

AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP en España
Nº7 Julio 2008

FORMACIÓN en el mundo SAP

Entrevistas:

Luis Simón, Director de Formación de SAP España
Per Högberg, Vice-Chairman de SUGEN

Nuevo acuerdo de colaboración AUSAPE/SAP

Integración de la tecnología Flex de Adobe
con el entorno SAP

Ciudad de las Artes y las Ciencias:
Automatización de reservas

Repsol YPF:
Eficiencia experta a menor coste

FIRA Barcelona:
Proyecto eCommerce

SAP CRM 2007:
El futuro ya está aquí

Novedades sobre SAP Enterprise Support



“El conocimiento crece”



>> >

Descubra como 200 organizaciones han mejorado la productividad de sus 2.500.000 usuarios.

TT KNOWLEDGE FORCE

La solución de software completa para la transferencia del conocimiento en proyectos SAP

> **TT INTEGRATOR**

Entorno de autor en colaboración para la creación de conocimiento, incluidos roles editoriales, autorizaciones y la gestión de documentos y proyectos

> **TT MODELLER**

Estructuración de procesos de negocio y su vinculación con la documentación... ¡hacia la integración de la transferencia del conocimiento!

> **TT VALIDATOR**

Validación de procesos de negocio de TI, integrando pruebas y documentación

> **TT AUTHOR**

Creación de documentación profesional y eLearning para SAP y otras aplicaciones

> **TT LOCALIZER**

Traducción y localización de contenidos, incorporando las peculiaridades de sus sedes de negocio

> **TT ACCELERATOR**

Publicación de contenidos en un portal de conocimiento o como ayuda online

¡Permita que su conocimiento crezca!

Barcelona · Berlin · Heidelberg · Madrid · Princeton · Viena

Team Training Solutions
contacto@tt-s.com · 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

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

Revista AUSAPE

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

Nuestro Foro de TI

Estimados asociados,

Este mes he podido recoger el testigo de mis compañeros de la Junta Directiva de AUSAPE para dirigirme a vosotros desde esta tribuna y contaros mi visión personal sobre el Forum GT. Este evento ha cerrado ya su cuarto año de celebración consecutivo y sus cifras no las hubiéramos podido augurar, ni nuestros predecesores ni nosotros mismos, cuando comenzó a rondarnos por la cabeza la idea de buscar un lugar de reunión donde pudiéramos concentrar la actividad de todos los Grupos de Trabajo dentro de AUSAPE.

Lo cierto es que el Forum GT ha roto todos los esquemas planteados y ha realizado una evolución que entendemos muy positiva para los intereses de todas las empresas con presencia en AUSAPE. Entre todos hemos conseguido un evento a nivel nacional, capaz de reunir a representantes de prácticamente todas las zonas de nuestro país. Hasta Valencia se han trasladado asociados de Canarias, País Vasco, Cataluña, Baleares, Galicia, Asturias, Extremadura, Andalucía, Castilla, Madrid, etc.

Todos ellos han venido buscando un punto de encuentro capaz de ofrecerles información de primera mano sobre temas de interés para sus empresas, así como una amplia oferta de soluciones tecnológicas mediante las que mejorar la eficiencia de sus procesos o corregir algunas lagunas de funcionamiento. Pero, además de esto, el Forum GT está planteado como un lugar de encuentro de personas, un foro donde es posible tener un contacto directo con los responsables técnicos o comerciales de todo tipo de empresas y, por supuesto, también de la propia SAP.

Esta evolución ha sido posible gracias a la importante voluntad de las Juntas Directivas que nos precedieron y apostaron de forma clara por este evento. Teniendo en cuenta que vivo y desarrollo mi actividad profesional en Valencia, puedo hablar mucho sobre los esfuerzos que han sido necesarios para hacer posible este evento, preparar la logística adecuada para asegurar la comodidad de 450 personas, el contacto con las personalidades que pudieron asistir, la elección de temas para las Sesiones Plenarias, la relación con los coordinadores de los Grupos de Trabajo en la selección de contenidos para las sesiones paralelas... Aunque teniendo en cuenta el esfuerzo personal, me siento muy involucrada en este proyecto y lo he hecho con una gran ilusión. Y todo esto se ha visto recompensado tanto por el incremento de asistentes al Forum como por el resultado que se ha visto plasmado en las encuestas de opinión, con una amplísima mayoría que lo califica con las máximas valoraciones.

También quiero aprovechar este espacio para agradecer a mi empresa, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, el tiempo que he tenido que "robar" a mi actividad profesional para aportar mi granito de arena en este proyecto.

Por último, quiero también invitaros a todos al Forum GT del próximo año y sobre el que ya estamos trabajando. En él, van a confluír dos importantes celebraciones, ya que por un lado se cumple el XV aniversario de la fundación de AUSAPE y por el otro, la V edición de este evento. El Forum GT del próximo año dará un salto cualitativo y cuantitativo muy importante y prometemos no defraudar a nadie. Gracias a todos.

Susana Gimeno

Vicepresidenta de AUSAPE. Responsable del Comité de Eventos.

Contenidos

Noticias y eventos	2
SAP Enterprise Support	12
AUSAPE apuesta por la formación	14
Delegación de Levante	22

Entrevista

Luis Simón, Director de Formación de SAP España	18
Per Högberg, Vice-chairman de SUGEN	24

Artículos

Integración de la tecnología Flex de Adobe con el entorno SAP	28
Ciudad de las Artes y las Ciencias: automatización de reservas	30
Repsol YPF: Eficiencia experta a menor coste	32
Kaba B-Net Mobile, la solución para entornos móviles en conexión con SAP R/3	34
FIRA Barcelona: Proyecto eCommerce	36
SAP CRM 2007: El futuro ya está aquí	38
Oficina del COO: Las herramientas para conseguir el éxito	40

Secciones

El Rincón Legal	42
Firma Invitada	44

Especial Forum GT 2008

Toda la información sobre este importante evento de AUSAPE

Durante los pasados días 12 y 13 de junio tuvo lugar en las instalaciones de Feria Valencia la IV Edición del Forum GT, un evento diseñado para reunir a una amplia representación de los responsables de TIC dentro de las empresas e instituciones más importantes de este país, proponiendo un espacio único de intercambio de información complementado con exposiciones de interés sobre todo tipo de temas de primer nivel.

Junto con esta revista, hemos incluido también un número especial dedicado íntegramente a este Forum GT 2008, en el que aparece una serie de reportajes que muestran todo lo que el asistente pudo ver en esta feria tecnológica, desde las intervenciones de las Sesiones Plenarias hasta un resumen de las ponencias de los partners o de las reuniones de los Grupos de Trabajo.

Esta IV Edición del Forum GT ha roto todas las expectativas en cuanto a nivel de

RENTABLE para el asociado...
EXITOSO para la asociación

- Amplia oferta de contenido tecnológico y de la máxima actualidad
- Oferta BI de SAP
- Upgrade a SAP ERP 6.0
- Novedades Tributarias A.E.A.T.
- Plan Nacional de I+D+I 2008-2011 (MATYC)
- Certificaciones en TICs...
- Reuniones de los Grupos de Trabajo
- Nuevas soluciones y herramientas para los departamentos de TIC
- Consultoría SAP
- y mucho más...

asistencia, convocando a cerca de 450 personas provenientes de 175 empresas relacionadas, de un modo u otro, con SAP.

La inauguración de este evento llegó de la mano de José Juan Novas, presidente de AUSAPE, y Marcelino Alonso Robles, director general de Modernización de la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana.

Por otra parte, SAP ha tenido una especial participación en esta última edición. José Velázquez, director general de SAP Iberia, participó de forma activa en la Sesión Plenaria, además de otros destacados representantes de este fabricante como Genaro Pena, director de Soluciones y Desarrollo de Negocio de SAP Iberia, Jaime Brunet, responsable de Soluciones SAP Business Objects de SAP Iberia, o Nicola Pace, director de Upgrade Competency Center EMEA SAP AG.

□ AUSAPE - www.ausape.es

REALTECH firma un acuerdo con Bussines Objects como GOLD PARTNER

REALTECH España ha firmado, a través de su área de venta de licencias SAP, SAPTECH, un acuerdo con Business Objects. Gracias a este acuerdo, se convierte a partir de ahora en 'reseller de licencias' de la conocida firma y ha formado a sus consultores en las últimas novedades de las soluciones de Business Objects. De este modo podrá comercializar estas soluciones de alto valor competitivo para sus clientes tal y como ya lo está haciendo con las soluciones SAP.

Tras la compra de Business Objects por parte de SAP, la compañía ha apostado por este pro-

yecto a través de su división SAPTECH, una nueva unidad de negocio que REALTECH presentó el pasado año y que desarrolla el negocio SAP en el "mid market", compañías con una facturación que no supere los 500 millones de euros.

Gracias a la experiencia que SAPTECH ha adquirido con la venta de licencias SAP, la comercialización de licencias de Business Objects se presenta como un nuevo reto del que se esperan muy buenos resultados.

Las soluciones de Business Objects potenciarán el área de Business Intelligence ya exis-

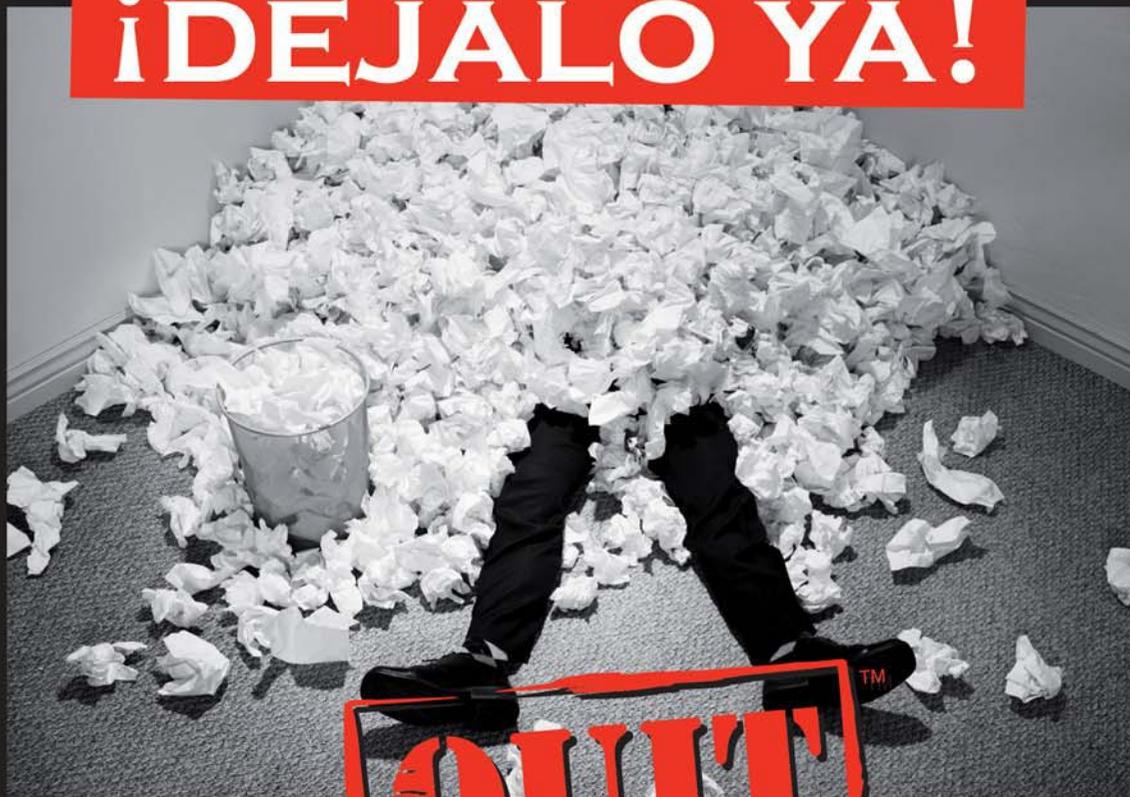
tente en REALTECH, especializada en implantaciones del Data Warehouse de SAP para proyectos analíticos y de data mining, dirigido por Gabriel Muñoz, BI Manager de REALTECH España.

REALTECH ha creado recientemente una nueva área de Corporate Performance Management (CPM), donde las soluciones de análisis de la rentabilidad y de cuadros de mando de Business Objects tendrán un papel fundamental.

□ REALTECH España - www.realtech.es

¿ADICCIÓN AL PAPEL?

¡DÉJALO YA!



QUIT PAPER

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

LA EXPERIENCIA COMO GARANTÍA

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

Acuerdo de colaboración

Un nuevo panorama en las relaciones entre AUSAPE y SAP

Con la celebración de la IV Edición del Forum GT como marco de referencia, AUSAPE y SAP han puesto la rúbrica a un nuevo acuerdo de colaboración entre ambas entidades, que tiene como objetivo definir las líneas de actuación y potenciar la relación entre el fabricante y la asociación que engloba y protege los intereses de sus clientes.

Aunque ya existía un acuerdo marco que regía las relaciones entre ambas instituciones, tanto AUSAPE como SAP han sufrido una importante evolución en estos últimos años. Esto ha propiciado la constitución de un nuevo acuerdo que tiene como finalidad establecer un marco de colaboración que cubra las inquietudes y necesidades de ambas partes, potenciando las sinergias que dieron origen a su relación.

La filosofía de este acuerdo define la relación entre ambas entidades bajo los términos de "Preferencial" (aunque no podrá derivar en un perjuicio para los intereses económicos), "Bilateral de intereses recíprocos", "Libre" (cada una de las partes son soberanas y salvaguardan su propia independencia), de "Confianza Mutua", y "Flexible y Abierta", en la que cabe la discrepancia de criterios o pareceres.

Reuniones a diferentes niveles

Uno de los primeros resultados de este nuevo acuerdo de colaboración ha sido la celebración de una serie de reuniones entre diferentes niveles del staff de ambas entidades (Dirección, Operaciones y Marketing), con el fin de establecer y mantener de forma adecuada un circuito de comunicación e intercambio de información ágil y eficiente.

Según palabras de José Juan Novas, presidente de AUSAPE, "este nuevo acuerdo de colaboración marca las líneas de un nuevo escenario de relaciones entre AUSAPE y SAP, en el que conseguimos un importante apoyo del fabricante para mejorar los servicios que ofrecemos a nuestros asociados sin que esto represente una pérdida de la necesaria independencia frente a SAP".



El objetivo de estas reuniones es plantear estrategias comunes y abrir nuevas vías de comunicación, comunicando a SAP las necesidades y experiencias de sus asociados en lo referente a los requerimientos técnicos y funcionales o abriendo nuevos escenarios de colaboración relativos a la organización de eventos comunes y la puesta en marcha de actividades de marketing para incrementar la difusión de la información relativa a ambas entidades.

Reconocimiento de AUSAPE

AUSAPE es una asociación que nació en 1994. Con casi tres lustros de experiencia, la relación

con SAP ha pasado por varias etapas, con diferentes niveles de necesidades que han ido marcando los acuerdos que han regido la relación entre ambas entidades.

Este nuevo convenio marca un nuevo paso. Constituye una importante evolución cualitativa del vínculo existente entre este fabricante y la asociación que representa a sus clientes. AUSAPE ha conseguido la mayoría de edad y SAP la reconoce como uno de los principales canales de comunicación con los clientes asociados a dicha institución y la identifica como el máximo exponente de las inquietudes colectivas de los clientes usuarios de los productos de SAP, así como el eje dinamizador de los productos y servicios.

Otra de las importantes consecuencias de este acuerdo son las líneas de soporte de SAP hacia los asociados a AUSAPE. Además de continuar con el apoyo y la promoción de los Grupos de Trabajo sectoriales y funcionales existentes en AUSAPE, muy valorado por los asociados, SAP apoyará la labor divulgativa dentro de esta asociación potenciando el establecimiento de acuerdos de formación y proponiendo la intervención de expertos internos o terceros de contrastada experiencia, para informar y comunicar de forma adecuada acerca de los productos de SAP.



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

Seidor recibe el Premio a la Excelencia Empresarial 2007 en la categoría de Liderazgo

Seidor ha sido una de las doce empresas galardonadas en la XIV edición de los Premios Excelencia otorgados por el Grupo Dirigentes, editor de las publicaciones económicas de tirada nacional *Dirigentes* y *Nuestros negocios*. En la elección se tiene en cuenta tanto la opinión de los lectores como la del Consejo Editorial.

Seidor se ha alzado con el primer premio en la categoría "Liderazgo". El Consejo Editorial de la revista económica, perteneciente al Grupo Dirigentes, y sus lectores han concedido este reconocimiento por mantener su posición de liderazgo en el sector de las Tecnologías de la Información mediante una labor de cuidada gestión y continuo crecimiento.

La entrega de los trofeos y diplomas de estos galardones, con 23 años de historia, tuvo lugar en el Hotel Ritz de Madrid. La mesa presidencial estuvo formada por Arturo Fernández Álvarez, Presidente de la Confederación Regional de Madrid (CEIM), Presidente de OPCE y Vicepresidente de CEOE; José Ignacio Wert, Presidente en España de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM); Francisco Iniesta Pujalte, Director Asociado de IESE Business School en Madrid; Tomás Calleja Canelas, Profesor de IESE Business School y ESADE Asociación y miembro del Consejo

Editorial de la Revista "Dirigentes", y Victorio Merino Arribas, Presidente del Grupo Dirigentes.

Tras recibir este galardón, Alejandro Daniel O'Davoren, Director General Adjunto de Seidor, manifestó que "es un orgullo para nosotros recibir este premio, ya que se reconoce el esfuerzo de la compañía por ofrecer innovación

al mercado, en una búsqueda permanente de excelencia y calidad de servicio con la que hemos conseguido que más de 4.000 empresas confíen en nosotros para sus proyectos de modernización tecnológica".

□ Seidor - www.seidor.es



Altitude uCI 7.1

Securitas Direct elige la plataforma de Altitude

Securitas Direct ha seleccionado la plataforma Altitude uCI 7.1 para su Contact Center de gestión de solicitudes e instalaciones de Alarmas. Este Centro de Contacto, de carácter Multimedia, permite atender simultáneamente las peticiones realizadas por teléfono (llamadas entrantes), email y fax, así como las solicitudes recibidas a través de la Web de la empresa (www.securitasdirect.es). Entre otras posibilidades, el Contact Center realiza campañas salientes para completar el ciclo o proceso de venta y efectúa el seguimiento del mismo en todas sus fases.

Securitas Direct cuenta con dos Centros de Contacto principales, uno en Madrid y otro con sede en Lisboa, ambos pilotados por una única plataforma CTI centralizada, Altitude uCI, en la capital española.

Según José Luis Martín, director de IT de Securitas Direct, "la elección de Altitude Software tuvo que ver con varios factores. El más importante, que es una herramienta que nos permite gestionar la plataforma y su operativa de forma muy independiente".

La plataforma gestiona múltiples Servicios y Campañas (entrantes, salientes, mixtas, y de mensajería email, fax y Web), dispone de una cola de llamada única y un enrutamiento inteligente. De esta manera, la gestión de las interacciones se realiza independientemente del canal de acceso y las solicitudes se distribuyen según la tipología del cliente, aplicando reglas de negocio, mediante la funcionalidad ACD (*Automatic Call Distributor*).

La configuración actual está dimensionada para unos 110 agentes en llamadas salientes, 25

en entrantes y 25 atendiendo email y fax. Igualmente, proporciona funcionalidades avanzadas de supervisión y generación de informes para 14 gestores o responsables de equipos. El flujo de distribución de las interacciones se monitoriza para generar informes, y un repositorio único recoge la información de todos los canales para la creación posterior de informes históricos cuyo análisis servirá para mejorar la atención al cliente, entre otros parámetros.

La gestión del Centro de Contacto también se monitoriza en tiempo real mediante el módulo Altitude uSupervisor y las estadísticas resultantes pueden analizarse de forma inmediata a través de pantallas planas LCD (Altitude Wallboard).

□ Altitude Software - www.altitude.es

Era cuestión de tiempo...



***CIBER Offilog,
GOLD Channel Partner de SAP***

CIBER Offilog Barcelona. c/ Josep Pla, nº2, B3, planta 12. CP 08019. Tfno: +34 932 257 430

CIBER Offilog Madrid. Edif. Alfredo Mahou, 3º B, Pza. Manuel Gómez Moreno nº 2, Zona AZCA. CP 28020. Tfno: +34 914 177 484

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

www.ciber-offilog.com

IV edición de los Premios SAP a la Innovación Empresarial

SAP Iberia ha anunciado la convocatoria a la cuarta edición de los Premios a la Innovación Empresarial, una iniciativa con la que la compañía quiere premiar a las empresas que durante 2007 y 2008 han realizado proyectos de implantación de soluciones SAP que les han proporcionado logros significativos.

