo que dictan las leyes.

Así, un reglamento no puede establecer lo contrario o diferente a lo regulado en la ley, sólo puede concretarlo o completarlo.

Pues bien, en cuanto al ámbito esto es lo que puede haber pasado con el reglamento de desarrollo de la ley de protección de datos, siendo el ámbito de aplicación el que establece a qué tipo de datos personales se les debe aplicar la ley o reglamento.

La ley de protección de datos establece que dicha ley se debe cumplir en todo tratamiento de los datos de personas físicas, excepto a los datos que se tengan para fines personales o domésticos, como



pueden ser los que tengamos de nuestros familiares y amigos en un ordenador de casa, nuestro teléfono móvil etc. Este ámbito de aplicación viene también marcado por lo que dicta la Directiva Europea que regula el manejo de los datos personales, norma esta que debe tenerse en cuenta al estar nuestro país obligado a cumplir, a la hora de dictar leyes, la normativa Europea. En cambio, el reglamento de desarrollo de la ley de protección de datos a excluido del ámbito de aplicación de dicho reglamento los datos de personas físicas que prestan sus servicios en personas jurídicas (empresas, asociaciones, organismos públicos, etc.) si bien, ha especificado cuáles son los datos de estas personas físicas a los que no se les aplica el reglamento, en concreto el nombre dirección, email, teléfono y fax.

### Empresa o particular

Ante esto, nos planteamos si la ley de protección de datos se debe aplicar a los datos de las personas de contacto, es decir, los de los directores, consejeros, administrativos, gerentes y empleados, utilizados para contactar o remitir información a las empresas, organismo público, asociación, etc. en los que trabajan estas personas.

El reglamento de desarrollo de la ley de protección de datos señala que no se le aplicará a estos datos de personas de contacto.

¿Qué debería hacer alguien que quiere enviar información o contactar con una empresa, organismo público, asociación etc. dirigiéndose a alguna de las personas que trabajan en dichas entidades?, pues no cumplir con el reglamento en cuanto al tratamiento de los datos personales, porque este señala que no entran en su ámbito. En cambio sí habría

## Empresarios, autónomos...

*En cuanto a los empresarios individuales, el reglamento de desarrollo de la ley los excluye del régimen de aplicación de la protección de datos de carácter personal cuando el tratamiento de los datos haga referencia a dichos empresarios en su calidad de comerciantes industriales o navieros. Por otro lado, no se hace referencia en el reglamento a los datos personales de los autónomos, desconociéndose si sobre estos datos debe aplicarse, o no, el reglamento o la ley de protección de datos. Esto mismo ocurre con los datos de los profesionales, los cuales cita únicamente al englobarlos en una fuente accesible al público.*

que aplicar la ley que sí incluye a los datos de estas personas de contacto. Dejar de aplicar el reglamento en el manejo de los datos de personas de contacto y sí hacerlo con la ley de protección de datos es difícil, por no decir imposible.

Han sido muchas las dudas que se han suscitado sobre este tema. Incluso la propia Agencia Española de Protección de Datos, organismo que vela por el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, elaboró un informe jurídico intentando aclarar este hecho antes de la entrada en vigor del propio reglamento.

Las conclusiones fueron que si el tratamiento de los datos personas responde a una relación de estas personas de contacto con la empresa, utilizando los

datos como medio de representación gráfica del destinatario de dichas comunicaciones, que es la empresa, no estarán sujetos a la ley de protección de datos. Por el contrario, si la comunicación no tiene que ver con la relación que mantiene con la empresa en la que presta sus servicios, sino con un carácter particular, sí estará sujeto a la ley de protección de datos.

Según esto, los datos personales de un trabajador que recibe una comunicación relacionada con su empresa no estarán sujetos a la normativa de protección de datos, ni al reglamento ni a la ley. Lo que se hace es excluir del cumplimiento de dicho reglamento a estos datos de contacto. Por otro lado, la ley de protección de datos sí incluye dentro su ámbito a los datos de contacto. Por lo tanto, qué deberemos hacer si alguien reclama el cumplimiento de algún principio u obligación recogida en la ley, como por ejemplo, si un trabajador que recibe a su nombre publicidad dirigida a su empresa, solicita una cancelación de sus datos. ¿Deberá la empresa que remite la publicidad satisfacer este derecho de cancelación o, argumentando que de acuerdo con el reglamento de desarrollo de la ley de protección de datos, no cumplir la normativa sobre estos datos personales y no satisfacer la cancelación.

