

AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP en España
Nº8 Octubre 2008

SAP Enterprise Support

Entrevista:

Kim Navarro, delegado de Catalunya dentro de AUSAPE

Endesa

Prueba de concepto durante el RAMP-UP SAP PI 71

NorthgateArinso

Nuevo centro de servicios de externalización de Recursos Humanos y Nómina

SAP Value Engineering

Un avance en la gestión estratégica de clientes de SAP

Automatización de la Facturación y de Pedidos

Integración de sistemas de control de acceso

SAP como **Plataforma tecnológica**

para el desarrollo de la Administración Electrónica



“El conocimiento al instante”



>> >

“¿Le interesa reducir los costes de documentación, formación y soporte de sus usuarios?”

TT KNOWLEDGE FORCE

“La solución completa para la transferencia del conocimiento en SAP y el resto de sus aplicaciones”

> 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
Vicepresidente: Susana Gimeno Núñez	Enrique Martín Bernal
Secretaría Tesorera: Victoria Cuevas Díaz	Pablo García Tosal
	Miguel Fernández Cejas

Revista AUSAPE

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

El foco, en los asociados

Estimados asociados,

Os damos la bienvenida desde un nuevo número de nuestra revista AUSAPE que, como siempre, dedicamos a temas específicos del mundo SAP y también a otros que pueden resultar interesantes para todos aquellos que nos dedicamos al mundo de las TICs en el entorno empresarial y de las Administraciones Públicas.

En esta ocasión, queremos dirigirnos a vosotros desde el Comité Técnico de la Junta Directiva de esta asociación para poner la atención sobre el acuerdo firmado recientemente con SAP en el área de la Formación, del que encontraréis todos los detalles en las páginas de esta revista.

Además de los importantes beneficios económicos que esto conlleva para todos los asociados en forma de descuentos, lo que queremos destacar desde la Junta Directiva son los frutos que está generando el Acuerdo Marco que firmamos con SAP en la pasada edición de nuestro Forum GT.

De este acuerdo se derivan toda una serie de beneficios para esta asociación y sus asociados en cuanto al trato preferencial, la exclusividad de algunas iniciativas y el acceso a información privilegiada sobre todo lo que rodea a este fabricante. Como un ejemplo muy claro de todo esto podemos hablar de la importante presencia de este fabricante en la anterior edición de nuestro Forum GT, en el que pudimos contar con la intervención de responsables de primer orden en una gran variedad de temas, o las recientes reuniones y sesiones WebEx que hemos podido organizar junto con SAP para informar acerca de la nueva política de soporte de SAP (SAP Enterprise Support). En algunas de ellas ha estado presente Francisco Pacheco, director de Solution Support Iberia AGS EMEA de SAP, respondiendo a todas aquellas cuestiones que los clientes de SAP pudieran plantearle.

También queremos recordaros una interesante posibilidad que se brinda desde esta asociación que, a través de la actividad en los Grupos de Trabajo y en base a necesidades puntuales que afectan a las empresas de dichos Grupos de Trabajo, permite el desarrollo de soluciones específicas. Posteriormente, y después de comprobar que el desarrollo realizado para dichas necesidades es aplicable, la solución será distribuida entre estas empresas con un importante ahorro de costes.

Recientemente hemos puesto en práctica esta posibilidad a través de una petición del Grupo de Trabajo de Recursos Humanos, liderado por Claudio Álvarez, de la empresa HUNOSA. Entre todos ellos detectaron la necesidad de contar con un desarrollo externo que les permita comunicarse con la AEAT (Agencia Tributaria) a través de ficheros XML. El objetivo es enviar a dicha Agencia, mediante una carga automática, los datos de Retenciones que realizan las empresas y que son generados en el sistema de Recursos Humanos para el cálculo del IRPF. A partir de ese momento se realizó un trabajo conjunto entre estos asociados y la dirección técnica de AUSAPE en cuanto a la recepción y el filtrado de requerimientos, validación, búsqueda de ofertas, etc. El resultado ha sido que, con la financiación por parte de AUSAPE, se ha podido contar con ese desarrollo que será distribuido entre todas estas empresas y con un precio meramente simbólico. Esta es la filosofía que permitió la creación de AUSAPE y sobre la que debemos seguir basando nuestro trabajo.

Contenidos

Noticias y eventos	2
Innovación en tiempos de crisis	14
SAP Enterprise Support	16
SAP Value Engineering	24
Prueba de concepto durante el RAMP-UP SAP PI 71	38

Entrevista

Kim Navarro, Delegado de Catalunya dentro de AUSAPE	20
--	-----------

Artículos

Automatización de la facturación en el entorno SAP	26
Esker acelera la automatización de pedidos en SAP	28
Nuevo centro de servicios de externalización de Recursos Humanos y Nómina	30
Integración de sistemas de control de acceso en entornos SAP	32
SAP - Plataforma tecnológica para el desarrollo de la Administración Electrónica	34
Gestión automática de facturas en SAP	36

Secciones

El Rincón Legal	42
Firma Invitada	44

Enrique Martín Bernal y Pablo García Tosal

Comité Técnico dentro de la Junta Directiva de AUSAPE

Noticias y eventos

Información a tener en cuenta

X Edición de las Jornadas AUSAPE

TICs vs Crisis

La cita será el próximo día 12 de noviembre de este 2008, en el Palacio Municipal de Congresos de Madrid (Campo de las Naciones). En esta ocasión os convocamos a la X Edición de nuestras Jornadas AUSAPE a través de un evento en el que se realizará un planteamiento serio y riguroso, poniendo sobre la mesa soluciones válidas para afrontar esta, tan manida, crisis económica.

Ahora es el momento en el que muchas empresas están planificando ya sus presupuestos para el año que viene. Huyendo del recorte de los gastos, y por ende también de la inversión, en este evento se propondrán términos como “innovación”, “certificación”, “calidad”... Todos ellos abanderados por el uso inteligente de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) como motor de progreso y un alternativa probada para conseguir un importante ahorro de costes, tanto para la empresa privada como la Administración Pública.

Este evento tendrá como título “TICs Vs Crisis” y tendrá tres fases bien definidas. En primer lugar, compondremos una interesante Mesa Redonda con el objetivo de ofrecer una visión lo más amplia posible de la situación a lo que nos enfrentamos, aprovechando la experiencia y los conocimientos de nuestros invitados para buscar alternativas válidas para afrontar este periodo tan convulso. Frente a las técnicas de control férreo de los gastos y las inversiones, recortes en la producción y en los servicios o la “contracción” generalizada de las empresas, en esta mesa nos van a



El proyecto de Médicos sin Fronteras fue reconocido en la última edición de los SAP Quality Awards por la calidad en la implantación de su solución financiera.

plantear otras posibilidades. En ella estarán presenten una serie de reconocidos expertos y analistas del mercado, como son Luis Altes, Director General de IDC para España y Portugal y Patricia Cody-Otero, Vice President Gartner Spain & Portugal Country Leader. A ellos se sumará José María Sabadell, Chief Operating Officer SAP Iberia, que dará su visión personal sobre este tema y profundizará sobre la aportación estratégica de este fabricante a la hora de ayudar a las empresas.

En la segunda parte hemos querido buscar el lado más “pragmático”, reuniendo sobre la mesa a una serie de empresas consultoras que compartirán con los presentes su experiencia personal en todos estos temas, compartiendo con los asistentes el modo en el que les está afectando esta crisis, cómo la están afrontando, qué medidas han tomado, etc. También mostrarán cómo sus soluciones y servicios pueden ayudar a las

empresas en tiempos de crisis, mediante una serie de propuestas “reales” a través de las que pueden ayudar a potenciar determinadas áreas dentro de las organizaciones, mejorar y optimizar la gestión de los recursos y, en definitiva, conseguir un importante ahorro de costes a través de la inversión en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En esta segunda Mesa Redonda contaremos con la participación de altos cargos de empresas como IECISA, Seidor, T-Systems y SAP Iberia.

Por último, y como broche de oro, tendremos la oportunidad de contar con un Caso Práctico de una empresa Cliente que ha utilizado estas técnicas para conseguir una mayor eficiencia en sus sistemas. La empresa en cuestión es Médicos Sin Fronteras, cuyo proyecto ha obtenido el reconocimiento de la propia SAP en la entrega de sus premios Quality Awards.

Los SAP Quality Awards son unos premios que la compañía concede anualmente para reconocer la excelencia en la gestión de las implantaciones de SAP en Europa. Las implementaciones exitosas requieren foco, dirección, definición, seguimiento y control de estándares de calidad. En la ponencia, MSF explicará su experiencia de proyecto, qué medidas de seguimiento adoptaron para asegurar su éxito en un entorno tan complejo, y cuáles han sido las lecciones aprendidas desde un punto de vista de la calidad de las implantaciones.

➤ AUSAPE - www.ausape.es

INFORMÁTICA
El Corte Inglés

seidor

T-Systems

SAP®



**Hemos reducido
el tiempo
de Gestión de
Pedidos de
43 minutos a
11 segundos
con Esker."**

Empresa de electrodomésticos

Descubra cómo:

- Automatizar la captura y validación de los pedidos
- Reducir los costes de gestión de pedidos
- Simplificar la gestión de pedidos

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



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

Garantiza una gestión rápida, eficaz, cómoda y segura. Es de fácil implantación y contribuye a mejorar los ratios financieros de su empresa gracias a la importante reducción de costes y de los ciclos de negocio que proporciona.

www.esker.es

Stratesys Consulting imparte en INTECO el Máster Profesional SAP en Consultoría Tecnológica

El Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación - INTECO - ha confiado en Stratesys Consulting la tarea docente de impartir el Máster Profesional SAP en Consultoría Tecnológica, que se celebrará en León a lo largo de las próximas 10 semanas. El equipo de profesores que impartirá los distintos bloques temáticos que configuran el curso está liderado por Santiago Menéndez –gerente de Stratesys Consulting– e integrado por expertos profesionales, en su mayoría pertenecientes a la oficina que la consultora tiene localizada en Oviedo.

Desde el pasado 14 de octubre hasta finales de diciembre de 2008 se está impartiendo en León este atractivo programa dirigido tanto a profesionales como a titulados técnicos universitarios –o de ciclo superior de FP– del ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

La formación de profesionales cualificados capaces de entender, implantar y optimizar soluciones de negocio basadas en los sistemas de gestión SAP es el principal objetivo que persigue este ambicioso programa, orientado a dar respuesta a un perfil profesional altamente demandado en el mercado. Así mismo, el Máster facilitará al alumno el acceso a la cotizada certificación Development

The screenshot shows the Stratesys Consulting website with a dark blue header containing navigation tabs: QUIENES SOMOS, SERVICIOS Y SOLUCIONES, PROGRAMA DE ALIANZAS, ACTUALIDAD Y PUBLICACIONES, CARRERA PROFESIONAL, and INFORMACIÓN DE INTERÉS. The main content area is divided into several sections:

- Stratesys Consulting**: primera consultora SAP certificada en España en ISO/IEC 15504. Includes a photo of people clapping.
- Citius Avanza**: Desde Citius-Avanza (empresa del grupo Stratesys) ayudamos a las medianas empresas a aumentar su valor y a mejorar su negocio. Includes the Citius logo.
- Noticias**: A list of news items with dates and 'leer noticias' links.
 - Stratesys Consulting imparte en INTECO el Máster Profesional SAP en... Fecha: 10/10/2008
 - Stratesys Consulting firma alianza con ORTEMS Fecha: 07/10/2008
- TRABAJA EN NUESTRO Equipo**: A list of job openings with 'ver posición' links.
 - Consultor Senior SAP PS
 - Consultor Senior SAP IS-OIL
 - Consultor Senior Documentum (Madrid)
 - Consultores Senior SAP BI (Madrid)
 - Consultor SAP Consolidación Financiera (Madrid y Barcelona)
- Eventos**: A list of upcoming events with dates and 'leer más' links.
 - Stratesys Consulting en el SAP FORUM 2008 de Madrid. Madrid 21/10/2008
 - Mejores Prácticas en Migración a EMC² Documentum 6.0. Madrid 08/07/2008
 - Automatización de Procesos para Facturas y Pedidos. Barcelona 26/06/2008
 - Presupuestación de Personal. De una visión de costes a una visión estratégica. Caso DISA. Valencia 12/06/2008

 The footer includes logos for SAP, INTECO, and ORTEMS, along with the copyright notice: © Stratesys Consulting 2008 - Todos los derechos reservados | Aviso Legal | Política de privacidad.

Consultant SAP NetWeaver 2004 - Web Application Development Focus ABAP.

El Master, que arranca el 14 de octubre y tiene prevista su finalización el próximo mes de diciembre, roza las 300 horas lectivas y cuenta con el aval y la homologación de SAP

España a través de los rigurosos sistemas de evaluación que aplica su Departamento de Formación.

INTECO - www.inteco.es
Stratesys Consulting - www.stratesys.es

VASS se convierte en SAP Service Partner

Presencia consolidada en el mercado SAP

El pasado mes de septiembre, VASS, consultora especializada en Soluciones de Innovación Tecnológicas, firmó el acuerdo de SAP Service Partner. En esta importante alianza, se puede destacar su adhesión en el Programa Overlay en las soluciones SAP Business Objects y sus productos de Consolidación Financiera, aportando

la experiencia de esta empresa en proyectos de Business Intelligent, reporting y cuadros de mando.

Las competencias conseguidas a través de esta alianza son la Gestión de Recursos Humanos, SAP Financials, Gestión y Entrega de Información (Gestión de Datos Maestros y Entorno Analítico) e Integración y Adaptación de

Procesos (Desarrollo y Composición de Aplicaciones).

La reconocida experiencia de VASS en las diferentes áreas de negocio, así como su conocimiento en conceptos tales como Portales, desarrollo J2EE, CRM, SOA, BPM y Gestión Documental, servirán de apoyo dentro del mundo de SAP para aportar soluciones a los problemas y necesidades actuales.

La nueva posición de VASS como SAP Service Partner, así como los acuerdos que se han cerrado con otros fabricantes como ESKER, EMC - Documentum, Opentext, etc. permitirán contar con una presencia consolidada en el mercado de SAP.

VASS - www.vass.es





No Strings Attached.

¿Quiere libertad? Entonces quiere CardLink. Porque con CardLink usted consigue una libertad y flexibilidad en control de acceso nunca alcanzadas hasta ahora. Porque CardLink es una manera totalmente nueva de pensar. ¡Abra su mente!

CardLink es un nuevo concepto en control de acceso que ofrece total libertad de movimiento y, a la vez, el máximo control. Su incomparable flexibilidad es admirada por todos: instaladores, directivos, usuarios y... ¡hasta por los financieros! Su tecnología sin cables y su sistema de validación garantizan la integración de los sistemas autónomos y digitales, facilitando la circulación del personal tal y como se desea. Su sencillo mantenimiento y su alta compatibilidad con la mayoría de puertas existentes, lo convierten en la inversión más inteligente. Ahora y en el futuro. **¡Y sin ataduras!**

Descúbralo llamando al **902 224 111** o en www.cardlink.es



CardLink™ by Kaba.
The integral cable-free access control concept.

KABA®

Nuevo acuerdo en el ámbito de la formación

Importante ahorro de costes en el acceso a cursos oficiales SAP

AUSAPE y SAP han venido colaborando durante estos últimos años en diferentes iniciativas en el ámbito de la formación específicas para el asociado de Pleno Derecho, empresa cliente de SAP.

Este nuevo acuerdo contempla el acceso a formación oficial y certificada SAP a través de dos formatos diferentes. En ambos casos se ofrecen una serie de condiciones especiales, tanto económicas como de acceso a los diferentes cursos, para los asociados de AUSAPE clientes de SAP.

Tarifa Regional

Este formato está especialmente pensado para hacer llegar la formación estándar SAP a aquellas empresas que tengan dificultades de acceso a los cursos de Calendario por razones como la ubicación geográfica, recursos del cliente o volumen de la compañía.

Esto permitirá el acceso descentralizado a la formación oficial SAP, a través de cursos estándares pertenecientes al catálogo de formación SAP que no tengan ningún tipo de reducción o adaptación. Estos clientes, ubicados fuera de Madrid y Barcelona, podrán recibir formación SAP en sus propias ciudades, consiguiendo además un ahorro de coste realmente importante (ver tabla adjunta).

Para el acceso a esta Tarifa Regional será necesario poner de acuerdo, al menos, a cuatro empresas cliente y cada una de ellas podrá aportar un máximo de tres alumnos hasta completar un máximo de 22 asistentes por curso. En cuanto a los ahorros de costes, esta Tarifa Regional prevé el pago de una única cuota por empresa, independientemente del número de asistentes que lleve. El importe de esta cuota dependerá de la tipología del curso elegido y de las jornadas de duración. El ahorro en costes será más importante conforme aumenten el

EJEMPLOS
Coste de cursos para una empresa por tipología y comparativa con respecto al coste de Calendario

	Curso ERP/ABAP 2 días			Curso CRM, NW, SRM, APO 2 días		
	Asistentes			Asistentes		
	1	2	3	1	2	3
Calendario	1.021€	2.042€	3.062€	1.160€	2.320€	3.480€
Calendario AUSAPE (*)	928€	1.856€	2.784€	1.055€	2.109€	3.164€
Tarifa Regional (**)	1.415€			1.856€		

	Curso ERP/ABAP 3 días			Curso CRM, NW, SRM, APO 3 días		
	Asistentes			Asistentes		
	1	2	3	1	2	3
Calendario	1.531€	3.062€	4.594€	1.740€	3.480€	5.220€
Calendario AUSAPE (*)	1.392€	2.784€	4.176€	1.582€	3.164€	4.746€
Tarifa Regional (**)	1.415€			1.856€		

	Curso ERP/ABAP 4 días			Curso CRM, NW, SRM, APO 4 días		
	Asistentes			Asistentes		
	1	2	3	1	2	3
Calendario	2.042€	4.083€	6.125€	2.320€	4.640€	6.960€
Calendario AUSAPE (*)	1.856€	3.712€	5.568€	2.109€	4.218€	6.327€
Tarifa Regional (**)	1.925€			2.378€		

	Curso ERP/ABAP 5 días			Curso CRM, NW, SRM, APO 5 días		
	Asistentes			Asistentes		
	1	2	3	1	2	3
Calendario	2.552€	5.104€	7.656€	2.900€	5.800€	8.700€
Calendario AUSAPE (*)	2.320€	4.640€	6.960€	2.636€	5.273€	7.909€
Tarifa Regional (**)	1.925€			2.378€		

(*) Miembros de AUSAPE de Pleno Derecho tienen un 10% de descuento en Calendario SAP.

(**) Importe que deberá abonar cada empresa por curso.

Todos los precios que aparecen en estos ejemplos tienen el importe de IVA incluido.

número de asistentes por empresa, hasta un máximo de tres, y las jornadas de duración.

Cursos de Calendario SAP

En virtud de este acuerdo, los asociados de Pleno Derecho de AUSAPE (empresas clientes de SAP) podrán también beneficiarse de una serie de ventajas a la hora de acceder a los cursos de Calendario SAP que se llevan a cabo en sus centros de formación de Madrid y Barcelona. Para empezar, cualquier Asociado de Pleno Derecho podrá obtener un 10% de descuento en los cursos que SAP realiza dentro de su calendario oficial, que se llevan a cabo en

sus centros de formación (Madrid y Barcelona). Con el objetivo de beneficiar al colectivo de empresas que tienen su sede en Madrid y Barcelona, que les impide disfrutar de los beneficios de la Tarifa Regional, se podrán beneficiar de un 2% de descuento adicional en los cursos de calendario SAP, quedando el descuento final en el 12%.

Las empresas, Miembros de Pleno Derecho, que envíen a más de un alumno a un mismo curso en una única convocatoria de Calendario SAP en Madrid o Barcelona, tendrán las siguientes condiciones:

- Para 1 asistente - Descuento estándar para Miembros de Pleno Derecho.
- Para 2 asistentes - Pagarán el importe correspondiente a 1,5 personas, o lo que es lo mismo, el primer asistente pagará el 100% y el segundo el 50%.
- Para 3 asistentes - Pagarán el importe correspondiente a 2 personas, o lo que es lo mismo, el primer asistente pagará el 100% y los dos siguientes el 50% c/u.
- A partir de 4 asistentes - Se estudiará con el cliente las condiciones específicas.

Las ofertas/opciones de descuento no son acumulables.

Otros importantes beneficios que se derivan de este

acuerdo son la posibilidad de solicitar formación On-Demand (cursos específicos que no tienen fecha en calendario) con las tarifas especiales ya definidas o unas condiciones especiales en la cancelación.

Además de esto, también debemos destacar la posibilidad de que cualquier alumno, proveniente de una empresa asociada, pueda realizar de forma gratuita el acceso a la Certificación SAP, siempre y cuando hayan realizado un mínimo de 15 jornadas de formación de Calendario SAP durante un año natural.