El objetivo es reconocer los proyectos más innovadores, tanto en la concepción como en la puesta en práctica de nuevos procesos de negocio a través de nuevos modelos de sistemas de gestión. Los proyectos que concurren a esta edición han sido realizados entre el 1 de enero de 2007 y el 30 de junio de 2008, y deben estar basadas sobre la versión actual del ERP de SAP.

El jurado encargado de elegir el proyecto ganador está formado por José Velázquez,

director general de SAP España; Genaro Pena, director de Soluciones y Desarrollo de Negocio de SAP; José Juan Novas, presidente de AUSAPE (Asociación de Usuarios de SAP España); Carlos Borrás, director general de CB Consulting; Alfonso Durán Heras, Catedrático de Organización de Empresas de la Universidad Carlos III.

El jurado considerará los proyectos por su alcance innovador, su importancia social, su originalidad, la reducción del TCO y el ROI obtenido. El fallo del jurado se producirá en el mes de noviembre y el resultado se dará a conocer en el acto de entrega de premios.

Los premios de la edición de este año constan de un crédito por valor de 25.000€ en Servicios de Formación y/o Consultoría de SAP, junto con un diploma acreditativo y un trofeo para el ganador. Además, en el caso de que sea

el partner el que concurra, éste recibirá un crédito por valor de 15.000€ en Servicios de Formación y/o Consultoría SAP, mientras la compañía representada recibirá el crédito por valor de 25.000€ en Servicios de Formación y/o Consultoría de SAP.

En la edición anterior de los Premios SAP a la Innovación Empresarial, el ganador fue Caixa Catalunya con el proyecto para el cumplimiento de la normativa Basilea II, realizado por Accenture.

Los finalistas fueron el Grupo Godó e IBM con el primer proyecto a nivel mundial para la gestión de anuncios clasificados sobre plataforma SAP y la Fundación ONCE y el Grupo FUNDOSA con el proyecto "SAP como palanca de modernización e integración".

□ [SAP - www.sap.com/spain/PI2008](http://www.sap.com/spain/PI2008)

Kaba revolucionará el sector del control de acceso

El próximo mes de septiembre, el grupo de origen suizo Kaba lanzará una campaña de comunicación a nivel europeo con el objetivo de modificar la visión que de los sistemas de control de acceso tienen las organizaciones en general, tanto empresas como instituciones. Aunque el contenido concreto de dicha campaña no ha sido revelado, sí que ha trascendido que contará con varias fases y que inicialmente buscará, a modo de *teaser*, crear expectación y despertar la curiosidad entre los responsables de seguridad, recursos humanos, *facilities* e informática de diferentes sectores. En este sentido, la dinámica de la campaña ha sido definida como una cuenta atrás mediante promociones en *banners* de destacadas páginas web y portales de Internet, y donde el marketing digital se convierte en la herramienta principal.

Ulrico Wydler, director de la División Europea de Sistemas de Acceso y Datos de Kaba, y máximo responsable de la campaña, ha destacado la necesidad de dirigirse al mercado en toda su amplitud: "Ésta es la primera vez que lanzamos una campaña a nivel europeo. La razón por la que ahora lo hacemos es que, como líder en soluciones innovadoras para el control de acceso, actualmente tenemos novedades que suponen una revolución y que harán que muchas organizaciones se replanteen la manera en la que hasta ahora han considerado los controles de acceso.



Es por ello, que esperamos un fuerte impacto y unos resultados muy positivos con esta campaña, y no sólo para Kaba, sino también para el conjunto del sector de la seguridad."

Inicialmente, la campaña de comunicación tiene prevista una duración de doce meses y será difundida en Suiza, Austria, Alemania, Suecia, Finlandia, Francia, Holanda, Italia, Reino Unido

y España. El plan de actuación de la misma incluye, además del mencionado marketing digital, acciones de relaciones públicas y marketing directo, y un importante apoyo publicitario mediante la inserción de anuncios en medios gráficos que reforzarán el mensaje a transmitir.

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



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

Consultia*it*
Real business solutions

Acuerdo para la formación on-line

Nuevos cursos de la UOC homologados por SAP

A principios del pasado año, AUSAPE llegó a un acuerdo con SAP y la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) para la puesta en marcha del acceso a la formación homologada SAP a través de técnicas on-line en cursos impartidos por esta institución. Después de las exitosas ediciones que ya se han puesto en marcha del Posgrado Business Information Warehouse - SAP, la Universitat Oberta de Catalunya ha anunciado el inicio de dos nuevos cursos, que verán la luz a finales de octubre de este año y que estarán enfocados hacia la especialización en "Sales Order Management: Solution Consultant SD" y "Human Capital Management: Solution Consultant HR". Ambos cursos están homologados por SAP y al

finalizar el posgrado, los estudiantes podrán realizar el examen oficial de certificación en las instalaciones de SAP en Madrid y Barcelona. Los derechos de acceso al examen están incluidos en el curso.

El propósito básico de estos programas es ofrecer una formación específica sobre ambos módulos de gestión de ventas SAP, con el mismo contenido que el curso presencial, y prepara para la certificación correspondiente.

La particularidad de esta propuesta es que esta formación se ofrece por primera vez en el mundo SAP en modalidad a distancia a través de Internet, de modo que se pueda realizar el curso de manera asincrónica de tiempo y distancia. De este modo, será posible seguir el curso

sin tener que desplazarse a las localidades típicas de formación de SAP o hacerlo en los horarios que más se adecuen a cada alumno.

Un aspecto muy importante de este programa será la formación práctica: el acceso al entorno de prácticas se realizará desde el punto de trabajo del estudiante, accediendo directamente a una plataforma real SAP mediante acceso remoto.

Para más información sobre estos cursos puede dirigirse a la página Web de la Universitat Oberta de Catalunya (www.uoc.edu) o consultar la próxima edición del Boletín On-line que se envía desde AUSAPE.

□ UOC - www.uoc.edu

Convocatoria de Másters en La Salle Campus Madrid

Otra entidad que anuncia la llegada de nuevos másters a partir de octubre de este año es La Salle Campus Madrid que, gracias al acuerdo de colaboración que tienen firmado con AUSAPE, los asociados pueden conseguir una serie de condiciones especiales.

El próximo octubre se realiza una nueva convocatoria del Máster en Software de Gestión de Empresas SAP. Es la séptima en dos años con más de 100 alumnos certificados y con un índice de aprobados del examen de certificación FIN del 90%.

Además de esto, también se convocan en el mes de octubre el MBA International Executive. Se trata de un curso que presenta un enfoque diferencial basado en conceptos como la flexibilidad (permite conciliar la vida familiar, la laboral y la formación), la innovación, el desarrollo personal y la "internacionalidad" en sus objetivos y contenidos, con una inmersión de dos semanas en una escuela de negocios de prestigio en EEUU.

Máster en Gestión de la Innovación en el hipersector eTIC **MGI**

INNOVACIÓN: La apuesta estratégica de la empresa

AETIC Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España
FTI Fundación Tecnológica de la Información
LASALLE International Business School

Por otro lado, se lanza también el Máster en Gestión de la Innovación en el Hipersector eTIC. Este curso ha sido diseñado junto con AETIC (Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España) y FTI (Fundación Tecnológica de la Información) con

un programa avalado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

El objetivo es formar profesionales capaces de resolver aspectos críticos de la gestión de la innovación y tecnología en la empresa, capacitándoles para: entender la gestión de la innovación y la tecnología como una herramienta estratégica; promover y desarrollar entornos innovadores en la empresa, así como el comportamiento innovador; analizar y valorar el impacto de la innovación en la organización, cadena de valor, mercado y usuarios; desarrollar proyectos de innovación, tanto individuales como en cooperación; conocer las fuentes de financiación más adecuadas a nivel nacional y europeo; analizar,

desarrollar y poner en valor la propiedad industrial e intelectual en la empresa y conocer las medidas de carácter fiscal que afectan a los Proyectos de I+D+i.

□ La Salle Campus Madrid - www.LaSalleIGSmadrid.es

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

www.stratesys.es

SAP extiende su oferta de servicios SAP Enterprise Support a todos los clientes

SAP ha anunciado la puesta en marcha de una de serie de cambios en la política de soporte y mantenimiento, sustituyendo la anterior oferta SAP Standard Support por la nueva SAP Enterprise Support a nivel mundial. Según esta información, estos cambios se pondrán en marcha de forma inmediata y todos los clientes podrán disfrutar desde ya de los beneficios y de las capacidades adicionales de SAP Enterprise Support. En cuanto al precio, no habrá variaciones hasta 2009 para todas las soluciones licenciadas antes del 1 de enero de 2008.

Desde la pasada firma del nuevo acuerdo de colaboración entre AUSAPE y SAP, ésta asociación de usuarios se ha convertido en el canal de comunicación preferente con los clientes de SAP asociados a AUSAPE. En virtud de esta nueva condición, en la última Junta Directiva de AUSAPE celebrada a principios del mes de julio, SAP ha compartido con nosotros, ésta información así como la comunicación oficial que se ha remitido a sus clientes, y sobre la que ya hemos recibido noticias por parte de alguno de nuestros asociados.

Básicamente, en esta misiva SAP hace saber a sus clientes, a nivel mundial, que a partir del 1 de enero de 2009 se acogerán a la reciente oferta de soporte SAP Enterprise Support, reemplazando la oferta anterior de SAP Standard Support. Para ello se ha definido una fase de transición, y desde el 1 de julio de 2008 hasta enero de 2009, los actuales usuarios comenzarán a experimentar y sin coste adicional hasta el fin de diciembre de 2008, los beneficios de esta nueva oferta de soporte. A partir de enero de 2009, y a través del modelo gradual de fijación de precios que se ha establecido, los actuales clientes de SAP Standard Support irán acogidos al nuevo modelo de precios de mantenimiento de la compañía, establecido en un 22 por ciento (para todas las soluciones licenciadas antes del 1 de enero de 2008, siempre sujeto a términos y condiciones contractuales). Este programa de fijación de precios supondrá que los incrementos no serán superiores al 8% anual hasta alcanzar el 22 por ciento.

SAP ESPAÑA Home | Sites de países | Iniciar Sesión | Registro como nuevo miembro | Contáctenos online o llámenos al 902.52.54.56

Sección SAP.com

Soluciones Sectoriales

Soluciones

Servicios

- SAP Formación
- SAP Consultoría
- SAP Soporte
- SAP Responde
- Catalogo SAP Directo
- Infraestructura de Servicios
- Partners
- Compañía

DESCUBRA SAP ENTERPRISE SUPPORT

Tal y como SAP le ha comunicado recientemente, SAP Enterprise Support reemplazará a SAP Standard Support para todos los clientes a partir del 1 de julio de 2008. Por ese motivo, le pedimos que dedique unos minutos para conocer SAP Enterprise Support, un servicio que puede influir de forma muy positiva en su entorno empresarial y en sus operaciones, permitiéndole enfrentarse a los retos que el entorno económico actual, en constante evolución, plantea a su empresa.

SAP Enterprise Support es mucho más que un simple servicio de soporte para nuestros productos, ya que proporciona servicios de soporte para operaciones críticas, estándares de funcionamiento de soluciones y un gestor de soluciones SAP mejorado, así como metodología Run SAP, que le permite optimizar la gestión integral de todo el ciclo de vida.

SAP Enterprise Support:

- Protege sus inversiones en Tecnologías de la Información a la vez que fomenta la innovación
- Proporciona una gestión integrada de sus soluciones a lo largo de todo su ciclo de vida
- Permite aplicar los estándares de sectores industriales líderes a sus operaciones
- Ofrece procesos de gestión de calidad consistentes para todo el entorno de software SAP, aplicado a cualquier tecnología y a cualquier código base
- Proporciona una base estable para los requerimientos de la arquitectura orientada a servicios de la empresa
- Ofrece soporte para las operaciones críticas
- Gestiona el rápido flujo de innovaciones e integraciones
- Reduce el coste total de operación

Si desea más información sobre cómo beneficiarse de SAP Enterprise Support, póngase en contacto con su contacto de SAP.

¿Quiere saber más? [Contacte con SAP](#) para obtener información adicional.

Su Centro de Información

INNOVACIÓN MEDIANTE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL CICLO DE VIDA DE SU SOLUCIÓN

Descubra cómo SAP Enterprise Support ofrece soporte a la innovación a lo largo de todo el ciclo de vida de sus soluciones.

[Lea el resumen \(PDF\)](#)

SOLUCIÓN INTEGRAL DE OPERACIONES: SOPORTE A LA ALTURA DE SUS EXPECTATIVAS

Descubra cómo el soporte integral de soluciones cubre el espacio que separa las expectativas de servicio y el propio servicio.

[Lea el artículo de SAP Insider \(PDF\)](#)

CINCO RAZONES PARA ELEGIR SAP ENTERPRISE SUPPORT

Descubra por qué nuestros clientes eligen SAP Enterprise Support para proteger y hacer crecer sus inversiones en SAP.

[Conozca las razones \(PDF\)](#)



En la imagen, Miguel Fernández Cejas, vocal de AUSAPE y encargado de las relaciones internacionales, durante su reunión con Per Högberg, ViceChairman de SUGEN, celebrada en la pasada edición del Forum GT.

En lo referente a los clientes que aún están utilizando SAP R/3 4.6c y 4.7, la compañía ha prolongado el período de mantenimiento como parte del programa de mantenimiento 5-1-2 de SAP. Este período añadido de un año hace que la transición a SAP Enterprise Support no suponga ningún coste al plan que tengan los clientes para cambiar de R/3 a la oferta SAP ERP.

¿Y para los que ya tenemos SAP Standard Support?

Según se deduce de este comunicado, SAP Standard Support será reemplazado por la nueva oferta de soporte SAP Enterprise Support. Esto significa que el software adquirido con anterioridad y sobre el que se haya optado por el soporte tipo SAP Standard Support al 17% sobre la base de mantenimiento, comenzará a recibir los nuevos servicios SAP Enterprise Support de forma progresiva sin coste adicional durante todo este año 2008..

A partir de 2009, todos estos clientes verán aumentado el coste de los servicios SAP Enterprise Support en un importe que no será superior al 8% anual, sujeto a términos y condiciones contractuales, hasta llegar a una tarifa del 22% sobre la base de mantenimiento. SAP Mantendrá esta tarifa hasta 2012 como mínimo.

AUSAPE

Desde AUSAPE llevamos mucho tiempo trabajando en este tema, y realizando todo tipo de gestiones con el objetivo de aportar toda la información a nuestros asociados. Prueba de ello, es que ya a comienzos de año, durante la celebración de la XIV Asamblea General de AUSAPE, José Velásquez, director general de SAP Iberia, comunicó la nueva política de soporte y mantenimiento.

Aunque en aquellos primeros momentos todo parecía indicar que era una “opción” más que se unía la de SAP Standard Support, quisimos profundizar en el tema.

De forma posterior a este anuncio, la Junta Directiva de esta asociación se puso en contacto con SAP a través de diferentes reuniones con la cúpula directiva de este fabricante en nuestro país. Fruto de estas gestiones pudimos contar con la presencia de Francisco Pacheco, director de Solution Support Iberia AGS EMEA de SAP en la Junta Directiva de AUSAPE celebrada el 21 de febrero de 2008.

Siguiendo la relación de hechos, se preparó un informe jurídico por parte del asesor de AUSAPE (Marzo&Asociados). También se convocó a una última reunión, celebrada el 12 de marzo, en la que participaron, por parte de SAP, Rosa Pardo - Directora de Sales Operations de

SAP Iberia y Johannes Sauerwald - Finance & Administration Manager de SAP Iberia; y por parte de AUSAPE Victoria Cuevas - Secretaria/Tesorera de AUSAPE y Pablo Garcia Tosal - Vocal del comité Técnico de AUSAPE.

Para concluir con este tipo de actuaciones, el pasado 18 de marzo desde AUSAPE se envió a todos los asociados un informe con el resultado, por escrito, de todas estas iniciativas, incluyendo el informe jurídico o el acta de esta última reunión.

Además, esto desembocó también en una amplia entrevista que publicamos en el anterior número de nuestra revista, en la que hablábamos con Francisco Pacheco, director de Solution Support Iberia AGS EMEA de SAP, sobre este y otros temas.

SUGEN

Hay que tener en cuenta que esta nueva política de soporte y mantenimiento de SAP tiene carácter global y aplica en todo el mundo, por lo que no se debe entender como algo local. Atendiendo a este contexto y aprovechando la reciente incorporación de AUSAPE a SUGEN (SAP User Group Executive Network), a través de Miguel Fernández Cejas, Vocal de AUSAPE responsable de las relaciones internacionales, se ha reclamado atención sobre este aspecto a los diferentes representantes de las asociaciones de usuarios de otros países.

Según nos confirma Miguel Fernández, esta es una medida global. Desde SUGEN, las medidas iniciadas han sido la puesta en común de todo tipo de información acerca de este nuevo servicio de soporte (SAP Enterprise Support) así como un informe preparado por la consultora IDC, en el que se describen las necesidades que este nuevo servicio de SAP viene a solventar. Su título: “The Evolution of SAP Support Services: SAP Enterprise Support”.

Además de esto, también se ha planteado la creación de foro interno con el objetivo de recoger las opiniones particulares de cada uno de los representantes y se ha programado una reunión a nivel internacional, en la que estuvo presente Uwe Hommel, Executive Vice President of Global Service & Support SAP AG., para explicar todos los detalles acerca de esta nueva oferta de soporte SAP.

Hasta el momento, la postura de esta asociación internacional, a través de Per Högberg, vice-chairman de SUGEN, es seguir recopilando información, así como las opiniones de cada uno de los grupos de usuarios locales.

Con todos estos datos, desde AUSAPE se quiere dejar claro su firme propósito de clarificar al máximo esta situación, analizando con posterioridad todos estos elementos para poder tomar una postura común. □

AUSAPE apuesta por la formación

Desde hace un tiempo, una de las líneas de trabajo marcadas desde AUSAPE ha ido facilitar la formación en el entorno SAP a todos los asociados. A partir de esa voluntad y a través de las diferentes Juntas Directivas, se ha conseguido llegar a toda una serie de interesantes acuerdos con importantes entidades o incluso con la propia SAP. A través de ellos, los asociados de AUSAPE pueden acceder a cursos específicos y certificados, másters, etc. sobre las áreas más demandadas y necesarias en su trabajo diario, y todo ello con importantes descuentos y en condiciones especiales y diferenciadoras con respecto al resto de empresas no asociadas.

[Cristina Gómez Galisteo]

Aunque la oferta actual en cuanto a formación dentro del entorno SAP es muy amplia, las necesidades de las empresas son crecientes. De hecho, en la actualidad existe una demanda muy acusada en cuanto a personas formadas y certificadas en las diferentes soluciones de este fabricante. Desde AUSAPE llevamos ya mucho tiempo poniendo el foco en este aspecto y se han conseguido toda una serie de importantes acuerdos con los que los asociados consiguen un trato preferencial en el acceso a la formación, bien en forma de importantes descuentos o bien a través del acceso preferencial a cursos certificados localizados fuera de las áreas de influencia tradicionales. En este artículo vamos a describiros algunas de las iniciativas que hemos puesto en marcha en este sentido.

Tarifa Plana de Formación SAP

Esta iniciativa surgió gracias al acuerdo de colaboración entre AUSAPE y SAP Formación con el fin de ofrecer importantes descuentos en todos los cursos del catálogo de SAP. Las ventajas de la Tarifa Plana no solamente radican en el considerable ahorro que las empresas pueden conseguir, sino tam-

bién en la “descentralización”, ya que se pueden impartir en cualquier parte del territorio español.

Para la puesta en marcha de uno de los cursos de la Tarifa Plana, que es una materialización de la propuesta que en su día formularon los Grupos de Trabajo, sólo existe un requisito: que la solicitud proceda de al menos cinco empresas (o bien un número menor de empresas que se comprometan a hacerse cargo del coste total del curso). El número de asistentes a cada curso es ilimitado, siempre que no se supere el máximo de asistencia establecido (entre 15 y 25 personas), con el fin de garantizar una óptima calidad en la formación. De este modo, además de evitar costosos

desplazamientos, el coste por alumno se rebaja de forma considerable.

