

AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP España
Nº9 Enero 2009

Respuestas a las claves sobre SAP Enterprise Support

Entrevista:

José Juan Novas, presidente de AUSAPE

Centros de Excelencia SAP

Grupo de Trabajo de RRHH - Sector Privado
Un ejemplo de actividad....y de resultados

United VARs.

La fuerza de la alianza internacional
de los partners de SAP

NorthgateArinso EH&S Template

Reducción de los tiempos y
costes de implementación

CIBER

Creación de Servicios Web en Java
desde SAP Netweaver Developer Studio 7

Esker abre el camino hacia el "cero papel"





Especialistas en soluciones de negocio para Tecnología SAP.

El alcance de nuestros servicios cubre:

- Soluciones de Integración SAP NetWeaver
- Consultoría en todas las áreas del mundo SAP
- Diseño e Implantación de Soluciones de Negocio y Recursos humanos
- Centro de Soporte SAP especializado en Application Management.
- Software Factory en Tecnología SAP
- Proyectos de eficiencia administrativa

Informática El Corte Inglés cuenta con los profesionales más cualificados preparados para actuar en cualquier localización del territorio nacional.



INFORMÁTICA

El Corte Inglés



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
Vicepresidente: Susana Gimeno Núñez
Secretaría Tesorera: Victoria Cuevas Díaz

Vocales: Antolín Calvete Martínez
Enrique Martín Bernal
Pablo García Tosal
Miguel Fernández Cejas

Revista AUSAPE

Director: J. Mariano Ferrera
Coordinador: José Juan Novas
Colaboradores: Txema Fernández, Mercedes Aparicio, Ricardo F. Gallego, Paloma Mena
Dirección de Arte: Tráfico Gráfico
Impresión: Impresos y Revistas S.A.

Fotografía: Quique Fidalgo
Suscripciones: secretaria@ausape.es
Publicidad: comunicacion@ausape.es
Depósito Legal: M-10955-2007
Edita: Kerunet Relationship Management S.L.

AUSAPE internacional

Estimados asociados,

Como miembro integrante de la Junta Directiva de esta Asociación, y como la persona seleccionada para trabajar en la expansión internacional de AUSAPE, quiero aprovechar esta tribuna que me propone la revista para compartir con vosotros una reflexión.

Tradicionalmente, AUSAPE ha sido concebida como un grupo de empresas, con un nexo e intereses comunes, pero encerradas entre las fronteras de nuestro país. El objetivo de la mayoría de nuestras peticiones o nuestras demandas, así como los canales de información que poco se han ido definiendo por parte de la sucesivas Juntas Directivas, han sido casi siempre enfocados hacia SAP Iberia.

Así como el fenómeno de la “globalización”, en mayor o menor medida, nos está afectando a todos, su traslación al mundo empresarial sigue la misma línea. El denominado “Ecosistema SAP” ha variado mucho durante los últimos años y esto debe hacer variar también las líneas de actuación que se están siguiendo por parte de las asociaciones de usuarios locales como la nuestra.

Esto no es nuevo. Desde hace ya unos años, las sucesivas Juntas Directivas que han trabajado desde AUSAPE han ido tomando esta vía, abriendo un camino que hoy se está demostrando como el acertado.

Desde mi entrada en la Junta Directiva, que se produjo en la pasada Asamblea General, he tomado el relevo de Eduardo Prida al frente de las relaciones Internacionales. La actividad dentro de SUGEN (SAP User Group Executive Network) ha sido uno de mis objetivos prioritarios y durante todo este tiempo he conseguido estrechar relaciones con los diferentes participantes en esta “red de asociaciones”, con el objetivo de compartir experiencias y conformar, también a nivel internacional, un bloque común para trabajar con SAP AG.

Durante las sucesivas reuniones que hemos mantenido en este último año, he podido comprobar cómo nuestros colegas de otros países tienen intereses comunes con los nuestros y, sobre todo, muchas ganas de trabajar en la línea de mejorar en lo posible el funcionamiento de este conjunto de herramientas que nos propone SAP, haciendo casar su inevitable y necesaria evolución con las necesidades particulares de nuestras empresas y de las que representamos.

Además de las líneas de trabajo habituales, durante este año 2008, hemos podido también comprobar la alineación de intereses existente entre la mayoría de las empresas representadas en SUGEN. Con SAP Enterprise Support como hilo conductor, hemos podido observar que no hay tantas diferencias entre las peticiones realizadas por parte de nuestras empresas y las que nos han llegado desde otros países de nuestro entorno. Esto nos ha permitido unir fuerzas y montar un Grupo de Trabajo dentro de SUGEN, que actuará con una única voz frente a SAP AG. Veremos qué resultados se pueden conseguir.

Por último, otra de las iniciativas que debemos acometer es el conocimiento de las asociaciones fuera de nuestras fronteras. Sabiendo cómo trabajan, cómo son sus relaciones con SAP, qué eventos y actividades organizan o cuál es su modelo de gestión, seremos capaces de mejorar nuestro funcionamiento, aplicando aquellas “mejores prácticas” que más nos puedan interesar.

Miguel Fernández Cejas

Vocal de la Junta Directiva y Responsable de las Relaciones Internacionales

Contenidos

Noticias y eventos	2
X Edición de las Jornadas AUSAPE	10
Las respuestas más buscadas sobre SAP Enterprise Support	14
Centros de Excelencia SAP	24
Grupo de Trabajo de RRHH - Sector Privado	36
Las 10 claves de AUSAPE durante 2008	38

Entrevista

José Juan Novas, presidente de AUSAPE 20

Artículos

United VARs. La fuerza de la alianza internacional de los partners de SAP	26
Creación de Servicios Web en Java desde SAP Netweaver Developer Studio 7	28
Esker abre el camino hacia el “cero papel”	30
NorthgateArinso EH&S Template	32
Localización del ERP con Treelec	34

Secciones

El Rincón Legal	42
Firma Invitada	44

Noticias y eventos

Información a tener en cuenta

XV Edición de la Asamblea General AUSAPE

El día 29 de enero de 2009 se celebra la XV Edición de la Asamblea General de AUSAPE. Este es un evento donde se produce la toma de contacto anual entre los representantes de las empresas asociadas y los órganos de gobierno de nuestra Asociación. Durante este acto, se presentan las acciones que se han puesto en marcha durante el pasado año, así como el presupuesto correspondiente y los objetivos que se desean alcanzar para el nuevo periodo.

El escenario elegido ha sido el Hotel Confortel Atrium de Madrid (en la Sala Presentaciones). La agenda prevista para este evento cita a todos los asociados a las 8:30 horas en primera convocatoria y a la 9:30 horas en segunda convocatoria, lo

que permitirá ratificar los cargos elegidos en la anterior edición que, según los estatutos, cuentan con la confianza de los asociados por un periodo de dos años. En el caso de que se produzcan dimisiones entre los actuales integrantes, se procederá a la elección de las empresas que puedan ocupar las plazas vacantes.

Durante la primera parte de este acto, se hará público el informe de gestión de la actual Junta Directiva, incluyendo la presentación del informe económico con el resultado de los presupuestos aprobados en la anterior Asamblea General. A continuación, se hará público el proyecto para el ejercicio 2009, así como el presupuesto correspondiente que hará posible su puesta en práctica.

Después de una pausa, dará inicio una interesante mesa redonda, en la que participará la Dirección Técnica de AUSAPE junto con una representación de los Delegados y los Coordinadores de nuestros Grupos de Trabajo. En ella se pondrán de manifiesto las experiencias de estas entidades, la actividad que han mantenido durante el pasado año, los logros obtenidos y los objetivos que se plantean para el nuevo periodo.

Después de la tradicional entrega de los premios anuales, que son concedidos a empresas, personas e instituciones que han apoyado especialmente la labor de nuestra Asociación durante el pasado año, se procederá a la clausura de este evento.

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

Visita de AUSAPE a ASUG Brasil, la asociación de usuarios de SAP en ese país

A finales del pasado mes de noviembre, se celebró una reunión de trabajo en Sao Paulo (Brasil) entre un representante de ASUG Brasil, Alexandre Galvao - CIO de Eluma (Grupo Paranapanema) y Director Asociativo de esta asociación) y Francisco Bautista - Director Técnico de AUSAPE.

Con una extensa agenda de trabajo predefinida, se estableció un intenso intercambio de información entre ambas asociaciones sobre toda una serie de puntos de interés. A raíz de esa reunión, se pudieron extraer toda una serie de datos acerca del funcionamiento de ASUG Brasil, sus relaciones con el fabricante, etc.

A nivel organizativo, la Junta directiva de ASUG Brasil está compuesta por 10 personas y los mandatos de la Junta directiva tienen una vigencia de dos años, de Agosto a Julio.

En la actualidad, cuentan con 382 asociados: 350 asociados de pleno derecho (con un perfil de grandes compañías que representan el 59% del PIB Brasileño) y 32 empresas de TI con una figura de partner ("parceiro") de la asociación. Su modelo de financiación es similar al español, incluyendo las cuotas

de los asociados y el patrocinio, por parte de diferentes compañías, de las actividades globales de la asociación. A fecha de hoy, más de un 50% de los clientes de SAP en Brasil son asociados de ASUG Brasil.