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

Evento en la Delegación de AUSAPE en Catalunya

SAP Enterprise Support, Upgrade y mucho más

El pasado martes día 21 de octubre de 2008 se celebró en las oficinas de SAP en Barcelona una interesante reunión de trabajo organizada por la Delegación de AUSAPE en Catalunya, a la que asistieron representantes de más de 30 empresas de la zona de influencia.

Este evento, pensado para incentivar la actividad de esta delegación de AUSAPE, desató un gran interés entre las empresas cliente de SAP atendiendo a la importancia y el nivel de actualidad de los temas que se trataron.

Después de la bienvenida inicial por parte de José Juan Novas, presidente de AUSAPE, tomó la palabra Francisco Pacheco, director Solution Support Iberia AGS EMEA - SAP Iberia, para iniciar una interesante y amplia exposición sobre todo lo que rodea a la nueva oferta de soporte y mantenimiento de SAP (SAP Enterprise Support). Durante su intervención, Pacheco explicó a los asistentes las ventajas que supone este nuevo servicio de SAP, disponible desde el 1 de julio de este año para todos los clientes.

Al finalizar su intervención se inició un animado turno de preguntas en el que pudo responder a las dudas de todos los asistentes, anunciando además nuevas reuniones y presentaciones sobre uno de los temas más demandados: SAP Solution Manager Enterprise Edition.



Después de un breve descanso tomó la palabra David Yáñez, SAP Iberia Country Contact - Upgrade Competency Center EMEA, que mostró a todos los asistentes las claves del éxito a la hora de llevar a cabo un proceso de cambio de versión en SAP. También presentó las herramientas que pueden ayudar a las empresas durante este proceso. Por último, Alejandro Victoria, director del Centro de

Servicios SAP de IECISA, mostró a todos los asistentes toda una serie de detalles sobre el nuevo Centro de Servicios SAP de IECISA, pensado para satisfacer las demandas de las empresas con toda una serie de nuevas fórmulas que garantizan el éxito en las tareas de soporte y de atención al cliente.

 www.ausape.es

Desarrollo conjunto de Esker y PamConsult

Envío de fax desde Skype

Esker, principal proveedor de soluciones de automatización de procesos documentales, y PamConsult, empresa de servicios especializada en el desarrollo de software y consultoría para eBay y Skype, han desarrollado de forma conjunta el servicio de envío de fax "PamFax" que permite a los usuarios de Skype enviar faxes.

Mientras que PamConsult ha realizado la integración de los servicios Web, la interfaz de usuario y gestión del servicio de Skype, Esker ha puesto en marcha su plataforma "Fax bajo demanda" por la cual se envían los faxes y las notificaciones de estado de la transmisión son comunicadas a los remitentes.

Gracias a su tecnología y a su red mundial de centros de producción dedicados a los servicios bajo demanda, Esker pone a disposición del servicio

PamFax la infraestructura necesaria que permite gestionar el envío de faxes en todo el mundo con tarifas competitivas, ya que el envío siempre se realiza desde el centro de servicio más cercano al destinatario. Una vez que los faxes han sido enviados, Esker notifica el estado de transmisión y las confirmaciones de envío directamente al portal PamFax en tiempo real. De esta manera, los usuarios las reciben enseguida y en la forma de su elección, por correo electrónico, mensajería instantánea o SMS.

Skype es una plataforma de comunicación en Internet ampliamente extendida en el mundo, que ofrece una multitud de servicios tales como telefonía gratuita en todo el mundo entre los usuarios de Skype, atractivas tarifas para llamadas a números fijos y móviles, así como funciones típicas de mensa-

jería.

Gracias a este nuevo servicio, los usuarios de Skype podrán a partir de ahora enviar con total simplicidad documentos digitalizados o textos. Estos envíos se pueden pagar por medio de créditos Skype o a través de Paypal. El servicio PamFax responde a las necesidades de los usuarios que no disponen de su propio fax, pero que desean enviar, por ejemplo, a su banco o a su aseguradora, documentos que sólo pueden ser aceptados, por razones legales, por correo postal o por fax.

 www.esker.es



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[®]

Indra, segunda empresa española que más invierte en I+D

Según se desprende del informe "EU Industrial R&D Scoreboard" hecho público por la Comisión Europea, Indra es ya la segunda empresa española que más invierte en I+D. Con estos datos, la compañía gana un puesto respecto al informe publicado el pasado año y se sitúa como segunda empresa europea de su sector que más recursos dedica a esta materia.

Indra destinó en 2007 un total de 136,5 M€ a I+D, un 37,6% más que el año anterior. Estas cifras sitúan a la empresa en el puesto 116 del ranking de empresas europeas que más recursos dedican a este concepto, mientras que en el subsector Computer Services, se sitúa en segundo puesto, muy cerca de la primera,

Fujitsu Siemens, que invirtió 145 M€, y a distancia de la dos siguientes, Wincor Nixdorf (96,5 M€) y TietoEnator (66,9 M€).

El informe también señala que el crecimiento medio acumulado de la inversión realizada por Indra en los tres últimos años fue del 22%, lo que pone de relieve el esfuerzo continuado que realiza la empresa, muy superior a la media de las principales compañías de su sector, que se sitúa en el 11,8%.

El estudio, que analiza las 1.000 empresas de la Unión Europea que más invierte en I+D y las compara con las 1.000 empresas del resto del mundo líderes en esta materia, incluye a 21 empresas españolas. Por primera vez desde que comenzó a elaborarse se detecta que el

crecimiento de la inversión en esta materia de las empresas europeas (8,8%) supera el de las estadounidenses (8,6%).

Recientemente, la compañía ha sido reconocida por la agencia suiza de rating SAM, en colaboración con PricewaterhouseCooper, como una de las empresas mejor posicionada para afrontar los retos de futuro y renovó su presencia en los índices de sostenibilidad Dow Jones World Index y Dow Jones Sustainability Index, en los que cotiza desde 2006. Es además líder mundial en sostenibilidad del subsector de Servicios de TI e Internet, por delante de IBM y TATA.

👁 **INDRA** - www.indra.es

Kaba Messenger

Innovación tecnológica para la seguridad de los hoteles

A finales de este mes de octubre Kaba presentó en España su última solución para el sector hotelero: Kaba Messenger. Se trata de un innovador sistema de gestión de accesos que abre la puerta a todo un mundo de posibilidades en materia de seguridad y comodidad.

Kaba messenger ha sido diseñado para convertir las cerraduras autónomas, alimentadas por pilas, en dispositivos on-line gestionados de forma centralizada. De esta manera, crea una red inalámbrica Wi-Fi de control de acceso que agiliza los procesos de seguridad y maximiza la eficacia del personal, y que además se convierte en un perfecto canal de comunicación entre el ordenador central y las diferentes cerraduras, para enviar y recibir información en tiempo real.

Con la aplicación de ZigBee, un estándar de comunicación inalámbrica reconocido y aceptado internacionalmente, Kaba messenger convierte el acceso a una habitación de hotel en toda una experiencia adaptada a los deseos y preferencias de cada cliente.

Por ejemplo, cuando un huésped presenta su tarjeta de acceso a la cerradura de su habitación, en el interior tanto las luces como la temperatura ambiente se ajustan automáticamente de acuerdo con sus gustos, la televisión se enciende sintonizando su canal preferido, y las persianas se abren o cierran según sus deseos.



Del mismo modo, con Kaba messenger es posible mandar y recibir una gran variedad de mensajes y avisos entre las diferentes cerraduras instaladas en el hotel y un ordenador central o incluso, a través de Internet, con otros ordenadores remotos. Por ejemplo, se podrán realizar comunicaciones a recepción para avisar de que una habitación ya está lista para nuevos huéspedes, enviar alertas con diferentes incidencias, o

incluso modificar y dar de baja o alta las autorizaciones de acceso de las diferentes puertas, sin necesidad de realizar in situ dichas operaciones.

Kaba Messenger acelera los procesos de registro en hoteles y aumenta la comodidad de sus huéspedes, mientras incrementa la productividad del personal y reduce costes.

👁 **IBERKABA** - www.kaba.es

¿Se te escapan los beneficios de la plataforma SAP?

¿Quieres rentabilizar tu negocio al máximo,
pero sin pérdidas?

Te ofrecemos nuestros **productos y servicios**
preparados para hacer frente
a tus **necesidades de negocio concretas...**

Con **ProduTec** obtendrás valores adicionales, como:

- **En el Dpto. Financiero:** Cuadro de mando: mejorarás el control de costes, simplificarlos y reducirlos, ofreciendo así informes de balance y cuenta de resultados con posibilidad de análisis.
- **En el Dpto. Informático:** Sistemas de pruebas con TDMS: reducirás costes hardware y notarás mejora de la calidad de desarrollos.
- **En el Dpto. comercial:** Herramientas CRM y SAP BI: aumentarás las ventas, mejorarás el ratio de fidelización y disminuirás el coste de la venta.
- **En el Dpto. de RR.HH:** Portal del empleado, a través de SAP Portals: Integración global de la gestión del personal.
- **En toda tu compañía:** Soluciones específicas para cada uno de los sectores y además, cursos de formación especializados en SAP, para proporcionarte la ayuda que necesita.
- **y muchos más ...**



**Altim, consultora especializada en TI,
cuenta con los profesionales más cualificados
en cada implantación**

Altim, te lo pone fácil

Llámanos al **91 710 48 40** o visita nuestra web **www.altim.es**
y solicita información sin ningún tipo de compromiso,
estaremos encantados de explicarte en detalle,
cualquiera de nuestros productos

Seidor comercializará Invoice CENTER for SAP Systems de Captaris Document Technologies

Seidor ha alcanzado recientemente un acuerdo con Captaris Document Technologies para comercializar uno de los productos estrella de la compañía alemana para la automatización del proceso de facturación, Invoice CENTER for SAP Systems.

La avanzada tecnología de Captaris Document Technologies para el escaneado, reconocimiento de caracteres e interpretación de documentos es utilizada por la mayoría de compañías del índice Global 2000.

El acuerdo de comercialización al que se ha llegado incluye también todas las opciones de desarrollo y demostraciones que Captaris Document Technologies ofrece a sus partners. Además, los expertos de la compañía alemana



impartirán formación especializada a los técnicos de Seidor para la instalación, personalización y administración de Invoice CENTER, y ofrecerán soporte remoto para facilitar el intercambio de conocimientos durante el desarrollo de los proyectos.

Las soluciones de workflow digital son cada día más utilizadas por una gran cantidad de empresas, simplificando y acelerando la verificación y aprobación de las facturas con el objetivo de conseguir unos ahorros de hasta

un 50% del coste total respecto al procesamiento en papel. Invoice CENTER se integra en el workflow de SAP y permite que, en lugar de que las facturas circulen físicamente por toda la empresa, se reenvíe la imagen digital de la factura a través de la red TI.

Sin entrar en detalle acerca de las funcionalidades que puede ofrecer, si es necesario resaltar la posibilidad de realizar una digitalización certificada de las facturas, evitando la necesidad de conservar la factura en papel, con las consiguientes ventajas de ahorro y disponibilidad que ello comporta.

Seidor - www.seidor.es

Altim y Metrovacesa

Proyecto de Business Intelligence con Business Objects

Recientemente, Metrovacesa ha realizado una importante apuesta por la plataforma de Business Intelligence de SAP: Business Objects. Para poner en marcha este proyecto, ha firmado un acuerdo con Altim para la realización de un proyecto, cuyo objetivo es el de mejorar tanto en las herramientas de análisis como de presentación de la información dentro de la compañía, en aras de optimizar la eficacia y eficiencia de la información y como complemento al actual Datawarehouse utilizado por Metrovacesa (BIW).

Desde el punto de vista tecnológico, la plataforma de Business Objects se integrará con la actual plataforma SAP de Metrovacesa, donde cuenta con los componentes SAP ERP, BIW, CRM y Enterprise Portals, además de bases de datos externas SQL. En este proyecto se realizará la implantación de todos los componentes de la plataforma Business Objects: Crystal Reports 2008, Webi, Infoview, Live Office, y Xcelsius. Este es el primer proyecto de Business Objects firmado por un partner de la iniciativa GO4GOLD.



Según palabras de Roberto Muñiz, Responsable de Tecnología de Metrovacesa, "Con la implantación de este proyecto intentamos aprovechar las ventajas de BO en cuanto a conectividad con base de datos, diversidad de herramientas de reporting, integración plataforma SAP, mejoras en la facilidad de formateo de informes y capacidad de autoservicio para el análisis. Los objetivos que pretendemos alcanzar con esta implantación son que nuestra organización combine los datos de una amplia variedad de fuentes para

obtener una visión integrada, actualizada y completa del rendimiento corporativo que además sea flexible y evolucione al ritmo que hoy lo hacen las necesidades de negocio. Una mejora de tomas de decisiones, potenciando y acelerando la capacidad de análisis de los resultados empresariales para adelantar los diagnósticos y poder evaluar mejor y anticipar nuestras reacciones y medidas correctivas".

Altim (Grupo Astral) - www.altim.es

SAP PRODUCTIVITY PAK DE RWD



Conocimientos compartidos • Potencial demostrado • Resultados visibles

Un entorno dinámico de aprendizaje

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

Componentes robustos de autor

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

Escalabilidad y Globalización

Arquitectura escalable
Soporte para múltiples proyectos e idiomas



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

Mensaje para los CIOs: Innovación en tiempos de crisis



Puede parecer extraño hablar de innovación en los tiempos turbulentos que corren. En este periodo de crisis económica y clima de miedo, muchos CIOs parecen querer esperar agazapados a que pase la crisis antes de emprender ninguna acción. Pero precisamente es acción lo que se necesita en tiempos de crisis. Y en estos momentos la innovación debería situarse en una posición central de cualquier acción emprendida por los CIOs. Incluso si los esfuerzos de innovación están dirigidos a optimizar de forma innovadora los costes de TI o a cómo utilizar las TI de forma más efectiva para reducir los costes de la compañía, la innovación debería ser el centro de cualquier acción.

[Mary Mesaglio. Research Director, Gartner Executive Programs]

Pero ¿dónde deberían empezar los CIOs a buscar oportunidades para la innovación? En este artículo se abordan algunas de las megatendencias que afectan a la industria de las TI, y de forma más general a todo el mundo de los negocios. Reciben este nombre porque estas tendencias continuarán independientemente del clima económico. La situación económica global es probable que afecte al ritmo de cambio de estas tendencias, acelerando algunas o frenando otras, pero de forma global su avance seguirá de forma irreversible.

Es indudable que los tiempos han cambiado y para conseguir innovar ya no basta con que los CIOs estén informados sobre la aparición de nuevas tecnologías o de cuáles son las últimas tendencias en los países más desarrollados. Ahora la innovación se encuentra en lugares insospechados: otros mercados y áreas de convergencia entre tecnología, negocio y sociedad merecen nuestra atención. La realidad nos demuestra que es aquí donde se están creando categorías de oportunidad completamente nuevas que están cambiando lo que entendemos por innovación y su efecto en el negocio: inteligencia colectiva, modelos de nego-

cio basados en comunidades "online" y dispositivos de cliente de muy bajo coste, por nombrar sólo algunos ejemplos.

A continuación resaltamos algunas de las tendencias más disruptivas en tecnología, negocio y sociedad, e identificamos ejemplos de aplicaciones de negocio innovadoras que los CIOs deberían tener en cuenta a la hora de elaborar planes para sus empresas a medio y largo plazo.

El mundo en desarrollo como caldo de cultivo para la innovación

Tradicionalmente, no hemos asociado innovación con las economías emergentes. Sin embargo, a medida que las empresas adaptan sus productos y servicios a las necesidades únicas de los consumidores en estos mercados, la innovación está adquiriendo una mayor relevancia. Al examinar cómo prestar servicios a estos consumidores, muchas empresas han encontrado que las soluciones óptimas frecuentemente van más allá de simples modificaciones en formato y precio, y demandan una reevaluación y reingeniería fundamental de las especificaciones, el diseño y la creación de productos. Algunos ejemplos incluyen redes inalámbricas

de bajo coste, generación de electricidad, y automóviles y PCs de muy bajo coste. A primera vista, puede parecer que estos desarrollos no son particularmente significativos para los relativamente opulentos consumidores y empresas de los países desarrollados. Sin embargo, investigaciones realizadas por Clayton Christensen indican que las tecnologías más disruptivas normalmente comienzan en la parte más baja de la curva de coste y valor. Por tanto, les recomendamos que estén alerta a innovaciones dirigidas originalmente a mercados emergentes porque muchas comenzarán a ser atractivas para los consumidores en las economías más desarrolladas.

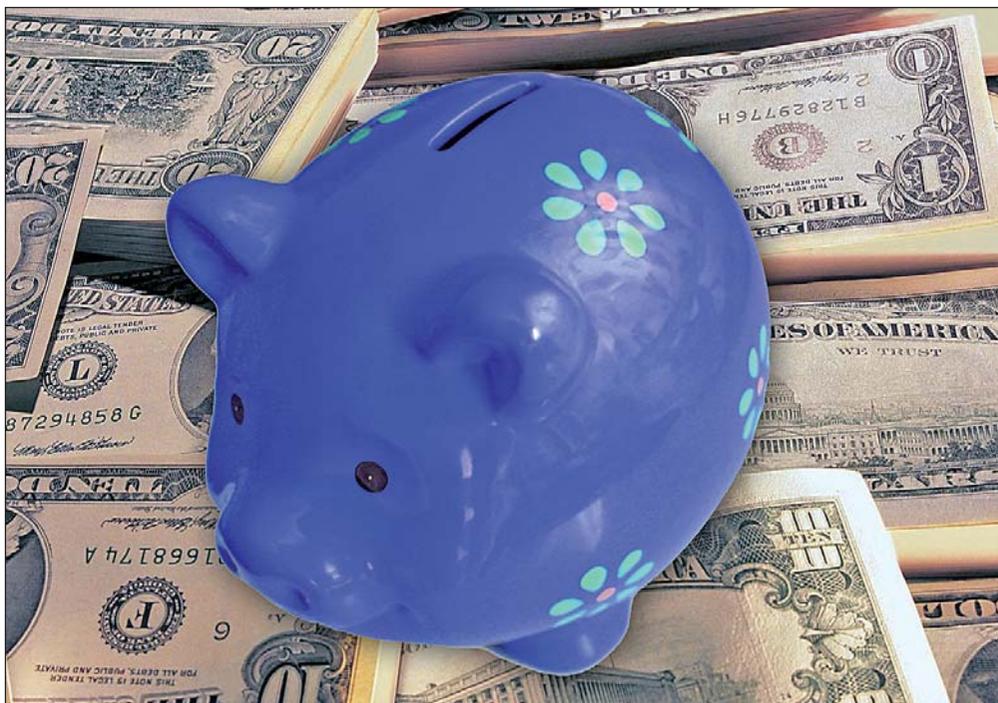
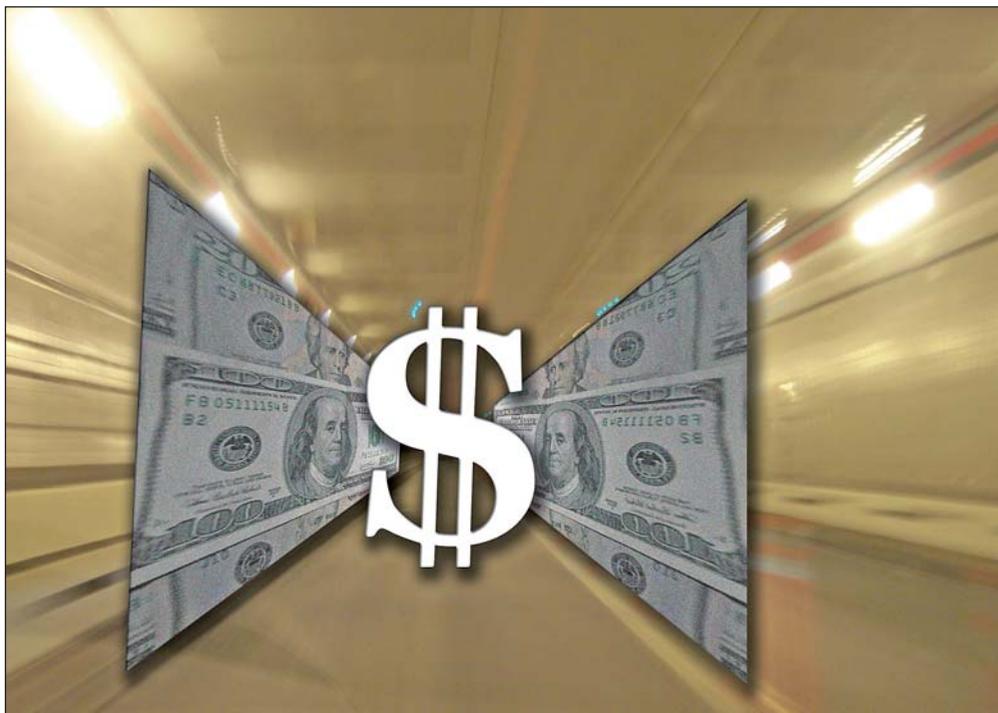
El imparable auge de la transparencia

Hoy día, la tecnología posibilita niveles de transparencia sin precedentes dentro y fuera de la empresa. El enorme número de personas que acceden a la Web cada día se traduce en cifras aún mayores de opiniones, datos transaccionales y demográficos publicados. La utilización de esta información, disponible en la Web como si fuera una gran base de datos, ha resultado en nuevos enfoques y aplicaciones relacionados con la evaluación y gestión de la

reputación. Estos nuevos recursos están basados, en gran medida, en varias formas de evaluación informal o peer rating (por ejemplo, digg.com) y valoración de transacciones individuales o transaccional scoring (por ejemplo, eBay). Sitios como TopCoder basan completamente su modelo de negocio en valoraciones explícitas y visibles online del rendimiento de un programador. Incluso la Oficina de Patentes de los EEUU ha abierto su proceso de revisión de patentes al resto del mundo, impulsado por un sistema de reputación que elevará las “mejores” respuestas para influir en el proceso de decisión. Preveemos que estos sistemas de calificación explícita y visible se extenderán desde el entorno Web, afectando a toda la fuerza de trabajo, y haciendo inevitable que la transparencia y la obligación de rendir cuentas se generalicen dentro de las empresas gracias a la tecnología.