Luis Simón, director de Formación de SAP España, nos comenta las bondades de esta iniciativa con las siguientes palabras: “El punto de partida era la evidencia de que para ciertos clientes, la formación SAP era de difícil acceso y costosa,



Una de las aulas donde se imparten los cursos de la Fundación Universitaria La Salle.

bien por la localización geográfica, bien por el pequeño número de personas a formar, bien por el propio tamaño de la empresa. Por tanto, debíamos idear una fórmula para que la formación SAP para estos colectivos se acercase a su zonas geográficas, redujese el número mínimo de personas necesarias, mediante la reunión de intereses de un grupo de cliente y, como consecuencia de todo ello, hiciese más posible la formación para estas empresas”.

Actualmente los términos de la Tarifa Plana se encuentran inmersos en un período de negociación. Al respecto, Luis Simón nos comenta lo siguiente: “Recientemente hemos revisado el modelo y hecho algunos ajustes. Esperamos que tras el verano podamos lanzar esta segunda fase y que más clientes puedan aprovechar sus indudables beneficios”.

Fundación Universitaria La Salle

Gracias a este acuerdo entre AUSAPE y La Salle, cualquier asociado puede beneficiarse de importantes descuentos a la hora de cursar el Master en Software de Gestión de Empresas SAP que la Fundación Universitaria La Salle imparte en Madrid. Los descuentos se ponen en marcha desde



José Fernández Marquina, Single Consulting S.A. Coordinador y Profesor del Programa Máster SAP La Salle Madrid.

el primer alumno que pertenezca a una empresa asociada y, en función del número de alumnos

matriculados, dichos descuentos podrán ser de un 10% (si son entre 1 y 10 alumnos), 12% (entre 11 y 15) o incluso un 15% (siendo para ello necesario un mínimo de 16 personas).

Este master está dirigido principalmente a cualquier profesional o universitario involucrado en el mundo de la consultoría de los Procesos de Negocio y la gestión de proyectos de implantación y mantenimiento de SAP R/3 y SAP Business Suite.

Como puntos clave, en este Master se consigue una visión completa de SAP R/3, Certificación FIN, la solución de un Caso Práctico y un enfoque hacia la profesión de Consultor.

Los objetivos principales de este master son tanto formar a profesionales en la implantación y mantenimiento de soluciones SAP para actuar como consultores internos o externos en medianas y grandes empresas de cualquier sector de actividad, como preparar a los participantes para presentarse al examen de Certificación FIN, Finanzas y Controlling que concede SAP. El programa académico que rige este máster ha sido supervisado y homologado por SAP. Cuenta con una metodología muy específica, de la que se pueden destacar aspectos como las tutorías on-line instituidas con los profesores; el trabajo autónomo con la herramienta

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

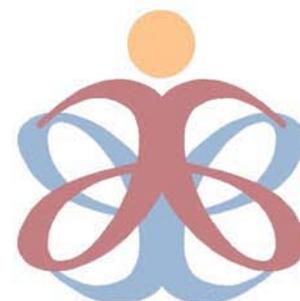
28043 MADRID

Teléfono: 91 519 50 94

Fax: 91 519 52 85

Email: gestor@ausape.es

www.ausape.es



un día entre semana (horario flexible); prácticas en un entorno SAP demo de Alemania; o el proyecto final, que consta de un caso práctico de propuesta, diseño e implantación de una solución a escala.

El formato es presencial, bien entre semana o bien los fines de semana, con una duración de 8 meses (550 horas).

Universidad de Deusto

Hace casi un año, el 12 de julio de 2007, la Universidad de Deusto (Facultad de Ingeniería - ESIDE) y AUSAPE firmaron un acuerdo en virtud del cual se ponían en marcha una serie de proyectos entre los que destacaba el

Master en Consultoría Tecnológica SAP, que se dirige a profesionales y universitarios con formación en Tecnologías de la Información que quieran orientar su carrera hacia el mundo de la consultoría en tecnología SAP. Su principal objetivo es preparar al alumno en el entorno tecnológico SAP, con contenidos pensados para dar a conocer en profundidad el entorno tecnológico de SAP (Netweaver, Web AS, Dynpro, Exchange, MI, etc.); alcanzar un dominio certificado del entorno de desarrollo Netweaver; desarrollar las destrezas propias de un Consultor Tecnológico dentro de la Arquitectura SAP; y conocer los entornos funcionales de Finanzas y Logística SAP.

Los resultados no podrían haber sido más favorables para los matriculados, porque como nos cuenta Francisco Bautista, director del máster “los alumnos que aprobaron las correspondientes pruebas han sido certificados en ABAP y poseen una visión global sobre el área funcional de SAP y sobre la tecnología de portales de SAP e integración de entornos. Además, el nivel de incorporación al mercado laboral es del 100% para aquellos que obtuvieron la certificación ABAP, tanto para Asociados de pleno Derecho como de Asociados Especiales de AUSAPE”. Como nos cuenta Bautista, “los alumnos han desarrollado sus proyectos de final de Master, en la mayoría de los casos, sobre experiencias reales en las compañías que están trabajando donde se han confeccionado proyectos de fin de Master de: implantación, desarrollo, mantenimiento, migración y dimensionamiento de entornos SAP, así como proyectos de Consultoría de TI”.

Universitat Oberta de Catalunya

En enero de 2007 AUSAPE llegó a un acuerdo, junto con SAP y la Universitat Oberta de Catalunya, para hacer posible el acceso a formación SAP a través de cursos impartidos por ésta institución y con los que se consigue tanto la titulación de Posgrado de la UOC, como la necesaria Certificación de SAP. Este acuerdo, cuya firma

Deusto ▶▶ Postgrado



Máster en Consultoría Tecnológica SAP

¿Quieres especializarte en el entorno tecnológico SAP, utilizado por más de 3.700 empresas españolas?

Existe una gran demanda de profesionales especializados en consultoría tecnológica y funcional de SAP. ¿La razón? 39.000 empresas en todo el mundo gestionan su negocio con aplicaciones de SAP.

- Dirigido principalmente a Informáticos
- Formación a tiempo completo de octubre a febrero y prácticas en empresas de marzo a septiembre.



Universidad de Deusto

Facultad de Ingeniería ESIDE



www.eside.deusto.es

944 139 208
formacion@eside.deusto.es

El Master en Consultoría Tecnológica SAP que se imparte en la Universidad de Deusto está dirigido por AUSAPE a través de Francisco Bautista (URANET).

protocolaria tuvo lugar el 22 de enero de este año, surgió con la intención de ofrecer a nuestros asociados programas formativos oficiales de SAP en formato no presencial. El acuerdo se vio materializado en marzo de ese mismo año, cuando la UOC empezó a ofrecer la posibilidad de realizar una certificación oficial SAP de forma totalmente virtual, es decir, sin necesidad de que el alumno tenga que desplazarse ni se vea condicionado por unos horarios establecidos de impartición. En este sentido, Daniel Román, director de este master, nos comenta que uno de los factores decisivos a la hora de decantarse por un master no presencial fue el hecho de que “AUSAPE siempre había resaltao la importancia de esta modalidad de formación, dado que una de las limitaciones inherentes a la asistencia a la formación presencial es toda la rigidez de desplazamientos y horarios”.

En el Posgrado Business Information Warehouse - SAP todos los asociados de AUSAPE pueden disfrutar de un descuento mínimo de un 10%, que puede llegar hasta el 20% para un número limitado de plazas en función del curso. La primera edición de este master contó con 20 alumnos, cifra que, como recuerda Daniel Román, “superó todas las expectativas que se tenían. Por ello, en enero de 2008, realizamos una segunda edición que contó también con 20 alumnos, la mayoría miembros

de AUSAPE. Sin duda la labor de difusión de AUSAPE ha sido determinante para el éxito de estos programas”.

Otro de los factores importantes de este curso es que, a su finalización, se obtiene tanto la titulación de Posgrado de la UOC, como la certificación SAP. La formación que se propone está homologada por SAP, con el mismo contenido que el curso presencial, y prepara para la certificación en Business Intelligence Technology.

Sin embargo, como todos sabemos el éxito de un curso se mide por el grado de satisfacción de sus alumnos y, en este caso, los asistentes de ambas ediciones coincidieron en que para ellos había sido un hecho muy

importante el poder realizar los ejercicios prácticos tantas veces como se desearan, en cualquier momento durante la duración del curso.

Y como partícipes fundamentales de este éxito del master no podemos dejar de mencionar a los profesores del mismo, a quienes Daniel Román les dedica las siguientes palabras de agradecimiento: “Un factor muy importante en la bondad del método es la tarea de los consultores-profesores. En este sentido se contó con un equipo de profesorado que aportó una gran dedicación y profesionalidad, especialmente en los primeros momentos de la primera edición”.

Respecto a los planes de futuro, se ha decidido ampliar la oferta de certificaciones y se propone un programa de certificación en Human Capital Management y otro en Sales and Distribution, que se pondrán en marcha a partir de octubre de este año. Y para próximos años se espera abrir todavía más el abanico de certificaciones oficiales. □



De izquierda a derecha, Llorenç Valverde, vicerrector de Tecnología (UOC); Imma Tubella, rectora de la UOC; Luis Simón director de formación de SAP España; José Juan Novas, presidente de AUSAPE; Rafael Macau, director de los Estudios de Informática, Multimedia y Telecomunicaciones (UOC); Txema Fernández, director de Gestión de AUSAPE; Daniel Román, director ejecutivo de Formación de Posgrado - área tecnológica (UOC).

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 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[®]

Entrevista con Luis Simón, Director de Formación de SAP Iberia

“Si una empresa no actualiza el conocimiento de sus empleados de manera frecuente, puede encontrarse con un problema a la vuelta de dos o tres años”



Luis Simón es Director de Formación de SAP Iberia. Según nos cuenta, la labor tradicional de este área ha sido la de asegurar un alto nivel de conocimiento sobre las soluciones los clientes y partners. Por ello se esfuerzan en mantener una oferta actualizada, con especial atención a nuevas versiones y productos. Esto les obliga a prestar una gran atención a las relaciones con sus partners, con una oferta

específica y adaptada a sus necesidades. Pero no pueden olvidar a los clientes finales y, en particular, a los procesos de despliegue de formación en entornos complejos desde el punto de vista de la distribución geográfica, por ejemplo. Tienen un gran interés por las nuevas herramientas, metodologías y tecnologías, como la formación on-line, las plataformas e-learning, cada vez más extendidas. Su misión: “estar muy atentos a la innovación sin abandonar los métodos tradicionales en la transferencia de conocimiento”.

¿La formación es un negocio para SAP? ¿Podría valorar su nivel de importancia?

El área de formación es una línea de negocio específica. Esto quiere decir que nuestros objetivos están definidos en un doble sentido: volumen de facturación y rentabilidad. Por tanto, la respuesta es afirmativa, aunque de una manera matizada. La formación es un negocio si la venta de software funciona; si nuestra base de clientes se expande y si los partners siguen considerando que SAP es una buena vía de desarrollo para su negocio.

Y por otro lado, nuestro objetivo de negocio no puede olvidar que también somos un servicio; nuestros clientes deben disponer de una oferta de formación adaptada a sus necesidades. En cuanto al peso de la formación dentro del negocio total de SAP, nuestra aportación es aproximadamente del 10 %.

¿Qué beneficios se derivan de los acuerdos con importantes centros educativos?

El mercado SAP necesita un equilibrio entre la necesidad de consultores SAP y la oferta existente. Hay momentos, como el actual, en los que hay carencia de consultores SAP y nuestros partners necesitan incorporar nuevos profesionales.

Cuando decidimos iniciar acuerdos con universidades, escuelas de negocio y otro tipo de centros educativos, teníamos en nuestra mente ésta idea. Había que desarrollar un canal más flexible para la formación de nuevos consultores y, además, un canal que permitiese acercar la formación SAP a los lugares donde se encuentran los potenciales candidatos. Si además podíamos apoyarnos en auténticos especialistas en la formación y con acceso directo a los posibles alumnos, estaríamos cerrando el proceso “casi perfecto”.

Con esta idea iniciamos los acuerdos con este tipo de centros para, a través de ellos, formar a los nuevos consultores. Tras seis años de programa tenemos acuerdos con la Fundación Politécnica de Catalunya, la Universidad Autónoma de Catalunya, Instituto de Tecnología Caixa Galicia, Universidad de Málaga, La Salle en Madrid y Barcelona, Universidad de Deusto, Universitat Oberta de Catalunya, etc. Y seguimos trabajando para hacer esta red mucho más tupida y con una mayor cobertura geográfica.

Los resultados son claros; tenemos más de 15 centros impartiendo formación homologada y anualmente salen al mercado más de 600 nuevos consultores. La práctica totalidad de ellos comienzan a trabajar en entornos SAP, fundamentalmente partners, inmediatamente tras conseguir su certificación.

¿Cómo valora la colaboración de AUSAPE dentro del área de Formación?

AUSAPE ha aportado un gran valor a estos programas. Fundamentalmente, la vinculación entre los programas y los asociados, lo que es lo mismo que decir nuestros clientes. AUSAPE ofrece condiciones especiales a sus asociados, aportando un tipo de asistente que hasta ahora no teníamos. Esto nos parece excelente, ya que abre el abanico de asistentes y ubica estos programas en una posición de mayor alcance.

Además, AUSAPE ha sido decisivo en el arranque de la más novedosa y original de estas iniciativas, la de la Universitat Oberta de Catalunya. En esta línea estamos trabajando en la actualidad, con el objeto de abrir nuevas colaboraciones en la que AUSAPE juegue un papel de impulsor y "facilitador".

¿Qué valoraciones le merece la formación On-line en el entorno SAP?

Este es un mundo aún por desarrollar. Pretender trasladar la formación tradicional en formación e-learning es un error. Hoy por hoy, y salvo excepciones, la formación on line se utiliza para objetivos muy determinados, como pequeños cursos muy avanzados para expertos, formación de usuario final con poco alcance en cuanto a transacciones, etc. La mayoría de los profesionales y expertos se inclinan por lo que se denomina "blended", combinando formación presencial con e-learning.

En cualquier caso, la experiencia del programa desarrollada por la Universitat Oberta de Catalunya, donde se forman y certifican consultores de Business Intelligence sin ninguna formación presencial, hay que tenerla muy en cuenta y puede mostrar la evolución de este tipo de programas.

¿Podría darnos sus impresiones acerca de la Tarifa Plana Formación de AUSAPE?

Esta fue una iniciativa de AUSAPE que inmediatamente nos pareció muy interesante, fundamentalmente porque permitía hacer accesible la formación oficial SAP a clientes y profesionales a los que les resultaba muy difícil acceder a ella. Clientes de



un tamaño no demasiado grande, ubicados en lugares alejados de Madrid y Barcelona y con necesidad de formar a una o dos personas a lo sumo. Estas empresas tenían dificultades para acceder a nuestra formación planificada, bien por que les resulta difícil prescindir de una persona durante una semana o bien por el impacto de los gastos de desplazamiento, etc. Este acuerdo permite organizar, en unas determinadas condiciones, cursos de formación para asistentes procedentes de tres o cuatro clientes, en zonas alejadas de nuestros centros de formación y sobre contenidos estándar, e impartidos en las mismas condiciones que los cursos planificados en nuestros centros.

Quizá la puesta en marcha del modelo ha sido un poco complicada, al ser un forma de funcionamiento al que no estamos acostumbrados y debemos hacer esfuerzos para extenderla; pero independientemente de que el volumen sea mayor o menor, creo que es un éxito desde el momento en que permite que un cliente, por ejemplo gallego o extremeño, pueda acceder, sin grandes perjuicios, a un curso oficial SAP.

En cuanto a la formación dentro del mundo SAP ¿hay más demanda por parte de empresas cliente o por parte de consultoras?

Nuestra visión quizá esté un poco desvirtuada, ya que somos casi la única fuente de conocimiento para los partners, mientras que los clientes, con frecuencia, acuden a estos últimos para mejorar el conocimiento de sus usuarios. En España, al contrario de lo que ocurre en otros países, es muy frecuente que el implantador asuma también la formación de los usuarios y técnicos. Ésta es una práctica habitual, aunque creemos que perjudica y minimiza la transferencia del conocimiento. Por tanto, quizá nuestra aproximación no responda del todo a la realidad. Sin duda, en nuestro caso, la formación a los partners ocupa un espacio muy importante. La empresa consultora necesita estar formada, conocer el producto, estar actualizada en cuanto a versiones y nuevas funcionalidades. Todo ello hace que para nosotros sea un cliente al que debemos dedicarle una gran atención.

En términos generales yo diría que la formación a partners y clientes se reparte al 50 %.

¿Qué opina del concepto de "formación continua"?

Vivimos en entorno muy dinámico. Los sistemas de información que se utilizaban hace 5 o 6 años hoy podemos calificarlos de obsoletos. La irrupción de las comunicaciones y los entornos de

colaboración ha sido enorme e imparable. Y por otro lado, las personas cambian de empresa, de puesto de trabajo, etc.

Si una organización no tiene una estrategia de formación continua, o dicho de otra forma, si una empresa no actualiza el conocimiento de sus empleados de manera frecuente, puede encontrarse con un terrible problema a la vuelta de dos o tres años.

Hay estudios que aseguran que el usuario medio utiliza solo alrededor de un 30% de la funcionalidad de los sistemas con los que trabaja. Esto, obviamente, ocurre porque no tiene conocimiento suficiente sobre la herramienta, pero incide de manera muy negativa en la productividad y en la calidad del trabajo y de la información.

¿La certificación SAP es realmente esencial en el mercado laboral? ¿Podría darnos algunas cifras, áreas de mayor interés o demanda...?

Una certificación SAP no implica necesariamente ser un buen profesional, ni es una garantía absoluta de idoneidad para desempeñar una función, pero es la única medida objetiva que puede garantizar que el consultor dispone del conocimiento suficiente.

La certificación SAP se obtiene tras un examen realizado con todas las garantías y con un nivel de exigencia alto. Es un examen tipo test, donde se necesita un 70% de aciertos para superarlo ¿Qué implica todo esto? Pues que su valor en el mercado

es muy alto. Nuestros partners prefieren contratar personas certificadas, por un lado porque esto disminuye la necesidad de formación interna al incorporar al nuevo consultor, y por otro, porque los clientes piden esta garantía cuando contratan con las empresas consultoras.

Todos estos factores inciden en la importancia de la certificación en el mercado laboral.

En cuanto a las cifras, precisemos antes que muchos de los certificados que emitimos son obtenidos por personas que ya tenían alguna certificación SAP, en la misma solución pero versión anterior, o en otra solución. Una misma persona puede disponer de varias certificaciones.

Dicho esto, anualmente podemos estar certificando a 600 consultores.

En cuanto a las áreas más demandadas, podríamos hablar de Finanzas, como el elemento común y siempre existente, Recursos Humanos está teniendo una gran demanda debido al gran número de proyectos en marcha, pero yo diría que los perfiles tecnológicos son los que más demanda tienen actualmente.

¿Podría darnos más detalles acerca de EduTech@SAP? ¿Cómo surgió? ¿Qué se pretende conseguir?

Durante los próximos 18 al 20 de Noviembre celebraremos la 4ª edición. EduTech@SAP.IBERIA es la adaptación de un evento que SAP organiza

anualmente en los tres continentes (Europa, Asia y América), con un foco en la tecnología y las novedades, pero desde el punto de vista de la formación. Pensamos que este evento no estaba al alcance de todo el mundo, pues hay que desplazarse a otro país, las ponencias son en inglés, etc. Y que sería una buena idea resumir lo más importante del TechEd, que así se llama, en un evento de nivel local, en castellano, en Madrid y con una selección de ponencias adaptada a nuestro mercado y nuestras necesidades.

El éxito fue inmediato. El primer año ya asistieron más de 180 personas y las valoraciones han sido siempre, globalmente buenas. Es cierto que siempre aparecen críticas que nos ayudan a mejorar el evento.

Intentando cada año mejorar, corregimos aquello que se nos ha indicado en las encuestas, y hacemos un evento cada vez más ambicioso y completo. Este año hemos introducido algunos cambios importantes. En primer lugar volvemos a IFEMA, ya que creemos que sus instalaciones responden mejor a nuestras necesidades; también prácticamente duplicamos el número de ponencias incluyendo dos salas paralelas más; pero quizá el cambio más significativo sea que este año incluimos la posibilidad de inscripción por un solo día. Este tipo de acceso está pensado para colectivos con intereses muy específicos, como por ejemplo directivos o gerentes de consultoras que pueden tener interés en conocer enfoques estratégicos y de evolución, pero no necesitan entrar en el detalle técnico que habitualmente tiene las ponencias; o personas que desean iniciarse en nuestra tecnología; o profesionales identificados con algún tipo de funcionalidad específica. Para ellos hemos diseñado 5 Itinerarios (Ejecutivos, Iniciación, CRM SOA, FPM), cuyas sesiones se realizan todas durante un solo día y para los que hemos creado un tipo de acceso específico.