Por otra parte, la gestión de la asociación está externalizada a través de una compañía, que realiza la gerencia e implica a diferentes recursos humanos en función de las demandas de la asociación.

Cuentan con 14 Grupos de Trabajo con un adecuado nivel de actividad, aunque no cuentan

con iniciativas similares al Laboratorio AUSAPE ni al procedimiento de trabajo que hemos establecido con SAP, denominado Top10.

Además de otros muchos datos comparativos con respecto al funcionamiento de ambas asociaciones, debemos destacar la iniciativa de SAP Venezuela: EsperanSAP. Enmarcada en el Programa LOCTI (Law for Technology, Science and Innovation) del Gobierno Venezolano, en el que las empresas deben dedicar el 0,5% de su facturación en obras asistenciales en el marco de la RSC.

Este programa tiene por objetivo la Formación en SAP a personas que no tengan empleo y que no puedan pagarse una formación de este tipo. AUSAPE al igual que ASUG Brasil y Mexico está estudiando la viabilidad de la adaptación de este programa a la realidad española.

Esta fructífera jornada se enmarca en los objetivos estratégicos iniciados por la Junta Directiva a la hora de estrechar lazos de colaboración directos con las diferentes asociaciones que participan en SUGEN.

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



Alexandre Galvao, CIO de Eluma (Grupo Paranapanema) y Director Asociativo de esta asociación (Izda.) y Francisco Bautista - Director Técnico de AUSAPE.



Con la automatización del envío de nuestras facturas, sin cambiar nada al proceso habitual, hemos ahorrado 55.000 € al año."

Editor de Software – Centro de Formación



Descubra cómo:

- Eliminar la gestión manual del papel en la facturación
- Mejorar los ratios financieros y el cash flow de su compañía
- Reasignar los recursos ahorrados a otras actividades empresariales

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

Yelmo confía en ALTIM para la implantación de SAP como sistema de gestión

Altim, consultora especializada en IT y Gold Partner de SAP, ha puesto en marcha en enero un proyecto para Yelmo Cineplex que abarca las áreas de CRM, ERP y BI para optimizar la gestión de todos los departamentos pertenecientes a la compañía. La empresa Yelmo Cineplex es una sociedad española, líder del sector en nuestro país. Fundada en 1981 por Ricardo Evole, actual Presidente y Consejero Delegado de Yelmo Cineplex, es una empresa que desde sus inicios ha venido incorporando al sector de la exhibición cinematográfica novedades, tanto de concepto como desde el punto de vista técnico y de confort.

En el inicio de la implantación Yelmo cuenta con 367 salas, planificando la apertura de 86 salas nuevas a corto plazo, todas ellas repartidas en diferentes ciudades como Madrid, Barcelona, A Coruña, Lugo, Pontevedra, Asturias, Las Palmas, Tenerife, Fuerteventura, Alicante, Álava, etc.

El objetivo que Yelmo perseguía en la implantación de un nuevo Sistema de Gestión era el de proporcionar, a la Dirección de programación y Operaciones, una herramienta integrada para conseguir la optimización en la gestión y explotación de toda información recibida de los recintos por diferentes vías, principalmente de Taquilla, y su software de TICE, el operador de ticketing, así como su vinculación con la plataforma Contable de que disponen.

Con una información integrada en el sistema, el departamento de programación ha conseguido automatizar y optimizar el proceso, al disponer de herramientas de planificación y de análisis para facilitar la toma de decisión.

La solución que utiliza Yelmo Cineplex está basada en la plataforma SAP Netweaver 2004s, utilizando los siguientes componentes: Portal (punto de entrada para todos los recintos); SAP CRM 2007 (sistema de programación: Maestro de Sala y películas, trailers; BP distribuidoras, competidores; Transacciones de planificación;

Calendarios de estrenos; Agenda de sala); SAP BIW 7.0

(Informes de análisis de recaudación, Cuadro de mando para planificación, Integración de información de competencia); Integración Software de Ticketing (TICESA); SAP ECC 6.0 (Facturación de las distribuidas).

Altim (Grupo Astral)
www.altim.es



Renovación del Laboratorio AUSAPE para trabajar como infraestructura de testing externo

El Laboratorio AUSAPE fue una propuesta lanzada en 2006, con una serie de objetivos que venían a dar una alternativa de externalización del trabajo de pruebas, preinstalaciones, verificación de casos y parches, etc. Ponía a disposición de los asociados una plataforma con los productos y herramientas SAP de mayor implantación nacional para llevar a cabo todas estas acciones.

A principios de 2008, AUSAPE se replantea la situación para que constituya una solución más cercana a las necesidades reales de las empresas a la hora de contar con una infraestructura de testing externo. La idea es complementar esta plataforma de trabajo añadiendo todo un modelo de servicios que compagine

hardware, software y servicios en un solo modelo de participación.

La nueva propuesta de colaboración ha visto la luz a primeros de este año 2009. Básicamente los cambios que el nuevo Laboratorio ofrece con respecto al anterior pueden resumirse en:

- Acceso desde la web de AUSAPE sin claves de acceso adicionales.
- Actualización permanente según aparición de parches y notas por SAP.
- Testing de cada actualización, con banco de pruebas con más 70 casos de uso.
- Receptividad a incrementar los casos de uso por parte de las aportaciones de los miembros de pleno derecho.

- Emisión de documentos y videos con las conclusiones de cada prueba y de los procedimientos de instalación de parches y notas.

- Posibilidad de efectuar pruebas extra con datos específicos de las empresas cliente de SAP.

- En un futuro cercano, acceso individualizado de cada interlocutor de los miembros de pleno derecho para interactuar con el laboratorio.

Este nuevo Laboratorio AUSAPE pretende ser el inicio de una colaboración que debe expandirse progresivamente al resto de Grupos de Trabajo de nuestra asociación, pudiendo llegar a convertirse en el principal referente de testing de SAP en el mercado nacional.

AUSAPE - www.ausape.es

ciber

Carácter latino, potencia mundial

2009 abre una nueva etapa en nuestro camino.

Atrás quedó CIBER Offilog, ahora somos sólo CIBER,
una de las empresas más grandes del mundo IT Service.

Avanzamos sin renunciar a nuestras señas de identidad.

www.ciber.es

CIBER Barcelona. c/ Josep Pla, nº2, Edif. Torre Diagonal Litoral B3, planta 12. 08019. Tfno: +34 932 257 430
CIBER Madrid. Pza. Manuel Gómez Moreno nº 2. Edif. Alfredo Mahou, 3º B. AZCA. 28020. Tfno: +34 914 177 484
CIBER Zaragoza. Pº Independencia 8, duplicado 2º izquierda. 50004. Tfno: +34 976 794 362

CHANNEL™
SAP
PARTNER

APLI PAPER amplía las funcionalidades de su SAP ERP para mantener su competitividad y liderazgo

Hace más de 10 años, APLI PAPER, filial del Grupo CAPOSA, implantó las soluciones SAP con el objetivo de modernizar sus sistemas de información, integrar los procesos de negocio y optimizar su gestión. En la actualidad, afronta el proceso de migración a la nueva versión de SAP ERP para aprovechar las funcionalidades de SAP, mantener su posición de liderazgo y afrontar con garantías los retos del proceso de crecimiento e internacionalización de la compañía.

APLI PAPER S.A. es un fabricante de etiquetas autoadhesivas y otros artículos de papelería para la oficina, el hogar, el comercio y la escuela. La oficina central está situada en Barcelona y sus productos son exportados a más de 85 países en los cinco continentes.

La migración a una versión superior del sistema vigente -SAP ECC 6.0, solución que incluye los componentes centrales de SAP ERP- será realizada por el partner Seidor. Se implantarán todos los módulos excepto Recursos Humanos, añadiendo las herramientas SPP (SAP Productivity Pack) y BPC (Business Planning and Consolidation).

El hardware del sistema será un servidor IBM eServer iSeries M50 con dos LPARs, Sistema Operativo v.5.4, y base de datos IBM DB2 para SAP ERP y Microsoft SQL Server para SAP BPC.



Al incorporar las mejores prácticas de negocio identificadas por SAP en sus 37 años de negocio y más de 76.000 clientes, la nueva versión contribuirá a incrementar la productividad, reducir los costes operativos, detectar oportunidades de negocio, mejorar el análisis de rentabilidad de los clientes, ofrecer transparencia en todos los procesos y acelerar la toma de decisiones.

"SAP ERP es una potente herramienta estándar que además se ha adecuado a nues-

tras necesidades específicas a través de una correcta parametrización. Por otro lado, al tratarse de una plataforma multiidioma y multiempresa, nos ha permitido integrar de forma ordenada diferentes países y negocios dentro de nuestra gestión", declara Antonio García Fuentes, Director de Sistemas de Información de Apli Paper S.A.

□ Seidor - www.seidor.es

REALTECH hace posible la presentación telemática del modelo 300 de la AEAT con MySAP ERP

Desde el tercer trimestre del año 2008 es obligatorio que todas las Sociedades Anónimas y Sociedades Limitadas presenten de manera telemática el modelo 300, la declaración del IVA trimestral de la Agencia Tributaria.