La “consumerización” de las TI

El mundo corporativo no es conocido precisamente por su buen ojo a la hora de identificar nuevas tecnologías prometedoras y adoptarlas en sus fases más tempranas. El hecho de que en su día se descartaran las GUIs, calificándolas de “juguetes”, e Internet por “no estar preparada para uso general” son ejemplos clásicos. Incluso hoy día, algunas empresas se resisten a utilizar tecnologías como la mensajería instantánea, que han estado presentes en el sector de consumidores durante muchos años. La importancia de esta resistencia es fácil de ver si consideramos que el crecimiento de los mercados de consumidores es el factor individual más importante que impulsará la demanda de semiconductores durante los próximos 10 años. Los mercados de consumidores, suplantarán al sector militar y de negocio, como sector más significativo de la investigación y desarrollo de la industria. Las implicaciones sociales de la consumerización de las TI son igualmente importantes: la generación que ahora entra en el mercado de trabajo es diferente en aspectos fundamentales de lo que hemos visto en el pasado. Estos jóvenes han integrado la tecnología en sus vidas y no pueden imaginar un mundo sin tecnología. Para ellos, la tecnología es un derecho, no un privilegio. Sus actitudes y sistemas de valores son muy diferentes de los de las generaciones precedentes. Todo esto significa que una TI corporativa del tipo “mando y control” será cada vez menos viable a medida que estos nuevos empleados se incorporen a la fuerza de trabajo. Las empresas están teniendo que adoptar de forma más agresiva las tecnologías de consumidores dentro del mundo corporativo, con un análisis más flexible de los riesgos pertinentes, para permitir



un aumento en la productividad de sus actuales y nuevos trabajadores.

No podemos negar que los tiempos que se avecinan no van a ser fáciles para los CIOs. Pero eso no debería ser una justificación para la inacción. Quizás ahora, más que nunca, es importante adoptar una actitud proactiva que permita a su compañía diferenciarse del resto. Y, por tanto no es razonable alegar

que “no es el momento de innovar, con la que esta cayendo”. La innovación es, si cabe, aún más relevante en tiempos de crisis y todas estas tendencias – las innovaciones que provienen de las economías emergentes, el auge de la transparencia y la consumerización de las TI - deben de ser áreas de enfoque para todos aquellos CIOs que pretendan contribuir más a la innovación en 2009 y más allá. ■

SAP Enterprise Support

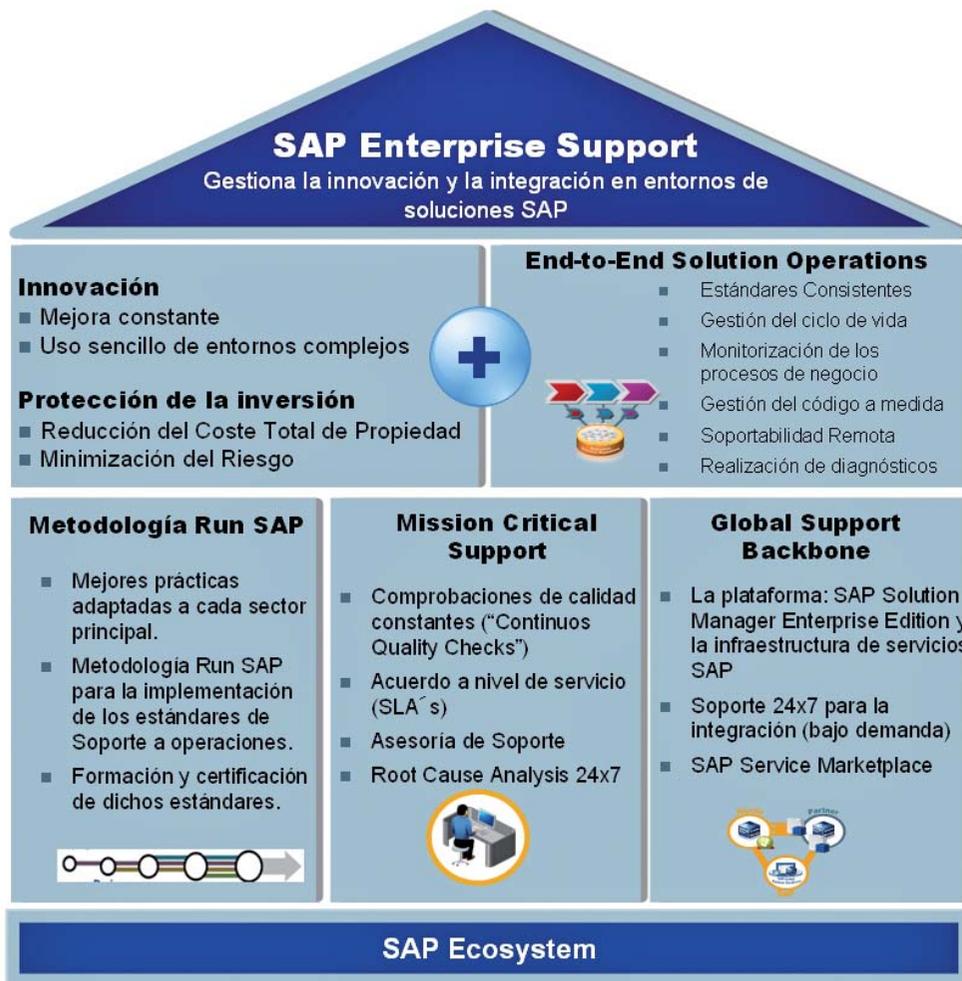
Soporte integral a las operaciones de su entorno de soluciones SAP

Reemplazando las anteriores ofertas de soporte, SAP Standard Support y SAP Premium Support, SAP Enterprise Support proporciona acuerdos de nivel de servicios de soporte 24x7, evaluaciones continuas, asesoramiento y soporte avanzado para implementar los paquetes de mantenimiento y mejoras de SAP ERP. SAP Solution Manager se convierte en el nexo de unión entre los clientes y SAP, permitiendo igualmente la reducción de riesgos de forma proactiva. Y a través de Run SAP, la metodología operativa de SAP, las organizaciones podrán centrarse en sus procesos de negocio.

La naturaleza del negocio está cambiando. Los departamentos de TI de las compañías de todos los tamaños están sometidos a una elevada presión, enfrentándose al reto de minimizar el tiempo de inactividad de los sistemas y mantener un servicio estable, al mismo tiempo que se incluyen las últimas innovaciones en las aplicaciones más complejas tanto de los sistemas SAP como de terceros. Todo esto, unido a otros factores como la extensión de las redes empresariales y la adopción masiva de la arquitectura orientada a servicios (SOA) desafían a los tradicionales modelos de soporte.

SAP Enterprise Support va más allá de los parches y paquetes de soporte tradicionales y contribuye a gestionar la alta velocidad de innovación e integración necesaria, así como el riesgo y los costes totales de las operaciones del negocio. Proporciona a las compañías una oferta integral, que ayuda a reducir el riesgo y maximizar el valor de las inversiones que las empresas hacen en TI.

SAP Enterprise Support asegura la entrega de un soporte con la calidad necesaria para que los clientes de SAP puedan poner en funcionamiento, sin riesgo, soluciones empresariales críticas, asegurar la innovación continua y proteger la inversión. A través de este nuevo modelo soporte y mantenimiento, las organizaciones están preparadas para cumplir con la presión de reducir los costes operacionales, minimizando el tiempo y el dinero empleado en gestionar y operar su entorno de TI.



Como una descripción básica de todo lo que el cliente podrá encontrar en SAP Enterprise Support, en este artículo queremos mostraros los puntos clave de la nueva oferta de soporte y mantenimiento de SAP.

Mejora continuada

Una de las primeras bases que se sientan con este nuevo modelo de soporte es una ofrecer una mejora continuada del Software SAP, así como su optimización, ofreciendo a los clientes todas las herramientas necesarias para garantizar la innovación operacional. Además de las nuevas versiones del Software SAP licenciado, se incluyen también las herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones. Los SAP Enhancement Packages han sido diseñados para complementar los tradicionales Support Package (paquetes de correcciones con adaptaciones a los cambios legales, correcciones, parches de soporte, etc.). Estos paquetes de mejora requieren de un mínimo esfuerzo adicional en una actividad de mantenimiento y a través de ellos podremos incorporar nuevas funcionalidades o mejoras de las ya existentes o componentes de software opcionales. Todo podrá activarse, o no, en entorno Switch vía Business Function.

Dentro de esta oferta de mejora continuada encontramos también:

- Actualizaciones tecnológicas para dar soporte a sistemas operativos y bases de datos de terceros.
- Código fuente ABAP disponible para aplicaciones de Software SAP y módulos de función lanzados y soportados de forma adicional.
- La gestión de cambios de software, como los cambios en configuraciones o actualizaciones de Software SAP, recibe un soporte extenso, por ejemplo a través de material de contenido e información, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparación de personalización.

Además de esto, los clientes podrán hacer uso de una serie de servicios específicos para la resolución de problemas, como SAP Notes, una base de datos de conocimiento de SAP que documenta errores de software y contiene información sobre la forma de remediar, evitar y prevenir tales errores. SAP Notes puede contener correcciones de código que los clientes pueden implementar en su sistema SAP. También documenta otros problemas o preguntas de clientes y soluciones recomendadas, como por ejemplo la personalización de configuraciones. Complementándolo este apartado es necesario destacar a SAP Note Assistant como la herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas en componentes de SAP o los Global Message Processing de SAP, en relación con incidencias del Software SAP, incluyendo nuevos Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) respecto a Tiempo de Reacción Inicial y Medida Correctiva.

Durante la creación de estos mensajes se recogen los datos más importantes del sistema (código de transacción, base de datos utilizada, nivel de parche, ID de programa...) con el objetivo de

agilizar la resolución del mismo. SAP proporcionará solución a los errores que aparezcan en el código estándar mediante notas que subsanen, eviten y prevengan dichos errores. Todas las personas que participan en el proceso de resolución de mensajes pueden consultar el estado del mensaje en cualquier momento.

End-to-End Solution Operations

Todo esto lo hace posible gracias a la posibilidad de ofrecer un Soporte integral para soluciones integradas. SAP desarrolla Estándares, Herramientas, Procesos y Soporte bajo demanda a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition, una herra-

mienta que se presenta como condición imprescindible para que el cliente pueda disfrutar de este servicio, ya sea de forma directa desde la propia SAP o a través de un partner con un conocimiento más "cercano" del negocio.

Otro de los pilares fundamentales es la estrategia de mantenimiento: un soporte experto 24x7 ofrecido por todo el "ecosistema". Con SAP Enterprise Support, toda la tecnología es proporcionada en base a un soporte en remoto, que será ofrecido tanto por expertos en tecnología como por parte de los proveedores de aplicaciones. Alineando este ecosistema, con la innovación continua y el soporte para aplicaciones críticas como

Beneficios del Cliente

Innovación y protección de la inversión

Innovación Acelerada

- Fácil desarrollo de los paquetes de mejora de SAP y los paquetes de soporte de SAP según las exigencias de cambio.
- La formación y la certificación a través del ecosistema de SAP aseguran una metodología común en las operaciones
- Los expertos bajo demanda permiten una respuesta más rápida
- La gestión del cambio eficiente y la calidad de las pruebas mejoran la agilidad en su utilización
- Permite uso sencillo del Enterprise SOA aumentando la flexibilidad de las soluciones.

SAP Enterprise Support

Protección de la Inversión

- Reducción del Riesgo
 - Estándares en sectores industriales líderes reducen la complejidad a través del entorno SAP y sus Partners
 - Exhaustivo sistema de integración pensado como solución para todo el proceso de negocio
 - Compromiso de inactividad cero.
- Reducción de Costes
 - La provisión y la estandarización de herramientas de diagnóstico, pruebas de integración y procesos de supervisión del negocio reducen el tiempo de inactividad.
 - Herramientas consistentes y metodologías homogéneas
 - Competitivos acuerdos de nivel de servicio reducen el tiempo de resolución.

© SAP 2008 / SAP Enterprise Support Customer Value Presentation (09/2008) / Page 18

SAP Ecosystem

Reducción del riesgo mediante el análisis de problemas y colaboración a tiempo.

Cliente / Partner

Front Office

- Análisis de incidencias, seguimiento y resolución
- Facilitar en tiempo real un equipo de trabajo back office
- Reuniones de revisión ejecutivas

Global Back Office

- Soporte por el equipo de front-office
- Proporciona soporte funcional y técnico para la resolución de incidencias

Organización global con más de 4.000 empleados en más de 40 países respaldados por más de 6.000 desarrolladores, que representan la experiencia de más de 120.000 instalaciones.

SAP Solution Manager facilita la colaboración entre front office y back office

Comparación entre los Servicios de SAP® Enterprise Support con respecto a SAP Standard Support		SAP Enterprise Support	SAP Standard Support
Mantenimiento extendido para SAP® R/3® 4.6C y SAP R/3 4.7 incluido, proporcionando tiempo adicional para implementar end-to-end solutions operations.		✓	
Continuous quality checks (CQCs) como evaluaciones técnicas de calidad durante las implantaciones, operaciones y upgrades.		✓	
Support advisory center (24x7) como una vía de comunicación directa con SAP, ocupándose de los problemas importantes del cliente y planificando los CQCs		✓	
Acuerdo a nivel de servicio para los mensajes de prioridad uno y dos junto con las incidencias top priority (como los que impidan el paso a productivo de un proyecto)		✓	
SAP Solution Manager, enterprise edition , con una funcionalidad ampliada para el despliegue, operaciones, y las mejoras continuas de las soluciones SAP.		✓	Standard edition
Soporte avanzado para la innovación a través de los SAP enhancement packages y support packages para activar funcionalidad adicional y evitar conflictos con el código del cliente y sus modificaciones.		✓	
End-to-end quality management standards y soporte a los centros de expertos del cliente para establecer una fuente única de conocimiento y validar el desarrollo del cliente con la integridad de los datos, rendimiento y seguridad de las transacciones.		✓	
Mejoras continuas e innovación con actualizaciones de software, mejoras tecnológicas, cambios legales, y acceso al código fuente		✓	✓
Resolución de problemas con tratamiento global de mensajes para los problemas de los clientes y acceso 24x7 al servicio de Notas de SAP.		✓	✓
Transferencia de conocimiento como parte de la comunidad SAP a través del SAP Service Marketplace con ofertas especializadas para los Centros de Competencia SAP.		✓	✓
Gestión de la calidad con herramientas de implementación y metodología, la edición estándar del SAP Solution Manager contiene aplicaciones de gestión, y monitorización de soluciones mediante el servicio de SAP EarlyWatch® Alert.		✓	✓

SAP Enterprise Support Permite asegurar la innovación continua y proteger la inversión

base, permite un análisis más detallado de la causa-origen de los problemas en un corto espacio de tiempo (unas horas), conseguir unos procedimientos de escalación bien definidos, etc.

A través de este soporte y remoto y de SAP Solution Manager Enterprise Edition, tanto SAP como sus Partners pueden proporcionarle la respuesta adecuada a través de un soporte exhaustivo y disponible durante todo el ciclo de vida de la solución:

- End-to-End Root-Cause Analysis. Gestión de incidentes, diagnóstico.
- End-to-End Change Control. Control de cambio y gestión funcional de aplicaciones, regresión y pruebas de volumen; pruebas de integración.
- End-to-End Business Process Integration and Automation. Tareas, monitorización de interfaces y procesos de negocio, supervisión y gestión de alertas.
- End-to-End Enterprise SOA Readiness. Gestión de componentes a medida, actualizaciones y migraciones.
- Managing Custom Codes and Components. Soporte al código SAP, desarrollo de cliente y soluciones de partners.

Metodología de optimización de operaciones "Run SAP"

A través de SAP Enterprise Support, se pone a disposición del cliente un conjunto de Mejores

Prácticas, denominadas RunSAP, para cada sector empresarial. Básicamente, Run SAP proporciona la metodología y las mejores prácticas para implementar End-to-End Solution Operations. Está basada en fases y focalizada en una tangible reducción de costes en operaciones. Run SAP facilita los procesos, los contenidos y las herramientas necesarias para operar con las soluciones SAP. Run SAP se focaliza en los siguientes aspectos:

- Transparencia en los Procesos de Negocio - (Minima Documentación).
- Monitorización de los Procesos de Negocio.
- Consistencia de los datos.
- Gestión de cambios en el software - Una orden de pedido.
- Gestión del Trabajo - Automatización de Procesos.
- Diagnósticos Remotos.
- Copias de Seguridad y Recuperación.

Otro punto importante dentro de SAP Enterprise Support es el soporte especialmente enfocado hacia operaciones críticas, Best-in-class, para toda su arquitectura. Cada cliente tiene una serie de aplicaciones que resultan críticas para su negocio, diferentes en muchos casos y con distintas necesidades de integración. Teniendo en cuenta que las arquitecturas SAP son más complejas cuanto más grandes e integradas están, SAP proporciona soporte avanzado para gestionar la innovación y la

integración de operaciones críticas, enfocadas a estos incrementos en tamaño y complejidad. Los resultados están optimizados en disponibilidad y funcionamiento, reduciendo al mismo tiempo los esfuerzos de gestión de incidencias.

Asesoría de soporte y Continuous Quality Check

Para la gestión de asuntos críticos (paradas de producción o situaciones que ponen en peligro la entrada en productivo) así como la gestión de temas generales de Enterprise Support, SAP designará una unidad de contacto global dentro de la organización de soporte de SAP ("Support Advisory Center"). El Support Advisory Center desempeñará, entre otros, los siguientes cometidos:

- Contacto para Top-Issues. El Support Advisory Center actuará como nivel de escalado adicional.

- Certificación en remoto del Centro de Competencia del cliente si así lo solicita éste.

- Planificación de entrega del servicio Continuous Quality Check en colaboración con el departamento de informática del cliente. Incluye programación y coordinación de la entrega.

Los Continuous Quality Check (CQC) se podrían definir como revisiones de calidad para las diferentes soluciones, y SAP proporcionará como mínimo un CQC para cada Solución SAP por cada año de duración de las Enterprise Supported Solutions. Los objetivos de estas revisiones se ajustan de acuerdo a las necesidades del cliente. Los aspectos habituales que cubren son:

- Identificar los riesgos técnicos y las posibles áreas de mejora.
- Proteger el paso a productivo de sus proyectos de implementación o upgrade.
- Mejorar de continuo la operatividad de su solución.
- Optimizar el rendimiento de los sistemas, su disponibilidad, estabilidad y consistencia de datos, contribuyendo activamente a reducir el TCO.
- Apoyar en la configuración básica del Solution Manager. Recomendar las Mejores Prácticas para maximizar el uso del Solution Manager.

Ecosistema SAP

Por último, debemos también resaltar la importancia que cobra en este nuevo modelo de soporte la colaboración entre el cliente, el partner y SAP. La propuesta es un "Front Office" por parte del partner, que sea capaz de realizar un análisis de las incidencias y un posterior seguimiento de la resolución. Estos "Solution Operations Experts" tendrán un contacto directo con el SAP Global Support Backbone a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition, que facilita la colaboración entre el "front office" y este "back office". Allí podrán contar con una serie de expertos de soporte, expertos bajo demanda, desarrolladores y consultores que proporcionarán soporte funcional y técnico para la resolución de incidencias. ■

AUSAPE y SAP Enterprise Support

Desde esta asociación ya llevamos mucho tiempo incidiendo sobre este aspecto, a tenor de una intervención de José Velazquez, director general de SAP Iberia en nuestra XIV Asamblea General, en la que dio algunos detalles sobre una serie de cambios que se iban a producir en la oferta de soporte y mantenimiento que hasta el momento ofrecía este fabricante.