Todo esto genera inseguridad por el desconocimiento, por parte de las empresas, sobre qué debe hacerse con estos datos de las personas de contacto. Esta inseguridad se produce por algo que, en cuanto al ámbito de aplicación, no cumple el reglamento, que es completar y concretar la ley. ■

Marzo & Abogados

DERECHO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

# Suscríbete gratis

### ¡Suscríbete gratis a nuestra revista AUSAPE!

La revista AUSAPE es el medio de comunicación directa 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](mailto: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  
Emilio Vargas, 1 - 1 Izd.(Edif. FITENI II)  
28043 Madrid  
Teléfono: 91 519 50 94 / Fax: 91 519 52 85  
e-mail: [secretaria@ausape.es](mailto:secretaria@ausape.es)  
Web: [www.ausape.es](http://www.ausape.es)



**Firma invitada** ■ Por Llorenç Valverde. Vicerector de Tecnología. Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

## Nosotros somos más inteligentes que yo



*“We are smarter than me” es el título de un libro publicado este año por la editorial de la Wharton School, una escuela de negocios asociada a Universidad de Pennsylvania. Se trata de un libro curioso por, al menos, tres razones: en*

*primer lugar, por su contenido, destinado a glosar el valor de la inteligencia colectiva aplicada al mundo empresarial; en segundo lugar, por el hecho que haya sido publicado por una editorial asociada a una escuela de negocios tradicional, y en el tercero porque, a pesar de su pomposo título, en el fondo se trata del resultado de una experiencia fallida en buena parte y que, precisamente, haciendo honor al título, trataba de que este libro fuera el fruto de la colaboración de miles de autores distribuidos por el mundo, comunicándose a través de Internet. Hay que decir en buena parte fallida, porque el libro no ha podido ser -por diversas razones- una obra colectiva de miles de autores, puesto que en su versión actual tiene tan sólo dos: Barry Libert y Jon Spector, aunque eso sí, por todo el libro aparecen contribuciones de una comunidad -o red social- creada a estos efectos.*

Por otra parte, no deja de ser curioso que las escuelas de negocios -y la Wharton no es un caso aislado- hayan empezado a estudiar casos como el de la Wikipedia o el software libre, a partir de una pregunta simple y aparentemente obvia como es: si tanto la enciclopedia on-line como el software libre son el fruto de la colaboración masivas canalizadas a través de redes sociales, con Internet como medio de comunicación, ¿qué otras cosas serán posibles si aplicamos los mismos esquemas al mundo de los negocios? Y todo ello cuando todavía es posible encontrar en las hemerotecas declaraciones recientes de altos ejecutivos -especialmente de Microsoft- que tildan el software libre de “antiamericano” y comunista. Muy pocos años han pasado entre estas declaraciones y, por ejemplo, que Sun Microsystems haya usado este año “El poder de la comunidad” como lema de su evento anual al que invita sus clientes del ámbito educativo más distinguidos de todo el mundo.

Parece que esté apareciendo una amplia corriente de opinión, aplicada al mundo de los negocios, que toma en consideración la verdad inefable de que por mucha inteligencia que haya dentro de una organización, siempre hay más fuera de la misma. Las tecnologías digitales, con Internet a la cabeza, están posibilitando los mecanismos necesarios para recoger esa inteligencia y, ya que estamos, no sólo la exterior, sino también la interior a la propia institución, no siempre aprovechada, como pondría de manifiesto el ejemplo clamoroso de Siebel y Oracle. Siebel era un ingeniero de Oracle que empezó a desarrollar, en el seno de la compañía, el CRM que lleva su nombre. Ante la indiferencia de Oracle, montó su propia empresa, Siebel Systems, comprada por la misma Oracle al cabo de unos años y a un precio muy superior al que le hubiera costado si hubiera mantenido el desarrollo en su seno.