Hoy por hoy, la presentación telemática del modelo 300 a la AEAT con mySAP ERP ya es una realidad. REALTECH ha paquetizado una solución integral con la cual, de forma automática y con un tiempo de implantación rápido, se obtiene el fichero con las especificaciones de la AEAT para ser procesado de forma automática a través de su página Web.

Concretamente, esta innovadora solución consiste en generar, desde la transacción estándar de SAP que genera la Declaración de IVA, el fichero que la Agencia Tributaria reconoce como válido. De este modo, el fichero generado tiene el formato especificado por la AEAT para el modelo 300 (Declaración de IVA), y se envía a la Agencia Tributaria desde su web www.aeat.es, indicando, por sociedad, el resultado de la declaración trimestral de IVA.

Entre las ventajas de esta solución podemos destacar una reducción considerable del tiempo en que se genera y envía a la AEAT la declaración de IVA, la seguridad, sencillez del

proceso o la versatilidad de la herramienta utilizada: "Format Tree" de cara a futuras modificaciones del formato por parte de AEAT.

Además, está preparado para la presentación de lotes. Un grupo de empresas puede lanzar una única Declaración de IVA y obtener un único archivo con los datos de todas las sociedades. Desde la Web de la Agencia Tributaria se envía este único archivo y ha presentado la Declaración de todas las empresas del grupo.

□ REALTECH - www.realtech.es

Telefonica

Solución PYME Segura

PYME SEGURA

PYME-SEGURA es una solución completa de integración de tecnologías de seguridad y servicios gestionados(remóticamente), que enriquezca la oferta actual de protección y seguridad orientada al mercado de empresas, ante las necesidades motivadas por el tráfico e intercambio creciente de información y su necesaria integridad y confidencialidad

La familia Pyme Segura ofrece un conjunto de soluciones que ayudan a cubrir parte de la problemática de seguridad en las Pymes.

- Tráfico Limpio
- Acceso Seguro.
- Copias remotas
- Factura electrónica.
- Implantación LOPD

PLAN AVANZA

Plan Avanza subvenciona en un **50%** todos los servicios Pyme Segura* hasta el 28/02/2009.

* Consultar condiciones generales

Pyme Segura: Servicio de Tráfico Limpio

El módulo de **Tráfico Limpio** es un servicio llave en mano que, mediante la incorporación de un equipo en la red informática del cliente y la prestación de servicios de seguridad en el día a día, permite a la empresa mantener un óptimo grado de seguridad sin que por ello se vean resentidos los procesos de negocio.

Con servicio **Tráfico Limpio** la empresa podrá centrarse en su actividad delegado en **Telefónica Ingeniería de Seguridad** el control de la seguridad informática de la red gracias al control y gestión del tráfico entrante y saliente a la empresa a través de sus comunicaciones de datos.

Corta Fuegos



Permite / Prohíbe las comunicaciones entre una red privada (PYME cliente) y una red pública (Internet) mediante reglas. **Evita los accesos no autorizados.**

- Una comunicación se define mediante una dirección origen, una dirección destino y un protocolo de comunicación.
- Cada regla en el cortafuegos define una comunicación válida o una comunicación prohibida.
- Percepción: **Definición de reglas de acceso iniciales y modificación bajo demanda.**

Antivirus



Detecta y bloquea virus informáticos y otros programas maliciosos. **Impide la entrada de virus en la PYME.**

- Enviados a través del correo electrónico.
- Descargados durante la navegación web.
- Percepción: **En caso de que se detecte un virus en un correo entrante, se sustituye automáticamente ese correo por un correo de aviso proporcionando datos informativos del correo (Asunto, remitente, ...). En caso de que se detecte un virus en una página web, se sustituye esa página por una página informativa. Actualizaciones periódicas transparentes para el cliente.**

Filtro de Contenidos Web



Permite / Prohíbe el acceso a páginas web de Internet desde los ordenadores de la PYME. **Evita la navegación no productiva**

- Percepción: **En caso de que se intente acceder a una página no permitida, muestra una página informando de que ese contenido no está permitido. Definición de las reglas iniciales y modificación de reglas bajo demanda**

VPN



Permite la creación de redes privadas virtuales para comunicación de datos segura entre extremos de una comunicación en la que uno de ellos es la sede en la que está implantada el equipo. Facilita la **autenticación** y **autorización** de los usuarios así como la **integridad** y **confidencialidad** de los datos al estar cifrada la comunicación.

- Entre sedes: Establece una comunicación segura entre dos sedes.
- TeleTrabajo: Establece una comunicación segura entre un portátil o PC doméstico y la red de la PYME. Para ello el usuario remoto ha de introducir un usuario y contraseña.
- Percepción: Establecimiento inicial de sedes y de usuarios/contraseña de teletrabajo así como posterior provisión de nuevas sedes o usuarios/contraseñas bajo demanda. En versiones posteriores a Windows XP, no es necesario ningún software adicional en el PC doméstico para teletrabajar.

Anti-Spam y Anti-Phishing



Detecta y bloquea el correo basura (Spam), son mensajes no solicitados enviados de manera masiva, así como los intentos de adquirir información confidencial (Phishing) de manera fraudulenta como son las contraseñas y datos bancarios. **Permite evitar pérdidas económicas y de tiempo.**

- Percepción: **En caso de SPAM, se marca en el asunto "SPAM <nivel de spam>" el usuario redirige esos correos automáticamente a una carpeta de SPAM. Ajuste del Filtro Anti-Spam y Anti- Phishing según nivel más o menos sensitivo. En caso de correo de phishing, se sustituye por un correo informativo (igual que virus)**

C/ Miguel Servet, 10 Pol. Ind. El Palomo 28946 Fuenlabrada (MADRID) TELF: 902 13 13 80 FAX:91 615 32 23

Colaborador Homologado TIS:

Telefónica Ingeniería de Seguridad



SIBERLAN

Telefonica

Transports Metropolitans de Barcelona, ganador de los Premios SAP a la Innovación Empresarial

Por cuarto año consecutivo, y SAP España ha convocado los "Premios SAP a la Innovación Empresarial". La edición de este año, con la XV Asamblea General de AUSAPE (Asociación de Usuarios de SAP España) como escenario, tiene como objetivo principal el de reconocer y premiar a aquellas compañías que durante 2007 y 2008 han alcanzado logros significativos, innovando en la concepción y puesta en práctica de nuevos procesos de negocio y apostando por nuevos modelos de sistemas de gestión.

Las bases de participación exigían, como requisito imprescindible, que el proyecto hubiera supuesto la puesta en marcha de alguna de las siguientes aplicaciones de gestión dentro del portfolio de soluciones SAP: SAP ERP 2005; SAP Enterprise SOA, arquitectura de servicios empresariales de SAP, con la puesta en marcha de un proyecto con Web Services y/o Composición de Aplicaciones (xApps); Information Workers (Duet, SAP NetWeaver Enterprise Search Applications, Analytics y/o BI Accelerator, Interactive Forms by Adobe, Mobile Solutions), GCR (Governance, Compliance and Risk); Solution Extensions (Redwood, Vendavo, Adobe, Vistex).

El jurado ha estado compuesto por José Velázquez, director general de SAP Iberia; Genaro Pena, director de Producto y Desarrollo de Negocio de SAP Iberia; José



Juan Novas, presidente de AUSAPE (Asociación de Usuarios SAP España); Carlos Borrás, director general de CB Consulting; Alfonso Durán Heras, catedrático de Organización de Empresas de la Universidad Carlos III; y Paulo Almeida, director de Marketing de SAP Iberia, como secretario del jurado.

Considerado los proyectos por su alcance innovador, su importancia social, su originalidad, la reducción del TCO y el ROI obtenido, han dictaminado la nominación de Proyecto ganador a la empresa Transports Metropolitans de Barcelona por el proyecto

"Medida de la prestación de Servicio MPS-UNE". Está basado en un árbol jerárquico de indicadores, que soporte el nuevo modelo de Calidad aplicado a TMB y que permita la certificación UNE EN-13816.

Las dos empresas finalistas de esta edición han sido Visionlab, por el proyecto "Nueva Cadena logística y Centro de Distribución", y el Ayuntamiento de Bilbao por el proyecto "Sistema de gestión de Expedientes Electrónicos".

En la edición de este año han concurrido 14 proyectos, presentados por las siguientes compañías usuarias de aplicaciones SAP y partners: ONO con NetCheck, Abertis, Caixa Catalunya y el Grupo DAMM con Accenture, Miguel Torres con Stratesys, Azucarera Ebro con SAPTools, La Guardia Civil con INDRA, Telefónica con IBM, Gamesa y ARC Distribución.

Los premios de la edición de este año constan de un crédito por valor de 25.000€ en Servicios de Formación y/o Consultoría de SAP, junto con un diploma acreditativo y un trofeo para el ganador (TMB). Además, un crédito por valor de 15.000€ en Servicios de Formación y/o Consultoría SAP para el partner (SAP Tools).

Asimismo, las dos compañías finalistas obtienen un diploma y trofeo acreditativo.