Como ya publicamos en el anterior número de esta revista, y también en las sucesivas ediciones de nuestro boletín mensual de noticias, desde ese momento se pusieron en marcha desde AUSAPE toda una serie de actuaciones enfocadas a conseguir el máximo nivel de información sobre esta nueva propuesta de SAP a través de reuniones con responsables de primer nivel; conocer también la opinión de nuestros asociados al respecto con la creación de foro en nuestra Web; por último, pulsar la opinión que tienen al respecto las asociaciones internacionales que se mueven en el contexto de AUSAPE a través de nuestra representación en SUGEN (SAP User Group Executive Network). A este respecto, hicimos pública la creación de un Grupo de Trabajo específico en esta red de asociaciones internacionales específicamente enfocada a SAP Enterprise Support. Una de las primeras medidas que ha tomado este Grupo de Trabajo es la creación de una encuesta, que se ha repartido por todos los países que integran esta red de asociaciones (incluyendo también a los asociados de AUSAPE), mediante la que se recogerá la opinión de toda la comunidad internacional.

De todas y cada una de estas acciones hemos ido informando puntualmente a nuestros asociados a través de diferentes comunicados enviados durante estos últimos meses.

Y para profundizar aún más en todo lo que rodea a esta nueva oferta de mantenimiento de SAP, a través de AUSAPE se ha conseguido organizar una serie de reuniones, tanto presenciales como en formato "WebEx" en las que estarán presentes responsables de soporte de SAP. En ellas se abundará sobre el cambio en la política de soporte y mantenimiento de SAP, las características de su nueva oferta SAP Enterprise Support y todo lo que conlleva. También se aprovechará para que un responsable de SAP en esta área pueda contestar todas aquellas dudas que pudieran surgir, respondiendo a la demanda de información que se había suscitado.

La primera de estas reuniones tuvo lugar el pasado martes 21 de octubre de 2008 en las oficinas de SAP en Barcelona, aprovechando la celebración de un evento que se organizó en la delegación de AUSAPE en Catalunya y coincidiendo también con la Junta Directiva de AUSAPE para el mes de octubre. En esta reunión pudimos contar con la

participación de Francisco Pacheco, director Solution Support Iberia AGS EMEA - SAP Iberia y la presencia de más de 30 empresas interesadas en estos temas.

Todo parece indicar que, aunque SAP Enterprise Support es una política ya implantada a toda la base de clientes de SAP desde el

mes de Julio de 2008, se siguen produciendo movimientos en torno a su puesta en práctica. AUSAPE seguirá trabajando en este sentido, tanto a nivel nacional como a través de SUGEN, para hacer llegar a todos sus asociados información de primera mano acerca de todas las iniciativas planteadas. ■

En SUGEN se ha creado un Grupo de Trabajo sobre SAP Enterprise Support



Francisco Pacheco, director Solution Support Iberia AGS EMEA - SAP Iberia, durante un momento de su intervención en la reunión organizada en la delegación de AUSAPE en Catalunya.

Fechas y cifras acerca de SAP Enterprise Support

De forma genérica, siempre teniendo en cuenta las condiciones contractuales de cada uno de los clientes, estos son los puntos clave acerca de la entrada en vigor de SAP Enterprise Support:

– SAP Enterprise Support, y todo lo que representa, entro en funcionamiento de forma progresiva desde el 1 de julio de 2008 para todos los clientes SAP, sustituyendo a SAP Standard Support.

– Todas aquellas soluciones adquiridas o licenciadas antes del 1 de enero de 2008, y para las que se haya optado por el modelo SAP Standard Support al 17%, mantendrán esta cuota de servicio hasta el 1 de enero de 2009. A partir de ese momento se producirán incrementos progresivos (alrededor del 8% de la cuota), siempre acorde a los

contratos firmados, hasta alcanzar el 22% definido para SAP Enterprise Support.

– Todas las soluciones adquiridas o licenciadas desde el 1 de enero de 2008 hasta el 30 de junio de 2008 y para las que se haya optado por el modelo SAP Standard Support al 17%, mantendrán esta cuota de servicio hasta el 1 de enero de 2010. A partir de ese momento se aplicará la política de incrementos progresivos antes citada hasta alcanzar el 22% definido para SAP Enterprise Support.

– Todas las soluciones adquiridas o licenciadas a partir del 1 de julio de 2008 deberán acogerse a SAP Enterprise Support, disfrutando de todas sus ventajas y con el 22% como cuota sobre la base de mantenimiento.

Entrevista a Kim Navarro, responsable del módulo de RRHH dentro del Departamento de Desarrollo de TI en Azucarera Ebro, y Delegado de Catalunya dentro de AUSAPE

“Negociar como AUSAPE, sabiendo que tienes detrás el apoyo de alrededor de 300 empresas más importantes a nivel nacional, clientes todos ellos de SAP, tiene sus ventajas”

Azucarera Ebro



Kim Navarro es una persona muy conocida dentro del ámbito de AUSAPE y con una gran experiencia en una asociación que basa su funcionamiento en el trabajo en equipo.

Durante algunos años

ha sido el coordinador del Grupo de Trabajo de Recursos Humanos en Barcelona, uno de los que más actividad ha generado, y sigue generando, dentro de esta asociación.

La trayectoria profesional de Kim Navarro ha transcurrido mayoritariamente en el

Departamento de Desarrollo de TI en Azucarera del Ebro, como responsable del módulo de RRHH. Además de esto, también realiza tareas de desarrollo dentro del entorno EP, BiW y SEM-BPS. Kim Navarro es Licenciado en Informática por la UPC. Sus últimos años de carrera los vivió compaginando esta actividad con el desarrollo de tareas laborales como operador y programador en diversas empresas. También estuvo un año como becario de la UPC, dentro del Departamento de Sistemas Gráficos.

Al finalizar la carrera, comenzó su actividad profesional en una consultoría informática, trabajando en varios proyectos para diversas empresas.

“Las delegaciones son un vehículo de comunicación y de unión entre los asociados y permite dar respuestas más locales para los temas que les preocupan.”

Hace relativamente poco tiempo que eres delegado de la zona de Catalunya ¿Cómo calificarías esta oportunidad?

Realmente me parece algo muy interesante. La Delegación permite conocer a una gran cantidad de empresas en todo tipo de sectores, con características propias y formas de trabajar distintas. Te permite también conocer cómo utilizan la tecnología en sus procesos de negocio, algo que me enriquece en el plano profesional y me da una visión mucho más amplia del entorno en el que me muevo.

¿Tu amplia experiencia en el Grupo de Trabajo de Recursos Humanos puede ayudarte a incentivar la actividad de esta Delegación?

Creo que esta experiencia previa me resultará positiva. La coordinación de un grupo de trabajo, y más concretamente uno de Recursos Humanos, obliga a un dinamismo constante. En la Delegación, aunque a priori se traten temas de índole más general, también es un foro donde la casuística más detallada es posible.

¿Crees que es importante la existencia de las delegaciones en AUSAPE? ¿En qué sentido pueden ayudar a las empresas de la zona?

Sí, considero muy importante la existencia de las delegaciones dentro de una asociación como ésta, de ámbito nacional. Las delegaciones son un vehículo de comunicación y de unión entre los asociados, al mismo tiempo que evita desplazamientos innecesarios y permite dar respuestas más locales para los temas que les preocupan. La localización de cierta funcionalidad SAP es uno de los aspectos que pueden ser importantes en cada delegación. Además, hay que tener en cuenta que entre las distintas Comunidades Autónomas existen ciertos procedimientos oficiales que varían, en cuanto a la forma y el contenido. La posibilidad de poder tratarlos de forma local genera una serie de beneficios innegables.

¿Cómo crees que puede ayudarte la Junta Directiva en tu trabajo dentro de la Delegación?

La Junta Directiva de AUSAPE puede ayudarnos, y de hecho lo está haciendo, a través del fomento de eventos de interés dentro de esta zona, ya sean



por parte de SAP como a través de los diferentes Partners asociados. Además de esto, también debemos valorar la posibilidad de negociación con la propia SAP, que resulta también indispensable en ámbitos como la formación, información y la colaboración. Negociar como AUSAPE, sabiendo que tienes detrás el apoyo de alrededor de 300 empresas más importantes a nivel nacional, clientes todos ellos de SAP, tiene sus ventajas. Eso de que la unión hace la fuerza se pone de manifiesto en asociaciones como ésta.

¿Cómo preparas las reuniones de la delegación? ¿Te apoyas en las sugerencias de otros asociados o directamente planteas tú los temas a tratar?

Teniendo en cuenta que llevo relativamente poco tiempo en la Delegación, no tengo un procedimiento establecido. De momento hemos realizado dos encuentros. El segundo de ellos a finales del mes de Octubre. Éste último ha servido también para discutir, con responsables de primer nivel dentro de SAP, sobre uno de los temas de más actualidad e interés del momento: la revisión de la tarifa de mantenimiento.

Evidentemente, la aportación de todos los asociados es básica y necesaria. Sin el apoyo de todas estas empresas involucradas no existiría el dinamismo suficiente como para mantener activa la Delegación. Después, al finalizar las reuniones, resulta muy interesante analizar los comentarios recibidos, que deben traducirse en una mejora para sucesivas reuniones.

¿Cómo fueron los inicios de tu actividad al frente de esta delegación? ¿Has notado un cambio después de pasado un tiempo?

Como he comentado anteriormente, llevo poco tiempo como coordinador de esta Delegación tras el relanzamiento de la actividad. Sin embargo, las expectativas que tenemos son esperanzadoras. La última reunión convocó a casi una treintena de empresas, con temas de elevado interés y actualidad. Tenemos que seguir en esta línea y acertar en los temas que vamos a tratar en las reuniones, haciendo que sean del máximo interés para el mayor número de empresas posibles.

En la actualidad, en Catalunya somos aproximadamente unas 90 empresas asociadas. Este número debe de ir creciendo de forma paulatina

para incrementar nuestra representación en esta zona. Por mi experiencia personal, confío mucho en el efecto 'boca a boca' que se pueda generar atendiendo al interés de nuestras actividades.

Hace tiempo que estás involucrado en AUSAPE ¿Qué nivel de participación tenías como asociado en la Delegación antes de convertirse en coordinador?

Desde el principio, Azucarera Ebro ha asistido a las reuniones del Grupo de Trabajo dedicado a Recursos Humanos. Tanto desde el departamento de TI como desde el de Administración de Personal, se ha considerado siempre que la puesta en común de problemas y las soluciones de otros asociados era muy importante para una correcta gestión del módulo HCM. De hecho la creación, coordinación y estabilización de un Grupo de Trabajo dedicado a HR para la zona de Catalunya fue una propuesta de la Delegación.

La verdad es que desde el principio se ha contado con un grupo de asociados estable y podemos decir que detrás del Grupo de Trabajo de HR a nivel nacional, es el que más actividad tiene, tanto a nivel del número de eventos que se programan cada año como de la asistencia a los mismos.

¿Ves muchas diferencias entre liderar un Grupo de Trabajo y una Delegación?

Más que liderar, yo hablaría de coordinar. Los verdaderos líderes y responsables del funcionamiento de todo esto son los asistentes a los Grupos de trabajo y reuniones. Y no, no encuentro muchas diferencias entre la coordinación de estos dos estamentos dentro de AUSAPE.

¿Cómo ve tu empresa tu actividad dentro de AUSAPE? ¿Valoran positivamente todo esto o más bien lo ven como un mal necesario? ¿Te quita mucho tiempo?

Dentro Azucarera Ebro valoran como correcta y necesaria toda la actividad que yo realizo dentro de AUSAPE. La verdad es que no me quita mucho tiempo de mis responsabilidades diarias. En su momento, cuando decidí aceptar la coordinación de la Delegación de Catalunya, llegué a un acuerdo con la empresa para poder dedicar un tiempo similar al que dedicaba en la coordinación del Grupo de Trabajo de HR y que esto no interfiriera en la realización del trabajo.

La verdad es que dentro de Azucarera Ebro se trabaja con entusiasmo. Somos un equipo muy compenetrado y profesional, muy involucrado en la evolución y adaptación de la tecnología al negocio. De hecho, algunos compañeros han presentado un interesante proyecto, sobre 'Optimización de la Cadena Logística', a los premios a la Innovación que SAP convoca.

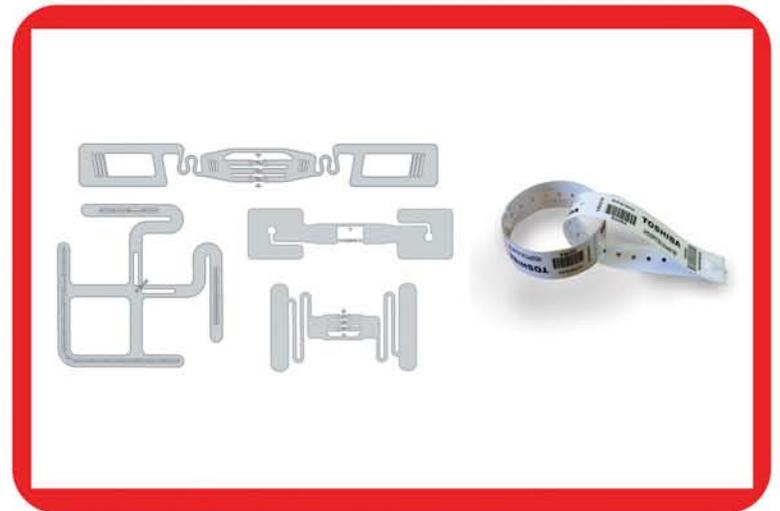
Actualmente, uno de los proyectos de más envergadura en los que estamos enfrascados, trata de la nueva refinería de azúcar, con identificación por proximidad RFID activa e integración con el sistema cliente e intercambio de datos en tiempo real. ■



NO LIMITS WITH TOSHIBA



RFID - THE EVOLUTION IS READY



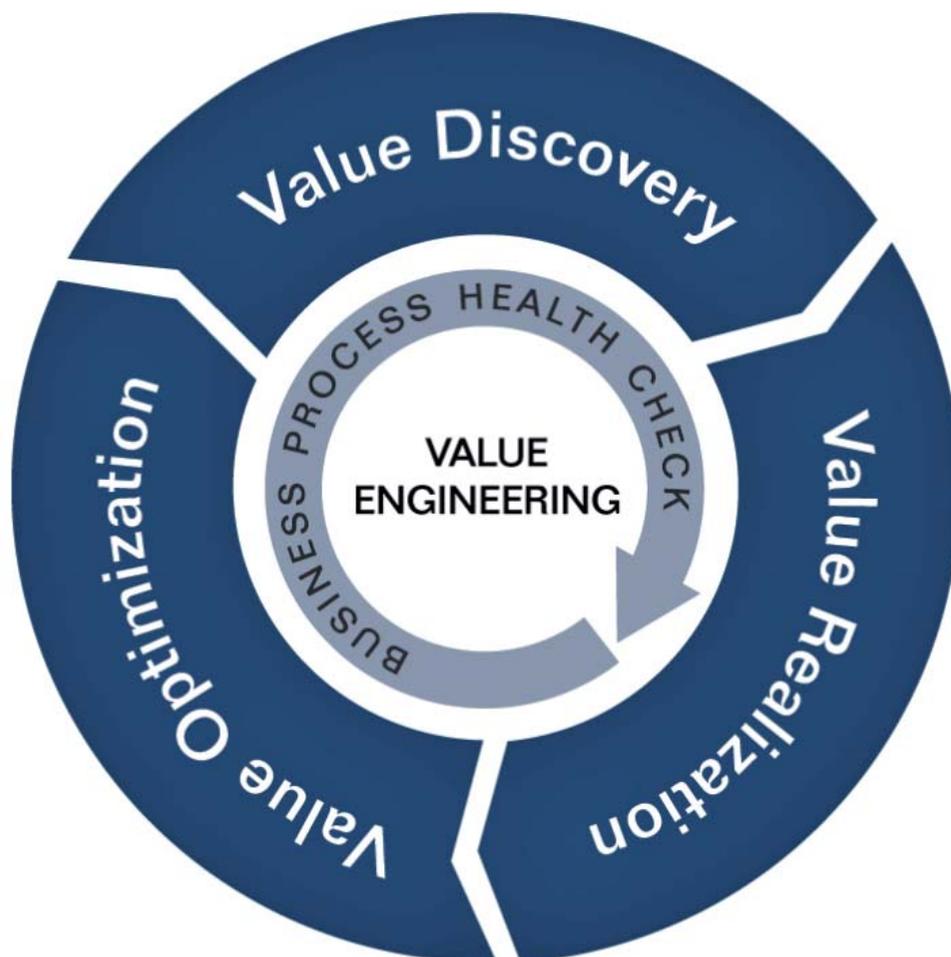
SAP Value Engineering

Un avance en la gestión estratégica de clientes de SAP



Value Engineering de SAP es una función que nació en EE.UU. hace más de 7 años y que en la actualidad está plenamente consolidada en todas las geografías de SAP. En el caso de Iberia, Value Engineering se creó hace 3 años y ya han realizado numerosos proyectos de generación de demanda y de soporte a la venta para cuentas estratégicas.

[Alberto Ibañez, Senior Principal, Value Engineering. SAP EMEA]



Los servicios de Value Engineering dan soporte a lo largo de todo el ciclo de vida del cliente en SAP: la captación, la ejecución del proyecto y la optimización de la instalación en productivo.

La razón de ser o misión de Value Engineering es realizar iniciativas que permitan a los clientes valorar el impacto que la Plataforma de Gestión de la Información de SAP aportaría en la consecución de sus objetivos de negocio presentes y futuros, así como ayudar a identificar como pueden maximizar el retorno de la inversión realizada en la plataforma SAP.

El éxito de una iniciativa de esta naturaleza requiere de al menos de 3 factores críticos:

- Que el cliente esté realizando iniciativas estratégicas de trascendencia que transformaran la compañía o algunas áreas y que, por tanto, puede ser necesaria la evolución de la plataforma de gestión
- Una doble esponsorización de la iniciativa (desde el área de Sistemas y un área de Negocio con acceso a la Dirección General)
- Involucración y acceso al nivel directivo de la compañía para captar la esencia de la problemática de negocio

Este enfoque se aplica no solo en el proceso de captación de un nuevo cliente, sino que también cubre la ejecución del proyecto y la optimización de la inversión una vez que el cliente tiene su instalación en productivo.

Generación de demanda y benchmark

Value Engineering Iberia se viene enfocando en dos tipos de proyectos:

- **Value Discovery.** Un proyecto de identificación de potenciales oportunidades de mejora a partir de la comprensión detallada de la situación de la compañía, sus retos, objetivos y situación de



LA SEDA DE BARCELONA



sistemas de información. Como resultados del proyecto el cliente obtiene las áreas de mejora, una propuesta de evolución de la plataforma a corto y largo plazo y si se requiere un business case colaborativo para evaluar el retorno de inversión de la solución propuesta.

– **Benchmark.** El cliente tras realizar una encuesta, obtiene una comparación de su desempeño en múltiples indicadores de gestión. El análisis está disponible para más de 30 áreas / procesos de negocio (compras, finanzas, recursos humanos, etc). En la actualidad participan más de 1600 compañías de todo el mundo en esta iniciativa, lo que aporta un alto nivel de fiabilidad y consistencia a las conclusiones.

Value Engineering en España

Para realizar esta aproximación al mercado, Value Engineering Iberia está liderado por José Catalá y cuenta con un equipo de 4 gerentes de proyecto: Emmanuel Baudouin, Paulo Coelho, Alberto Ibáñez, Thomas Kristiansen. El equipo se completa con Alberto Gutierrez, analista de negocio.

El equipo tiene una amplia experiencia en Consultoría de Alta Dirección, en firmas como McKinsey, Roland Berger, Boston Consulting Group o A.T.Kearney. Esta experiencia se complementa con la extensa base de conocimiento de cientos de proyectos realizados en todo el mundo y el saber hacer del equipo de Soluciones, con el que se forman equipos de trabajo para realizar los proyectos de Value Engineering. ■

Caso Value Discovery en La Seda de Barcelona

La Seda de Barcelona es una compañía cliente de SAP desde 1998 y realiza una utilización extensiva de la solución SAP ERP. A nivel de negocio, la compañía ha evolucionado en los últimos dos años, pasando de ser una empresa con un alcance regional y una cuota de mercado media en el mercado europeo químico de PET (materia prima de botellas de PET y otras aplicaciones), a convertirse en el principal productor de PET y uno de los principales de PTA (materia prima del PET) a nivel europeo. Esta evolución se ha logrado principalmente mediante la adquisición de plantas de compañías competidoras en España, Italia, Portugal, Grecia, UK,...