Esperamos con ello atraer el interés de algunos colectivos que, de alguna manera, quedaban fuera del alcance de EduTech@SAP.IBERIA.

Por último, queríamos preguntarle por AUSAPE ¿qué le aporta como asociación de usuarios?

Honestamente pienso que la relación entre AUSAPE y SAP Educación es de las más fructíferas. Y me remito a las pruebas: Tarifa plana, Acuerdos con Universidades, presencia de AUSAPE en EduTech@SAP.IBERIA desde la primera convocatoria, descuento general a asociados de pleno derecho, participación de Educación en el Forum GT.

Creo que AUSAPE puede ser, y de hecho lo es, un vínculo entre SAP Educación y los clientes asociados. Y esto será más operativo y exitoso en la medida en que seamos capaces de generar valor para los asociados, acercándoles la formación, facilitando su acceso a los eventos, "inventado" productos que signifiquen un mejor y más fácil acceso al conocimiento. Y estoy seguro de que en esta línea estamos trabajando. □



EduTech@SAP.IBERIA 2008

4ª Edición 18, 19, 20 de Noviembre de 2008. Madrid

IFEMA - Centro de convenciones Norte



¡SÚBETE AL TREN DE LA INNOVACIÓN!

Descubra las claves para transformar e innovar su negocio adaptándolo al ritmo de los cambios globales

Promoción por preinscripción

Inscríbase antes del 30 de septiembre de 2008 y benefíciase de un 10 % de descuento sobre la tarifa oficial

Más información e inscripciones en www.eventos-sap.com/edutech

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



Delegación de Levante

Un ejemplo de actividad e iniciativa

La delegación de Levante, junto con las de Catalunya, Zona Norte y Canarias, conforman las cuatro zonas de influencia que se han definido dentro de AUSAPE para cubrir las zonas de actividad empresarial más importantes, haciéndolo con proximidad hacia nuestros asociados. El objetivo principal de estas delegaciones es descentralizar la asociación proporcionando un punto de contacto más “cercano” hacia todos nuestros asociados, donde se puedan poner en común diferentes niveles de necesidades, potenciar la actividad en determinadas zonas geográficas o lograr condiciones ventajosas en temas de formación para sus miembros.

[**Cristina Gómez Galisteo**]

Como parte de una serie de contenidos que, de ahora en adelante, dedicaremos a aquellas personas que colaboran de un modo más directo y comprometido con nuestra asociación, hemos querido conocer un poco más a fondo la dinámica de la delegación de Levante. Para ello, le hemos pedido a su delegado, Óscar Valor, de la empresa Blumaq, que comparta con todos nosotros cómo es el día a día de su actividad, el modo en el que coordina las inquietudes e intereses de las empresas de esta zona, sus objetivos y los planes de futuro, etc.

Esta delegación fue creada en el año 2003 gracias a la iniciativa puesta en marcha por tres miembros de la asociación: Susana Gimeno de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, Antonio Gil de TAU Cerámica y Esteban Piera de Feria Valencia.

Según comenta Óscar Valor, “el motivo para crearla fue el mismo que nos lleva a mantener la delegación hoy en día: poner en común problemas e inquietudes y así mejorar la calidad y eficiencia de nuestros Sistemas de Información para ayudar a hacer más competitivas a nuestras empresas”.



Preparación de las reuniones

Cada reunión es planificada cuidadosamente por sus delegados para tratar en ella los temas más solicitados y de mayor interés para las empresas miembro. Óscar Valor nos comenta al respecto: “Tenemos planificadas cuatro reuniones al año. La mañana de la reunión la dividimos en dos partes: una primera con una presentación de alguna solución implantada por alguno de los asociados que sea de interés para el resto y una segunda parte con la reunión propiamente dicha. Y vamos a activar la posibilidad de que las presentaciones también sean de partners. Ésta es la dinámica que hemos estado llevando a cabo en la Delegación durante estos últimos años y funciona bien. La

presentación es un momento donde se expone la experiencia del asociado en la solución y se habla libremente de las ventajas, inconvenientes, lecciones aprendidas, etc., de la cual el resto de los asistentes aprendemos. Y, acto seguido, se abre un debate interesante entre los asociados”. No obstante, “en la reunión se trasladan los puntos tratados en la Junta Directiva en los meses anteriores, se comenta la evolución de los objetivos que nos hemos marcado desde la Delegación, escuchamos propuestas e inquietudes de los asociados respecto a cualquier tema relacionado con SAP o con Sistemas de Información en general (servidores, ITIL...) y se habla sobre el grado de utilización de los servicios de AUSAPE, sobre todo en temas de formación”.

Evolución de la delegación

Volviendo la vista atrás, Óscar Valor detalla el largo y exitoso camino que ha recorrido la delegación: “a lo largo de todo este tiempo se han ido incrementando el número de asociados y se ha trabajado mucho para conseguir presentaciones de partners y acciones formativas”. Y esto es gracias a que, como remarca Valor, “somos una delegación activa”.

Cuando le preguntamos por sus objetivos como delegado a corto y medio plazo, nos contesta que “uno de los objetivos es captar más asociados que vayan consolidando este proyecto, ya que es la vida y el motor de la asociación. Cuantos más asociados, mayores inquietudes aparecerán y mayores experiencias compartiremos. Pero tampoco hay que olvidar a los que ya se han asociado y que no asisten a las reuniones. Quiero contactar con ellos para animarles personalmente a la asistencia”. “A medio plazo queremos crear una oferta formativa y llegar a acuerdos entre AUSAPE y Universidades y Escuelas de Negocio en el ámbito de nuestra delegación, con el objetivo de que el conocimiento del sistema SAP y sus herramientas estén más próximas a los estudiantes, sean empleados de las empresas asociadas o no”. “A corto plazo queremos reactivar el contacto con los diversos partners que hay en nuestra zona para realizar presentaciones de interés para los asociados”.

Tanto Óscar Valor, como el resto de participantes en esta delegación, tienen infinidad de proyectos y planes para el futuro, pero quizás los más destacados sean los siguientes:

- Animar la creación de subgrupos de trabajo que hace unos años estaban funcionando.
- Acercar las reuniones de grupos de trabajo, bien sea físicamente o a través de videoconferencia, ya que se suelen realizar en Madrid o Barcelona.
- Fomentar las presentaciones de partners en nuevas funcionalidades en SAP, nuevas herramientas, otras presentaciones no vinculadas a SAP, etc.

Apoyo de AUSAPE

Valor quiso destacar en sus declaraciones el importante papel que nuestra asociación juega en el desarrollo de esta delegación y nos dedicó las siguientes palabras: “Como delegado, desde el primer día que llamé a la asociación para presentarme como nuevo delegado hasta hoy, todas las peticiones, dudas, apoyos, sugerencias, etc. han sido tratadas de forma exquisita. Como delegación, las gestiones necesarias para la realización de presentaciones en nuestra comunidad también han tenido una actuación rápida por parte de la Dirección de AUSAPE. Y por parte de la Junta Directiva también hemos recibido apoyo. La última ocasión fue en la visita a una Universidad en Valencia”. Resumiendo, nos comenta que “el equipo funciona muy bien y así continuará, seguro, porque las personas integrantes en este proyecto ponen mucha voluntad y ganas para que los asociados tengan los mejores servicios para mejorar sus Sistemas de Información”.

Según Valor, habría que destacar sobre todo “la proximidad con los asociados. La delegación es la voz y los ojos de un grupo de asociados en AUSAPE. Aunque cualquier asociado puede contactar directamente con la asociación, la delegación es una vía más de comunicación y una de las



Óscar Valor, de la empresa Blumaq, es el coordinador de la Delegación de AUSAPE en Levante.

ventajas es que, a través del delegado, se plantean inquietudes a la asociación a nivel de grupo”.

Peculiaridades de la Delegación de Levante

El mapa empresarial de nuestra zona de Levante se compone, principalmente, de pequeñas y medianas empresas y de capital familiar. El crecimiento económico de estas empresas, así como el avance en las tecnologías de la información han llevado a las mismas a necesitar un sistema de información potente que les ayude a gestionar el día a día, así como a poseer herramientas fiables para la toma de decisiones en los ámbitos operativos y de dirección. Esto, junto con la estrategia de SAP de llegar al segmento de mercado de las PYMEs, ha conducido a que muchas de estas empresas hayan adquirido SAP como sistema de información.

Junto a éstas, las grandes empresas e instituciones que se hallan en el ámbito de nuestra delegación forman los asociados o futuros asociados de AUSAPE.

Por ello, podríamos agrupar a las empresas en función de la evolución que realizan en sus sistemas de información:

- Empresas que están en continua reingeniería de procesos y requieren del mayor conocimiento posible para el desarrollo de los mismos, tanto para la toma de decisiones en las herramientas a utilizar como para la elección de los partners a subcontratar. Tienen personal interno que da soporte a usuarios así como personal que desarrolla mejoras en el sistema.
- Empresas que mantienen el sistema a nivel funcional y mejoran procesos de una forma esporádica con poco personal interno.
- Empresas que mantienen el sistema y cualquier mejora la subcontratan a partners.
- Empresas que no evolucionan los sistemas de información. Subcontratan soporte a usuario.

Razones de peso para formar parte de una delegación

Según nos comenta Óscar Valor, “a la hora de presentarme a delegado, el motivo fue y es el ayudar a impulsar los encuentros de experiencias y la voluntad de ampliar el conocimiento del mundo SAP (en gestión, funcional y técnica). Ésta es una de mis tareas ya en BLUMAQ, la empresa donde trabajo. En BLUMAQ estamos continuamente mejorando procesos y tenemos que conocer bien las soluciones que hay en el mercado a cada una de las necesidades, actuales o futuras, que requiere la empresa. Qué mejor entorno de consulta, ante las decisiones que se nos presentan en los proyectos de sistemas de información (herramientas a utilizar, con qué partner), que nuestra asociación, donde es fácil intercambiar experiencias con otras empresas que hayan emprendido proyectos similares”.

Cuando le preguntamos cómo puede hacer tantas cosas a la vez, Valor esboza una sonrisa y nos cuenta que “cualquier extra de trabajo suele afectar a la vida personal, pero intento que sea lo menos posible dedicando tiempo de “sueño” a estas tareas que se hacen más por devoción que por obligación. Asimismo, dedica unas palabras de agradecimiento a BLUMAQ, la empresa en la que trabaja, por permitirle compaginar su trabajo allí con la actividad adicional que supone ser delegado, “en cuanto a la vida laboral, lo primero es realizar bien el trabajo para la empresa en la que trabajo. Está claro que la asistencia a reuniones o eventos interesantes se realizan en horario laboral, pero esto beneficia a la empresa en la medida en que el conocimiento se amplía y se asegura un mayor acierto ante las tomas de decisiones. BLUMAQ es una empresa en continuo crecimiento y eso exige estar en primera línea tecnológica. Por ello, estas actuaciones son apoyadas por la Dirección sin ningún problema. Invertir en conocimiento no es gasto, es inversión, que siempre tendrá un retorno positivo”. □

Entrevista a Per Högberg, secretario de SAPSA (SAP Swedish Association) y Vice-chairman de SUGEN

“En SUGEN, hay un grupo, una voz y un voto, así que somos iguales. Ya sea justo o no, esto es capital para SUGEN”



En la pasada edición del Forum GT tuvimos la oportunidad de entrevistas a Per Högberg, secretario de SAPSA (SAP Swedish Association) y Vice-Chairman de SUGEN (SAP User Group Executive Network). SUGEN se puede definir como una “red de asociaciones”, en la que, junto con la propia SAP, participan representantes de Asociaciones de Usuarios a nivel mundial, incluyendo las de América, Brasil, Alemania, Japón, Nueva Zelanda, Australia, Suecia, Reino Unido e Irlanda, España, etc.

SUGEN tiene definidos una serie de objetivos principales, con una especial prioridad a la hora de conseguir una mayor influencia sobre SAP, al que se le unen también el de lograr una comunicación más fluida entre las asociaciones de usuarios y la propia SAP, promocionando también entre ambos la puesta en común de las denominadas “best practices”. A nivel profesional, Per Högberg cuenta con una dilatada experiencia en la industria de suministros automovilísticos (Logistics Manager, ERP Manager, SAP Manager, IT Manager, etc.), especialista en PLM y experto en investigación de modelos.

¿Cuáles son los motivos iniciales que llevaron a la creación de SUGEN?

SUGEN fue creada uniendo las iniciativas de diferentes grupos de usuarios, donde los líderes fueron DSAG y ASUG. Tras la reunión inicial en SAPPHIRE, en Viena (2007), he tenido la oportunidad de trabajar con los dirigentes y representantes de DSAG, ASUG y VNSG. La razón principal fue la de generar un foro para la colaboración entre los diferentes grupos de usuarios, tanto en lo referido a las actividades, como para la influencia conjunta en SAP.

¿Con qué retos tuvieron que enfrentarse en sus inicios? ¿Cuentan con un apoyo decidido de los Grupos de Usuarios locales?

Para crear un modelo de equilibrio entre los diferentes grupos de usuarios, el principal problema ha sido el esfuerzo. Es importante que los grupos más pequeños tengan un papel activo en SUGEN y que el poder de la organización de los grupos grandes (DSAG y ASUG) sea utilizado de un modo conveniente. Aunque, en general, el apoyo de todos los grupos de usuarios ha sido muy bueno, también es cierto que ha sido desigual, unos mejor que otros. Aquellos que no han contribuido tanto durante la fase inicial, seguramente ha sido debido, principalmente, al reto de comprender cómo combinar esfuerzos en la contribución con SUGEN.

¿Qué opina de la colaboración de SAP en SUGEN?

La cooperación con la gente de SAP ha sido muy cercana. Hemos estado trabajando juntos de una forma positiva y abierta. No hemos mirado quién presentó la propuesta, nos hemos enfocado en hacer que SUGEN funcione con buena salud.

La cooperación con SAP es muy buena y creo que es fundamental la conexión entre SAP y SUGEN. Si no somos capaces de hablar directamente y de forma abierta en este foro de SUGEN entre la parte del cliente y la de SAP, no hay futuro en un grupo como éste. SUGEN está basado en un ambiente de trabajo honesto, de respeto y abierto de miras. Esto suena bien, pero debemos mantenerlo todo el tiempo para no ir por el camino erróneo. Con un pequeño malentendido, donde las causas principales no se discutan, SUGEN podría estar acabado.

¿Cuál cree que es la influencia real de SUGEN sobre las decisiones estratégicas de SAP?

SAP ha declarado que la influencia de SUGEN es capital en SAP. Esto se basa en que SUGEN es capaz de presentar una visión colectiva y ésto es muy difícil de conseguir. Estoy convencido de que aportaremos información sobre los resultados. También conozco el valor que tiene para los miembros de SUGEN la posibilidad de discutir sobre estrategia. Este proceso aportará beneficios seguros a largo plazo aunque llevará algunos años hasta que todo funcione perfectamente.

Nos podría comentar los puntos estratégicos en los que SUGEN tiene puesto el foco en la actualidad.

Básicamente son cuatro. El primero de ellos es el desarrollo de ERP. Hemos proporcionado a SAP el "feedback" en cuanto el punto de vista del cliente sobre el proceso de desarrollo. Esto ha hecho que SAP cambie sus ideas sobre cómo debería ser el proceso de desarrollo y cómo el aumento de costos de mantenimiento debería ser utilizado. Desde mi punto de vista, SUGEN ha acelerado el conocimiento de SAP y lo ha enfocado en esto.

En lo referente a eSOA, SUGEN ha convencido a SAP de que ambos (grupos de usuarios y SAP) debemos unir más esfuerzos en la educación y la introducción de eSOA. SUGEN ha ayudado a SAP a enfocarse más en ayudarnos como clientes, ya que todos le hemos hecho saber a SAP que no sabemos qué hacer con eSOA en la vida real.

Otro punto es la Influencia en la estrategia. Ahora mismo, SUGEN está trabajando muy duro para crear un modelo de estrategia de cooperación entre los usuarios y SAP. SUGEN ha ayudado a SAP a conseguir una mayor concreción en la planificación a largo plazo y cómo conseguir ayuda del cliente para mejorar esto.

Esta área creará un gran valor tanto para SAP como para los usuarios y los grupos de usuarios. ¡Este podría ser uno de los valores más importantes para una inversión de SAP! Todavía no tenemos resultados aquí, ya que llevará mucho tiempo establecer un proyecto tan grande. Esta es una de las mayores iniciativas globales en el desarrollo de *Business Process* basado en el apoyo de IT, así que necesitamos considerar que llevará algún tiempo.

Por último, en lo referido a Business Object, El trabajo unificado entre Business Object y SAP ha conseguido una mejor dimensión cuando SUGEN ha añadido la perspectiva del usuario. Esto ha permitido ayudar mucho a SAP a la hora de crear un mapa para las áreas de BI y BO.

¿Cuál es el grado de interés de los asociados suecos con respecto a la creación del SUGEN?

SAPSA, como un grupo pequeño de usuarios, tiene grandes expectativas. Al fin tenemos un foro en el que contactar con SAP (por SAP nos referimos al desarrollo responsable de SAP, no las oficinas de ventas locales). El

PREMIOS SAP A LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL 2008

¡PARTICIPE!

INSCRIBA SU PROYECTO

Para inscribir su proyecto, obtener más información, consultar las bases del concurso y conocer los ganadores de años anteriores, entre en:

www.sap.com/spain/PI2008

OBJETIVO

El objetivo de la IV edición de los PREMIOS SAP a la INNOVACIÓN EMPRESARIAL 2008 es el de reconocer y premiar a aquellas compañías que durante 2007 y 2008 alcancen logros significativos, innovando la concepción y puesta en práctica de nuevos procesos de negocio y apostando por nuevos modelos de gestión.

REQUISITOS

Constituye requisito imprescindible para concursar haber puesto en marcha un proyecto de innovación con cualquiera de las soluciones de negocio SAP o de terceros, especificadas en las bases del concurso edición 2008, en el periodo que comprende desde el 1 de enero de 2007 hasta el 30 de junio de 2008, siendo indispensable que dicho proyecto haya entrado en productivo antes de la mencionada fecha del 30 de junio.

PREMIOS

El premio consistirá en un crédito por valor de 25.000 € que el ganador podrá destinar, sólo y exclusivamente, a la contratación de Servicios de Formación y/o Consultoría de SAP—a ejecutar a lo largo de 2009—, así como un diploma y trofeo de acreditación como empresa ganadora de dicho galardón. Si el proyecto ganador es presentado conjuntamente por un cliente y un partner, este último obtendrá como premio un crédito por valor de 15.000 € que podrá destinar, sólo y exclusivamente, a la contratación de Servicios Formación SAP—a ejecutar a lo largo del año 2009— y el diploma y trofeo acreditativo correspondiente.

grupo de usuarios locales consiguen, a través de SUGEN, tener contactos organizados con otros grupos para compartir prácticas. Ese es un importante proceso de aprendizaje para todos los miembros de SUGEN ya que los grupos trabajan de diferente manera.

En cuanto a los Grupos de Usuarios locales, ¿cree usted que SAP las valora atendiendo a su nivel importancia/influencia? ¿SAP hace más caso a unos países que a otros?



Es claro que grupos grandes como ASUG y DSAG (y en cierta manera VNSG) representan comunidades más grandes que, por ejemplo, SAPSA. Por lo tanto, estos grupos tendrán más atención por parte de SAP. Pero en SUGEN, hay un grupo, una voz y un voto, así que somos iguales. Ya sea justo o no, esto es capital para SUGEN.

¿Cuáles son sus planes de futuro para SUGEN? ¿Van a ampliar el número de asociaciones locales involucradas en este proyecto?

Estoy seguro de que el número de miembros afiliados a SUGEN se incrementará con el tiempo. Mi meta personal es crecer lentamente, para eliminar conflictos innecesarios, aunque también debemos establecer los procesos de SUGEN para estrategias a largo plazo.

¿Qué opina de AUSAPE y de la labor que realiza en España? ¿Cree que estamos trabajando en la dirección correcta? ¿Qué cambios nos podría sugerir, teniendo en cuenta su experiencia en el ámbito nacional e internacional?