□ SAP Iberia - www.sap.com/spain

HP Potencia el Centro de Excelencia de Migraciones de Mainframe para EMEA de Madrid

Hewlett-Packard ha potenciado el Centro HP de Excelencia de Migraciones de Mainframe para EMEA, creado en septiembre de 2007 en Madrid, que a lo largo de 2008 ha pasado de contar con un equipo de 40 a más de 80 expertos de la máxima cualificación. Desde este centro se están llevando a cabo más de 15 proyectos de migración de mainframe de máxima complejidad y se han terminado cuatro sofisticados proyectos de innovación: Simulador Financiero, HP FlyWay, Entorno de Emulación CICS e IMS/DC basado en Tuxedo, y Soporte de nuevas plataformas.

En la actualidad, y cada vez más, los directores de TI de las grandes empresas necesitan reducir los costes de sus sistemas manteniendo o incluso mejorando el servicio que proporcionan al negocio. En muchos casos la partida más importante a la que tienen que hacer frente es el mantenimiento del mainframe, que sólo en Europa supone billones de euros en gastos de TI.

El Centro de Excelencia se ha convertido en una referencia en EMEA y a lo largo del pasado año 2008 más de 40 grandes empresas han visitado sus instalaciones, iniciándose más

de 15 proyectos de la máxima complejidad para compañías de los mercados financiero, telco, gobierno y manufacturing.

Además, se han llevado a cabo distintas acciones de comunicación a nivel europeo, con la visita de medios de comunicación de todo el continente, y sesiones de formación a más de 40 consultores internacionales sobre temas como la metodología de migración, herramientas de transformación, gestión de proyectos complejos o plan de pruebas.

□ HP - www.hp.es



Menos trabajo, menos problemas, más productividad

Menos trabajo, porque la gestión de tus facturas de proveedores 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.



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

READSOFT®

X Edición de las Jornadas AUSAPE

TIC Vs Crisis

El pasado 12 de noviembre de 2008 tuvo lugar, en el Palacio Municipal de Congresos de Madrid (Campo de las Naciones), la X Edición de las Jornadas AUSAPE (Asociación de Usuarios de SAP España). Bajo el título de "TIC Vs Crisis", los asistentes pudieron contar con dos interesantes mesas de debate en las que se trató este tema desde diferentes perspectivas. En ellas participaron importantes cargos de instituciones como FUNDETEC, ICD y Gartner, así como expertos y personal directivo de empresas como SAP, Informática El Corte Inglés, Seidor, T-Systems o Médicos Sin Fronteras.



De izquierda a derecha, José María Sabadell, chief Operating Officer SAP Iberia; Alfonso Arbaiza, director general de FUNDETEC; Fernando Jofre (periodista especializado en TI - moderador); Lluís Altés, director general de IDC para España y Portugal; y Patricia Cody-Otero, vice president Gartner Spain & Portugal Country Leader.

Huyendo del recorte de gastos, y por ende también de la inversión, en esta X Edición de las Jornadas AUSAPE se pusieron sobre la mesa términos como "innovación", "certificación", "calidad", "optimización"... Todos ellos abanderados por el uso inteligente de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) como motor de progreso y una alternativa probada para conseguir importantes ahorros de costes, tanto para la empresa privada como para la Administración Pública.

Análisis de la situación: una visión estratégica

La primera de estas mesas estuvo compuesta por Alfonso Arbaiza (director general de FUNDETEC), Lluís Altés (director general de IDC para España y Portugal), Patricia Cody-Otero (vice

president, Gartner Spain & Portugal Country Leader) o José María Sabadell (chief Operating Officer SAP Iberia).

En ella se buscaron respuestas a la hora de afrontar el escenario actual desde la perspectiva de las TIC y su papel en las empresas, incidiendo sobre las prioridades actuales en un entorno global como el que vivimos, el contexto y las tendencias que se están siguiendo o se deberían seguir o el papel que juegan las PYMES y el canal de distribución en cuanto a inversión y cualificación. Por último, se dieron también una serie de buenas prácticas y consejos que deberían llevar a cabo los CIOs para ver una oportunidad en este periodo de crisis, cómo reducir costes sin afectar a la calidad de los servicios de TI, etc.

Por parte de las dos consultoras, se presentó el panorama a nivel internacional, con datos globales



sobre los niveles de crecimiento y las inversiones en el resto de países. Por ejemplo, Patricia Cody-Otero (Gartner) dio a conocer una serie de datos extraídos de un reciente "simposium", presentando una previsión de crecimiento global de en torno al 2,8% para el 2009, reduciendo las cifras que manejaban anteriormente.

También nos habló sobre la gran diversidad existente, con zonas que siguen manteniendo un elevado nivel de crecimiento, como India, Rusia o China; mercados como el del software y las telecomunicaciones sobre los que no se prevé un descenso significativo durante el próximo año, al contrario de los que se vaticinan para el mercado del hardware y los servicios.

Por su parte, LLuis Altés (IDC) presentó a España en los últimos puestos en cuanto a productividad e innovación con respecto a la mayoría de los países de nuestro entorno.

En este apartado, se presentó a las empresas en dos contextos diferentes: aquellas que ven las TIC como una "comodidad" y las que sí perciben este departamento como algo que aporta un valor diferencial y en las que resulta muy importante que el responsable de tecnología esté alineado con el negocio.

En estas empresas, la inversión en TIC está dividida en tres conceptos: "Run", "Grow" y "Transform". La mayoría de los gastos de la empresa estarán en "Run" y "Grow". Cortar la inversión en "Transform" puede suponer dejar a la empresa un paso atrás con respecto a la competencia. El reto es conseguir la eficiencia en "Run" para, con esos ahorros, realizar las inversiones oportunas en "Grow" y "Transform".

FUNDETEC – Traslado al mercado Local

A través de Alfonso Arbaiza encontramos una óptica más local a la hora de analizar esta crisis, sus efectos y cómo pueden ayudar las TICs y la innovación a la hora de enfrentarse con este panorama. Inició su presentación hablando de la importancia de las PYMEs en el contexto Español, que representan el 90% de las empresas de este país y dan trabajo al 55% de la masa salarial.



De izquierda a derecha, Alejandro Victoria, director Centro de Servicios SAP - División ERP - Informática El Corte Inglés; Outi Nyström, directora SAP de T-Systems; Felipe Lozano, Engagement Manager de T-Systems; Fernando Jofre (moderador); Genaro Pena, director de Soluciones y Desarrollo de Negocio SAP Iberia; y Carlos Iribarren director comercial de MSS Seidor.

Desde FUNDETEC lo que se pretende es que las PYMES inviertan en TIC, buscando contextos donde las tecnologías puedan aportar valor a los pequeños empresarios en temas muy diversos, que van desde el equipamiento hardware y software, hasta la factura electrónica o XBRL.

También incidió en el bajo nivel de confianza que representa el canal de distribución como asesor tecnológico en nuestro país y la necesidad una especialización para atender de forma adecuada las demandas de este tipo de empresas.

Por último, mostró algunos datos sobre las ayudas del Gobierno, a través del Plan Avanza, o de las distintas administraciones locales como los portales tecnológicos, el Programa PIATIC (Asturias) o el Programa idea&DeCl+De (Castilla y León).

SAP – En primera persona

Con SAP como nexo común entre las empresas asociadas a AUSAPE, también pudimos contar con la

presencia de José María Sabadell (Chief Operating Officer SAP Iberia) para conocer su visión sobre el panorama actual y su aportación estratégica a la hora de ayudar a las empresas a elegir la innovación tecnológica para contrarrestar los efectos de esta crisis.

Sabadell nos mostró algunos escenarios que se van a conformar para iniciar este proceso de "Selección Natural", como la expansión internacional, el lanzamiento de nuevos servicios y productos, cambios en los modelos de comercialización y distribución, ventas o transferencias de parte del negocio, o ajustes en cuanto a los recursos internos. Los departamentos de TI tendrán que responder de forma adecuada a todos estos desafíos y adaptarse para dar respuesta a las nuevas demandas que se están generando.

Empresas de Servicios: entre la crisis y el soporte al cliente

Para conformar la segunda de estas mesas de debate, se posicionó al partner como un excelente





Inma González, responsable de Organización y Sistemas de Médicos Sin Fronteras, durante su intervención.

interlocutor a la hora de conocer la realidad de sus clientes. La idea es buscar el lado más “pragmático” de este planteamiento, reuniendo sobre la mesa a una serie de empresas y consultoras (Informática El Corte Inglés, Seidor, T-Systems y SAP Iberia) que compartieron con los presentes su experiencia personal en todos estos temas.

La participación de Alejandro Victoria (director Centro de Servicios SAP - División ERP - Informática El Corte Inglés) giró alrededor del nuevo Centro de Servicios SAP de Informática El Corte Inglés. Utilizando los términos anteriormente descritos, esta propuesta une los términos de productividad, eficiencia y flexibilidad, con el objetivo de reducir los costes fijos de los departamentos de TI (“Run” y “Grow”) y con ese ahorro potenciar el “Transform”.