Una vez conseguido el tamaño, el reto del equipo directivo de La Seda consistía en realizar las sinergias del nuevo grupo a nivel de compras, de capacidad de servir producto, eficiencias a lo largo de la cadena de suministro y del back-office, etc.

A lo largo del primer semestre de 2007, el equipo de SAP, conjuntamente con la Dirección de Sistemas de Información, convenció a la Dirección de La Seda de Barcelona de que era el momento adecuado para evolucionar la plataforma de gestión, dotándola de componentes que habilitaran a la compañía en la integración de las plantas más eficaz y eficientemente, así como reforzar las capacidades de la organización para lograr las sinergias latentes.

Se realizó un proyecto de Value Discovery liderado y coordinado por Alberto Ibáñez (Value Engineering) junto con el responsable de la cuenta, David Hurtado y un equipo de 6 miembros del equipo de Soluciones, coordinado por Julio Insa (Responsable de Soluciones para Industria).

El resultado principal del proyecto es un Roadmap de soluciones a corto, medio y largo plazo justificado por el impacto potencial de las soluciones recomendadas en las prioridades de la compañía. Actualmente la compañía está ejecutando el plan definido, con foco en los proyectos relativos a la integración de plantas.

Actualmente el Director de Sistemas y Organización Ramón Bosch i Dalmau valora de forma muy positiva la colaboración entre su empresa y SAP presentando un alto nivel de ejecución del Plan de Evolución definido.

Automatización de la facturación en el entorno SAP: Una medida de ahorro para las empresas

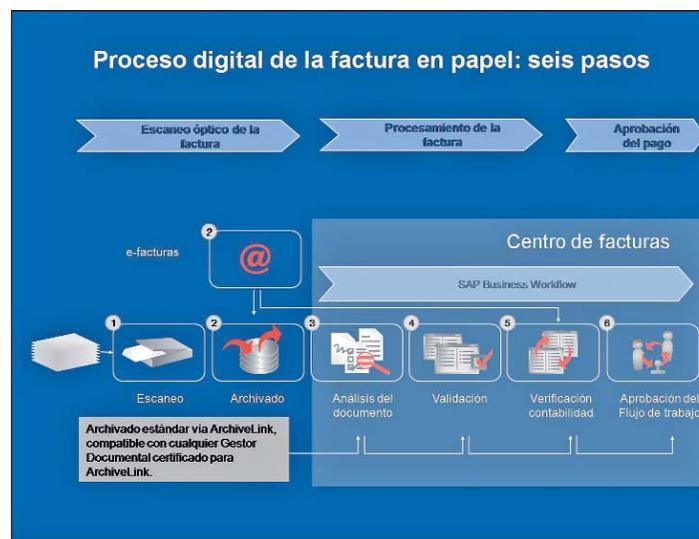
Las soluciones de workflow digital son cada vez más utilizadas para obtener una mayor transparencia y visibilidad sobre procesos críticos como la facturación. Gracias a estas herramientas, se automatiza todo el proceso, simplificando y acelerando la verificación y aprobación de las facturas. Integradas en un entorno SAP, este tipo de soluciones no precisan la instalación de ningún otro software adicional y permiten a los usuarios seguir trabajando en su entorno familiar personalizado.

[Alejandro Daniel. Director General Adjunto de Seidor]



Para comprender las ventajas de la automatización del proceso de facturación, basta con analizar las formas en las que las facturas son normalmente procesadas. El correo entrante se reenvía a través del correo electrónico desde la cuenta central a las cuentas de cada departamento. Aquí, las facturas son selladas y la información contable es tecleada en la pantalla de entrada de datos. La mayoría de las facturas se envían después a los departamentos responsables de su autorización a través del correo interno, un medio que, generalmente, resulta caro y lento. El proceso de aprobación consume así demasiado tiempo, especialmente si el personal no está en la oficina (ya sea por un viaje de trabajo, por vacaciones o por baja médica). En ese caso, la factura no será procesada, las cuotas de demora aumentarán y los descuentos por rapidez en el pago no podrán aplicarse. El ciclo de aprobación es particularmente largo en las empresas que operan con varias sucursales separadas por cientos o miles de kilómetros, ya que el departamento contable puede tener dificultades para seguir el proceso de aprobación y las reglas de sustitución.

Como resultado de las necesidades de personal para el procesamiento tradicional de la facturación y la gran cantidad de papel y espacio requeridos para el almacenamiento físico, los costes medios de procesamiento (entre 10 y 30€) aumentan cuando



se procesa una única factura por separado. En ese caso, el procesamiento electrónico puede ahorrar a la empresa hasta un 50% del coste total. Por tanto, una solución de workflow puede contribuir tanto a rebajar los costes como a garantizar la transparencia y rapidez del procesamiento de las facturas.

Desde el escaneado al archivo legal

Una solución de software para la automatización de la facturación debe manejar varias tareas: escaneado de facturas, archivo con revisiones guardadas, extracción de la información relevante y distribución a las personas responsables del proceso a través de un sistema de workflow. En las empresas que

utilicen sistemas SAP, el procesamiento de las facturas deberá poder integrarse en el workflow SAP, como es el caso de Invoice CENTER for SAP Systems.

En lugar de que las facturas circulen físicamente por toda la empresa, se reenvía la imagen digital de la factura a través de la red TI. Esto resulta no sólo mucho más rápido que el correo interno, sino que facilita también el seguimiento de las facturas al personal de contabilidad, que sabrá en todo momento dónde encontrar una factura determinada. Los perfiles de autorización para cada tipo de factura permiten además preconfigurar los ciclos iterativos en el negocio, acortando así los tiempos de entrega. Las imágenes creadas a partir de los documentos son almacenadas

en un archivo electrónico inmediatamente después de su escaneo. Esto garantiza el archivo seguro (incluyendo las revisiones para las pruebas de auditoría) desde el mismo momento en el que los documentos han sido escaneados.

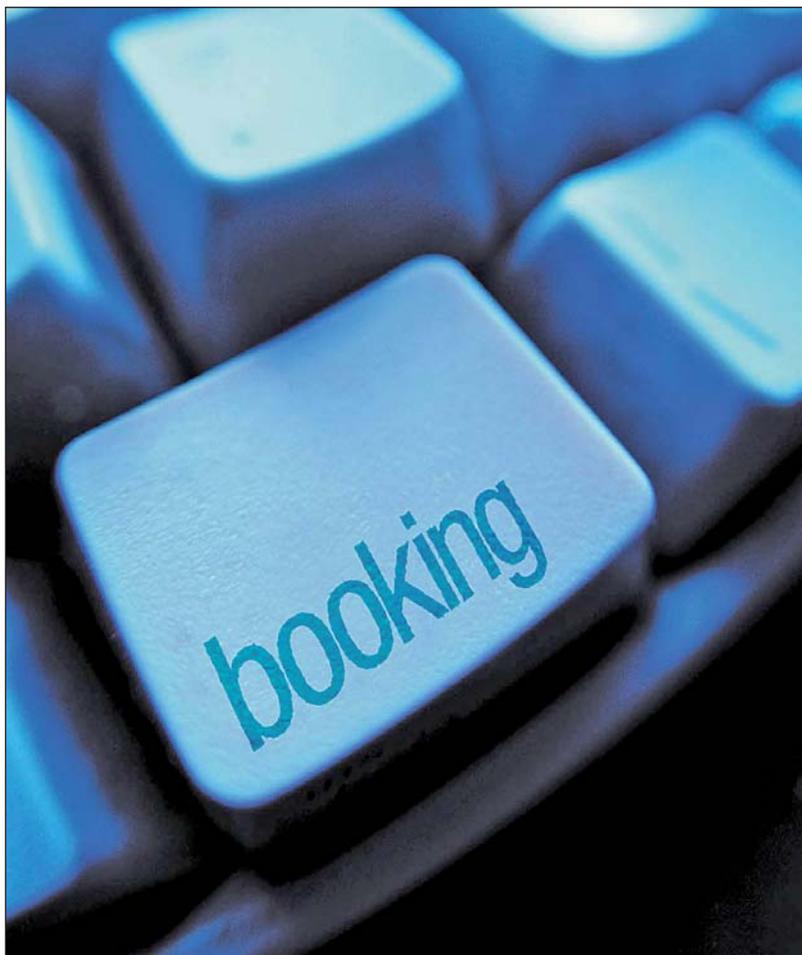
Tras el escaneado, un software de reconocimiento de caracteres (OCR) registra y lee los datos de la factura. A diferencia de un simple OCR o sistema de registro de formularios, el software busca selectivamente dentro del documento la información relevante para el proceso de facturación. El software de análisis de documentos de Captaris Document Technologies es DOKuStar,

que reconoce los campos que deben leerse en cada tipo de factura. La tasa media de reconocimiento con DOKuStar es del 85% ante cualquier tipo de material de facturación, sin tener que adaptarlo al material específico de la empresa.

Con las adaptaciones necesarias, el nivel de automatización es aún mayor. No obstante, incluso el mejor software de análisis de documentos no puede interpretar impecablemente todas las facturas. Por tanto, son necesarias (o, por lo menos, deseables) la verificación visual y la posibilidad de completar los resultados. Con DoKuStar Validation, la información puede comprobarse, completarse o volver a introducirse por completo. La factura que no haya sido suficientemente reconocida es enviada a un puesto de trabajo SAP en el que el empleado podrá volver a editar manualmente la información, introduciendo o modificando los valores en los campos del índice, documento por documento.

Las personas responsables serán informadas vía email (con un vínculo asociado al documento) de que una nueva factura está esperando para ser procesada. A continuación, se registran a través de Internet o de la intranet, verifican la información de la factura, introducen la información contable, aprueban la factura o añaden comentarios.

Los datos son transferidos al sistema SAP una vez que la factura ha pasado por todas las fases de acuerdo con el flujo planificado y aprobado. Si el proceso de aprobación ocurre secuencialmente, la información contable es verificada online compa-



Workplace e integrada con los flujos de trabajo SAP. En función de los derechos de usuario y las reglas establecidas para los flujos de trabajo, el responsable de la contabilidad recibe las facturas en su "cesta de trabajo" y puede iniciar su procesamiento directamente desde la lista utilizando todas las funciones del entorno SAP (ubicación en reserva, nueva aprobación de las facturas, etc.). Incluye además un nuevo portal orientado al usuario para el proceso de aprobación de facturas, pensado para aquellas empresas que deben dar el visto bueno a un gran número de facturas cada día.

Seidor comercializará Invoice CENTER for SAP Systems de Captaris Document Technologies

rándola con el sistema ERP. Utilizando una plantilla de control, el responsable puede seguir la evolución del procesamiento y, si fuese necesario, hacer preguntas o recordatorios.

En su última versión –Invoice Center v.3.0 for SAP Systems–, esta solución incluye nuevas y potentes funcionalidades que la hacen aún más atractiva para la optimización del proceso de facturación. Así, incorpora una nueva función denominada "Cesta de trabajo" concebida como alternativa a SAP Business

Con la Version 3.0 ahora el ciclo de facturación opera en seis idiomas (Alemán, Inglés, Francés, Italiano, Holandés y Español), que pueden ser asignados a los códigos de cada cliente o direcciones de email. El procesamiento de las facturas internacionales ha sido asimismo mejorado con la optimización para nuevos países como República Checa, Rumanía, Portugal, Eslovaquia, Eslovenia, Canadá y Bulgaria, cubriendo actualmente más de 40 países.

En cuanto al formulario de Invoice Center, las nuevas funciones y campos disponibles incluyen la asignación de cuentas múltiples, códigos fiscales, reconciliación y declaración de facturas relativas a las hojas de entrada o recuperación de documentos modificados, entre otras muchas. En el ciclo de facturación, el usuario puede acceder tanto a la información histórica como a los datos actualizados de la empresa que esté procesando.

Apuesta de Seidor por la tecnología líder de Captaris

La avanzada tecnología de Captaris Document Technologies para el escaneado, reconocimiento de caracteres e interpretación de documentos es utilizada por la mayoría de compañías del índice Global 2000. La sede central de Captaris Document Technologies, líder en las áreas de captura y gestión de información y en la optimización de procesos empresariales, se encuentra en Constanza (Alemania) y cuenta con cerca de 180 empleados.

En la amplia gama de Captaris destacan productos como

DOKuStar Capture Suite, RecoStar Professional & Full page Reader, Single Click Entry y Document Center for SAP Systems. Seidor ha alcanzado un importante acuerdo con Captaris Document Technologies para comercializar su producto estrella Invoice CENTER for SAP.

El acuerdo de comercialización incluye todas las opciones de desarrollo y demostraciones que Captaris ofrece a sus partners. Además, los expertos de la compañía alemana impartirán formación especializada a los técnicos de Seidor para la instalación, personalización y administración de Invoice CENTER, y ofrecerán soporte remoto para facilitar el intercambio de conocimientos durante el desarrollo de los proyectos.

Importantes compañías como Adidas, BMW, Deutsche Post, Henkel, Lufthansa, Schindler o Würth utilizan ya la tecnología de Captaris para garantizar que la verificación y archivo de sus facturas sean procesos rápidos y seguros.

Por la experiencia de Seidor en esta área, sabemos que, en empresas que manejen más de 25.000 facturas al año, habrán amortizado la implantación de Invoice CENTER for SAP Systems en menos de un año, gracias a los significativos ahorros de tiempo y dinero que garantiza esta solución. ■

SAP® Certified
Integration with SAP NetWeaver®

Esker acelera la automatización de pedidos en SAP

El módulo de gestión de pedidos de Esker consigue acelerar la automatización de pedidos, mejorar los procesos de pago, reducir el riesgo de error y comprimir el espacio de almacenamiento.

[Chema Antón, periodista especializado en Tecnologías de la Información]

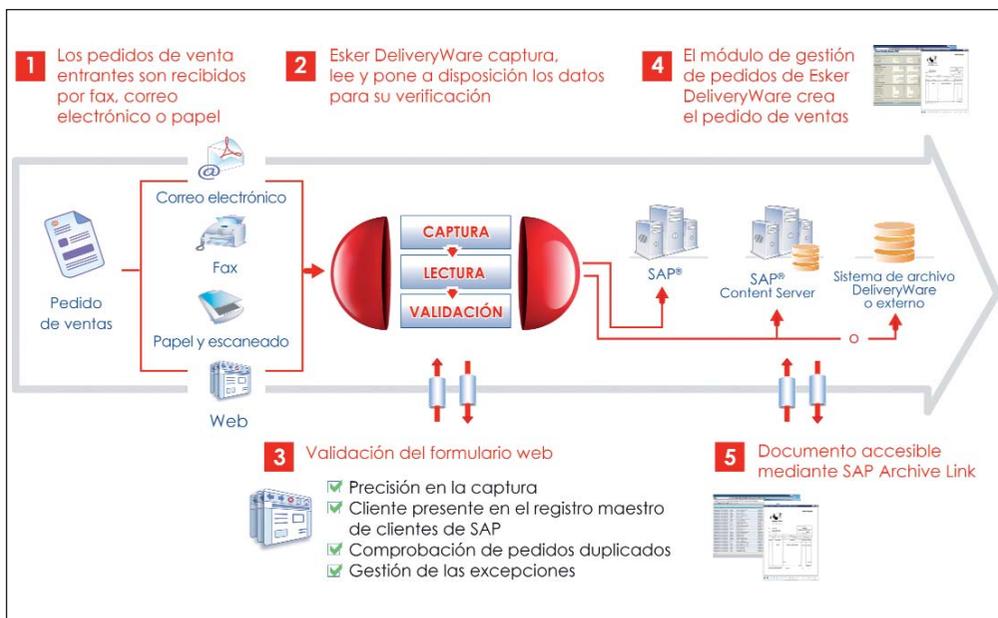


Figura 1. Flujo de trabajo en Esker DeliveryWare 5.0.

Automatizar es sinónimo de reducir tiempos. Una acción tan sencilla como la recepción de un pedido puede convertirse en un pequeño obstáculo que provoca grandes retenciones en la cadena de trabajo de una compañía. Nos referimos a la recepción de un pedido que genera un proceso de introducción en la plataforma SAP de la compañía, que en algunos casos puede llegar a tardar hasta 43 minutos...

Pero, antes, analicemos a qué nos referimos cuando hablamos de recibir un pedido. Un cliente necesita reponer parte de su stock con mis productos y se pone en contacto con mi oficina de ventas. El registro del pedido se podrá hacer de varias maneras: por teléfono, con un responsable de ventas que lo tecléa directamente sobre la interfase de pedidos, via correo postal en un formulario de su formato, o enviando el pedido por fax. Ante tantas

situaciones diferentes, la automatización se encuentra con su primer escollo: la variedad de soportes –email, fax, web, correo postal...– todo vale para recibir el pedido. Sin embargo, el reto es integrarlo dentro de nuestro sistema de gestión global. La pregunta es, ¿debemos confiarnos en la intervención humana para salvar este obstáculo? Automatizar permite, al mismo tiempo, unificar. Organizar todos nuestros pedidos bajo un único formato permite que podamos controlarlos con mayor facilidad, seguir su pista sin dificultad y que la intervención humana, una vez superada la verificación de los datos del pedido, sea inexistente.

Esker DeliveryWare cuenta con un módulo de gestión de pedidos que simplifica esta labor, la automatiza y produce un retorno de la inversión que, desde el primer minuto de utilización, se traduce en tiempo ahorrado. Esos 5 minutos de media en la inyección de un pedido dentro de SAP, se ven reducidos a unos pocos segundos. Sin embargo, el tiempo no es el único elemento a tener en cuenta por el usuario, sino la reducción de errores en los pedidos gracias al proceso de verificación y a un seguimiento constante del mismo. De hecho, Esker habla de un índice de acierto en torno al 99,6% de los pedidos, siendo el porcentaje de error totalmente marginal.

La acción del software de Esker trabaja en tres vertientes: la captura y extracción de datos de cualquier tipo de imagen (PDF, JPG, TIFF, etc.) sin usar plantillas predefinidas, la confirmación de los datos y la clasificación de los pedidos en función de los datos gracias a la completa integración con SAP.

Esker DeliveryWare 5.0 potencia la integración con SAP

Una de las propiedades de la nueva versión de Esker DeliveryWare 5.0 es precisamente la capacidad de automatizar pedidos e integrarlos con SAP. La automatización de pedidos no sólo tiene que ver con la recepción de los mismos, sino también de su seguimiento.

El proceso de un pedido entrante en el flujo de trabajo de la herramienta de Esker se divide en cinco pasos: llegada del pedido, captura de los datos, validación, creación del pedido y seguimiento del mismo (*Figura 1*).

1. Cuando un pedido llega por una de las vías convencionales (papel, fax, email o web) el sistema es capaz de leer la información que existe en el pedido, eliminando cualquier tipo de intervención humana con la única excepción de los pedidos que se hacen sobre papel y que necesitarán de un proceso de escaneado para que nuestra herramienta sea capaz de acceder a un contenido que, siempre, ha de ser digital.

2. Una vez se ha recibido la orden, el siguiente paso es la captura del contenido para el que Esker DeliveryWare 5.0 cuenta con un sistema automático de análisis que permite extraer la información del pedido y, si el usuario lo requiere, el sistema puede enviar un email informativo en el que se recuerda que existe un pedido pendiente de...

3. Validación. Aquí es donde en el 50% de los casos se requiere una intervención humana ya que el sistema necesita que se dé una validación a los

datos que se han capturado a través de una comparación de los dos documentos: el original y la captura, a través de una interfase web. Aunque parezca un método rudimentario, el proceso en Esker DeliveryWare 5.0 ha dado un paso adelante al incorporar un sistema de reconocimiento automático de referencias, nombres, y demás elementos que ya existen dentro de la plataforma SAP del usuario. Esa comparación automática permite reducir mucho el tiempo de comparación "manual". Al mismo tiempo, la intervención del usuario en este punto sirve como aprendizaje a la máquina para que futuros pedidos similares sean capturados con mayor precisión y, por lo tanto, existan cada vez menos fallos.

4. Una vez el usuario ha validado los datos del pedido, el gestor de pedidos genera una petición de pedido o, en el caso concreto de SAP, genera una orden de pedido con todos los atributos del original en SAP SD. Ese pedido ya entra dentro de la plataforma ERP y pasa a formar parte del flujo de trabajo de la empresa dentro de otra plataforma de software. Es el último paso ante el que se enfrenta el nuevo pedido: circular con facilidad dentro de la plataforma de SAP, siendo un documento del que se pueden extraer datos para generar análisis e informes sobre pedidos, ventas y resultados de la compañía.

5. Al mismo tiempo, se trata de un documento que, al formar parte de SAP, es fácil de redirigir a la persona adecuada dentro de la empresa, así como de seguir para tener una auditoría precisa de cada uno de los pedidos.