Estoy seguro de que grupos como AUSAPE, así como SAPSA, podrían mejorar los esfuerzos locales para captar más clientes de SAP en sus países.

Lo más importante que podríamos hacer es evaluar las mejores prácticas de otros grupos, no sólo efectuarlas, necesitamos evaluarlas también. Si hacemos esto y compartimos nuestras mejores prácticas, seremos capaces de crear valores para todos los accionistas de SUGEN y los grupos de usuarios locales.

Y ya en un ámbito más personal, sus labores como secretario de SAPSA y Vice-Chairman de SUGEN le quitan mucho tiempo de su vida laboral y personal. ¿Recibe algún tipo de compensación por ésta nivel de actividad? ¿Siente reticencias por parte de su empresa o allí entienden la importancia de todo esto?

Este es un gran desafío. Debido al punto de vista de mi compañía, por todos mis contactos y mi enfoque en eso, dejé mi empleo el pasado diciembre, tras 22 años. Todavía trabajo para esta empresa, pero como un contratista (para un proyecto diferente del que era responsable antes de marcharme), lo que me permite continuar con las actividades de los grupos de usuarios y también con la investigación que llevo a cabo. Para mí, esta es una buena combinación pero, por supuesto, también es un desafío, ya que nosotros desde SAPSA invertimos mucho tiempo y dinero en SUGEN. Hay una necesidad de establecer algún tipo de "ayuda financiera" para permitir el duro trabajo que estamos haciendo en SUGEN, porque necesitamos dedicar más tiempo a esto que el que dedicamos en la actualidad.

He trabajado más o menos a tiempo completo en el proyecto de SUGEN durante un mes, y hemos llevado a cabo muchas actividades que de otra forma habrían sido imposibles de hacer. □

LASALLE IGS

un nuevo camino en la formación de tu empresa



Porque nos importa la PERSONA

Potenciamos a la persona para hacer crecer al profesional.

Porque nos importa la INNOVACIÓN

Ponemos al servicio de nuestros programas formativos alianzas estratégicas con instituciones y empresas a través de nuestro *Parque de Innovación de Servicio a las Personas*.

Porque nos importa la METODOLOGÍA

No utilizamos un método único sino que seleccionamos la mejor combinación de métodos de enseñanza para cada uno de nuestros programas.

formación corporativa

PORQUE SÓLO HACEMOS AQUELLO QUE SABEMOS HACER



Información:

917 401 796 / www.lasalleigsmadrid.es
comunicaciones@lasalleigsmadrid.es

LASALLE

350 años de experiencia - Presencia en 82 países - 73 Universidades y Escuelas de Negocio
1.600 centros educativos - 75.000 profesionales - Un millón de estudiantes

Integración de la tecnología Flex de Adobe con el entorno SAP

Hacia una experiencia de usuario más amigable



La búsqueda de una mejor usabilidad en la web, que contribuya a reforzar la fidelidad de los clientes e incrementar así las ventas, ha llevado a los arquitectos y desarrolladores TI al diseño de aplicaciones web tan ricas e intuitivas como las del escritorio para superar las limitaciones de las interfaces tradicionales basadas en HTML y mejorar los tiempo de espera entre pantallas. De hecho, Gartner prevé que en 2010 más del 60% de los nuevos proyectos incluirán tecnología RIA (Rich Internet Applications).
[Indalecio González, director SBS Seidor]

viSualis



PORQUE SON TUS OJOS

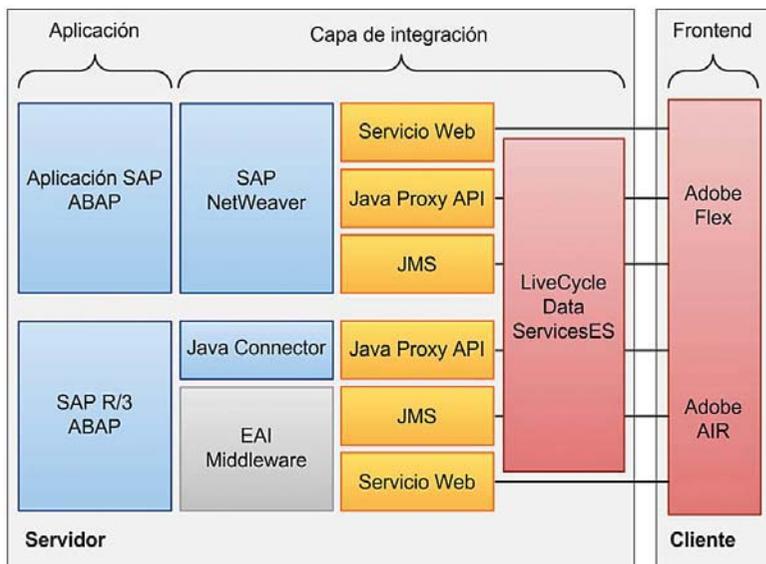
Este fue uno de los propósitos de la alianza que SAP y Adobe sellaron en 2002: combinar las ricas interfaces de usuario con los flujos de procesos personalizados y las analíticas de negocio. El reproductor Adobe Flash Player, disponible hoy en más del 97% de los ordenadores de todo el mundo, es uno de los ejes tecnológicos que permite a los desarrolladores crear estas ricas aplicaciones de Internet (RIAs) sin tener que instalar software adicional en la máquina del cliente. Como parte

integral del ecosistema Flash, Adobe Flex suministra herramientas de desarrollo, interfaces de usuario y componentes de conectividad que simplifican el desarrollo de las RIAs y permiten a los usuarios aprovechar toda la potencia de los Servicios Empresariales SAP.

Adobe Flex

El modelo basado en HTML carece de inteligencia en el lado cliente y se caracteriza por una selección limitada de elementos de la interfaz de

usuario, lo que puede hacer que incluso las tareas más simples se frustren y sean propensas a errores. Estas deficiencias limitan la capacidad del usuario para visualizar datos complejos, trabajar offline y operar eficazmente con datos en tiempo real. Adobe Flex combina las capacidades de receptividad e interfaz avanzada con la potencia de la web para desplegar soluciones ampliamente accesibles y al menor coste. Utilizando Adobe Flex, las organizaciones pueden aprovechar mejor sus instalaciones SAP existentes a través de ricas



Arquitectura de una aplicación FLEX-SAP.



Imagen exterior de una de las tiendas de Visualis.

y atractivas experiencias cliente que soportan tareas como la toma de decisiones y la colaboración con gráficos y visualizaciones dinámicos, funcionalidades “drag and drop” (arrastrar y soltar) y otras funciones típicas de un entorno de escritorio.

La arquitectura SOA de SAP soporta eficazmente el desarrollo de RIAs mediante la separación de la lógica y los objetos de negocio de las implementaciones en la capa de presentación. Así, este entorno de alto rendimiento permite a los clientes manipular los datos y ejecutar la lógica de negocio de forma local. Adobe Flex da soporte además a los usuarios con un acceso a la red limitado u ocasional, como es el caso de los ingenieros de campo o los clientes que completan transacciones en múltiples fases y en sesiones separadas en el tiempo. A través de las fuentes de datos SAP del back-end, los usuarios se benefician de las actualizaciones en tiempo real en la propia interfaz, y múltiples usuarios pueden colaborar en tiempo real a través de los robustos servicios de mensajería.

Para integrar las aplicaciones Flex con los entornos SAP, disponemos de diversas alternativas como SAP RFCs o BAPIs. Adobe LiveCycle Data Services gestiona las comunicaciones en tiempo real, pagina los datos si son muy grandes, gestiona el estado de conectividad del cliente y otras funcionalidades. Las aplicaciones Flex también pueden integrarse en SAP NetWeaver Portal iViews, con un método tan simple como llamar a un archivo HTML que carga la aplicación Flex en un iFrame. El soporte para lenguajes y protocolos basados en estándares como Java, ActionScript 3, JMS, XML, SOAP, CSS y Web Services, y arquitecturas empresariales emergentes como SOA/SOC contribuyen a garantizar que Adobe Flex pueda aprovechar las inversiones actuales y futuras, independientemente de la evolución tecnológica.

Un caso de éxito: viSualis

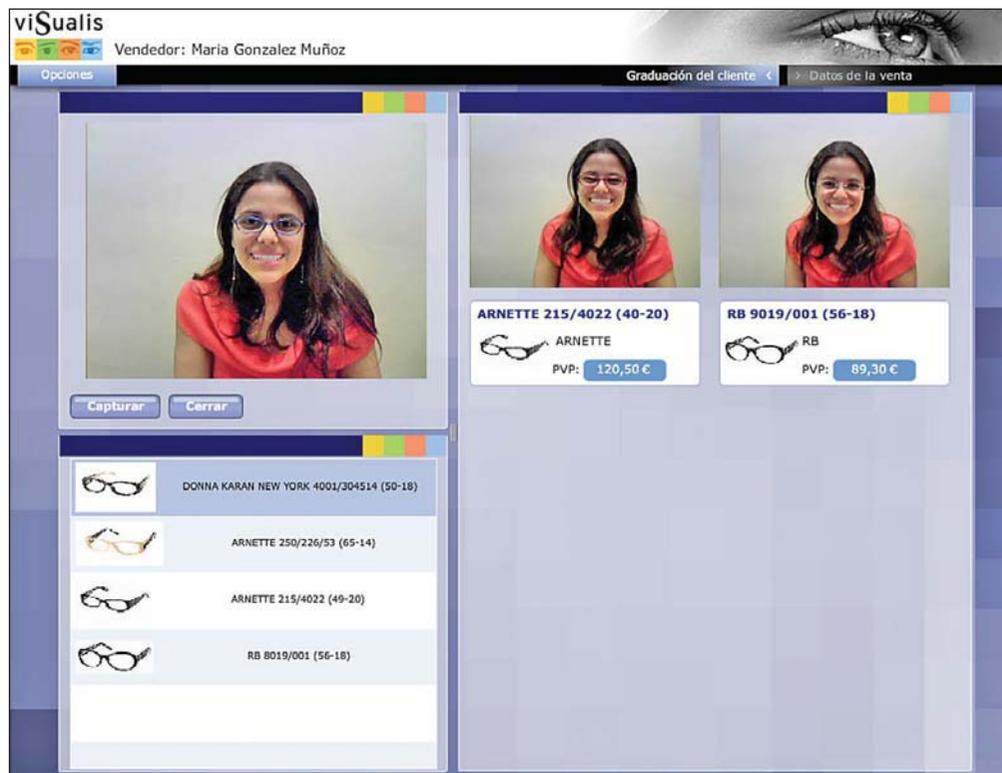
Una de las compañías líderes del mercado de óptica en España, viSualis, emprendió recientemente un proyecto de renovación de su aplicación de venta en tienda con el fin de mejorar la experiencia de sus usuarios y adecuar su imagen moderna en el mercado. Con su lema “Porque son tus ojos”, Visualis ofrece a sus clientes los últimos avances en el campo de la óptica y las colecciones más innovadoras del escenario internacional.

El sistema original del proceso de compra era muy costoso y poco amigable para el cliente. Junto a la mejora de la experiencia de usuario, el proyecto de modernización perseguía la renovación de la parte visual de la aplicación de venta para que el proceso fuese más fluido e integrase las ayudas disponibles (vídeo y cámara web) para el vendedor. Además, se han aumentado las prestaciones de los requisitos hardware e integrado el

back office con el sistema SAP. viSualis eligió Adobe Flex como la mejor solución RIA para desarrollar su nueva aplicación de venta para el lado cliente, mientras que sigue utilizando SAP para gestionar la información y la lógica del negocio. Gracias a Flex, la compañía tiene ahora acceso a una interfaz expresiva con las funcionalidades propias del escritorio y con capacidad para

interactuar con las ayudas en diferentes formatos (video, texto, flash.).

Como demuestra el caso de viSualis, las aplicaciones cliente que combinan las ventajas del despliegue de bajo coste de la web con la riqueza de las aplicaciones de escritorio pueden ayudar a las empresas a racionalizar sus flujos de trabajo y mejorar la toma de decisiones. □



Aplicación Flex que permite al cliente interactuar con una cámara de la tienda para ayudar en la venta.



Aplicación Flex que permite el uso de una interfaz expresiva con la habilidad de hacer “Drag and Drop”.

Gestión Documental

La Ciudad de las Artes y las Ciencias automatiza sus reservas con Esker

Más de un millón y medio de personas –cerca de 1.580.000 lo hicieron el pasado verano– pasará este verano por la Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia. Un puente como el del primero de mayo puede reunir entre 90.000 y 100.000 personas en torno a un complejo turístico tan completo como este. Tal volumen de asistencia supone un tremendo esfuerzo organizativo por parte de la empresa que gestiona cada uno de los recursos. Confirmaciones de reservas a agencias de viaje, realización de previsiones y pedidos. No puede haber un solo proveedor que no abastezca a tiempo con sus productos. ¿Se imagina qué pasaría si no llegase a tiempo un pedido de abastecimiento de toallas de papel para los servicios? ¿Y si faltasen botellas de agua mineral?

[Chema Antón]

Con una infraestructura que, según el Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas, en 2006 generó unos 160 millones en gasto turístico -17 millones de euros sólo por la asistencia a actos y eventos- y sostuvo a unos 5.700 empleos, la Ciudad de las Artes y las Ciencias se convierte en el segundo reclamo turístico español, sólo superado por el parque de atracciones Port Aventura. Un 32% de los españoles ya ha ido a Valencia para visitarlo.

El crecimiento de las necesidades de los diferentes departamentos ha ido aumentando según se han ido sucediendo los años y la Ciudad de las Artes y las Ciencias ha ido atrayendo a más y más gente. Tras el nacimiento del proyecto en 1996, la acumulación de trabajo del centro de reservas de la compañía cada vez era mayor. La idea de la automatización de procesos siempre estuvo en la cabeza de los responsables del área de sistemas y el primer paso en este sentido fue la incorporación en el año 2001 del ERP de SAP para la gestión integral de la empresa. Si bien el paso hacia delante era enorme, tanto la aprobación como

la gestión y envío de los pedidos seguía siendo manual. El mero hecho de tener organizados los pedidos clasificados y poder controlar los envíos manuales por fax no sólo se convertía en un trabajo extra para la central de reservas, sino en un problema de gestión del espacio, así como un coste adicional por gastos de papel, tinta, espacio de almacenamiento y, sobre todo, tiempo del personal que dedicaba gran parte de su jornada a que esa tarea quedase resuelta con solvencia.

El proceso, hasta la llegada de Esker consistía en la impresión de cada una de las reservas que se recibían y el envío por fax de las confirmaciones a las agencias de viaje. Los costes a modo de personal y papel eran evidente, este último, además, con el altísimo peaje de convertir a la empresa en una compañía poco cuidadosa con el medio ambiente.

A eso había que sumar que el hecho de realizar muchas operaciones de forma manual añadía un buen número de errores y las esperas adicionales de proveedores, clientes, agencias de viaje y demás, con cada una de las rectificaciones.

Perfecta integración con SAP

Cuando el área de sistemas se plantea automatizar la salida de reservas y pedidos se pone como meta, sobre todo, solucionar la problemática del día a día (procesos manuales, costes extras y errores). Pero además de esto, la herramienta que buscaban debía permitir la integración con la plataforma SAP que ya estaba montada, así como que no interfiriese en el sistema de correo ni con otras aplicaciones ya instaladas en el sistema de la empresa.

La búsqueda de un entorno fiable y multifuncional que permitiese gestionar las salidas de pedidos desde SAP, así como la gestión de una plataforma de envío de faxes estaba ya en su perspectiva a más corto plazo.

Fue entonces cuando el área de sistemas contactó con Esker y le habló de su situación. Esker sugirió desde el primer momento su solución Esker DeliveryWare que permite a las empresas automatizar gran cantidad de documentos. En realidad la solución completa de DeliveryWare contempla la posibilidad de automatizar documentos que tienen que ver con las compras (pedidos, albaranes,...), la producción o el inventario, la gestión de pedidos (presupuestos, órdenes, confirmaciones,...), la facturación y la comunicación con el cliente. Al automatizar una serie de procesos que resultan tremendamente largos y costosos, se establecen formas de comunicación mucho más personales y eficaces con los clientes.

La organización se vio beneficiada por una sencilla configuración en el entorno SAP para adaptar la herramienta DeliveryWare al entorno de trabajo habitual de los usuarios, que en el caso de la Ciudad de las Artes y las Ciencias era un sistema ERP SAP. Sin embargo, otras plataformas de CRM o ERP no hubiesen sido más complicadas de adaptar porque Esker cuenta con una naturaleza no invasiva del código, pero que se integra a la perfección con los flujos de documentos impresos y datos procedentes de las principales aplicaciones de gestión del mercado sean o no desarrollos propietarios. Fue esta gran flexibilidad la que hizo que el área de sistemas se decantara por Esker ya que el servidor de correo o las aplicaciones de gestión podrían ser modificados sin que

eso supusiese un daño colateral a la propia herramienta de gestión documental.

Más cerca de proveedores y clientes

El primer gran problema que el departamento de reservas de la Ciudad de las Artes y las Ciencias quería cubrir, era el del envío de faxes de pedidos a proveedores y faxes de reservas a las agencias de viaje. Ambos procesos fueron asumidos por Esker DeliveryWare desde el primer momento. Para ello se utilizó la herramienta de gestión de envío y recepción de DeliveryWare desde los ordenadores de los propios usuarios al servidor de fax y mediante una simple conexión ofimática. El grueso de los problemas del departamento ya estaba resuelto ya que el control del envío y archivo de faxes era posible desde el escritorio del usuario. A partir de contar con esa herramienta, los beneficios empezaron a sucederse en cadena.

Para empezar, la facilidad de manejo de la herramienta. Permite al usuario que siga utilizando su cliente de correo habitual, pero que ahora lo utilice para enviar faxes. La extrema sencillez con una inexistente curva de aprendizaje hizo que el nivel de satisfacción de los usuarios fuese enorme y acogiesen el gestor documental con gran satisfacción. Pero además, su utilización inmediata con éxito hizo aumentar también la satisfacción tanto de proveedores como de clientes como las agencias de viaje.

De la noche a la mañana se había incrementado la calidad del servicio del departamento al poder ofrecer confirmaciones mucho más rápidas y seguras.

Los beneficios que no se ven a tan corto plazo, pero que se empiezan a notar cuando la herramienta ya está en producción es el gran ahorro de tiempo que se consigue al no tener que imprimir un documento para luego enviarlo por fax y luego clasificarlo. La eliminación de ese complicado proceso ha supuesto para el departamento de reservas de la Ciudad de las Artes y las Ciencias, que su personal esté más satisfecho del trabajo que hace. Por cierto, que al eliminar el componente humano de esa cadena de envíos de faxes, confirmaciones, pedidos, etcétera, también se han eliminados muchas probabilidades de error. La disminución de errores ha sido comprobada por el departamento.

Por último, existen una serie de elementos de ahorro de costes como son: papel, tinta, espacio de almacenamiento de archivos, transmisiones de faxes (que ahora se realizan utilizando horarios con tarifas reducidas), ahorro por las propias maquinarias de fax (que también cuestan dinero, tienen un mantenimiento,...) e incluso costes de personal que antes dedicaban mucho tiempo a esta tarea y ahora pueden realizar otros desempeños.

Además, una empresa como la de la Ciudad de las Artes y las Ciencias, con la estrecha vinculación con el medio ambiente, puede sentirse orgullosa de haber eliminado de su proceso productivo el gasto de una gran cantidad de papel.

Hacia el consumo de papel cero

Hasta el día de hoy sólo se ha dado un primer paso dentro del entorno de trabajo de la Ciudad de las

Artes y las Ciencias al haber conseguido automatizar todo el sistema documental de reservas y pedidos a proveedores. En mente de los responsables del área de sistemas está incorporar en breve la automatización de la contabilidad de facturas sobre plataforma SAP y con la posibilidad de utilizar DeliveryWare como

soporte de gestión documental. Un nuevo esfuerzo de mejorar el proceso de trabajo de sus departamentos, así como una nueva iniciativa ecológica para consumir un poco menos de papel de forma que, como demuestra la experiencia de Esker, no sólo es necesaria, sino que es posible y muy fácil de realizar. □



Caso de Éxito

Eficiencia experta a menor coste

Diez años después de tomar la decisión de implementar SAP como sistema único para la gestión de sus RRHH a nivel mundial, Repsol YPF ha apostado por poner en manos de la experta, NorthgateArinso, algunas de sus funciones de RRHH, incluyendo la nómina.