Uno de los casos históricos, estrella de la constelación que muestra el poder de la comunidad, sería el de GoldCorp, una empresa canadiense de extracción de oro. Allá por la mitad de la década de los noventa, los geólogos de GoldCorp no tenían una idea clara de la viabilidad de las explotaciones mineras que tenía la empresa en un campo de Red Lake, en Canadá. La situación era ciertamente delicada, puesto que ponía en riesgo a la propia compañía. Rob McEwan, el CEO de Goldcorp, había poco que había asistido a un curso en el MIT, en el cual había oído hablar por primera vez del fenómeno del software libre. Aparentemente esto le sirvió de inspiración para llevar a cabo una idea absurda, en tanto que contraria a las prácticas habituales del sector, que consideraba los datos geológicos como un secreto estratégico que debía ser preservado bajo siete llaves. Pese a ello, McEwan decidió convocar un desafío a través de Internet, con medio millón de dólares en premios, para aquellas iniciativas que resultasen ser las mejores explotaciones de oro, lo cual requería la publicación en Internet de los datos geológicos. El éxito de esta, aparentemente descabellada iniciativa, mostró lo acertado de la idea de McEwan: el cincuenta por ciento de los lugares de explotación identificados por los participantes en el desafío eran nuevos, y de estos, el ochenta por ciento era yacimientos ricos y rentables. Las acciones de GoldCorp experimentaron un aumento espectacular, la empresa todavía hoy se enorgullece, en su web, del experimento y en las escuelas de negocios, empezando naturalmente por las relacionadas con el MIT, el caso de McEwan y la GoldCorp, es presentado como un ejemplo paradigmático de inteligencia colectiva: conectar personas con la ayuda de las tecnologías de la información con el objetivo de facilitar que puedan aportar sus ideas para resolver problemas, innovar y todo aquello que ayude al buen funcionamiento de la empresa o de la institución. Ya se lo había anunciado: siempre, absolutamente siempre, hay más inteligencia fuera de cualquier institución que dentro, con la paradoja adicional de que las estructuras organizativas internas, a menudo, ni siquiera acostumbran a sacar partido de la inteligencia interna.

En definitiva, un principio que, aunque pueda parecer muy obvio, se está convirtiendo en uno de los argumentos básicos en la defensa de las nuevas formas de organización social, institucional y empresarial derivadas de las posibilidades que han abierto las tecnologías de la información y de la comunicación. Los hay que se refieren a este fenómeno como Web 2.0 aplicada al mundo de los negocios. Si quieren saber más, el libro que les mencionaba al principio puede ser una buena referencia inicial.

Libert, B. & Spector, J.: *We are smarter than me. How to unleash the power of crowds in your business.* Wharton School Publishing. New Jersey. Diciembre 2007. ■



Isabel Rodríguez Ibáñez, Gerente

## WE SEE THINGS DIFFERENTLY »»

El cambio genera desafíos, pero también crea oportunidades. Usted necesita un socio consultor que posea una visión clara y con perspectiva de futuro. Alguien que le aporte ideas originales y no solamente teorías de manual. Como expertos en nuestro sector sabemos lo que hace falta para ofrecer resultados. ¿No va siendo hora de que usted hable con especialistas?

[www.es.atosconsulting.com](http://www.es.atosconsulting.com)

SEEING THINGS DIFFERENTLY

Atos  Consulting





# SÁQUELE EL MÁXIMO JUGO A SU PLATAFORMA SAP

Con el nuevo **Catálogo Seidor Expert 2008**

**Seidor le presenta nuevas Soluciones de Valor Añadido que mejorarán su entorno de TI:**

- Optimiza el funcionamiento de su negocio.
- Mejora el control de costes.
- Incrementa sus niveles de servicio.
- Le ayuda a gestionar eficazmente los riesgos.
- Aprovecha al máximo su inversión en tecnología.



**El catálogo incluye, entre otras, las siguientes novedades:**

- Adaptación al Nuevo Plan General Contable
  - Presentación telemática de IVA / IRPF
  - Gestión de activos fijos
  - Captura de albaranes de clientes
  - Control de auditorías en SAP
  - Duet
  - Generación dinámica de documentos
  - Implantación de LINCE para la Gestión Integral de Tiendas con SAP
  - Mantenimiento de planta
  - Pedidos automáticos por voz (Picking by Voice)
  - Solución de Consolidación, Planificación y Presupuestación (SAP BPC)
  - Gestión de residuos (SAP EH&S)
  - Formularios interactivos SAP
  - SAP xMII (Manufacturing Integration Intelligence)
  - Gestión de relaciones con candidatos (TRM)
- ¡ y mucho más!**

SI DESEA AMPLIAR INFORMACIÓN SIN COMPROMISO O SOLICITAR UN CATÁLOGO SEIDOR EXPERT 2008, PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS A TRAVÉS DE:

• Formulario web: [www.seidor.es/expert](http://www.seidor.es/expert) • Correo electrónico: [marketing@seidor.es](mailto:marketing@seidor.es) • Más información: [www.seidor.es](http://www.seidor.es)