La propuesta es este CSS (Centro de Servicios SAP) es facilitar servicios de soporte y mantenimiento, tanto de infraestructuras como de aplicaciones, en las plataformas SAP de las empresas cliente, que podrán contar con un detallado plan de calidad (con niveles de servicio e informes de seguimiento) o un modelo económico muy flexible que permite adaptarse fácilmente a las variaciones que se van produciendo en la demanda.

También pudimos contar con la presencia de Carlos Iribarren Director Comercial de MSS Seidor, que nos contó cómo afrontan la situación actual del mercado junto con sus clientes, en su mayoría pequeñas y medianas empresas o filiales de grandes corporaciones. Después de una descripción de la situación actual, mostró aquellos aspectos en los que un partner tecnológico puede ayudar a las empresas: provocando una bajada de los costes operativos, una mejora del cashflow y la liquidez, optimizando los recursos de financiación buscando iniciativas eficientes y ayudandola a poner el foco en la retención de clientes.

La tecnología puede ayudar a la hora de conseguir estos objetivos, por ejemplo, en la toma de decisiones basadas en hechos a través de herramientas de Business Intelligence, mejorar los procesos y reducir los costes operativos consiguiendo más eficiencia, controlar de forma precisa y estricta el cashflow, realizar un tratamiento adecuado de los clientes respondiendo proactivamente a las nuevas demandas o posicionarse bien para el rebote a través de inversiones acertadas en tecnología.

En tercer lugar, Outi Nyström, que se presentó como la nueva directora SAP dentro de T-Systems y Felipe Lozano, Engagement Manager de esta empresa, describieron la oferta de soluciones ofrecida por T-Systems, centrándose en las bondades de sus “Servicios Dinámicos para Aplicaciones SAP”. Básicamente, la idea es “cualquier servicio, en cualquier momento, en cualquier servidor”. Esto se consigue mediante un alto grado de virtualización de los recursos hardware como servidores, almacenamiento y red, junto con servicios industrializados y estandarizados. El objetivo es que los servicios ICT pasen a estar dirigidos por los requerimientos del negocio y no de los sistemas. También contaron el caso práctico del Servicio de Hosting y Almacenamiento a nivel mundial para Shell, con soporte en 135 países con un equipo de servicio global, transformando tanto sus sistemas SAP como no-SAP a su plataforma DS.

Por último, Genaro Pena, Director de Soluciones y Desarrollo de Negocio SAP Iberia, realizó una interesante presentación mostrando cómo SAP puede ayudar a afrontar con garantías este período de recesión económica. Durante su intervención nos dio cinco claves para afrontar este proceso: reducir costes, mejorar la eficiencia, buscar nuevos clientes y fidelizar los existentes, adaptar productos a la nueva situación y conservar el talento dentro de las empresas.

A partir de estas recomendaciones, se ha desarrollado una serie de metodologías para ayudar a las compañías a la hora de evaluar el uso que hacen de las soluciones SAP para afrontar estos retos. Básicamente, se ha revisado el catálogo de productos de SAP y se ha estudiado el impacto que la implantación de estas soluciones tiene en más de 5.000 compañías a nivel mundial, recogiendo datos, benchmark y mejores prácticas para después realizar un inventario con los KPIs donde estas soluciones inciden, si se ponen en marcha con éxito. De este modo, se ha generado una lista donde, para cada una de las áreas foco donde se puede centrar una organización (Finanzas, Clientes, Proveedores, Operaciones y Personal), SAP es capaz de ofrecer una solución que ayuda a mejorar esa área en concreto y proporcionar una serie de KPIs, basados en la experiencia recogida en otros clientes.

La excelencia en los procesos: una garantía de eficiencia

Y como broche de oro para esta X Edición de las Jornadas AUSAPE, tuvimos la oportunidad de contar con el caso práctico de Médicos Sin Fronteras, cuyo proyecto ha obtenido el reconocimiento de la propia SAP en la entrega de sus premios Quality Awards.

José V. Rausell, SAP Iberia Quality Director, habló acerca de estos 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. Esta no es tarea fácil y merece reconocimiento.

Inma González, responsable de Organización y Sistemas de Médicos Sin Fronteras nos contó cómo a pesar de los retos tecnológicos, presupuestarios y de comunicación a los que se enfrentaban, Médicos sin Fronteras fue capaz de desplegar una solución financiera internacional que les reporta datos precisos y a tiempo desde algunas de las zonas del mundo más peligrosas y tecnológicamente deprimidas. Durante su ponencia, explicó 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 el punto de vista de la calidad de las implantaciones.

Este proyecto, denominado Field Connection se definió desde un primer momento bajo una serie de parámetros realmente diferenciadores. Con un rango horario que va desde la India hasta Colombia, desde MSF se enfrentaban a retos como la resistencia inicial al cambio, la composición de un equipo ERP temporal y muy heterogéneo, la inexistencia de un marco de IT Governance con plataformas no comparables, la necesidad de trabajar en contextos con un bajo (o incluso nulo) nivel de comunicaciones o incluso tener que contar con backups para casi todo, previendo casos totalmente atípicos en otras organizaciones como secuestros de parte de su personal de campo, guerras, brotes de enfermedades, etc. □

¿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 propocionarte la ayuda que necesitas.
- **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,

Las respuestas más buscadas sobre SAP Enterprise Support

La introducción de Enterprise Support (ES) ha levantado cierto revuelo entre los usuarios debido al cambio que supone frente a la metodología actual y al incremento de coste que comporta. En las próximas páginas respondemos a las preguntas que todos nos estamos haciendo al respecto.

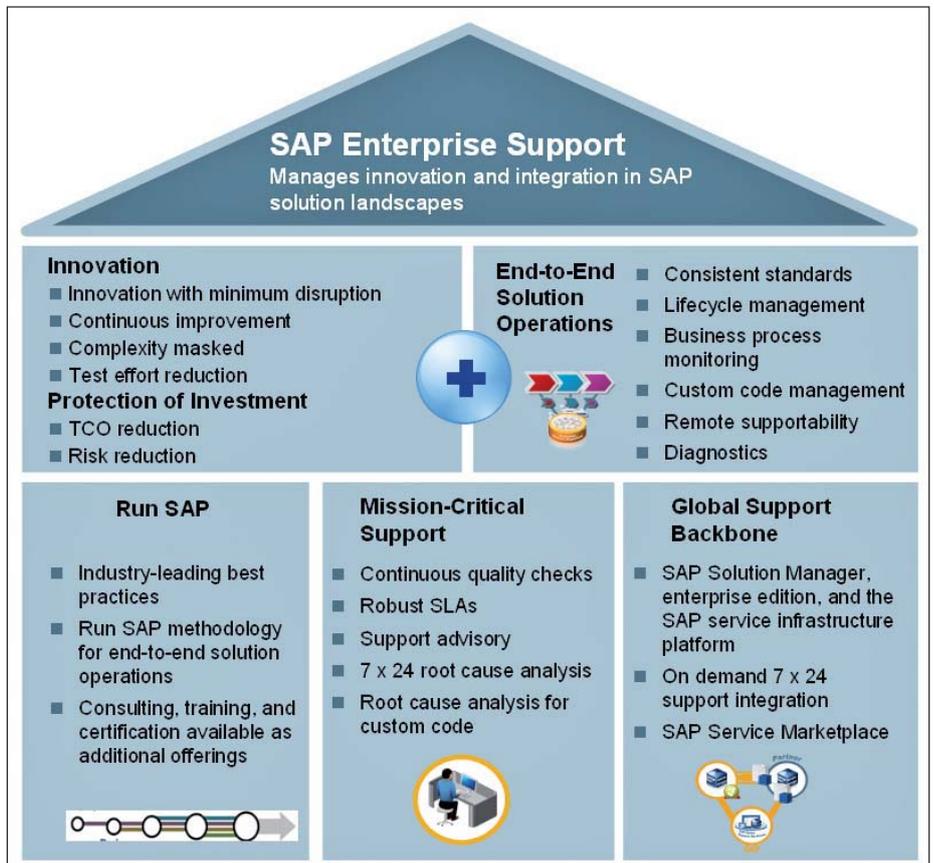
SAP Enterprise Support es un concepto amplio cuyo objetivo es la gestión global del entorno SAP a lo largo del ciclo de vida de las diversas aplicaciones. Para ello se recomienda un nivel mínimo de conocimiento de las tecnologías SAP por parte de los clientes (o sus VAR), se pone a disposición la nueva versión de SAP Solution Manager (SAP Solution Manager, Enterprise Edition) y se amplía el portafolio de servicios SAP.

Todo esto permite establecer un marco de colaboración en cuanto a información, herramientas y procedimientos para garantizar un soporte adecuado, contribuyendo en los procesos de innovación y en la optimización de las operaciones en torno a las soluciones SAP.

Pero todos estos cambios se han observado con cierta inquietud por parte de los clientes y VAR de SAP, por lo que en este artículo queremos resolver las dudas más importantes que se nos han planteado en todos los ámbitos.

Solution Manager Enterprise Edition
 ¿Es Solution Manager una herramienta gratuita o su adquisición tiene algún coste? ¿Es igual para todos los clientes? ¿Depende de la versión de SAP que se tenga instalada?