NorthgateArinso

La energética Repsol YPF es una de las 10 mayores petroleras privadas a escala mundial y la principal compañía privada energética en Latinoamérica por activos. Esta posición implica la gestión, solamente en España, de cerca de 40 empresas y de una plantilla integrada por alrededor de 20.000 empleados, cifras que suman enteros y complejidad considerando que la actividad de la empresa se extiende a más de 30 países.

En este contexto, Repsol YPF ha optado por desarrollar e implementar un modelo organizativo para RRHH que, como explica el subdirector de Gestión y Soporte RRHH, Antonio Hernández, se basa en tres conceptos básicos: *“la prestación de atención personalizada a nuestros clientes, la potenciación de funciones técnicas especializadas que aporten un alto valor añadido a nuestra compañía -organización, planificación, relaciones laborales, desarrollo de RRHH, etc.- y la creación de unidades de servicio para el desarrollo de funciones de carácter transaccional como selección, formación, gestión de la nómina, etc.”.*

En línea con ese modelo y cuando la función que desarrolla una determinada unidad de servicio puede desarrollarse de forma más eficiente con recursos externos, Repsol YPF apuesta por la externalización, siempre *“manteniendo un adecuado control del servicio con recursos propios”*, subraya Hernández.

Esa filosofía ha sido la que ha llevado a la compañía a poner en manos de NorthgateArinso la administración del personal y el pago de nómina, funciones que, previamente a la contratación de NorthgateArinso, *“se venían realizando por personal propio de Repsol YPF asignado a la función de RRHH y ubicado en los diferentes centros industriales y administrativos de la compañía”*, señala el técnico.

Con esta iniciativa, Repsol YPF da un paso más en su estrategia de RRHH y suma una nueva apuesta al ordago que lanzó en 1996, cuando tomó la decisión de implementar un sistema único que



permitiera gestionar de forma integrada la función de RRHH en cualquier empresa del grupo. La decisión llevó al despliegue del Sistema Integrado de

Gestión SAP R/3, que sustituyó a los diferentes paquetes informáticos que utilizaba la compañía para gestionar las diferentes funciones de RRHH. De hecho y como destaca Hernández, *“contar con un único sistema a nivel mundial ha sido uno de nuestros aciertos históricos en la gestión de personas”.*

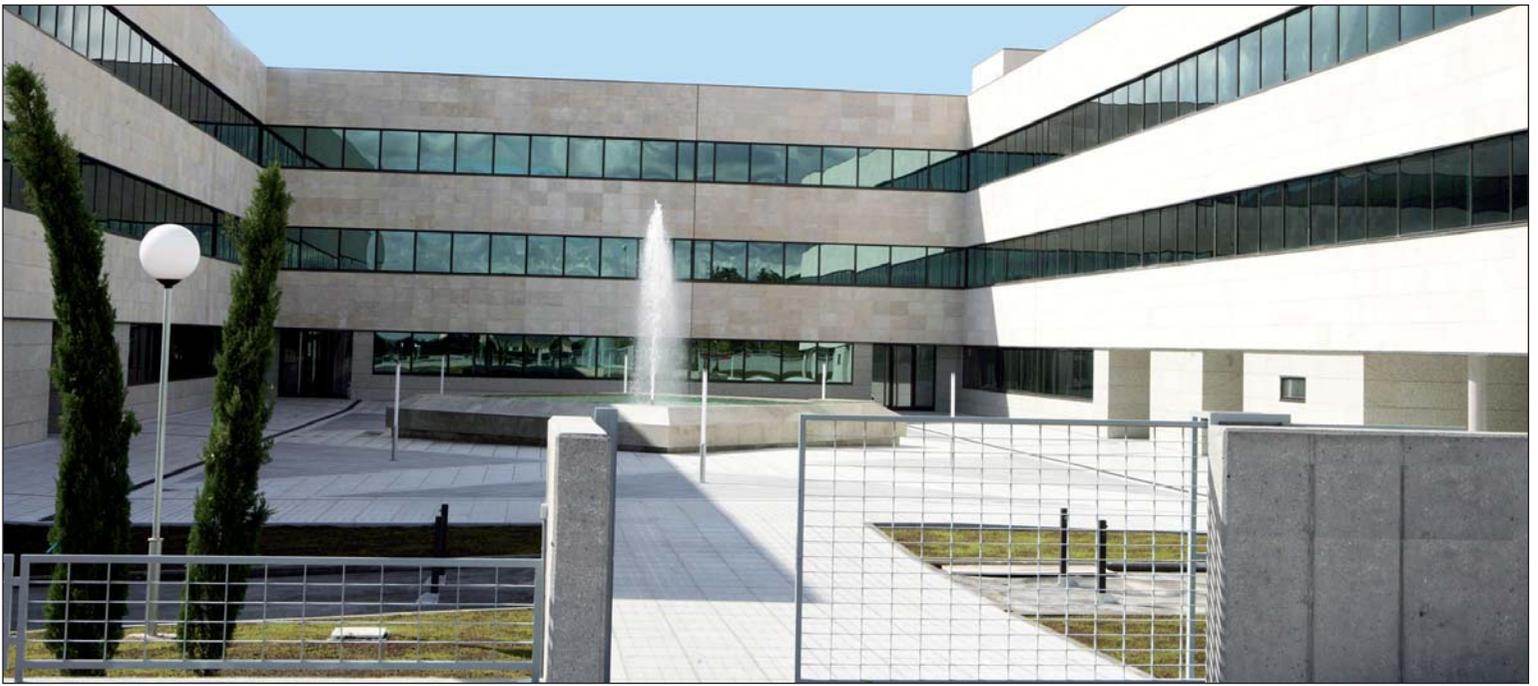
Calidad/precio

La apuesta de Repsol YPF por la externalización en el área de RRHH se concretó tras realizar un estudio profundo de viabilidad con su correspondiente caso de negocio y la balanza se inclinó hacia NorthgateArinso después de un exhaustivo análisis de las tres ofertas presentadas a un proceso de licitación organizado por el área de RRHH de Repsol YPF en colaboración con el área de compras de la energética. *“De las tres ofertas presentadas, entre los proveedores que garantizaban los estándares de calidad mínimos*

requeridos se eligió aquel que presentó la mejor oferta calidad/precio”, argumenta Hernández.

En abril de 2006, Repsol YPF y NorthgateArinso firmaron un contrato que se extiende desde mayo de 2006 a diciembre de 2011. *“El acuerdo alcanza a la mayoría de las funciones de Administración de personal, siendo las principales la confección de nóminas, altas, bajas, modificaciones en la Seguridad Social, elaboración de liquidaciones a la Seguridad Social y Hacienda, obtención de datos para estadísticas y mantenimiento de la BBDD”*, detalla Hernández, para concretar que *“está prevista la explotación de 19.000 nóminas de forma escalonada de acuerdo con un calendario que abarca de mayo de 2006 a diciembre de 2007”.*

NorthgateArinso presta desde sus oficinas de Madrid este servicio, que está implementado en todos aquellos países en los que opera la compañía y que tienen una masa crítica de empleados que lo justifica: España, Argentina, Brasil, Ecuador, Perú y Venezuela, entre otros.



La comunicación de los técnicos de NorthgateArinso con los empleados de Repsol YPF encargados de su coordinación se desarrolla a través de la herramienta Human Resources Workplace (HRW), desarrollada por la empresa de origen belga. La aplicación HRW, instalada en los servidores de NorthgateArinso en Bélgica y accesible a través de una VPN de acceso restringido, resulta especialmente útil en tanto que registra todas y cada una de las incidencias comunicadas por Repsol YPF permitiendo mantener un seguimiento constante del servicio en base a informes que reflejan los tiempos y responsables de cada una de las incidencias.

Por otro lado y aunque el Servicio de Atención al Empleado de Repsol YPF no está incluido en el contrato con NorthgateArinso, en caso de que las consultas que realizan los empleados sobre su recibo de nómina no puedan ser contestadas de forma inmediata en este primer nivel de asistencia, se derivan a NorthgateArinso para su resolución. No en vano y como apunta el experto en RRHH, *“aproximadamente el 50 por ciento de las consultas están relacionadas con el pago de conceptos económicos”*.

Hernández aprecia dos ventajas fundamentales en la contratación de una empresa de servicios como NorthgateArinso. *“Nos permite dirigir el desarrollo de personas de las áreas de administración de personal y nóminas hacia otras funciones, bien de atención al cliente o bien de carácter técnico, facilitando la implementación de nuestro modelo organizativo; y gestionamos el pago de nómina de manera más eficiente”*.

Además, el nuevo servicio, cuyo coste está fijado en una tarifa única por trabajador y mes, proporciona a Repsol YPF un ahorro que se estima en *“un 28 por ciento durante la vigencia del contrato hasta 2011”*, apunta Hernández. □

Artículo publicado en la revista Computing.
Autora: Lola Sánchez.

Paso a paso...

- *Tras decidir hace una década desplegar SAP como sistema único para la gestión de sus RRHH a escala mundial, Repsol YPF ha externalizado ciertas de estas funciones con NorthgateArinso.*
- *El contrato se extiende desde mayo de 2006 a diciembre de 2011 y alcanza a la mayoría de las funciones de Administración de personal: nóminas, altas, bajas, modificaciones, liquidaciones, etc.*
- *El nuevo servicio se ha implementado en los países en los que opera Repsol YPF con una masa crítica de empleados suficiente: España, Argentina, Brasil, Ecuador, Perú y Venezuela, entre otros.*
- *Los técnicos de NorthgateArinso se comunican con los empleados de Repsol YPF encargados de la coordinación del servicio a través de Human Resources Workplace (HRW), desarrollada por la empresa de origen belga.*

NorthgateArinso gana el SAP® Pinnacle Award de BPO Business Process Outsourcing

Entre los días 19 y 21 de mayo, en la ceremonia llevada a cabo en el evento Internacional SAPPHIRE® Berlín, NorthgateArinso ha sido galardonado por SAP AG con el SAP® Pinnacle Award por su contribución en el área de proceso de externalización de negocio (BPO).

Este premio reconoce a los proveedores líderes que usan tecnología SAP como una plataforma para servicios BPO. Los servicios de recursos humanos y de nómina de NorthgateArinso optimizan la solución SAP ERP Human Capital Management (SAP ERP HCM) hasta llegar a la creación de euHRreka. NorthgateArinso ha preconfigurado los servicios de outsourcing de RRHH y nómina para más de 50 clientes en más de 60 países alrededor del mundo.

En los pasados 5 años, NorthgateArinso ha invertido continuamente en la creación de sus capacidades HR BPO, enfocándose especialmente en la excelencia operacional, estandarización, conformidad y la satisfacción del cliente. NorthgateArinso ofrece servicios de BPO a clientes a través de una red de siete centros de servicios en los 5 continentes.

“NorthgateArinso ha desplegado de forma exitosa la plataforma SAP ERP HCM para muchos clientes. El pasado año, NorthgateArinso incrementó su compromiso con SAP y decidió integrar los proce-

SAP® Pinnacle Awards 2008 WINNER

...sos de gestión del talento en SAP ERP HCM en su plataforma euHRreka. Las capacidades de NorthgateArinso y el compromiso con sus servicios BPO apoyado en el software de SAP contribuyó a que hoy se le entregara el premio SAP Pinnacle Award para BPO”, explica Dr. Bernd Uwe-Pagel, Vicepresidente Señor, Unidad BPO, SAP AG

Chris Stone, CEO de Northgate Information Solutions ha dicho: “NorthgateArinso ha hecho llegar los servicios SAP ERP HCM, basados en el modelo BPO, a clientes tales como Philip Morris Internacional, Agilent y Cadbury Schweppes durante más de media década. Hemos ayudado a los clientes a ahorrar costes de manera significativa introduciendo automatización y eficiencia en los procesos. Ganar el premio SAP Pinnacle Award es el reconocimiento a los beneficios que nuestras relaciones proporcionan a los clientes globales, a la continua satisfacción de los mismos, y a la innovación y al crecimiento que nos hacen líderes en esta área”.

Innovación en control de acceso, horario y de producción

Kaba B-Net Mobile, la solución para entornos móviles en conexión con SAP R/3



Uno de los principales problemas a los que se tiene que enfrentar cualquier empresa es la gestión de tiempos, tanto desde el punto de vista del empresario (control horario, análisis de la productividad...) como desde el punto de vista del empleado (organización de la jornada, ausencias justificadas...). Pero cuando esa gestión de horarios y productividad se ve condicionada por aspectos como la movilidad del personal y la descentralización de la actividad, el desafío es aun mayor.

Afortunadamente, en la actualidad las nuevas tecnologías aportan soluciones a este tipo de necesidades y hoy ya es posible realizar la captura de datos en entornos móviles para, después, procesar la información dentro del sistema de gestión implementado en cada empresa.

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

En un entorno siempre cambiante y en constante evolución como es el mundo empresarial actual, la tecnología ha de adelantarse a las posibles necesidades que puedan surgir, ofreciendo nuevas soluciones como respuesta a éstas. Por eso, no es de extrañar que con el nacimiento de la tecnología móvil y su imparable expansión en nuestros días, aparezcan nuevas herramientas que permitan una gestión cada vez más eficaz de la actividad empresarial. En este sentido, B-Net Mobile nace como la solución para un nicho de mercado muy focalizado pero no por ello menos interesante y ambicioso.

La movilidad: el problema y también su solución

Pero... ¿qué es B-Net Mobile? Ni más ni menos que una tecnología que ofrece la posibilidad de realizar capturas de datos en entornos de trabajo donde condicionantes como la movilidad, el desplazamiento del personal o la ausencia de espacios de trabajo fijos, no permiten una captura tradicional de los mismos, pero donde, no por ello, esa recogida de información deja de ser absolutamente necesaria para los procesos de negocio y de explotación y gestión de aquella. En concreto, me refiero a la labor que desempeñan diariamente ciertos colectivos cuyo rol dentro del engranaje corporativo suele ser muy importante: agentes comerciales, técnicos de mantenimiento, personal



externo, contratas..., en definitiva, personas que desarrollan toda o una parte -ya sea mínima o amplia- de su jornada laboral fuera de un entorno tradicional de oficina o de instalación industrial.

El ámbito de aplicación de esta nueva tecnología desarrollada por Kaba, abarca el control de acceso (como comprobación de identidad del personal en una obra o instalación, y con posibilidad de control

y apertura de puertas), el control horario del empleado (fichajes de entrada y salida, visitas a clientes, incidencias como visitas al médico o ausencias por motivos personales, etc.) y la gestión de datos de producción (reporte de órdenes de trabajo, asignación de horas a proyectos, incidencias en la cadena productiva...). Todas estas aplicaciones son implementadas en diferentes dispositivos móviles, desde



teléfonos estándar hasta PDAs, pasando por *smartphones* y las *Blackberry*, de forma que la adaptación a cualquier entorno empresarial está completamente garantizada. Incluido también el entorno de la fabricación, donde las condiciones ambientales y de trabajo suelen ser habitualmente más duras y donde, por lo tanto, se necesitan productos más resistentes, por ejemplo, al polvo y al agua o contra caídas y posibles golpes.

La arquitectura tecnológica

La infraestructura tecnológica de B-Net Mobile se basa en el concepto cliente-servidor. Todos los dispositivos móviles, con independencia de su forma y modelo, tienen una aplicación de software embebida en ellos que permite el reporte de la información por parte del usuario. Esa aplicación se llama B-Net Mobile AC, B-Net Mobile HR o B-Net Mobile PP en función de si con ella realizamos, respectivamente, control de acceso, control horario o captura de datos en planta. Está desarrollada en un lenguaje de programación de propósito general, Java, permitiendo su portabilidad y uso en diferentes plataformas y dispositivos, independientemente de cual sea su formato. En este escenario, los diferentes terminales móviles desempeñan el rol de cliente conectado al servidor (B-Net Mobile Server) por medio de comunicación inalámbrica, cuyos protocolos pueden ser el GPRS o el WLAN, unos protocolos de comunicación universales; no obstante, hoy en día, la mayoría de terminales móviles, por ejemplo, incorpora ya GPRS como estándar.

En este punto, a modo de breve reseña para los no iniciados en el mundo de las comunicaciones (y de las siglas), diremos que GPRS -iniciales de la expresión inglesa *General Packet Radio Service*- es un servicio de datos móvil disponible para los usuarios del Sistema Global para Comunicaciones Móviles, más conocido como GSM (*Global System for Mobile Communications*), y que permite velocidades de transferencia entre 56 y 114 kilobits por segundo. El protocolo GPRS se puede utilizar para servicios como aplicaciones inalámbricas (WAP, *Wireless*

Application Protocol), el servicio de mensajes cortos (SMS), el de mensajería multimedia (MMS), Internet y para servicios de comunicación como el correo electrónico y la red WWW (*World Wide Web*). Conviene recordar aquí que la transferencia de datos GPRS se factura por megabytes de capacidad, mientras que la realizada a través de conmutación de circuitos tradicionales (teléfono) se factura por tiempo de conexión, independiente de si el usuario utiliza su capacidad (habla) o está en un estado de inactividad.

Por su parte, WLAN, que atiende a las iniciales de *Wireless Local Area Network*, es un sistema de comunicación de datos inalámbrico flexible, muy utilizado como alternativa a las redes LAN cableadas o como extensión de éstas. Al basarse en tecnología de radiofrecuencia y, por lo tanto, minimizar las conexiones cableadas, el protocolo permite mayor movilidad a los usuarios. Por eso, sus aplicaciones son cada día más habituales en todo tipo de ámbitos, desde almacenes o manufacturas, donde permite la transmisión de información a una central en tiempo real, hasta la más popular en hogares: el acceso compartido a Internet por varios ordenadores personales.

En entornos donde hasta esa comunicación inalámbrica puede ser complicada (por ejemplo, en sótanos o lugares de baja cobertura), la tecnología nos permite también recopilar todos los datos a lo largo del día de modo desconectado (*off-line*) y, al final de la jornada, realizar el volcado de datos mediante la conexión al sistema de lo que se denomina una *cradle*.

Introducidos algunos conceptos básicos, retomaré el tema que nos ocupa. Comentaba al respecto que todos los dispositivos móviles de que dispone nuestra instalación se conectan al servidor de datos Server. En este servidor se realiza la emulación de un dispositivo móvil, *Blackberry* o PDA, como si de un terminal tradicional se tratara, de manera que desde el servidor se establece una comunicación en dos sentidos, es decir, actúa de alguna forma a modo de pasarela. Por un lado, se atiende a todos los periféricos distribuidos a lo largo y ancho de la geografía, capturando los datos que éstos envían de forma "*wireless*" (sin cables); y por otro, esa información

recogida y procesada (fichajes realizados) se manda vía red de datos (TCP/IP) al servidor de comunicaciones B-COMM de forma transparente.

Una vez en B-COMM, los fichajes se introducen en la base de datos como si se hubieran producido en un terminal convencional. En este punto, la información ya está lista para ser enviada a SAP R/3 de la forma habitual y mediante el interface certificado B-COMM R/3 ERP. Así, estos movimientos son almacenados en el módulo de SAP HR para su posterior procesamiento (cálculos, balances, nómina). Es así como la solución Kaba B-Net Mobile nos permite combinar en una misma instalación terminales de control horario y de acceso para nuestro personal fijo con dispositivos móviles para el personal itinerante.

Una solución económica y escalable

Los únicos costes de operación de Kaba B-Net Mobile son los derivados de las licencias de software necesarias para la activación del servidor móvil, escalable en función del número de dispositivos que pueda atender (25, 50, 100, 500) y de la licencia de la aplicación que se ha de cargar en cada terminal móvil. Por su parte, el coste en infraestructura de hardware también es mínima -la máquina para el servidor-, ya que como dispositivos móviles se puede utilizar la mayoría de los existentes en el mercado; sólo deben cumplir un requisito: ser compatibles con la tecnología GPRS.

Además, una vez realizado el despliegue y puesta en marcha, si el sistema se ha escalado de forma adecuada, la incorporación de nuevos terminales móviles únicamente conlleva un coste lineal, dependiente de la licencia de la aplicación del terminal.