Rápido y más barato

El hecho de que muchos de los procesos se aceleren –Esker habla de procesos un 65% más rápidos– significa que la empresa gana tiempo –entre una y dos horas al día– que, obviamente, dedica a otras operaciones como, por ejemplo, sacar partido a las herramientas de análisis del software y controlar los pedidos, qué clientes piden qué productos, en qué fechas y con qué periodicidad, por ejemplo. De esta forma no sólo se gana tiempo, sino que se incrementa la productividad de la empresa. Otro de los elementos en los que influye directamente la reducción de tiempos con el software de Esker es que los propios procesos se abaratan hasta en un 70%, en muchas ocasiones porque las herramientas o personal dedicado a esas operaciones es sustituido por este software de automatización, pero en otras por cosas tan aparentemente insignificantes como es la reducción de costes de almacenamiento de archivos de pedidos (sea de forma electrónica o mediante papel). Al contar con un sistema de pedidos con tanta capacidad de clasificación y organización, el proceso de cobro también se acelera.



El Grupo SM utiliza Esker DeliveryWare para automatizar la captura de los pedidos, notificaciones e incidencias entrantes por fax e integrarlos de forma automática en SAP CRM.

Con la tecnología de Esker, el Grupo SM ha podido eliminar los puntos de fallo durante el proceso de registrar en su sistema SAP CRM los más de 12.500 pedidos mensuales procedentes de sus más de 50.000 clientes repartidos por toda España.

“Gracias a Esker, hemos conseguido reducir el tiempo de procesamiento de pedidos de clientes de 10 minutos a 40 segundos y eliminar errores producidos por la entrada manual de los datos y otros procesos automáticos con un mantenimiento elevado, ya que ESKER mantiene informado de posibles incidencias mediante correo electrónico en todo momento. La integración con SAP se hizo de manera sencilla y de fácil entendimiento tanto para programadores como para responsables de mantenimiento. SAP CRM está potenciado con una información precisa, correcta y ordenada para que nuestro personal de Administración de Ventas se dedica a tareas más interesantes que la entrada de datos y nuestros clientes están muy satisfechos”. Yago Martínez Antón, consultor SAP, Grupo SM. ■

Nuevo Centro de NorthgateArinso en Granada

Servicios de externalización de Recursos Humanos y Nómina

Recientemente, NorthgateArinso inauguró su nuevo Centro de Servicios para Europa, ubicado en la ciudad de Granada. En la actualidad, este centro cuenta con 160 trabajadores cifra que se prevé aumentar antes de fin de año para terminar este 2008 con un total de 260 empleados.

euHReka

NorthgateArinso es un proveedor especializado en el mercado de servicios de Recursos Humanos. El pasado viernes 19 de septiembre inauguró su nuevo Centro de Servicios para Europa en la ciudad de Granada. Esta iniciativa refuerza el modelo de negocio de NorthgateArinso, enfocado en la externalización de servicios de administración de personal, nómina y gestión de Recursos Humanos, basado en la plataforma SAP HCM, que NorthgateArinso comercializa como EuHReka.

El outsourcing de nómina bajo modelo ASP

En los últimos tiempos, la externalización de los procesos de Recursos Humanos y principalmente de la administración de Personal y nóminas, está adquiriendo un volumen de negocio muy importante a nivel internacional. Las empresas de todo el mundo, cada vez son más proclives a la utilización de este tipo de servicios y esto es debido a una serie de factores, como por ejemplo:

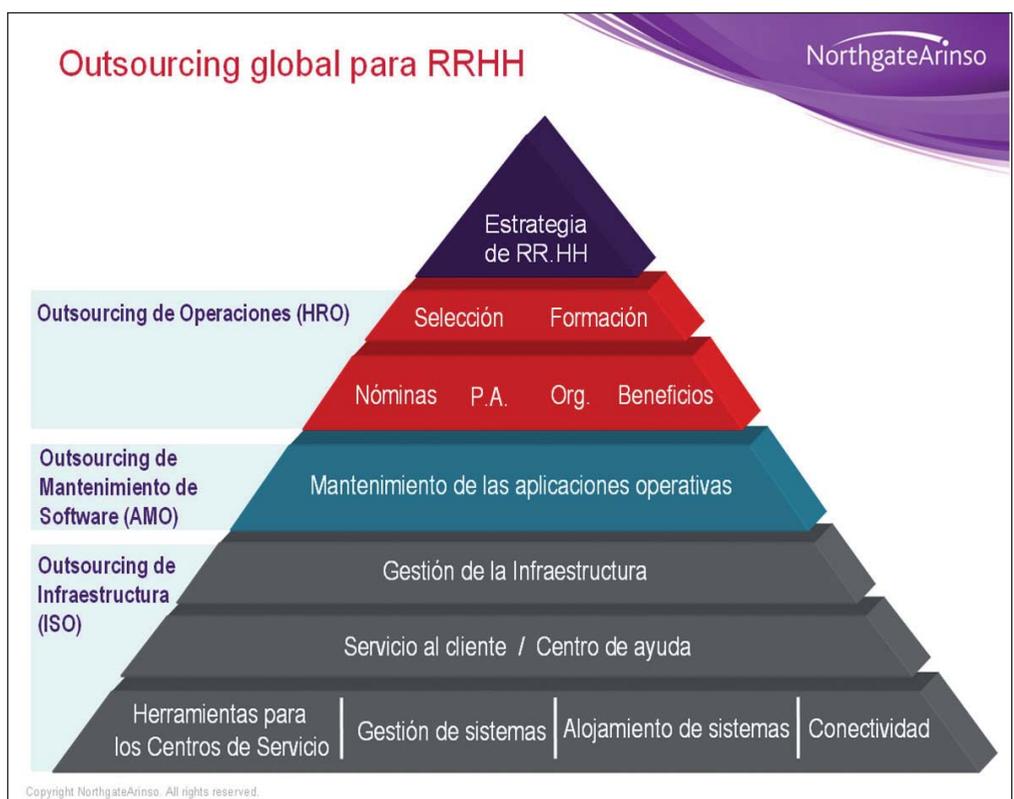
- Conseguir una importante reducción de costes operativos.
- Reducción también de inversiones de capital.
- La mejora en la calidad del servicio que se ofrece al empleado.
- La continua optimización de los procesos externalizados.
- Contar con unos presupuestos previsibles a largo plazo.

- La aplicación de las mejores prácticas de los especialistas del sector.

- La posibilidad de contar con tecnología punta.

La gestión estratégica de los Recursos Humanos implica también la generación de nuevos modelos que ayuden a las empresas a afrontar los retos del futuro, haciendo posible la dedicación de más

tiempo y recursos en la actividad principal del negocio y en consecuencia, la generación de más beneficios. Los centros de servicios de Recursos Humanos, gestión de nómina y autoservicio del directivo y del empleado, elevan el nivel de servicio y contribuyen a conformar prósperas y sólidas organizaciones.



NorthgateArinso en Granada

- 160 empleados.
- 15 vienen de oficinas europeas de NorthgateArinso.
- 9 nacionalidades diferentes.
- 27 años edad promedio.
- 65% hombres – 35% mujeres.
- 3% de rotación.
- 85% licenciados.
- 40% ingenieros superiores.
- 20% ingenieros técnicos.
- 30% otras carreras (matemáticas; física).

NorthgateArinso, como proveedor líder en el mercado, no solo ofrece el servicio de externalización del proceso de nómina tradicional, sino que gracias a su acuerdo a nivel internacional con SAP AG, permite a sus clientes la utilización de su plataforma on-line EuHReka, soportada por SAP HCM.

EuHReka ofrece la posibilidad de ser utilizada bien como un sistema independiente o bien integrada con un Sistema de Información de Recursos Humanos de una compañía global, evitando de este modo la incomodidad y el coste que generan los interfaces y la entrada de datos en múltiples sistemas.

En ambos casos, los clientes pueden hacer uso del interfaz web que convierte a EuHReka en un modelo moderno de prestación de servicios de Recursos Humanos.

Los servicios de EuHReka se ofrecen a un coste fijo por empleado y mes, sin necesidad de inversiones en licencias, hardware, cambios de versión, etc. La inversión del on-boarding se convierte en un coste operativo variable.

¿Por qué Granada?

El nuevo Centro de Servicios de Granada presta servicios de "off-shore" y "near-shore" principalmente para Europa Occidental. Se prevé que, para el año 2009, desde este centro se de servicio de nómina, mantenimiento y soporte SAP HCM a 291.000 empleados.

Actualmente, desde el nuevo centro de NorthgateArinso en Granada se ofrecen servicios de outsourcing a más de 20 países.

NorthgateArinso apuesta por talento local porque como señala Víctor D'Angelo: *"al contrario que un gran número de empresas en NorthgateArinso apostamos por localizar en España tareas de desarrollo y soporte a clientes que otras compañías tecnológicas trasladan a otros países como India o China"*.

Granada fue elegida por ser considerada una ciudad agradable, con muy buen clima, lo que resulta un diferencial a la hora de atraer profesionales de otros países, además de la alta calidad de vida, de ser una ciudad con cultura internacional donde se hablan casi todos los idiomas europeos y sumado todo ello a los incentivos al empleo joven por parte de la Junta de Andalucía y a la Universidad de Granada, que cuenta con 80.000 alumnos. Estos factores han hecho de Granada la localización ideal para el crecimiento de la compañía.

"Para NorthgateArinso España el centro de Granada es estratégico y de gran valor, dado que nos permite contar con más de 150 profesionales expertos en SAP HR y con idioma Español" afirma Félix Hernández Director de Operaciones de NorthgateArinso España.

NorthgateArinso

NorthgateArinso fue creada en 2007 tras la adquisición de ARINSO International por parte de Northgate Information Solutions, cuya fusión dio como resultado una entidad que suma más de 50 años de experiencia combinada en la gestión de Recursos Humanos.

– Es una compañía global de consultoría especializada en software y servicios de gestión de Recursos Humanos y Outsourcing para compañías con plantillas de todos los tamaños, incluyendo muchas de las empresas de la lista Global Fortune 500 y múltiples organizaciones de la Administración Pública.

– 25 millones de trabajadores en el mundo son gestionados con alguno de los productos o servicios de NorthgateArinso; en el Reino Unido, uno de cada tres empleados cobra su nómina a través de sus soluciones

– Ha realizado más de 1.000 implementaciones de sistemas ERP en el mundo

– Cuenta con la mayor experiencia en consultoría de gestión del capital humano de SAP, con más de 2.800 consultores

– Ha sido premiada por SAP en 2006 y 2008 con el "Pinnacle Award" en las categorías de Satisfacción de Clientes Globales y Outsourcing de Procesos de Negocio de RR.HH. ■

NorthgateArinso



Chris Stone CEO Grupo Northgate Information Solutions, inaugurando el nuevo Centro de Servicios para Europa en la ciudad de Granada.

Integración de sistemas de control de acceso en entornos SAP

Cuando menos es más

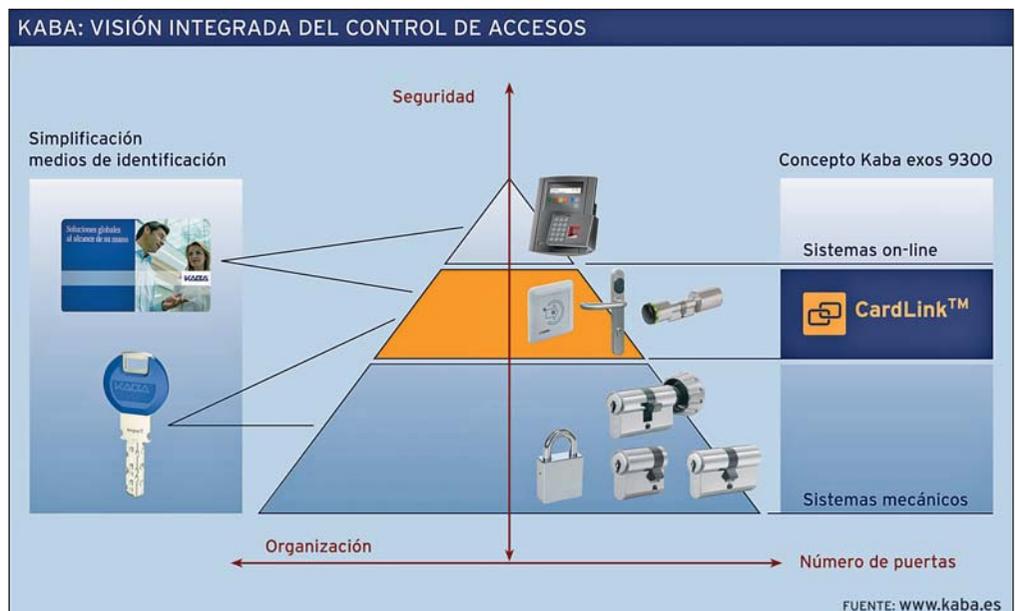


En muchas organizaciones, la gestión de control de acceso es actualmente una tarea compleja debido al elevado número de puertas, a la cantidad y variedad de usuarios, a la diversidad de sistemas y dispositivos de control que conviven, a la variedad de medios de identificación utilizados... Toda esa complejidad conlleva una serie de consecuencias negativas, entre las que destaca –por muy paradójico que pueda parecer– la disminución del nivel de seguridad. Y es que en este ámbito, por lo general, más es menos. Sólo una visión integrada y organizativa del control de acceso permite compatibilizar de manera eficaz el máximo nivel de seguridad con las diferentes necesidades que al respecto tienen las empresas e instituciones.

[Juan Andrés Arias. Director de Sistemas de Acceso y Datos de Kaba España]

Pensemos por un momento en una situación que a ninguno nos resultará extraña: Son las nueve de la mañana de cualquier día de la semana, bien en un edificio de oficinas, bien en una planta de producción de alguna ciudad española. Decenas de empleados acceden al edificio para empezar su jornada laboral; algunos lo hacen por la entrada principal; otros, por accesos secundarios o desde el garaje. Por su parte, los empleados del turno de noche abandonan las instalaciones, a las que, al mismo tiempo, llegan proveedores y personal de las diferentes subcontratas (limpieza, seguridad...). El hall empieza a llenarse también de visitas, desde clientes hasta comerciales, pasando por candidatos a alguna oferta de trabajo, mensajeros... En definitiva, una gran cantidad de gente que sale y entra en el edificio.

Según a cuál de esos colectivos se le pueda adscribir, a cada una de estas personas se le concede una autorización de acceso, normalmente limitada por un periodo de tiempo o dentro de un horario determinado, y a unas zonas o dependencias concretas. Estas autorizaciones pueden “viajar” en medios de identificación muy diferentes. Así, hay personas que utilizan llaves mecánicas para poder acceder a determinados espacios (cada una de esas llaves responde a una de las jerarquías de acceso establecidas). A otras personas se les entregan tarjetas de identificación. Algunas de éstas, con banda magnética; otras, con chip de contacto o basadas en tecnología RFID. También hay



quien utiliza una contraseña o debe registrar su huella digital. Todo depende de a dónde vayan acceder y cuál sea el sistema o dispositivo de control implantado en esos accesos. Los hay mecánicos, electrónicos, biométricos, con código PIN..., e incluso en algunos accesos –los que requieren un alto nivel de seguridad– se combinan varias de estas tecnologías.

Pero eso no es todo: como algunas personas tienen que poder acceder a varias zonas o dependencias

del edificio, controladas a su vez por sistemas diferentes, hay que entregarles más de una autorización o medio de identificación.

En fin, no sé qué piensan ustedes, pero aparte del nombre, ¿qué tiene esto de control de acceso? ¿Es posible con tanta gente circulando, tantos accesos y puertas, tantos sistemas y dispositivos diferentes, tanta variedad de credenciales, realizar un control de acceso eficaz y realmente seguro?

La variedad y cantidad como riesgos empresariales

Situaciones como la descrita más arriba son muy comunes en la actualidad y, por otra parte, consecuencia lógica de las actividades empresariales o institucionales. Y digo "consecuencia lógica" porque si tenemos en cuenta que cualquier organización es un ente en evolución, a nadie le resultará disparatado que sus necesidades de control de acceso varíen a lo largo del tiempo y, por lo tanto, que en un plazo de tiempo no demasiado largo, se hayan aplicado diferentes soluciones en este campo como resultado de ampliaciones en el número de accesos, incremento del volumen de usuarios, variaciones de los niveles de seguridad a adoptar en cada puerta, etcétera, etcétera. Ahora bien, que ese maremágnum sea habitual y hasta lógico, no significa que sea conveniente. Todo lo contrario: normalmente acarrea consecuencias negativas y riesgos empresariales.

En primer lugar, se obtiene una elevada complejidad en la gestión de esos accesos y sus autorizaciones, pues para gestionar los mismos colectivos se usan varios sistemas y diferentes tipos de medios de identificación, uno por sistema distinto. Como consecuencia, en segundo lugar, se incrementan los costes operativos: se duplican gastos, son necesarios mayores recursos humanos... Pero, sobre todo, instalaciones tan complejas suponen una pérdida de control y una disminución del nivel de seguridad. Así pues, podemos decir que en lo que a sistemas de control de acceso se refiere, por lo general, más es menos.

Llegados a este punto, cabe preguntarse qué debe hacer una organización ante escenarios como éste, cómo debe atender a los diferentes requerimientos de seguridad, flexibilidad o economía sin perder en eficacia.

Gestión organizativa e integrada

Sin duda, todos los problemas y riesgos no provienen directamente del elevado número de accesos, niveles de seguridad, usuarios, sistemas y medios implantados, sino de los diferentes y complejos procesos de gestión que esa multiplicidad suele suponer. Por lo tanto, el quid de la cuestión está en conseguir una gestión organizativa de acceso lo más integrada posible, en la que se simplifiquen los procesos y se reduzcan los interfaces.

Para empezar, debemos intentar reducir el número de sistemas de acceso utilizado en una misma instalación. En este sentido, por ejemplo, de existir diferentes planes de cierre mecánicos, es conveniente unificarlos en uno sólo. Para ello, debemos recurrir a soluciones que permitan un

alto número de permutaciones (p.e., Kaba penta), pues únicamente así garantizaremos que podemos abarcar todos los accesos y usuarios necesarios, hoy y en un futuro.

Por otro lado, los sistemas de control de acceso on-line son la mejor opción para simplificar la gestión de las diferentes accesos, pues ésta se realiza de forma centralizada, con el consiguiente ahorro de tiempo y, en definitiva, de gastos de personal. Pero como estos sistemas, aun teniendo grandes ventajas, resultan más caros –requieren de cableado– y menos versátiles que los dispositivos autónomos, es frecuente que ambas soluciones convivan en una misma instalación, cada una aportando sus ventajas en función del tipo de acceso a controlar. Lo que ocurre es que, hasta ahora, los sistemas digitales autónomos contaban con una importante limitación: la falta de conexión física entre la gestión de autorizaciones y las mismas puertas. Este inconveniente suponía, por un lado, que las modificaciones de las autorizaciones de acceso se tenían que reprogramar in situ –un método seguro, aunque poco flexible y nada práctico–; y, por otro lado, que combinando los dispositivos autónomos con sistemas on-line, se debían realizar dos gestiones de autorizaciones de acceso paralelas y, consecuentemente, dos tratamientos de información también paralelos.

Como solución, en Kaba hemos desarrollado CardLink™, una innovación que permite extender los sistemas de control de acceso hasta los dispositivos digitales autónomos, al basar el almacenamiento y transporte de las autorizaciones de acceso en medios de identificación RFID, ya sean tarjetas, llaves, pulseras o llaveros. Gracias a ello, las

credenciales de acceso residentes en el medio son leídas cuando se presentan a los dispositivos autónomos, pero también éstos pueden grabar en el medio de identificación determinada información que luego es transferida al sistema central, pudiéndose gestionar de manera on-line.

Para simplificar la gestión de accesos, otro aspecto a considerar es la variedad de tipos de medios de identificación utilizados cuando conviven cierres mecánicos, dispositivos digitales y sistemas on-line. Afortunadamente, soluciones como la mencionada Kaba CardLink™ ayudan a su progresiva reducción y a aprovechar soportes existentes. Así, por ejemplo, es posible utilizar la misma tarjeta RFID para los sistemas on-line y los digitales, o la misma llave para estos últimos y para los sistemas mecánicos.

Integración plena en entornos SAP

Tras lo expuesto hasta ahora, sólo me queda enfatizar la importancia de que, además de conseguir una integración de la gestión de control de acceso, el sistema se integre a la perfección con otras aplicaciones de gestión corporativa implantadas en la organización. En este sentido, Kaba cuenta con la solución idónea para una perfecta integración del sistema de control de acceso con soluciones SAP: el software de comunicación B-COMM ERP. Una solución con interfaz certificada por SAP, que convierte los sistemas de control de accesos en una importante fuente de información para la empresa, a la hora de adoptar decisiones administrativas y para la gestión diaria del negocio, pues B-COMM ERP garantiza la perfecta transferencia de datos en entornos SAP. ■



Los sistemas on-line de KABA permiten la gestión centralizada de los accesos.