Solution Manager está incluido en la cobertura que se ofrece en SAP Enterprise Support, por lo cual no genera un coste adicional. Es lo mismo para todos los clientes y no depende ni de las



La estructura de Enterprise Support ofrece diversos beneficios.

soluciones en productivo ni de las versiones de dichas soluciones que tenga un cliente.

¿Cuál es la funcionalidad de Solution Manager? ¿Porqué es un requerimiento para Enterprise Support ?

Solution Manager permite gestionar todo el ciclo de vida de las soluciones SAP, partiendo desde la implementación hasta las operaciones, pasando por la gestión del cambio, los tests, las incidencias, la monitorización de procesos de negocio, sistemas y su documentación.

SAP Solution Manager incluye funcionalidad que permite evaluar el impacto que un cambio pueda causar en un sistema SAP (ya se trate de una actualización vía parche o de un transporte de cliente). Así mismo, incluye funcionalidad para evaluar y analizar código y objetos propios de cliente (objetos Z).

A efectos de recibir, gestionar los servicios y obtener todos los beneficios incluidos en el Enterprise Support, es necesario haber implementado el escenario de colaboración de SAP Solution Manager. En este escenario se debe garantizar el acceso remoto a SAP Solution Manager de cliente y este debe estar configurado de tal manera que todas las soluciones de cliente estén conectadas a SAP Solution Manager. De esta forma, se permite la planificación y generación periódica de los reportes SAP Early Watch Alert correspondientes a dichos sistemas. Esos reportes contienen información concerniente a las diferentes pilas de tecnología (ABAP/Java). Con el escenario de colaboración queda garantizada la viabilidad técnica de un análisis de causa raíz así como la gestión de actualización de software SAP (Maintenance Optimizer).

¿Qué requisitos de hardware y software necesita para su instalación y posterior mantenimiento?

Solution Manager es una solución que corre en Netweaver 7.0. Los requerimientos técnicos varían de acuerdo a los escenarios que se quieran implementar y al volumen de información que se estimen para cada uno de estos escenarios. Concretamente para el escenario de colaboración mencionado en la pregunta anterior estos requerimientos son esencialmente menores que para la implementación de los escenarios de gestión de cambios o de monitorización de procesos de negocios.



Los detalles para cada escenario se describen en el siguiente enlace (<http://service.sap.com/solutionmanager>), en las opciones *Technical Papers*.

¿Es compleja su utilización a nivel de usuario ? ¿Cómo es su mantenimiento evolutivo ?

La utilización de SAP Solution Manager no implica un nivel de complejidad alto. Normalmente el usuario final de la funcionalidad desplegada de Solution Manager corresponde a personal del centro de experto SAP del cliente. Para este tipo de perfil el uso de esta herramienta no supone un cambio radical, si se compara con la gestión que se realiza hoy en día a través del Marketplace.

Además existe formación específica de e-learning en (<http://service.sap.com/rkt-solman>), en las opciones *Solution Manager 7.0 Enhancement Package 1 (EHP1)*, *Optimization with SAP Solution Manager* y *SAP Engagement and Service Delivery*.

Como cualquier solución SAP Netweaver, el mantenimiento evolutivo de SAP Solution Manager se realiza a través de Enhancement Packages. Desde SAP se recomienda estar al último nivel disponible de EHP.

¿La recopilación de la información es automática o manual? ¿Puedo utilizar alguna herramienta para facilitar este proceso?

Una vez se ha instalado y configurado SAP Solution Manager incluyendo los sistemas satélites, toda la información se sincroniza y actualiza de manera automática. Sin embargo, la documentación de los procesos de negocios así como las interfaces relevantes deben de ser introducidas manualmente para cada uno de las soluciones/sistemas conectados.

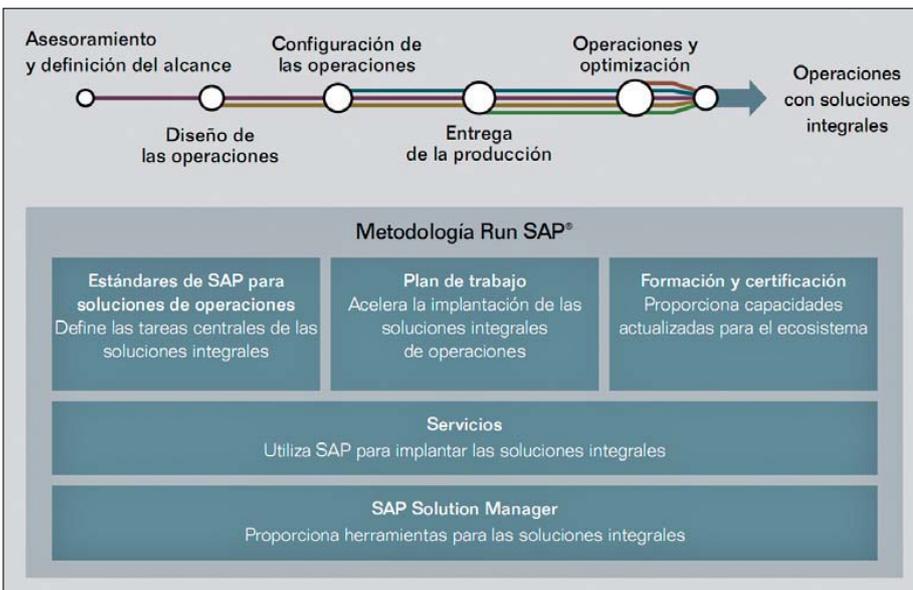
¿Existe formación o servicios de bajo coste (o gratuitos) para ayudar a los clientes a instalar y utilizar Solution Manager?

Existe formación (e-Learning) de todos los escenarios en (<http://service.sap.com/rkt-solman>) en la opción *Solution Manager 7.0 Enhancement Package 1 (EHP1)*. Se trata de una descripción o documento de presentación de cada tema y de los correspondientes ejemplos en demos grabadas. Estas demos incluyen desde la configuración (customizing) y actividades de instalación o administración, hasta la utilización y gestión de escenarios avanzados. El departamento de formación de SAP también incluye en su calendario ofertas sobre los distintos escenarios de Solution Manager.

Para realizar la configuración básica de Solution Manager, que se instala sobre una base de Netweaver 7.0, existe una utilidad dentro de la propia herramienta que efectúa una instalación completamente guiada. Existe formación de e-learning para familiarizarse con este Wizard.

SAP Enterprise Support	Servicios de soporte integrales	Verificaciones de la calidad continua y asesoría de soporte <ul style="list-style-type: none"> ■ Implantaciones, actualizaciones y operaciones continuas ■ Soporte ampliado con acceso a un equipo de asesores de soporte 24x365
	Soporte avanzado de productos	Estándares sólidos <ul style="list-style-type: none"> ■ Validación de la integración mejorada ■ Garantía de calidad para los productos SAP y de sus partners
	Soporte con escalación de problemas	Contratos de nivel de servicio (SLA) para problemas de prioridad 1 y 2 <ul style="list-style-type: none"> ■ Rápida resolución de problemas para minimizar la inactividad y proporcionar seguridad ■ Garantía de seguridad con penalizaciones para SAP por SLA para prioridad 1 desatendidos
	Mejora de las operaciones	SAP Solution Manager mejorado <ul style="list-style-type: none"> ■ SAP Solution Manager, Enterprise edition, proporciona mejoras en las operaciones de alto valor

Resumen de los servicios que ofrece Enterprise Support.



La metodología Run SAP es uno de los elementos de valor de ES.

Otra opción es la utilización del servicio remoto de SAP "Expert Guide Implementation". Este servicio se ejecuta por expertos que explican cada uno de los pasos de la configuración, revisan y responden todas las dudas durante el proceso de configuración del cliente.

Se puede encontrar información más detallada en (<http://service.sap.com/solutionmanager>), con las opciones *Spotlight* y *The Expert Guided Implementation service*...

Adicionalmente, es posible utilizar los servicios de consultoría o de outsourcing habituales.

¿Es necesaria la presencia de Solution Manager en cualquier caso? ¿Se podría sustituir por otros productos, como por ejemplo Remedy?

Solution Manager es la herramienta que SAP pone a disposición del cliente para obtener una colaboración efectiva con su organización de soporte. Esto engloba la gestión/entrega de los servicios SAP en mantenimiento evolutivo (Actualizaciones vía EHP). En estos terminos SAP Solution Manager no se puede sustituir por un producto de terceros.

SAP Solution Manager se ha diseñado para integrar e interactuar con la mayoría de las solucio-

nes de gestión de servicios de terceros a través de interfaces embebidas y para ello específicamente desarrolladas. Por ejemplo, HP Quality Center, de Central Process Scheduling by Redwood, BMC Remedy, etc.

De esta manera, cada cliente deberá evaluar si utiliza algún producto de terceros o si decide aprovechar las funcionalidades correspondientes a dichos escenarios ya incluidas en SAP Solution Manager, como la gestión de incidencias, gestión de cambio, gestión de release, gestión de configuración, etc.

Algunos de estos productos y herramientas de terceros se pueden integrar con Solution Manager. Pueden verse más detalles en la siguiente página (<http://service.sap.com/solutionmanager>), en la opción *SAP Solution Manager Extensions*.