En definitiva, Kaba B-Net Mobile es, sin duda alguna, una alternativa a considerar cuando se trata de buscar una solución eficaz, funcional y económica para el control de la actividad laboral en entornos móviles. Su perfecta integración en entornos SAP y la garantía de Kaba, líder mundial en sistema de seguridad y organización, son sólo dos de las ventajas que esta solución ofrece a aquellas compañías e instituciones que desarrollan parte de su actividad en este tipo de entornos. □

Caso de Éxito

FIRA Barcelona Canal eCommerce

FIRA de Barcelona es una de las entidades feriales líderes en Europa en cuanto a organización y captación de Salones, Congresos y Eventos. 15 de sus ferias son referentes en Europa, figurando entre las tres primeras de su especialidad. La apuesta por la innovación, la calidad y la internacionalización, ha supuesto la modernización de las instalaciones e infraestructuras de sus dos recintos y la creación e implementación de nuevas líneas de negocio y herramientas para mejorar el servicio a organizadores feriales, visitantes y expositores.

Consultia*it*
Real business solutions

Fira Barcelona

Fira Barcelona Atención al cliente (902 233 200) Ayuda | Català | Castellano | English | Salir

GUIA DEL EXPOSITOR - eCOMMERCE
Saló Internacional del Turisme a Catalunya 2007 5029 007 FRUTOS MORENO, ANTONIO
MONTJUIC 1, Palacio P4, Nivel NIVELES 5-6-7, Calle A, Stand 601

Mis ubicaciones
MONTJUIC 1, Palacio P4, Nivel NIVELES 5-6-7, Calle A, Stand 601

Lista de compra activa
1 Unidad 136,50 €
(Sus listas de compra: 1)

Mis pedidos
3 pedidos

Buscador de productos
Introduzca un producto

Productos
Stand de diseño
Estructuras, suelos y mobiliario stands
Estructuras para stand modular blanco
Estructuras y mobiliario carpentería
Mobiliario de diseño
Tarimas y moquetas
Complementos y servicios
Marketing promocional y regalo empresa
Informática y aparatos de fax
Audiovisuales
Azafatas, seguridad y personal soporte
Decoración fotográfica
Jardinera

Todo cuanto pueda necesitar...

Stand de diseño
Confíenos su stand y su proyecto global de participación ferial. Nuestro equipo se encargará de todo
Tel: 902 233 200
Fax: 93 233 34 35
Email: proyectos@firabcn.es

Personalice su participación

Stand

Estructuras, suelos y mobiliario stands

Entre estas herramientas o facilidades se encuentra el Canal del Expositor, y la aplicación de eCommerce, un portal de compra de los productos y servicios de FIRA de Barcelona.

La filosofía de total atención a las necesidades de un expositor, desde un catering servido a un cliente en el stand, a la gestión completa de la participación en un Salón, encuentra su máximo exponente en este nuevo canal de venta.

Una facilidad para el Expositor

A través del nuevo Canal del Expositor, un cliente que participe en un Salón de FIRA de Barcelona, podrá repasar el catálogo de productos y servicios de FIRA a través de Internet, contratarlos o solicitarlos asociados a un stand, configurarlos, proponer la colocación de cada producto en el espacio contratado e incluso proceder a su pago por medio de una tarjeta de crédito o transferencia.

Se trata de una aplicación de fácil aprendizaje y uso, que cualquier tipo de usuario pueda utilizar sin problemas en cualquiera de los idiomas en los que está disponible (castellano, catalán e inglés).

La navegación a través del proceso de compra de productos y servicios es totalmente intuitiva: desde la selección de los productos y servicios del catálogo, hasta el pago de los mismos mediante tarjeta, pasando por funcionalidades como la gestión de Listas de la Compra, generación y tracking del Pedido, consulta de últimos Pedidos, etc.

El expositor se evita así la necesidad de disponer del catálogo en papel, rellenar pesados formularios, enviarlos por fax, comprobar que han llegado correctamente y verificar la facturación asociada pasado un tiempo. Al final redundará en un mejor servicio y atención al cliente. El canal "Internet" podrá ser utilizado como única fuente de datos, o bien servir de "sustento" a los canales tradicionales.

Elevada Rentabilidad

Desde el punto de vista comercial, se espera que la aplicación aproveche mejor los "momentos de compra" de los expositores, pudiendo hacer ofertas adecuadas a cada situación del Expositor y fomentando el uso de los servicios de FIRA.

Por lo tanto, ofrecer un mejor servicio al expositor no es la única ventaja de este nuevo canal de venta sino que, además, es un proyecto altamente rentable para la organización ya que incrementa los ingresos y reduce los procesos y gastos asociados a la

gestión y tramitación de pedidos. Libera a los comerciales de la carga que suponen los procesos administrativos y el seguimiento telefónico de los clientes, evita el traspaso de la información del pedido del fax a SAP, el envío de fax de comunicación, la emisión y envío de catálogos en papel a los clientes (o en un número más reducido), etc.

Además de dicha reducción de costes, proporciona una herramienta más ágil a la organización para la gestión comercial, ya que facilita la incorporación de nuevos productos al catálogo de una edición, la segmentación por tipo de salón o cliente, la posibilidad de ofrecer promociones en corto espacio de tiempo (a nivel de salón, edición, cliente,...)etc.

La solución provista permite incrementar de manera ágil la funcionalidad del Canal, así como extender los procesos implementados a nuevas áreas de negocio y otras gamas de productos y servicios. Incluso ofrecer también la aplicación en modo ASP a organizadores externos que deseen dar dicha funcionalidad a sus propios expositores.

Integración de Sistemas

Durante la fase de análisis, a la hora de plantear un enfoque de solución, se valoró que el sistema backoffice de la FIRA, SAP ECC 6.0, ya contenía toda la información de ventas, maestro de materiales, productos, servicios, clientes, gestión de espacio, y la lógica de negocio con la tramitación de pedidos, facturación, etc. De este modo no tenía sentido apostar por un producto ad-hoc de eCommerce que obligara a replicar la misma información en diferentes sistemas.

La solución entonces fue desarrollar un aplicativo sobre el servidor de aplicaciones de BEA (Weblogic), que se integrara de manera online, mediante la Plataforma EMX de Consultia, con SAP ECC 6.0 y el resto de aplicaciones corporativas.

De este modo, la solución integra de manera sencilla dos productos de mercado, líderes en sus respectivos sectores, aprovechando las ventajas que ofrece cada uno:

– **SAP ECC 6.0:** como sistema backoffice de la gestión comercial donde reside toda la información y la lógica de negocio: maestros de clientes, productos, condiciones comerciales, etc.; así como la gestión de ofertas, pedidos, facturas, cobros,...

– **BEA Weblogic:** como sistema de presentación, orientado a potenciar la simplicidad y “usabilidad” de la aplicación, permitiendo al expositor trabajar directamente en online con la información de

The screenshot shows the 'Fira Barcelona' e-commerce portal. At the top, there's a navigation bar with 'Atención al cliente (902 233 200)', 'Ayuda', and language options. The main header includes 'GUÍA DEL EXPOSITOR - eCOMMERCE' and the user's name 'FRUTOS MORENO, ANTONIO'. A search bar is on the right. Below the header, there are tabs for 'Mis ubicaciones', 'Lista de compra activa', and 'Mis pedidos'. The 'Lista de compra activa' tab is selected, showing a table of selected products:

Productos seleccionados	Unidades	Precio
AZAFATA SIN IDIOMA EXTRANJERO ID 511000 17,20 €/Hora	6 Hora	103,20 €
STAND MODULAR CARPINTERIA ID 500006 20,00 €/Metro cuadrado	21 Metro cuadrado	420,00 €
PANTALLA TFT 17" ID 510101 167,00 €/Unidad	2	334,00 €

On the left side of the screenshot, there's a 'Productos' sidebar with categories like 'Stands', 'Estructuras, suelos y mobiliario stands', and 'Complementos y servicios'.

De un vistazo

- Proyecto: Portal de Ecommerce para Expositores
- Sistema Backend: SAP ECC 6.0
- Integración: Plataforma EMX 2.0 de Consultia
- Web: BEA Weblogic
- Partner Tecnológico: Consultia IT www.consultia.biz

PERFIL

Miguel Ángel Iglesias



Nacido en Barcelona en 1974, Miguel Ángel Iglesias es director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en Fira de Barcelona. Licenciado en Ingeniería Informática y MBA por la Universidad Politécnica de Catalunya, su carrera se ha desarrollado en torno a la gestión de proyectos de nuevas tecnologías. Como consultor y director de proyectos, ha pasado por diferentes empresas relacionadas con la Consultoría, Banca y la prestación de servicios Tecnológicos. Actualmente, su actividad se centra no sólo en la gestión del plan TIC para Fira, sino también en la definición e implantación de metodologías de gestión y reingeniería de procesos para toda la organización.

SAP de una manera totalmente transparente para él a través de su navegador web cuando, por ejemplo, realiza operaciones de consulta del catálogo de productos y servicios o crea y paga un pedido.

– **Plataforma EMX de Consultia:** como componente integrador de entre SAP ECC 6.0 y BEA Weblogic. EMX permite la operativa del Portal online contra SAP, gestionando y monitorizando las llamadas que realiza el Portal a SAP.

Este enfoque de solución ha permitido:

– Evitar los dobles mantenimientos ya que la gestión del contenido del portal se realiza desde un único sistema, SAP.

– Evitar sistemas disjuntos con la lógica de negocio distribuida, la lógica de negocio reside en un único sistema.

– Evitar duplicar información, permitiendo a todos los actores del proceso comercial (Clientes/Expositores, Vendedores, Administrativos de Ventas,...) consultar en tiempo real la misma información, al utilizar un único repositorio de información.

– Simplificar la solución, permitiendo reducir los tiempos de implantación y puesta en producción.

– Optimización del TCO, en la incorporación de nuevas funcionalidades y en la extensión de los procesos comerciales a otras áreas de negocio.

Segunda Fase

Actualmente se está procediendo a la realización de la segunda fase del eCommerce, con la extensión a todas las áreas de negocio de FIRA (GastroFIRA, Participación,...), y la mejora en la gestión del catálogo, la posibilidad de ofrecer sugerencias, recomendaciones en función del perfil del expositor o de su compra actual o pasada, efectuar bundles de productos exclusivos para el canal electrónico, o realizar cross-selling con otras líneas de negocio o productos de terceros. □

SAP CRM 2007

El futuro ya está aquí

Hace pocas semanas SAP España presentó a todos sus clientes SAP CRM 2007. Para las personas que no han trabajado antes con SAP CRM el producto les puede recordar a otros que ya existen en el mercado. En cambio, los clientes que ya lo tienen se han llevado una grata sorpresa al comprobar el importante cambio respecto al resto de los productos de la plataforma SAP: una aplicación totalmente web, con una interfaz realmente sencilla y amigable, donde la personalización es la característica más destacable.

[Rafael San Román. Socio-Director de Stratesys Consulting - Responsable de la Práctica CRM]

rafael_sanroman@stratesys.es

Este profundo cambio ha sido posible por la importante inversión y esfuerzo realizado por SAP los últimos tres años. La prueba es que SAP ha realizado en este producto la mayor inversión de los últimos ejercicios y, como resultado, el primer producto de SAP que finaliza el “ramp up” dos meses antes de la fecha planificada.

Desde que hemos instalado el producto en nuestro laboratorio, la experiencia ha sido realmente sorprendente y gratificante: una instalación mucho más sencilla que en versiones anteriores, la posibilidad de ejecutar procesos casi sin configuración y la habilidad de personalizar la apariencia y contenido de la aplicación a las necesidades de cada usuario de forma inmediata. Hemos presentado un prototipo en alguno de nuestros clientes y cuando les hemos dicho que estaban viendo el nuevo SAP CRM se han quedado gratamente sorprendidos.

En los pocos meses que lleva disponible esta nueva versión, hemos podido comprobar que muchas funcionalidades se pueden implementar de forma más rápida que en versiones anteriores. Todas las integraciones con los componentes que requiere la plataforma funcionan correctamente. Las funcionalidades que podemos considerar más tecnológicas se instalan y configuran de una manera casi transparente. Como ejemplo, la integración con el correo electrónico es inmediata y la

sincronización de la agenda en ambos sentidos no genera ningún problema.

Otro de los puntos más destacables es la estabilidad y buen funcionamiento de la versión sin necesidad de añadir notas adicionales que corrijan los errores de los primeros niveles de parches.

Respecto a las mejoras que presenta esta nueva versión, recogemos a continuación algunas de las que consideramos más significativas.

Personalización

Es el aspecto que más llama la atención cuando uno trabaja por primera vez con el producto. La herramienta se ejecuta en un entorno totalmente web y la apariencia no tiene nada que envidiar a otros productos de la competencia.

El usuario puede personalizar de forma inmediata el “look and feel” de la aplicación (colores, imágenes, tamaños de letra).

En la vista principal se puede incorporar contenido de otras páginas web, “widgets” y un conjunto de enlaces a los puntos de la aplicación que más emplea cada persona.

En los listados, los usuarios pueden elegir los campos de selección del informe y la lista de valores resultante tiene la misma funcionalidad que una hoja Excel (cambio de columnas, filtros personalizados).

En las vistas donde aparece contenido de negocio, como la hoja de cliente o “factsheet”,

cada usuario puede configurar la información que quiere visualizar: los bloques de contenido y su orden, las columnas que desea en cada bloque, el número de registros por bloque, etc.

La personalización de informes combinando tablas de datos y gráficos las realiza el usuario sin necesidad de formación previa. Se puede poner un enlace a estos informes para acceder de forma inmediata desde cualquier punto de la aplicación.

Para obtener un resultado final mucho más personalizado o adaptado a las necesidades de la organización, el sistema permite cambiar de forma inmediata (y sin que se considere una modificación) los nombres de los campos presentados, la posición y ancho de cada campo, los campos obligatorios, ocultar los campos innecesarios, incluir campos específicos,...

Tecnología

SAP ha prestado especial atención en las mejoras tecnológicas de esta versión: plataforma Netweaver 7.0, más de 300 servicios web definidos, aceleradores para la creación rápida de servicios, integración con Microsoft Office, Adobe Forms, soporte para los nuevos dispositivos móviles (BlackBerry, i-phone), etc. Merece la pena destacar el desarrollo para la integración con los dispositivos de Blackberry, en la que ha participado el propio fabricante.

Arquitectura

En las primeras versiones de SAP CRM la arquitectura básica requería instalar en otra máquina un sistema BW (ya que no existía “reporting”) y SAP Portals en el caso de necesitar un entorno web.

En esta nueva versión, instalando solo el sistema SAP CRM disponemos de un entorno totalmente web y un amplio conjunto de informes operativos que se ejecutan sobre un “content” de BW que se encuentra en otro mandante de la misma máquina.

Soluciones sectoriales

La nueva versión permite la ejecución de procesos sectoriales completos (desde el principio hasta el final) y personalizados a las necesidades de cada sector: “telco” (gestión de pedidos, “bundles”, etc.) servicios financieros (leasing, apertura de cuentas, etc.), sector público (gestión de ayudas, gestión de expedientes, etc.), “utilities” (clientes comerciales y residenciales), etc.

Call center

El nuevo call center presenta importantes novedades, algunas de las cuales se han tenido que desarrollar a medida en versiones anteriores: escenario que permite una identificación mixta de cliente (según sea B2B o B2C); identificar al cliente después de registrar acciones y otras transacciones; creación de registros de interacción con “timestamps”; mejoras en el editor de mail; navegación personalizada en función de la interacción en curso.

Vista 360°

Este apartado era otro punto que se solía modificar en muchas de las implementaciones de las versiones anteriores. Cada organización tenía necesidad de presentar mucha información del “backoffice” o de otros sistemas externos.

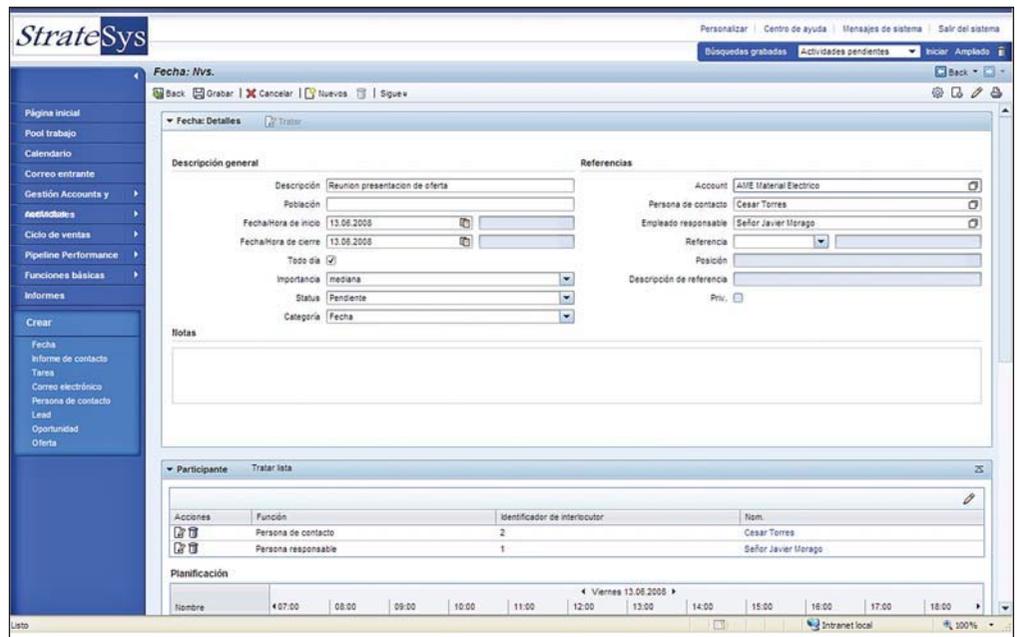
En esta versión se proporciona de forma estándar información de las interacciones con el cliente, lista de actividades, lista de oportunidades, operaciones de marketing, venta y servicio, datos financieros y logísticos. Con la capacidad de personalización, cada usuario puede elegir el contenido que desea visualizar en cada bloque de información.

¿Cómo puedo migrar a SAP CRM 2007?

Para los clientes que ya tienen SAP CRM implementado, existen herramientas para la migración como es habitual en otros productos. Los clientes con versiones instaladas inferiores a CRM 4.0 tienen que realizar una migración indirecta (doble migración técnica), y para el resto de los clientes basta con hacer una migración técnica.

Los clientes que tengan implementado el call center web (webclient) tendrán que adaptar de forma manual todos los cambios y desarrollos existentes.

Esta nueva versión proporciona una buena oportunidad para que muchos clientes implementen un CRM de calidad con un reducido coste de propiedad. □



Oficina del COO

Las herramientas para conseguir el éxito

Overlay Sales es la nueva estructura comercial y matricial que SAP ha lanzado con el objeto de potenciar determinadas áreas estratégicas y que cubre las áreas de Oficina del CFO, Oficina del CIO y Oficina del COO. Así, bajo el concepto de 'oficina' hemos agrupado diferentes productos que apoyan el trabajo y responden a las problemáticas actuales de los directivos y organizaciones.

[Pilar Morillo, Overlay Sales. Office of the COO. Solution Sales Executive]

Las organizaciones que actúan en la presente economía del conocimiento y en el entorno empresarial actual se enfrentan a varios retos para maximizar el rendimiento de su plantilla. Las aplicaciones empresariales de creciente complejidad y diversidad precisan implementaciones y soluciones de formación polivalentes. Además, las barreras geográficas y de idioma frecuentemente fragmentan la plantilla y sus equipos de trabajo, frenando la productividad y la consistencia.

Plantear una respuesta a estos retos a corto plazo es una necesidad imperativa y no sólo requiere de acciones inmediatas, sino que además hace necesario crear las bases para un crecimiento sostenido.

Para afrontar estos retos, las organizaciones están concienciándose de la importancia clave de la forma en que se crea, categoriza y transfiere el capital intelectual no estructurado (por ejemplo, documentos, hojas de cálculo, presentaciones).

Además, el modo en que se implica al personal fomentando el feedback y los comentarios relacionados con conocimientos acumulados está directamente relacionado con la capacidad de mejorar el contenido, retener conocimiento y transferirlo a nuevos empleados. En otras palabras, la forma en que gestione sus activos de conocimiento corporativo está directamente relacionada con la capacidad de maximizar e impulsar el éxito empresarial.

Desde la oficina del COO queremos proporcionar a las empresas y a sus empleados las herramientas necesarias para conseguir ese éxito. El objetivo es conseguir la eficiencia en las operaciones.

Depende de disminuir errores de uso, disponer de un sistema interno de expertise, disponer de una documentación fiable y de fácil acceso y tener usuarios motivados facilitándoles las herramientas necesarias para su gestión diaria y su formación constante.