KABA CardLink convierte los dispositivos autónomos en on-line.

SAP como plataforma tecnológica para el desarrollo de la Administración Electrónica

Ante las demandas más exigentes de los ciudadanos y la necesidad de cumplir con la nueva legislación en materia de servicios públicos, las AA.PP. deben articular sus iniciativas de Administración Electrónica en torno a una plataforma tecnológica que posibilite la integración entre sus procesos de gestión internos y sus procesos de relación con la ciudadanía y otras entidades.

[Gonzalo Moreu, director de la Línea de Servicio de Sector Público. Stratesys Consulting]

Durante todo el año 2008, debido en su mayor parte a la aprobación de la ya famosa Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (Ley 11/2007 LAECSP), y a pesar de un escenario económico orientado a la restricción, la mayoría de las Administraciones Públicas han estado desarrollando múltiples iniciativas en el marco de la denominada Administración Electrónica, con el principal objetivo de garantizar el derecho de los ciudadanos a relacionarse de forma electrónica con las AA.PP.

Conviene recordar que además de la LAECSP, existen otros factores a tener en cuenta que exigen una actuación rápida y efectiva en este impulso de la Administración Electrónica. El primero a destacar es la Directiva Europea de Servicios 2006/123/CE que, a pesar de no contar en este momento con una transposición en España, entrará en vigor a partir del 28 de diciembre de 2009, y exigirá a todos los estados miembros –a las CC.AA. y EE.LL. principalmente– a una homogeneización y a un intercambio intensivo de información para alcanzar un mercado único de servicios.

Otro factor, en este caso todavía no legislado formalmente, es uno de los últimos paradigmas en materia de administración pública, el denominado Open Government. Bajo este concepto se fomentan nuevas formas de relación directas entre las AA.PP. y los ciudadanos, el conocido mundo Web 2.0 y “*su conversación*” (informar, escuchar, compartir, intercambiar experiencias con los usuarios), que trata de casar las preguntas de “¿Qué le preocupa al ciudadano? ¿Qué demanda?” con las de “¿Qué le preocupa a la Administración? ¿Qué debe ofrecerle?”.



Es por ello que se están llevando a cabo multitud de planes (directores, estratégicos, organizativos, etc.) que derivan en proyectos tecnológicos como el rediseño de procedimientos administrativos, la puesta en marcha de servicios telemáticos y la adopción de arquitecturas SOA. Algunas AA.PP. se centran en trabajar de forma más eficiente construyendo un back-office de soporte a sus procesos internos, o en un front-office que permita mejorar

su relación con los ciudadanos, aunque muchas veces sin una verdadera interacción entre ellos. El ciudadano, que siempre ha venido actuando como el *workflow* de la Administración, va a ceder el testigo al empleado público, que tendrá que vérselas con múltiples sistemas, los suyos propios de gestión, los específicos del censo de los ciudadanos y los de consulta o intercambio de información con otras Administraciones.

Todos estos factores hacen más que nunca importante disponer y trabajar sobre una arquitectura tecnológica corporativa que facilite un crecimiento rápido, ágil y progresivo, posibilitando la interacción entre sistemas, que cumpla con los estándares y que permita hacer uso de las últimas tendencias tecnológicas a través de un estado de innovación permanente.

Soluciones departamentales

En el Sector Público existe la visión más tradicional de SAP como plataforma ERP de soporte a procesos de gestión horizontales o de back-office (contabilidad pública, tributos, recursos humanos). En los últimos años se han desarrollado nuevas soluciones departamentales que facilitan el soporte de competencias públicas como son la gestión de ayudas y subvenciones, la contratación pública o la gestión de servicios sociales. Todas estas soluciones se asientan sobre una plataforma tecnológica que a su vez se compone de múltiples módulos que de forma conjunta (o independiente) dan respuesta a los principales retos planteados por la e-Administración: mejorar la calidad de los servicios públicos (más servicios y menos procedimientos), multicanalidad (y accesibilidad), transparencia en la gestión, interoperabilidad y, en resumen, colocar al ciudadano como centro de la actividad permitiendo su participación.

Los principales componentes que conviene destacar de esta plataforma serían los siguientes:

– **Arquitectura SOA y Plataforma de Integración (SAP NetWeaver, Process Integration).** Una Administración tiene que dotarse de una plataforma que permita definir y gestionar sus actividades como servicios a disposición entre sus áreas. SAP NetWeaver es una plataforma para el desarrollo e integración de aplicaciones orientadas a servicios (con SAP PI como entorno de integración), cuya principal ventaja es la utilización de intensiva de estándares, y que cualquier aplicación desarrollada en NetWeaver se beneficiará de la evolución tecnológica de la plataforma.

– **Portal y Gestión de Contenidos (SAP Portal).** Un Portal no deja de ser un canal de relación, pero que a día de hoy adquiere especial relevancia puesto que constituye la principal interfaz de trabajo para muchas personas y para los empleados públicos. SAP Portal proporciona herramientas para el diseño y construcción de portales para el ciudadano y para los empleados públicos, consiguiendo poner en la web servicios cuya interacción se refleja directamente en los sistemas de backoffice.

– **Centro de interacción con el ciudadano (SAP CRM 2007).** Uno de los requerimientos de la LAECSP es poner a disposición de un ciudadano toda la información que exista un punto único donde el ciudadano disponga de toda la información que la Administración posea. Además el ciudadano es quien decide el canal de relación y cuándo cambiarlo. Para ello SAP provee una solución de CRM (entendiendo “C” como “Citizen” Ciudadano), personalizada para el sector público,



Gonzalo Moreu. Director de la Línea de Servicio de Sector Público. Stratesys Consulting

que permite presentar una visión de 360° sobre las interacciones de un ciudadano, facilitando una visión personalizada en función del perfil del interesado.

– **Gestión de expedientes en formato electrónico (SAP Records Management).** Los procedimientos administrativos regulan y son la base de la gestión en las AA.PP. El gestor de expedientes proporcionado por SAP, RMS, proporciona todas las funcionalidades estándar requeridas en la gestión de procedimientos administrativos (control del expediente, automatización de circuitos, vistas personalizadas, integración con gestión documental, etc.) y otras funcionalidades avanzadas (guiado de los usuarios finales, escenarios colaborativos). En RM destaca la estructuración del contenido alrededor del expediente electrónico, que facilita la creación y recolección de información de los interesados, y su integración final con formularios interactivos.

– **Formularios interactivos (Adobe Interactive Forms).** Al igual que los procedimientos, los documentos formales y estructurados son base de la Administración, ya sea en formato físico o en formato digital. En digital el estándar actual es el for-

mato PDF, disponible para todas las plataformas clientes con un único programa de distribución gratuita (Adobe Reader). SAP facilita una completa integración de documentos PDF con su plataforma de gestión de expedientes, facilitando la creación de documentos y plantillas para intercambio con los ciudadanos (entrada de formularios interactivos, y salida de documentos finales).

– **Herramientas de Business Intelligence (SAP BW, Business Objects).** Probablemente una de las mayores necesidades de las AA.PP, es la medición efectiva su actividad para conocer realmente la gestión de los recursos públicos. Las herramientas de Business Intelligence de SAP y más tras la incorporación de Business Objects, facilitan el análisis de la información almacenada en sistemas de información de la Administración.

Independientemente del ámbito de actuación de una Administración, SAP puede aportar los elementos básicos para construir una plataforma de Administración Electrónica, con evidentes ventajas en la integración con los procesos de backoffice tradicionales, y un posible planteamiento de implantación progresiva. ■

Gestión automática de facturas en SAP

¿Cómo funciona? ¿Cuáles son los beneficios?

Independientemente de la eficacia de SAP, todavía existe un cuello de botella: la entrada de los datos de las facturas en el sistema. Los empleados del departamento de administración suelen dedicar demasiado tiempo a esta tarea, que suelen realizar de forma completamente manual. La solución está en realizar la gestión automática de estas facturas.

SAP® Certified Integration

POWERED BY
SAP NetWeaver™



READSOFT®

La entrada manual de los datos de las facturas en el sistema es una tarea tediosa y lenta, que es posible optimizar utilizando la tecnología de Automatización de Documentos. Esto significa que la información de las facturas es extraída de forma automática —sin importar si las facturas están en papel o en formato electrónico—, lo que permite intercambiar y verificar esa información contra SAP, así como transferirla para su aprobación automática.

¿Cuánto cuesta gestionar una factura?

La Automatización de Documentos acelera los procesos de Cuentas a Pagar, con lo que los Estados Financieros pueden obtenerse con más rapidez y obtener descuentos por pronto pago. Y esta no es una cuestión de segundo orden: según una encuesta hecha por el Institute of Management Administration (IOMA), el 25 % de las facturas se pagan tarde, lo que a menudo implica recargos o, al menos, que la empresa pierda la posibilidad de recibir descuentos por pago anticipado.

En otras palabras, la Automatización de Documentos puede mejorar los resultados de la empresa desde el primer día. Pero aun cuando

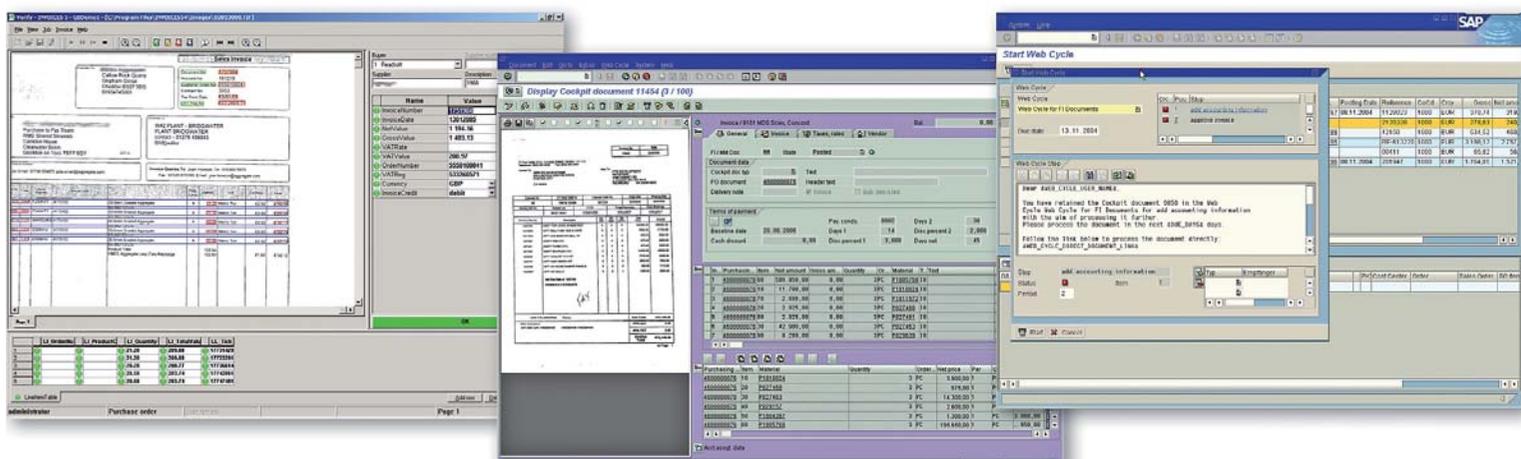
ahorrar tiempo y dinero es importante, el testimonio de los usuarios a menudo revela que los resultados más apreciados son la mejora en la forma de trabajar y el aumento de control en los procesos.

Gestión automática de facturas ¿cómo funciona?

La automatización de facturas en SAP consta de tres partes:

A) Captura automática de datos. El software INVOICES de ReadSoft extrae la información de las facturas recibidas, independientemente del medio por el que lleguen. Las facturas en papel se escanean y se convierten en imágenes electrónicas de las que pueden extraerse datos. Las facturas electrónicas (PDF, XML, web, fax, etc.) son aún más fáciles de interpretar. Y toda la información capturada se envía a INVOICE COCKPIT, que está integrado en SAP.

B) Integración automática en SAP. Se puede decir que INVOICE COCKPIT es el centro de control de las facturas entrantes dentro de SAP. Gestiona todo dentro de SAP y tiene la misma interfaz de usuario. El empleado del departamento contable puede acceder a toda la información relevante para el procesamiento de la factura y



INVOICES extrae toda la información relevante de las facturas (incluidos los datos de las líneas de artículos) y esa información queda lista para su cotejo y validación contra SAP. INVOICE COCKPIT es el centro de control de todas las facturas entrantes. Permite visualizar todas las facturas y el estado en que se encuentran. Se puede entrar en WEB CYCLE desde SAP y también desde una interfaz web, lo que permite aprobar facturas desde cualquier lugar.

comenzar o llevar a cabo todos los pasos de la gestión de estos documentos. Las facturas que coinciden con un pedido se contabilizan automáticamente. Las facturas sin pedido o las que tienen alguna incidencia se envían para su aprobación a un flujo de aprobación electrónico.

C) Flujo de aprobación electrónico. WEB CYCLE es un sistema para la aprobación de las facturas. Tanto los datos como las imágenes de estos documentos se envían en formato electrónico para la resolución de incidencias y su aprobación. Todos los departamentos involucrados en el proceso se pueden incorporar al mismo, incluido el departamento de compras y el de recepción de mercancías.

Los usuarios de SAP se incorporan al proceso a través de la interfaz de SAP, mientras que los usuarios sin acceso a esta interfaz entran en el proceso a través de una aplicación web.

¿Qué necesito invertir?

Cada empresa tiene distintas necesidades y el precio varía mucho en función del número de facturas que haya que procesar y de cómo esté configurado el sistema SAP, algo que también influye en el plazo de implantación.

En general, se necesitan entre uno y seis meses para implantar los proyectos SAP. Después de trabajar en estrecha colaboración con pequeñas y medianas empresas en numerosos países, podemos decir con seguridad que el periodo de amortización de la inversión es de un año aproximadamente.

¿Qué beneficios puedo esperar?

El procesamiento automático de facturas reporta numerosas ventajas, y estas son algunas de las que, con más frecuencia, nos comentan nuestros clientes:

- Una mejor supervisión del cash flow y de las facturas.
- Mayor control de las mercancías entregadas y facturadas.
- Cumplimiento de la legislación (Como la Sarbanes-Oxley Act).
- Disminución del trabajo manual.
- Menor tiempo total de gestión.
- Una disminución de los costes de gestión de facturas.
- Notificación instantánea de errores. ■

ReadSoft
La solución nº 1 para la gestión de facturas en SAP

ReadSoft es SAP Software Partner desde 2001 y su programa de gestión automática de facturas en SAP es el más usado en el mundo. ReadSoft posee una división dedicada en exclusiva a la integración con SAP. Unos 50 expertos muy cualificados

en SAP trabajan en el desarrollo e instalación de nuestras soluciones para SAP en todo el mundo. Muchos de ellos trabajaron antes como programadores en la sede central de SAP
Para más información: www.readsoft.es

SAP Netweaver Process Integrator 7.1

Prueba de concepto durante el RAMP-UP SAP PI 71

Ante el actual corriente que desde hace unos años está iconizando la Arquitectura Orientada a Servicios (SOA) en todo su contexto y la evolución de las soluciones SAP en la misma dirección, Endesa decidió probar la primera versión de la solución SAP Netweaver Process Integrator (v 7.1) que ya proporciona elementos clave de infraestructura SOA. En el siguiente artículo se muestra el proceso para la realización de una prueba de concepto de la solución SAP Netweaver Process Integrator 7.1.

[David Ruiz Badía

Jefe de Proyectos y Responsable de AME4S en Endesa Servicios S.L.

y Coordinador del Grupo de Trabajo SOA en AUSAPE]



Con el objetivo de probar la primera versión de la solución SAP Process Integrator 7.1 y todo lo que conlleva en cuanto a la disponibilidad de elementos de infraestructura clave de SOA, Endesa elaboró una prueba de concepto (POC en adelante) de la solución SAP Process Integrator 7.1 (SAP PI 71 en adelante) dentro del período de Ramp-Up de la misma solución. Es decir, dentro del período en el cual la solución está liberada para un grupo reducido de clientes antes de ser liberada para el resto.

Para ello se contó con la participación de Germán Mesa como figura de Ramp-Up Coach por parte de SAP Iberia. Internamente, la POC fue desarrollada por el equipo de Arquitectura Marco de Endesa para SAP (AME4S) compuesto por personal de Unisys Consulting y coordinado por Arquitectura de Aplicaciones (Dirección de Aplicaciones, SubDirección General de Sistemas y Telecomunicaciones, Endesa Servicios).

Con la realización de la prueba se pretendía cubrir los siguientes aspectos:

- Determinar el proceso de instalación y configuración de SAP PI 7.1.
- Analizar y evaluar las nuevas características y funcionalidades proporcionadas por la herramienta, especialmente en lo relativo al Enterprise Services

Repository (ESR en adelante), pieza clave para el posicionamiento de la arquitectura SOA en el ecosistema de SAP.

- Evaluar el rendimiento de los escenarios de integración.
- Verificación de la resolución de deficiencias detectadas en pruebas de versiones anteriores.
- Determinar la homologación de la solución en Endesa.

La evaluación de los aspectos anteriores se realizó en base a la consecución de indicadores o KPIs que se comentan en el apartado de conclusiones.

La POC se enfocó principalmente en los siguientes aspectos y componentes de la solución SAP PI71:

- Enterprise Services Repository (Nuevo repositorio y registro de servicios).
- Advanced Adapter Engine (Evolución del Adapter Engine).
- Mejoras de rendimiento de BPM's.
- Administración de la solución (Nuevo Netweaver Administrator).

Implementación de la POC

Se han implementado dos procesos de negocio basados en la orquestación de servicios empresariales ofrecidos por SAP. En los esquemas que aparecen en la *Figura 1* se refleja el diseño de los procesos.

Los servicios empresariales o Enterprise Services son proporcionados por el módulo PS de la solución SAP ERP 6.0 y se corresponden con

- Create Projec : permite crear un proyecto.
- Create Project Network: permite crear las fases de un proyecto.
- Create Activity: permite crear las actividades asociadas a cada fase del proyecto.

A su vez, dichos procesos de negocio se publican como servicios en el ESR para su consumo desde una capa de presentación realizada mediante la solución Visual Composer 7.1 (SAP NW CE7.1).

En la *Figura 2* aparece un esquema que refleja la arquitectura técnica de la POC. Los diferentes componentes y fases que han sido necesarias para su implementación son las siguientes:

- Descubrimiento de los servicios (*Enterprise Services en el ES Workplace*).
- Construcción de los escenarios (*Enterprise Service Builder*).
- Configuración de los escenarios (*Integration Directory*).
- Publicación de los servicios (*Service Registry*).
- Construcción de la capa de presentación (*Visual Composer*).

Se parte de la selección de los Enterprise Services o servicios empresariales correspondientes en función de las necesidades reflejadas en los escenarios. Para ello bastó con acceder a la documentación disponible en el *ES Workplace* (www.sdn.sap.com -> *Enterprise SOA* -> *Explore Enterprise Services* -> *ES Workplace*). A continuación se selecciona el proceso de negocio y la interfaz de servicio correspondiente para, finalmente, acceder a todas las operaciones de servicio disponibles y obtener la información necesaria de aquellas de interés para la prueba.

El primer escenario consistió en un BPM que permitía crear un proyecto con varias fases y varias actividades por fase. En este escenario de tipo asíncrono se ha incluido como tratamiento de excepción en cada uno de los pasos (síncronos) la cancelación de los procesos sin realizar la grabación de los datos correspondientes al servicio en el cual se ha producido el error pero sí de los anteriores.

El esquema del primer escenario lo podemos ver en la *Figura 3*.

En el segundo escenario se incluye al esquema anterior una toma de decisión que proporciona al usuario una alarma cuando la actividad que desea



Equipo de la POC SAP PI71 @ ENDESA. De izquierda a derecha, Unisys Consulting (Equipo AME4S), con Enrique Lander, Francisco Nuñez, Daniel Jones, Javier Sahún y Javier Guío. Endesa Servicios con David Ruiz (Responsable Equipo AME4S) y SAP Iberia, con German Mesa (Ramp-Up Coach).