Centro de Excelencia del Cliente (CoE)

¿Qué es y para qué sirve el CoE?

Para SAP, el CoE en el cliente es el órgano central para la gestión de servicios SAP y el principal receptor de conocimiento y mejores prácticas así como toda la metodología y herramientas de SAP para soportar de manera óptima el proceso de innovación y la excelencia en las operaciones de cada cliente. Por esta razón el CoE es el punto de contacto principal para el soporte de SAP, constituyendo la fuente única de información acerca de las soluciones SAP en el cliente.

¿Por qué SAP lo requiere para acogerse a ES?

El requerimiento viene dado con la intención de hacer este soporte plenamente efectivo. El hecho de que el cliente tenga un Customer CoE certificado, asegura que el mismo cuenta con la infraestructura básica necesaria para interactuar con el soporte SAP. De esta forma se pretende asegurar que las recomendaciones dadas por SAP son recibidas por un equipo habilitado por el cliente para ello y que puede gestionar una implementación efectiva de las mismas.

La estrecha colaboración del cliente con SAP a través del CoE permitirá un seguimiento de todos y cada uno de los planes de acciones y actividades propuestas por SAP. Esta colaboración es una premisa para la resolución efectiva de cualquier incidencia y análisis de la causa raíz.

¿Qué es necesario para poner en marcha un CoE? ¿Las condiciones son las mismas atendiendo al tamaño de la empresa?

En la actualidad, existen dos niveles de certificación de CoE (*Primary* y *Advanced Certification*) siendo *Primary* el nivel requerido para Enterprise Support. Por un lado, las grandes compañías que quieran establecer un centro de competencia cer-

tificado por SAP del modo que se conocía anteriormente (*Advanced Certification*), pueden seguir haciéndolo con los procesos establecidos para ello. Por el otro, para lograr establecer un Customer CoE con la certificación *Primary* es necesario demostrar conocimientos en 5 áreas principales:

- Gestión de Soporte (Support desk)
- Administración de contratos/licencias SAP
- Gestión de la información
- Coordinación de solicitudes de desarrollos para la innovación
- Planificación de servicios

Una vez se ha establecido el equipo del CoE por parte del cliente, se debe proceder a rellenar los cuestionarios que SAP proporciona para el proceso de certificación. Con esta información acerca de las operaciones y de la gestión de servicios, SAP podrá ponerse en contacto con el cliente si requiere alguna aclaración o información adicional sobre las respuestas dadas o registrar el CoE como certificado. Estos cuestionarios están disponibles en la web de SAP. Más información en (<http://service.sap.com/COE>).

¿Cuál es el grado de exigencia de las personas que componen este COE? Es el mismo para diferentes tipos de empresa?

El único requisito establecido *a priori* es la capacidad de comunicación en idioma inglés para poder interactuar con los expertos de SAP a nivel global. El nivel adecuado de conocimiento acerca de las soluciones y tecnología SAP correspondería, en términos generales, a la experiencia de entre dos y tres años en implementaciones y/o operaciones con soluciones SAP. En cuanto al

nivel de conocimiento no se exige una certificación como la que se requiere de los consultores de implantación.

Para este nivel de certificación no hay dependencia del tamaño de la empresa.

¿Desde SAP se pone en marcha algún medio (formación, consultoría, etc.) gratuito o a muy bajo coste, teniendo en cuenta que es una imposición, para ayudar a los clientes a poner en marcha el COE?



Enterprise Support funciona 24 horas al día, 365 días al año.

AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP España



¡ASÓCIATE!

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

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

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

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

¿Más información?

Envíanos tus datos de contacto a:

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



SAP ha desarrollado y puesto a disposición de sus clientes y partners un conjunto de mejores prácticas para la gestión integral de las operaciones. El cliente podría adoptar estos procedimientos de forma autónoma. En caso de necesitar ayuda, SAP ofrece a los clientes un equipo de consultores expertos para obtener el máximo beneficio de esta metodología.

Toda la información sobre el proceso de certificación (incluidos los cuestionarios) es pública y de libre acceso para los clientes.

Cuestiones generales

Enterprise Support parece sólo un incremento del precio. ¿Dónde están los beneficios cuantitativos o cualitativos de Enterprise Support, especialmente en el caso de las PYMES?

Se obtienen beneficios de los servicios ampliados, neutralizando los costes generados y superando a los competidores con Enterprise Support. Por ejemplo, el valor de los Enhancement Packs (EPs)

en términos de actualizaciones y TCO permite a los clientes realizar mejoras funcionales complejas empleando unos requerimientos de recursos mucho más bajos, como los que se emplean para actualizaciones técnicas más simples. Gracias a ello, SAP puede reducir el TCO al reducir la carga de las actualizaciones. El coste de estas es soportado por el cliente, ya que las tarifas de mantenimiento sólo proporcionan la actualización del software de forma gratuita.

Si no se necesita un SLA debido al reducido número de incidencias (2 o 3) anuales...¿qué es lo que se obtiene de ES?

SAP Enterprise Support tiene en cuenta las necesidades de las PYMES con respecto a que requieren un alto nivel de servicio para sus necesidades de negocio críticas, sin que tengan que invertir demasiado en recursos de TI. Esto es especialmente adecuado en aquellos casos en que los clientes tienen necesidades similares a las grandes empresas, pero

disponen de presupuestos más reducidos y no pueden permitirse un gran departamento de TI.

Según un estudio de IDC, los clientes están solicitando soluciones de soporte más robustas de sus proveedores y esperan que estos ofrezcan capacidades *end-to-end* para sus entornos. Por otro lado, estudios internos, realizados sobre las necesidades de los clientes de tamaño medio, demuestran que aunque estos tengan diferentes necesidades cuando se trata de la amplitud de las funcionalidades, las empresas de tamaño medio sí tienen una necesidad constante de eficiencia en sus negocios, control y reducción de costes y gestión de la complejidad. Todo ello sin limitar su agilidad y velocidad de ejecución conforme el negocio crece y se expande a nuevos mercados y cadenas de valores.

La mayoría de los clientes que son PYMES no necesitan un servicio 24x7. Si SAP sabe esto, ¿porqué obliga a los clientes a contratar estos servicios?

Hay dos respuestas a este concepto malinterpretado:

– En primer lugar, el valor de Enterprise Support no se puede reducir únicamente a ser un elemento importante de soporte de misión crítica, ya que Enterprise Support crea un gran valor a través de otros tres elementos (Metodología Run SAP, soluciones *end-to-end* incluyendo código propio de partners y clientes, así como el uso de la Estructura de soporte global).

– En segundo lugar, un número creciente de clientes que son PYMES están pidiendo soporte de misión crítica y esto no sólo en la franja superior del mercado. Necesitan asegurar la integridad de sus procesos de negocio en sus cadenas de suministro cada vez más internacionales con manufacturas críticas en el tiempo, así como procesos de logística o servicios.

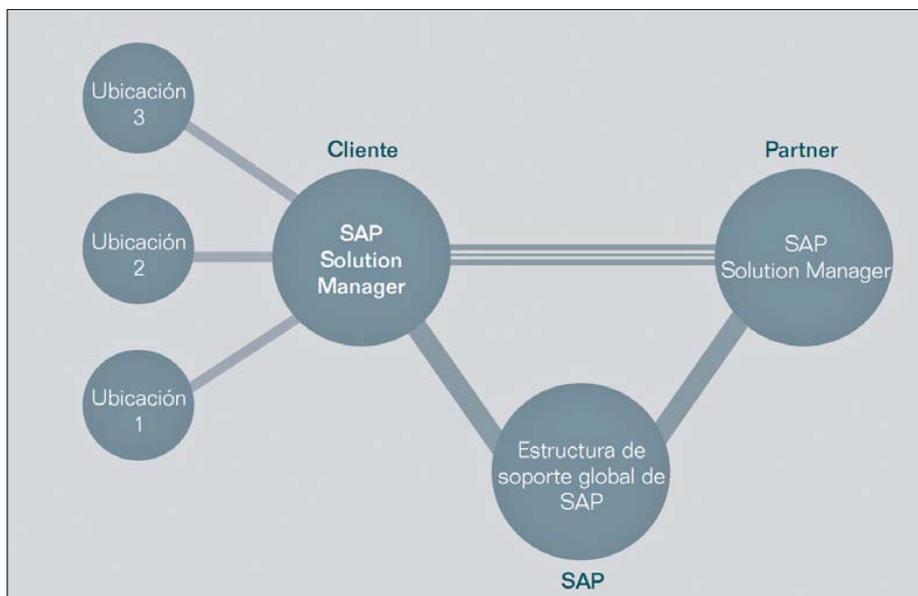
Por ello, la prevención del escalado de los problemas, así como la identificación y resolución temprana de los mismos, en cualquier momento y lugar es un elemento clave de los conceptos de soporte innovadores. Como tales, estos se encuentran ya integrados en Enterprise Support.

Cientes de venta indirecta

La problemática de los clientes de venta indirecta es distinta de la de los clientes directos ¿Cómo va a afectarles el cambio?