Soluciones SAP Oficina del COO

Dentro de esta oficina y con el objetivo anterior se ofrecen tres soluciones para cubrir problemáticas distintas:

– SAP Productivity Pak (SSP). 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.

– Adobe Connect Meeting. Es una herramienta de entorno "web Conference", que permitirá disminuir los tiempos y costes 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, etc.

– SAP Enterprise Learning Solution (SAP EL). 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.

SAP Productivity Pak fue una de las soluciones presentada de forma exitosa y con gran acogida entre los asistentes al evento organizado por AUSAPE, FORUM GT 2008, que entraba en su cuarta edición y que se celebró en Valencia durante los días 12 y 13 de junio.

Completando el Ciclo de Vida de Excelencia

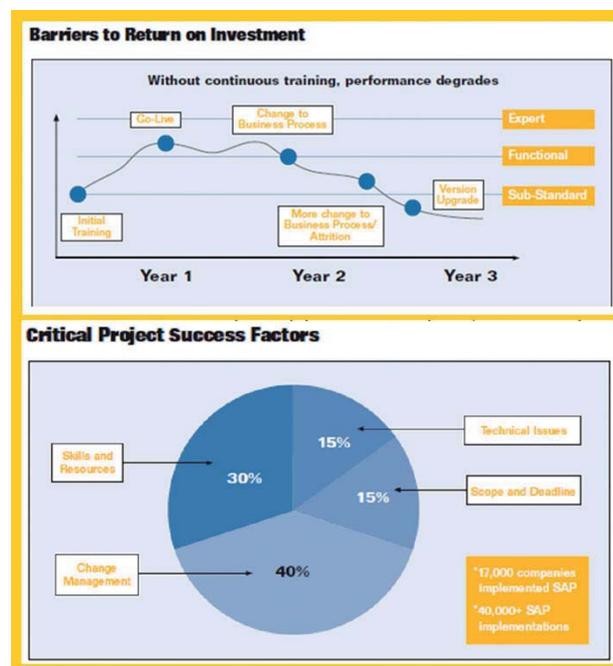
Para una plantilla diversificada que precisa adquirir y compartir conocimientos para trabajar en condiciones óptimas, SAP Productivity Pak (SPP) es una solución integrada de creación de contenidos y colaboración centrada en el rendimiento del usuario. Completando el ciclo de vida del conocimiento, acelera la creación de contenidos, posibilita una robusta gestión de contenidos y capacita al usuario para la participación activa con el objetivo de compartir el conocimiento acumulado.

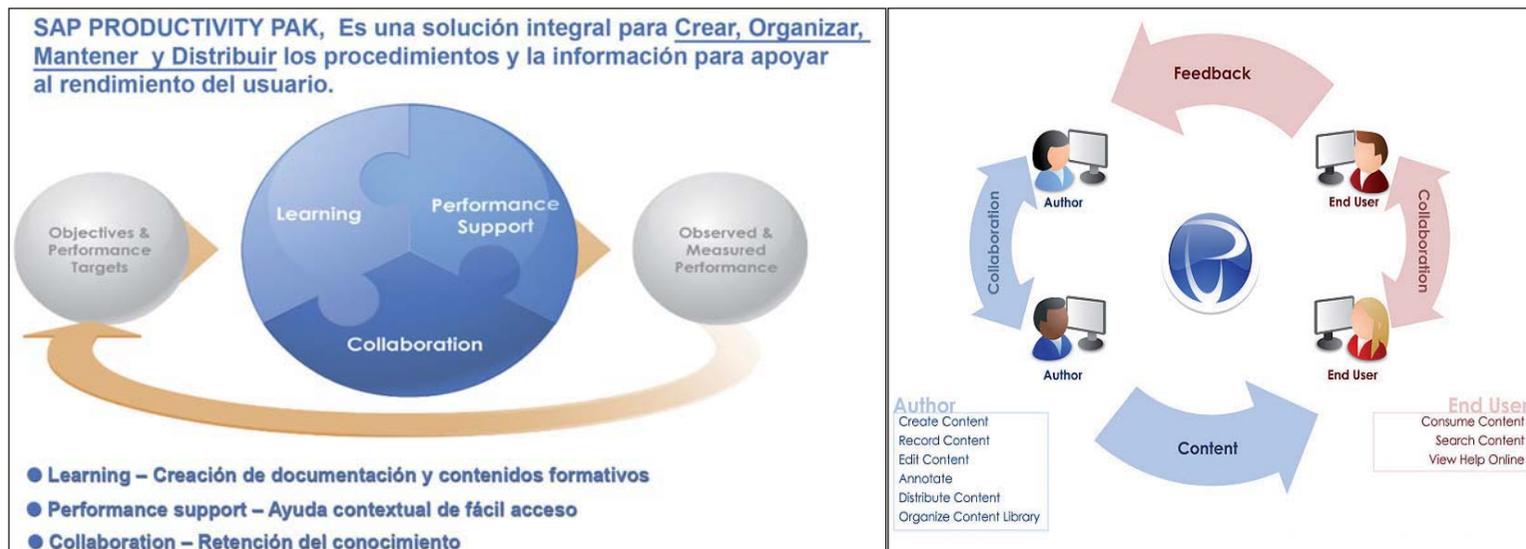
¿Qué le aporta Sap Productivity Pak?

Pensemos en su personal y en las fases principales de la adquisición, el almacenamiento y la extracción de conocimiento. Entre ellos tiene a autores, administradores de proyectos y usuarios implicados en las siguientes fases principales: 1. Crear; 2. Gestionar; 3. Publicar; 4. Compartir.

Para cada una de estas fases, SAP Productivity Pak proporciona funcionalidad y funciones específicas.

– **Capacitando a sus autores:** SAP Productivity Pak automatiza el proceso de creación de materiales de soporte al rendimiento requeridos por sus usuarios para llevar a cabo su trabajo con eficiencia. Para la ayuda online y procedimientos de formación, los autores sencillamente graban las aplicaciones requeridas y





transfieren esta información a la web para su rápida diseminación. Para producir información conceptual y exámenes de evaluación, los autores utilizan el editor eLearning incrustado para crear cursos eLearning. Los procedimientos y cursos publicados pueden organizarse automáticamente en función de roles, procesos, áreas de negocio u otras designaciones.

– **Capacitando al usuario final:** Sus usuarios finales necesitan información a nivel de tarea que sea precisa, relevante y oportuna. Además, precisan un acceso rápido a todo el repositorio de conocimiento que contenga toda la información necesaria para asegurar el éxito en su rol. SAP Productivity Pak proporciona ayuda online contextual. También proporciona al usuario un completo sistema electrónico de soporte al rendimiento (EPSS) que le permite acceder a procedimientos y cursos. Además, SAP Productivity Pak proporciona al usuario un modo fácil de compartir sus propios consejos y trucos con autores y otros usuarios.

– **Capacitando a su empresa:** Los autores que pierdan menos tiempo realizando tareas repetitivas dispondrán de más tiempo para crear y proporcionar contenido a sus clientes. Los usuarios que encuentren la información apropiada al ejecutar sus tareas y estén en posición de compartir sus conocimientos acumulados serán capaces de completar sus tareas con mayor rapidez y podrán preparar a nuevos trabajadores más fácilmente. Estos dos segmentos de su plantilla contribuirán más a los resultados de su empresa.

Otras soluciones

Adobe Connect Professional Meeting, es otra de las soluciones que se ofrecen desde la oficina del COO. Es una solución de Video conferencia Web flexible, configurable y escalable. Permite realizar reuniones on-line accesibles desde cualquier lugar y en cualquier momento. Los asistentes colaboran compartiendo documentos, aplicaciones, video, audio, Chat, etc. Permite grabar las sesiones y ponerlas a disposición posteriormente.

Algunos de los beneficios de Adobe Connect Professional Meeting son:

- La mejora la frecuencia y consistencia de las comunicaciones.
- La reducción de los costes de viaje y el tiempo de desplazamiento.
- La realización de Tutorías Virtuales y mejorar la productividad de los usuarios.
- El que cada usuario tiene su sala sin necesidad de reserva ni planificación.

– La trazabilidad, permite conocer los asistentes registrados y sus comentarios.

Algunas de las ventajas a destacar son:

- Sin software cliente. Flash esta presente en el 90% de los PCs conectados.
- Mayor seguridad ya que se sitúa tras su cortafuegos.
- Más económico que otras soluciones, licencia perpetua versus Hosting.
- Persistente, para una fácil y rápida reutilización.
- Configurable, cada usuario puede personalizar su sala y url.

– Flexible, se integra con diferentes soluciones, LDAP, LMS, Web Portals, PBX.

También queremos ofrecer un breve apunte de SAP Enterprise Learning que provee de una plataforma para clientes de:

- Trazabilidad para los instructores de las formaciones, eLearning, certificaciones y actividades relacionadas con la formación.
- Gestión de las competencias de los empleados y formaciones conforme con los requisitos solicitados.
- Reducción de los costes de formación gracias al eLearning & virtual learning.
- Aliniación de los objetivos de la formación con la estrategia corporativa, objetivos de negocio o regulaciones establecidas.
- Unión de la formación con la estrategia de gestión de talentos.

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. □



Las nuevas obligaciones LOPD para los fabricantes de software



La disposición adicional única del Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD (en adelante, RDLOPD) titulada "Productos de software" incorpora a nuestro derecho una obligación novedosa en materia de protección de datos para los productores y fabricantes de software. En particular la meritada disposición establece lo siguiente:

"Los productos de software destinados al tratamiento automatizado de datos personales deberán incluir en su descripción técnica el nivel de seguridad, básico, medio o alto, que permitan alcanzar de acuerdo con lo establecido en el título VIII de este reglamento".

[Ana Marzo Portera. Marzo & Abogados]



Esta obligación de inexorable cumplimiento -tanto para fabricantes de software estándar como a medida- desde el momento en que entró en vigor el RDLOPD el 19 de abril del presente, impone a cualquier fabricante de software la carga de notificar a los legítimos usuarios de las aplicaciones a través de una comunicación al efecto una descripción técnica del nivel de seguridad (básico, medio o alto), que el software licenciado permite alcanzar de acuerdo con lo establecido en el RDLOPD en relación con las medidas de seguridad. Obviamente además, esta descripción deberá ser incorporada en los manuales de usuario o documentación técnica que acompañe al programa en su comercialización.

A su vez, los usuarios deberán analizar dicha descripción. Por un lado, a fin de valorar sí, de acuerdo con lo exigido por la normativa vigente sobre protección de datos, están activadas e implantadas todas las medidas de seguridad que permite la aplicación acordes al cumplimiento del RDLOPD. Y por otro lado, para incluir dicha información en el documento de seguridad de la entidad.

Responsabilidad

Esta nueva obligación rompe con una duda arraigada en algunas empresas desde el nacimiento del que fue el primer reglamento de medidas de seguridad en el año 1999, respecto a quién era la entidad responsable de la falta de cumplimiento e implantación

de las medidas exigidas por la Legislación vigente. Por un lado el fabricante del software, que no permitía técnicamente implantar las medidas de seguridad correspondientes o el usuario, que lo adquiriría aún conociendo esta circunstancia. Evidentemente, aunque la duda podía existir, la respuesta era obvia. Sólo la entidad usuaria era la responsable de los incumplimientos en materia de protección de datos, en cuanto que decidía bajo su exclusiva responsabilidad las aplicaciones de tratamiento y almacenamiento de los datos personales.

Pero bien es cierto que la disposición adicional única permite a las empresas -de forma previa a la adquisición de un software- disponer de información útil y suficiente para valorar, tanto la adecuación o no del programa a lo establecido en el RDLOPD, como en su caso seleccionar aquellas herramientas que mayores ventajas de seguridad le otorguen. Además, permitirá la negociación con el fabricante respecto de la parametrización o modificación de aquellas partes del programa que no garanticen un determinado nivel de seguridad requerido por el usuario, o en su caso la búsqueda en el mercado de otras aplicaciones que sí incorporen las medidas.

Ya no basta, por tanto, que el fabricante incorpore en la documentación técnica y manuales de usuario meras advertencias de que la herramienta se licencia "sin defectos para el uso a que se destina por el adquirente", o que "está adaptada a la Normativa vigente". Ahora será preciso que el fabricante del software expresamente indique los niveles de seguridad que técnicamente se permiten alcanzar (básico, medio o alto) con alusión a aquellas medidas que, aún dentro de los niveles expuestos, no han sido en su caso incorporadas.

En la misma línea y con el objetivo de que el usuario sea capaz de activar las medidas, en nuestra

El RDLOPD obliga a los fabricantes de software, desde el 19 de abril de 2008, a detallar en la documentación técnica que acompaña a los programas el nivel de seguridad de datos que la aplicación permite implantar.

opinión será preciso que el fabricante incorpore en el manual de usuario todas las explicaciones que se requieran para el uso efectivo de las mismas, así como de los controles de verificación de su funcionamiento.

Aunque es indiscutible que con la disposición adicional única se ha introducido una ventaja para las empresas, en su condición de responsables y encargados del tratamiento, por otro lado, en nuestra opinión, con ello se refuerza el hecho de que internamente en las organizaciones debe existir un férreo control por parte del responsable de seguridad y de los responsables del mantenimiento del documento de seguridad respecto de las aplicaciones que los departamentos adquieren y utilizan para la gestión de los datos. Esto es así teniendo en cuenta que en muchas ocasiones, los departamentos desconocerán la necesidad de requerir al fabricante (en particular en relación con paquetes estándar) la información relativa a los niveles de seguridad que la aplicación

permite implantar y la obligación de incorporar dicha información en el documento de seguridad.

Por otro lado, los fabricantes y en particular los desarrolladores de software especializado (para gestión de nóminas, seguros sociales, cuotas sindicales, prevención de riesgos, contabilidad etc.) quedarán expuestos a la responsabilidad que corresponda de acuerdo con las normas vigentes, si la información que hacen constar en la descripción técnica o manuales de usuario es confusa y provoca en los adquirentes un erróneo entendimiento respecto a los niveles de seguridad que la aplicación permite cumplir. En particular, cuando la falta de diligencia de los fabricantes induzca a los adquirentes a dar por hecho que la aplicación permite el cumplimiento de todas las medidas de un determinado nivel y en la práctica ello no sea así. □

Marzo & Abogados

DERECHO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Suscríbete gratis

¡Suscríbete gratis a nuestra revista AUSAPE!

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

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

Empresa:

Asociado de AUSAPE (SÍ NO):

Nombre:

Cargo:

Dirección:

CP:

Población:

Provincia:

Teléfono:

E-mail:

Asociación de Usuarios de SAP España
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
Web: www.ausape.es



Firma invitada □ Por Lluís Altés. Director General de IDC España

¿Crisis? "Tú, siempre negativo, nunca positivo"



Llevamos tiempo debatiendo sobre la situación económica actual. Que si estamos en crisis, que si es una ligera desaceleración económica, etc.

La verdad es que la palabra crisis no me gusta, al menos en su acepción más negativa. Por eso he utilizado la frase de Louis Van Gaal, entrenador holandés de fútbol, porque la realidad es que lo que marca las cosas es la actitud que tomamos ante ellas.

¿Qué se entiende por crisis? Crisis (del latín crisis, a su vez del griego κρισις) es una coyuntura de cambios en cualquier aspecto de una realidad organizada pero inestable, sujeta a evolución; especialmente, la crisis de una estructura. Las dos palabras más destacables de esta definición son cambio y evolución.

A partir de esta definición podemos concluir que las crisis son normales, incluso me atrevería a decir que necesarias. Gracias a ellas se depuran los sectores que han experimentado crecimientos mayúsculos y que requieren consolidarse para afrontar nuevas etapas expansivas. Y también, fruto de ellas se agudiza el ingenio, generando nuevas oportunidades de negocio para empresas y personas hábiles, que aprovechan estas situaciones de evolución para aportar nuevas iniciativas y soluciones innovadoras.

Tenemos una gran oportunidad para demostrar todo lo que la tecnología aporta y puede aportar a las empresas. ¿O no es cierto que una de las mejores vías para aumentar la productividad, mejorar la eficiencia y por ende, la competitividad, es utilizar de modo intensivo la tecnología?

El otro día estuve en la presentación del Informe Cotec 2008 sobre Tecnología e Innovación en España y la verdad es que los indicadores han experimentado una mejoría ostensible. Cada año estamos más cerca de la media europea, supongo que las causas son múltiples y que entre ellas podríamos considerar que vamos mejorando poco a poco, que cada vez hay más países miembros de la UE,... De todos modos, como yo soy positivo, opto por interpretarlo como que progresamos adecuadamente y que el Gobierno y las instituciones tienen claros algunos de los problemas que penalizan a la economía española y a nuestra capacidad para investigar e innovar. Entre otras, puedo citar: la dificultad para desarrollar el espíritu emprendedor, la baja formación de nivel medio, el difícil acceso a la financiación, las leyes que precisan ser actualizadas y la dignificación de la carrera de investigador.

La buena noticia es que somos conscientes de que precisamos continuar con el proceso de fertilización para conseguir que conceptos como innovación, productividad y eficiencia calen en la sociedad española y nos conviertan en una incubadora de nuevas ideas, nuevos negocios, en fin, mayor riqueza para todos.

Por seguir en esta línea, les diré que en España todavía se ven muchas empresas presentando resultados positivos. Por ser prácticos, les recomendaría que opten por pensar a nivel individual, en vez de pensar como país. ¿Qué ven a su alrededor? Yo veo empresas que han entrado en modo prudente y que están dilatando sus procesos de toma de decisión, pero que siguen ganando dinero e invirtiendo.

Para los más escépticos me queda una última reflexión. Los factores de crecimiento que había antes de que entráramos en recesión siguen existiendo. O no es cierto que sigue habiendo grandes oportunidades para quien esté dispuesto a buscarlas, como por ejemplo:

- Nuevas normativas y presión regulatoria (LAECAR,...).
- Competencia global.
- Escasez de talento.
- Necesidad de mejorar la eficiencia operacional.
- Necesidad de abordar la complejidad TI y los costes de mantenimiento.

Mi conclusión es que estamos en una época de cambio. Tenemos ante nosotros grandes oportunidades para ser parte activa de la evolución de la sociedad a través de la tecnología y la innovación.

Si quieren dar su opinión sobre este tema puede hacerlo en el foro de la Comunidad IDC (www.comunidadidc.com). □

¿Acaso usted siempre pensó que la externalización de la
Gestión Global de Recursos Humanos
y Nómina era un sueño inalcanzable?

Piénselo de nuevo.

EUHREKA[®]

Una plataforma revolucionaria de
Recursos Humanos y servicios de Nómina

POWERED BY SAP

NorthgateArinso líder en la prestación de servicios de Gestión de Recursos Humanos
y Nóminas, con su plataforma **EUHREKA** puede cambiar su idea

Dada la complejidad y el constante incremento en el coste de la prestación de los servicios de Recursos Humanos y Nómina, los empleadores globales están buscando una mejor alternativa para el "collage" que actualmente tienen entre los distintos proveedores y las soluciones locales.

Por medio de una tecnología probada y a través una oferta de servicios globales, NorthgateArinso puede proveer a los empleados un servicio de Recursos Humanos y de Nómina, multipaís y multilingüe, desde una plataforma única: **EUHREKA**.

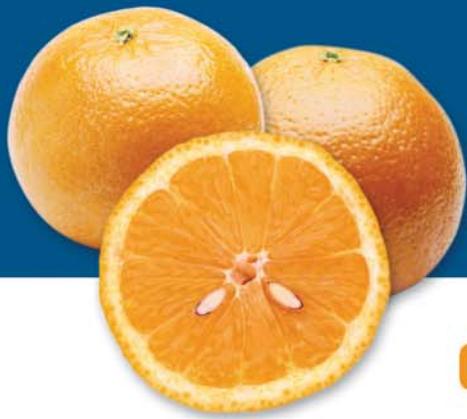
Con modernas soluciones tecnológicas de e-HR (ESS / MSS) preconfiguradas, fáciles de usar, que cumplen con los estándares comúnmente aceptados y que cuenta con soporte técnico en los cinco continentes, **EUHREKA** es la solución.

Numerosas Empresas y cientos de miles de empleados en todo el mundo se benefician de las mejores prácticas, de la estructura de costes optimizada, del mantenimiento simplificado, de mayor manejabilidad y del aumento de productividad que **EUHREKA** les brinda cada día.

Para más información: info.es@northgearinso.com

www.northgearinso.com

NorthgateArinso
Innovando en Recursos Humanos



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 • Correo electrónico: marketing@seidor.es • Más información: www.seidor.es