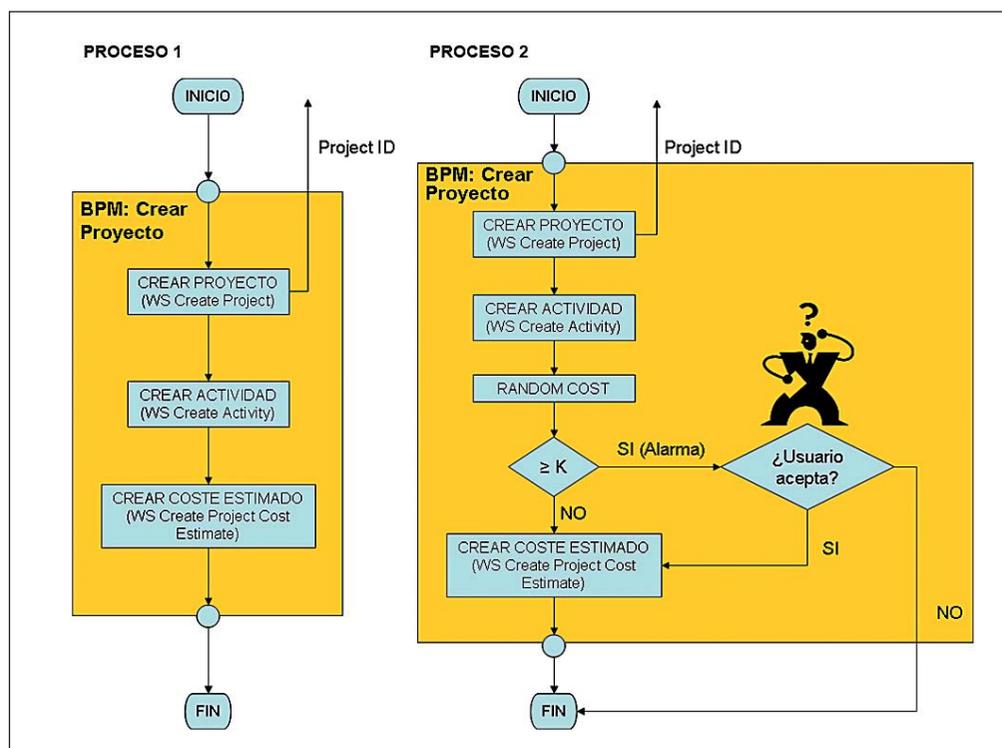


Figura 1. Diseño de dos procesos de negocio basados en la orquestación de servicios empresariales ofrecidos por SAP.

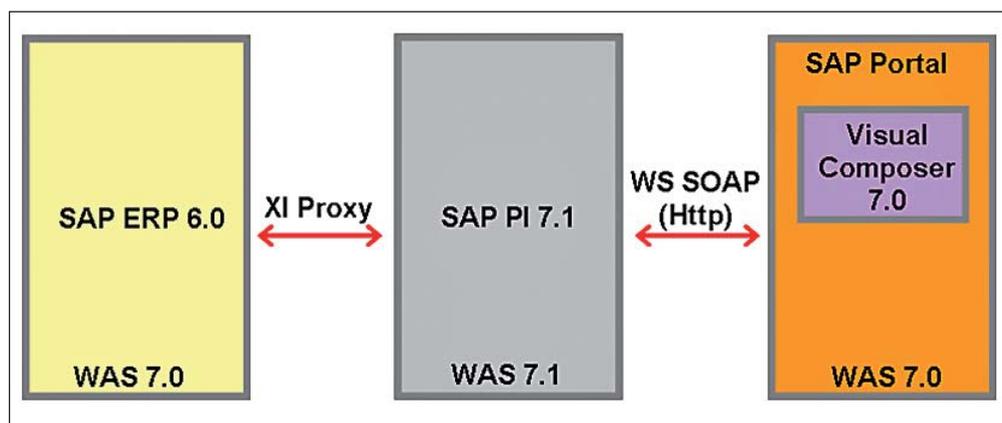


Figura 2. Esquema que refleja la arquitectura técnica de la POC.

crear supera un determinado umbral y le ofrece la posibilidad de seguir adelante o cancelar. En este escenario, asíncrono, se ha implementado un paso de toma de decisión por medio del paso *UserDecision* incorporado en el SAP PI7.1 y del uso del *AlertFrameWork* de SAP. El esquema de este segundo escenario lo podemos ver en la *Figura 4*.

A continuación, se realizó el enrutamiento entre el SAP PI7.1 y el ERP60 de igual modo que en versiones anteriores. Como siguiente paso, se procedió a la publicación de los escenarios como servicios web en el *Service Registry* (UDDI 3.0) mediante el asistente proporcionado por SAP en el menú *Sender Agreement*.

Por último, se desarrolló la capa de presentación con la herramienta *Visual Composer 7.1*, dado que esta herramienta es capaz de consumir los *Enterprise Services* a través de *SAP Service Registry* facilitando el descubrimiento y consumo de los servicios desplegados en SAP PI7.1.

Conclusiones

Cabe destacar la evaluación y consecución satisfactoria de los indicadores propuestos durante la prueba. Como impresión global consideramos que SAP Netweaver Process Integration 7.1 es una primera entrega, bien enfocada, de capacidades SOA Middleware y SOA Management y una mejorada versión como solución de integración. ■

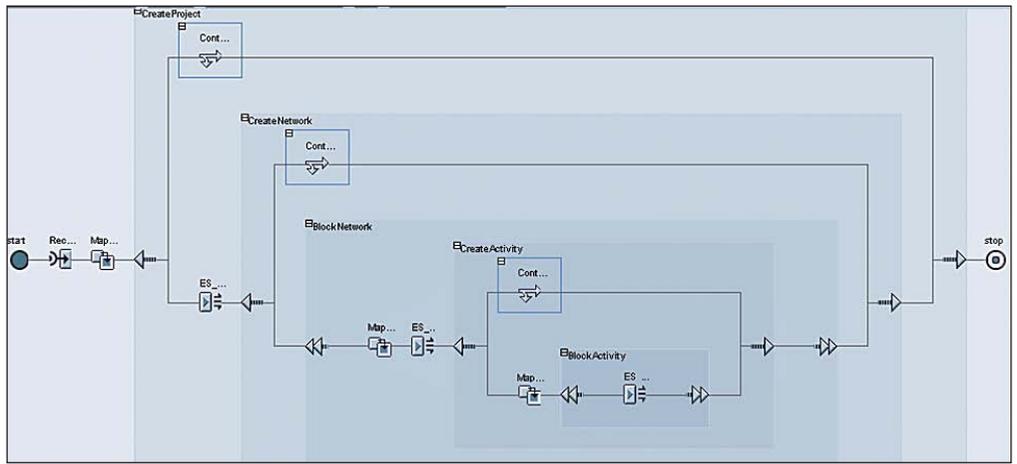


Figura 3. Primer escenario: un BPM que permite crear un proyecto con varias fases y varias actividades por fase.

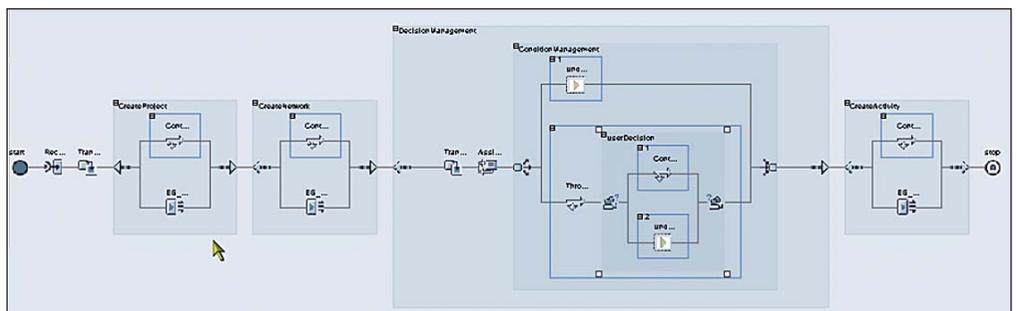


Figura 4. Se ha implementado la toma de decisión por medio del paso *UserDecision* incorporado en el SAP PI7.1.

Tabla de los indicadores KPIs y sus conclusiones

KPI	Objetivo	Conclusiones	Semáforo
Facilidad de instalación	Tiempo de instalación "limpia" inferior o igual a 5 días a partir de la documentación de SAP	El proceso cumplió con las expectativas si bien destacamos las siguientes premisas: a) es necesario una plataforma de 64bits; b) Es imprescindible cumplir con todos los prerrequisitos necesarios para la instalación indicados en el manual SAP NW PI 7.1. En cuanto al proceso de post-instalación se ha facilitado en gran medida dado que se ejecuta por medio de un asistente de <i>NW Administrator</i> , a excepción de la conexión con el <i>Service Registry</i> y la configuración del mandante de trabajo adecuado. Con todo ello, se obtuvieron 6 días de tiempo de instalación.	
Complejidad de la herramienta	Número de mensajes reportados a SAP relativos a PI 7.1 durante el periodo de Ramp-Up inferior o igual a 8	La herramienta aporta nuevas opciones que, si bien de entrada no son intuitivas dado la gran cantidad de funcionalidad nueva que aportan, su utilización es sencilla gracias a los asistentes incorporados. En este sentido, fueron necesarios reportar 8 mensajes de soporte a SAP durante el desarrollo de la POC.	
Funcionalidad ESR	Adecuada a las necesidades de Endesa	Mejora de las posibilidades de organización dentro del <i>Enterprise Service Builder</i> ya que permite clasificar los objetos desarrollados en diferentes carpetas dentro de un mismo <i>namespace</i> . Proporciona asistentes que agilizan tanto la construcción de los enrutamientos como la publicación de los servicios en el <i>Service Registry</i> . En este componente, se facilita la organización y catalogación de los servicios publicados permitiendo su clasificación automática de acuerdo a una serie de categorías proporcionadas por SAP o creadas según necesidades de Endesa. La creación de escenarios de integración requiere no obstante un grado de conocimiento elevado para su adecuada utilización. De igual modo, la organización del <i>Integration Directory</i> resulta menos intuitiva que en versiones anteriores ya que los objetos se clasifican únicamente por tipo de objeto y no por escenario.	
Rendimiento	Tiempo de ejecución de <i>BPMs</i> inferior a los tiempos registrados en POCs anteriores con SAP PI 7.0 y con SAP XI3.0	La ejecución de los escenarios es relativamente rápida si se optimizan la configuración del servidor de SAP PI7.1 y el diseño de los BPM según las recomendaciones de SAP y la experiencia propia. Los tiempos de respuesta de ejecución de los BPM's registrados son notablemente inferiores en comparación a su ejecución en versiones anteriores. Esta mejora pivota sobre todo en la mejora del nuevo <i>Advanced Adapter Engine</i> .	
Homologación	Homologación de la herramienta en Endesa	Una vez concluida el desarrollo de la POC, y tras el análisis y prueba de la solución SAP PI7.1 en período de Ramp-Up constatamos que se trata de una herramienta mejorada respecto a versiones anteriores en cuanto funcionalidad y rendimiento. Por ello, concluimos homologar la utilización de esta nueva versión 7.1 de SAP PI en Endesa.	

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

Soporte, Mantenimiento y la LOPD



Hay que tener en cuenta que cuando, con los servicios de soporte y mantenimiento en las aplicaciones informáticas y los sistemas de información, se manejen datos de carácter personal, éstos no son ajenos al cumplimiento de la LOPD. Mas aún, con el nuevo Reglamento que desarrolla la LOPD que recoge nuevas exigencias y obligaciones en cuanto al manejo de estos por parte de las empresas que presten estos servicios de soporte y mantenimiento a sus clientes.

[Gonzalo M. Flechoso. Marzo & Abogados]

gonzalo@marzoasesores.com



En primer lugar debemos concretar qué figura ostenta, respecto a la LOPD, la empresa que presta los servicios de soporte y mantenimiento con datos de carácter personal. Para ello la LOPD define al responsable del fichero o responsable del tratamiento, la misma figura con dos denominaciones, que es quien decide sobre el uso, contenido y finalidad de los ficheros o, en su caso, de los datos de carácter personal (el cliente). Y por otro lado se encuentra el encargado del tratamiento, que es la persona física o jurídica, pública o privada, que trata los datos personales (los graba, copia, conserva, visualiza, etc.), siendo el responsable de estos datos personales el cliente que contrata los servicios de soporte y mantenimiento.

El tratamiento de datos de carácter personal se realiza por llevar a cabo alguna de estas acciones: recoger, grabar, conservar, elaborar, modificar, consultar, utilizar, cancelar, bloquear, suprimir y ceder. Cualquier acción que lleve a cabo la empresa que presta los servicios de soporte y mantenimiento de las aplicaciones informáticas y sistemas de información donde se contengan datos de carácter personal, difícilmente no será un tratamiento de datos de carácter personal. Por lo tanto, dicha empresa se convierte en el encargado del tratamiento. Esto supone que, aunque los servicios de soporte o mantenimiento no conlleven el acceso literal a los datos de carácter personal del cliente, la empresa que presta el soporte y mantenimiento es la encargada del tratamiento.

Se debe tener en cuenta que, aún prestando servicios de soporte y mantenimiento sin producirse un acceso a los datos del cliente, se estará realizando un tratamiento de datos.

Contrato

Esta condición de encargado del tratamiento de la empresa que presta los servicios de soporte y mantenimiento, debe formalizarse como tal en un contrato suscrito por algún medio que deje constancia de su celebración. Si no se firma dicho contrato, el tratamiento de los datos llevado a cabo por la empresa que presta el soporte y mantenimiento puede considerarse como una cesión de datos, que derive en una sanción tanto al cliente responsable de los datos (por cederlos), como a la empresa que presta el soporte y mantenimiento.

En este contrato, firmado entre el responsable del fichero y el encargado del tratamiento, se debe indicar, entre otros, los fines para los que tratará los datos la empresa que presta el soporte y mantenimiento, las medidas de seguridad que el encargado del tratamiento implantará y el destino de los datos una vez terminada la prestación del servicio (devolución o destrucción). En la mayoría de los casos, para los servicios de soporte y mantenimiento, será la devolución.

Por otro lado, y dependiendo de cómo se realice el soporte y mantenimiento, se deberá indicar en el contrato qué tipo de tratamientos se llevarán a cabo. Podría ser un tratamiento de los datos de carácter personal en las instalaciones del cliente o si también se llevará a cabo de forma remota, conectándose a los equipos del cliente el personal que presta el soporte y mantenimiento, etc.

También habrá que especificar si se trasladarán equipos o soportes con información del cliente a las dependencias y locales de la empresa que presta el servicio, formas de prestarse el servicio que determinan qué medidas de seguridad deben implantarse o exigir que se implanten.

Si únicamente se prestan los servicios en las dependencias del cliente, es posible que no será necesario elaborar un documento de seguridad, pudiendo someterse a las medidas que tenga implantadas el cliente.

En cambio, si se presta el servicio de forma remota, la empresa de soporte sí deberá mantener un documento de seguridad, pero quizá, no con todas las medidas de seguridad que exige la normativa, según el nivel a implantar.

Esto es así, si se tiene en cuenta que la información no se almacena en sus propios sistemas o equipos, sino que sólo se accede de forma remota. En este caso no será necesario implantar medidas como el control de acceso físico, copias de seguridad, salida y entrada de soportes, etc.

En cambio, si el servicio se lleve a cabo en los locales y dependencias del proveedor, sí será necesario elaborar un documento de seguridad con todas las medidas exigidas por la normativa, de acuerdo con el nivel de seguridad exigido y acordado en el contrato con el cliente.

En el caso de que la empresa que presta los servicios de soporte y mantenimiento no acceda ni trate datos de carácter personal responsabilidad del cliente y aunque esto no esté dentro de su cometido, sí puede tener acceso a ellos. En estos casos deberá establecer medidas para impedir el acceso y prohibir expresamente el acceso a esta

información o, en su caso, obligarle a que guarde el deber de secreto y confidencialidad por los datos de carácter personal que haya podido conocer a la hora de prestar los servicios.

Otro caso que se puede dar es la posibilidad de que se produzca una transferencia internacional de datos si la empresa de soporte se encuentra fuera de la unión europea. Esto conlleva, por un lado, la necesidad de notificar esta transferencia internacional de los datos en el Registro General de Protección de Datos.

Por otro lado, dependiendo del país de destino, solicitar también la autorización del director de la Agencia Española de Protección de Datos para transferir esta información, o recabar su consentimiento.

Esta transferencia internacional de los datos no es una cesión, al seguir llevándose a cabo los tratamientos para la prestación de un servicio por parte del encargado del tratamiento al responsable del fichero.

Por tanto, es importante recoger en el contrato entre el responsable del fichero y el encargado del tratamiento, no sólo lo exigido por la normativa de protección de datos, sino todos los aspectos del servicio de soporte y mantenimiento que afecten a los datos de carácter personal.

De este modo se evita, tanto al cliente como a la empresa que presta los servicios de soporte y mantenimiento, posibles sanciones por el incumplimiento de la normativa en protección de datos de carácter personal. ■

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 Alfonso Arbaiza. Director General de Fundetec

La tecnología como antídoto frente a la crisis



Según la Unión Europea, en el continente existen cerca de 23 millones de pymes que representan aproximadamente el 99% del total de empresas y dan

trabajo a más de 100 millones de personas, lo que evidencia el importante peso específico que tiene este tipo de compañías en la actividad económica y profesional de estos países. Y España no es una excepción. De ahí que, en un mercado cada vez más globalizado y ante una crisis económica de escala mundial, es imprescindible que este segmento empresarial tome conciencia de que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son la clave para mejorar su productividad y competitividad, y la única vía para conseguir un negocio rentable en los tiempos que corren. Muchas de esas pymes, sobre todo las microempresas de menos de 10 empleados, mantienen aún una gestión tradicional del negocio y se preguntan por qué deben cambiar el modo de hacer las cosas si hasta ahora les ha ido bien.

Las principales razones que alegan las pymes para no adoptar la tecnología son la falta de formación y el desconocimiento de las posibilidades que ofrece, que se unen a la desconfianza que genera lo desconocido -particularmente en el caso de las TIC, que ven como algo complicado y difícil de utilizar- y a unos costes que consideran demasiado elevados. Aquellas pymes que no se dirijan hacia una gestión empresarial eficaz apoyada en las Tecnologías de la Información tendrán serias dificultades para sobrevivir en el entorno económico actual.

En tiempos de crisis, más que nunca es importante ver la tecnología no como un gasto, sino como una inversión que se traduce en importantes beneficios, como la reducción de tiempo en la realización de diferentes tareas, minimización de errores humanos, ahorro de costes, apertura de nuevos mercados, fidelización y captación de nuevos clientes, desarrollo de nuevos productos y servicios, mejora de la comunicación con proveedores, optimización de la organización interna y de los procesos de negocio y, en definitiva, mejora de la competitividad empresarial.

El que piense que, precisamente por estar en crisis, no puede gastarse dinero en TIC, está utilizando el planteamiento equivocado: éste es el momento más adecuado para dar un giro al negocio y buscar alternativas de rentabilidad que permitan capear el temporal. No pocas empresas desaparecen en situaciones como ésta. No permitamos que la nuestra sea una de ellas. Suele decirse que de los momentos de crisis surgen las mejores ideas, ya que las situaciones difíciles nos obligan a reinventarnos. Pues bien, veamos las nuevas tecnologías como la tabla de salvación a la que agarrarnos para salir indemnes de la tormenta. Y una cosa es segura: los supervivientes siempre salen reforzados.

Además, muchas Administraciones Públicas conceden ayudas y subvenciones para hacer más llevaderas las inversiones en tecnología, como el Plan Avanza del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que ofrece financiación del 100% a interés 0 y con plazos de devolución de hasta cinco años, u otros de ámbito autonómico como PIA-TIC en Asturias o 'idea & decl+De' en Castilla y León.

La pyme debe concienciarse de la necesidad de integrar las TIC de forma efectiva en el día a día de sus procesos. Ello requiere un período de adaptación -hasta que uno se acostumbra a modificar su manera de hacer las cosas y llega a obtener un pleno rendimiento de las novedades introducidas-, pero si ha recibido un asesoramiento tecnológico adecuado y ha optado por las tecnologías adecuadas para responder a sus necesidades -el estudio previo de las propias necesidades es clave para conseguir el éxito en la implantación de la tecnología-, en poco tiempo podrá ver el resultado de su inversión.

Para alcanzar ese objetivo, es importante contar con el apoyo de las organizaciones y asociaciones profesionales, así como de las Administraciones Públicas y del propio sector TIC. Entre todos debemos ser capaces de crear un entorno tecnológico amigable, adecuado a las particularidades de la pyme, fácil de usar y con un coste equilibrado; y de fomentar la formación y la adquisición de tecnología mediante ayudas y/o subvenciones que faciliten las inversiones a realizar. ■

¿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

Quizás ha llegado el momento de que se plantee su proyecto de Offshoring



Seidor le ofrece offshoring de servicios, soporte y “software factory” , poniendo a su disposición los mejores profesionales para afrontar sus proyectos, independientemente de dónde se encuentren sus oficinas. Nos respaldan más de 25 años de experiencia en el sector tecnológico y tenemos presencia en Europa y Latinoamérica... Obtenga el máximo rendimiento de su tecnología y abra las puertas a una nueva forma de rentabilizar sus proyectos SAP.

SI DESEA AMPLIAR INFORMACIÓN SIN COMPROMISO,
PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS A TRAVÉS DE:

• Formulario web: www.seidor.es/contacte • Correo electrónico: marketing@seidor.es • Web: www.seidor.es