El servicio de mantenimiento para los clientes indirectos es responsabilidad del VAR e incluye la atención 24h con SLA's definidos en función del nivel de la incidencia, así como la realización de servicios proactivos de acuerdo con el acuerdo de mantenimiento. No así los servicios relacionados con consultoría que no forman parte de los acuerdos de mantenimiento. La realización final de los

Los clientes están solicitando soluciones de soporte más robustas de sus proveedores y esperan capacidades *end-to-end* para sus entornos



SAP Solution Manager colabora con el ecosistema SAP

servicios de soporte puede ser realizada por el VAR o la propia SAP, en función de los acuerdos entre el partner y SAP.

El cliente indirecto puede solicitar estos servicios, comprendidos en el Enterprise Support, al VAR con el que tiene contratadas las licencias de SAP. La inclusión de otros servicios o prestaciones es una prerrogativa de los firmantes de ese acuerdo (el cliente final y el VAR) en su negociación de la oportunidad global. Los servicios adicionales de mantenimiento a cargo del partner serán tarifados según los acuerdos entre cliente final y partner. SAP no entra en la negociación que cada VAR tenga con su cliente final.

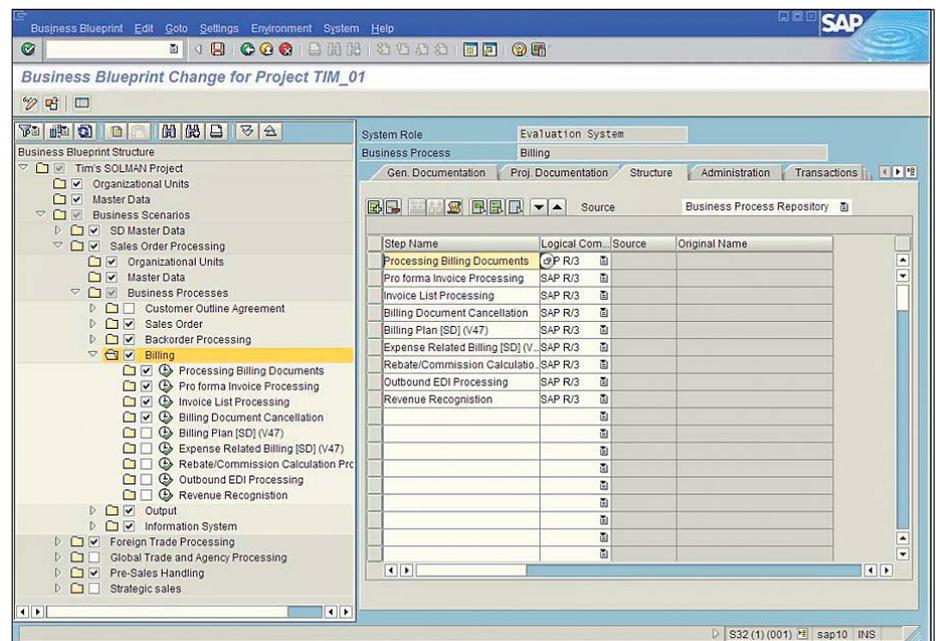
Los servicios incluidos dentro de Enterprise Support suponen un 22% del precio de la licencia tanto para clientes directos como indirectos. En el caso del cliente indirecto, este porcentaje incluye los servicios Enterprise Support, tanto si son realizados por el partner como por SAP, según los acuerdos establecidos (en niveles I y II de soporte).

Al igual que SAP con sus clientes directos, el VAR realizará la gestión de soporte con sus clientes indirectos a través de Solution Manager. Esto supone la necesidad de que el VAR disponga de la instalación de Solution Manager, así como cada uno de sus clientes, exactamente igual que sucede en los clientes directos.

Tal y como siempre se ha establecido en el mantenimiento de clientes indirectos, el responsable de gestionar las notas de incidencias de clientes indirectos es el VAR. Esto incluye la resolución de incidencias correspondientes a los niveles I y II de soporte. SAP asume siempre la responsabilidad del soporte nivel III de desarrollo. En el caso de que el cliente indirecto no se acoja al servicio de mantenimiento contratado con su VAR y consulte directamente a SAP una incidencia de nivel I y II, ésta tiene un coste adicional.

Los beneficios de los clientes indirectos se establecen en gran medida por la proximidad, conocimiento y adaptación del VAR a la problemática del cliente de pequeña y mediana empresa. En este sentido, el VAR ofrece una propuesta completa que incluye licencias, servicios, formación y mantenimiento (incluso la mayoría de las veces hardware) adaptada en plazos y precios a estos clientes. Todo contrato de licencias incluye el mantenimiento asociado, sea directo o indirecto. En el caso de que un cliente indirecto no se encuentre satisfecho con el servicio prestado por su partner, puede contactar con SAP para que le ayude a reconducir esta situación. Acuerdos entre el partner y SAP podrían cubrir la totalidad del servicio. Si esto no es posible, conforme con el marco legal vigente y los acuerdos firmados, podría cancelar el contrato con su VAR y contratar este servicio con otro VAR. □

El cliente indirecto puede solicitar estos servicios, comprendidos en el Enterprise Support, al var con el que tiene contratadas las licencias de SAP



Solution Manager permite conocer el estado en todo momento.



El ciclo de vida de innovación de las actualizaciones ha cambiado.

Entrevista José Juan Novas. Presidente de AUSAPE

“AUSAPE tiene que adaptar sus fines y objetivos para dar respuesta a un nuevo escenario, en el que la capacidad de relación y reacción frente a SAP se ha trasladado a un entorno global”



Natural de Tui (Pontevedra), José Juan Novas es el presidente de AUSAPE, la Asociación de Usuarios de SAP España. Inició su trayectoria profesional en el Grupo Catalana Occidente, para después ocupar los cargos de director técnico y director general del Grupo Seresco en Baleares. Después pasó a la Administración Pública. En la actualidad, es Auditor Informático dentro de la Intervención General

del Govern de les Illes Balears, institución donde ha ocupado cargos como el de Responsable de Software, Director General de Tributos o Director General de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Además de su actividad en el Govern de les Illes Balears, ha participado en diversas ponencias y seminarios, además de ser miembro de comités tecnológicos, Director de Proyectos de la UE o consejero en diversas empresas relacionadas con las TIC.

José Juan Novas cuenta con una dilatada experiencia en este sector y especialmente en el mundo del asociacionismo, con una participación especialmente activa tanto en AUSAPE (es miembro de la Junta Directiva desde 2005), como en el GUSP (Grupo de Usuarios Sector Público), un núcleo de profesionales que aglutina a 8 comunidades Autónomas y los ayuntamientos de Madrid y Barcelona, creado con el ánimo de compartir experiencias y generar capacidad de negociación frente a los proveedores.

En la actualidad, José Juan Novas es presidente de AUSAPE y está integrado dentro del Comité de Marketing y Relaciones en la Junta Directiva.

En este año 2009, que se cumple el XV aniversario de AUSAPE, ¿cómo describirías el papel que juega esta asociación?

No cabe duda de que el panorama, con respecto a los inicios, ha sufrido importantes cambios. La globalización que ha puesto en marcha SAP, así como su amplia estrategia de soluciones (pasando de una estrategia “back office” a una de tipo “core business”), diluye en gran medida los mensajes que puedan llegarle al fabricante desde las asociaciones locales de usuarios. Pero esto es también extensible a las propias subsidiarias de SAP.

Bajo este panorama, AUSAPE tiene que adaptar sus fines y objetivos para dar respuesta a este nuevo escenario, en el que la capacidad de relación y reacción frente a SAP se ha trasladado a un entorno global. Actuaciones como la “independencia” en cuanto

a infraestructura, la profesionalización, el desarrollo de medios de comunicación internos y externos o el énfasis en la internacionalización están siendo fundamentales en el nuevo rol de la asociación.

Pero además de la influencia en el fabricante, no hay que olvidar los servicios que se prestan a los asociados, potenciando el desarrollo de los Grupos de Trabajo y apoyando las delegaciones, organizando eventos del éxito de nuestro Forum GT o las Jornadas, consiguiendo una oferta diferencial en el área de formación, fomentando e incentivando nuestros medios de comunicación para mantenerlos como la voz de AUSAPE, etc.

¿Qué ventajas importantes destacarías como beneficios claros para las empresas a la hora de asociarse a AUSAPE?

Entiendo que son muchas las ventajas de estar en una asociación como AUSAPE. Cada empresa puede buscar las suyas atendiendo a su escenario particular, que en muchas ocasiones depende del grado de implantación de SAP, del tamaño de la empresa y su departamento de tecnología, etc. Creo que las motivaciones pueden coincidir con los tres ejes estratégicos de las asociaciones de usuarios, que son networking, formación e influencia. Por ejemplo, en el caso de la formación los beneficios son claros desde el primer día gracias al acuerdo al que hemos llegado con SAP para poner en marcha la Tarifa Regional.

La Asamblea General se celebra el 29 de enero de este 2009 ¿Podrías adelantarnos algunos detalles de vuestra presentación?

Las grandes líneas que se propuso esta Junta Directiva para el conjunto de su mandato 2008/2009 fueron, básicamente, conseguir una estabilidad y consolidación presupuestaria, la mejora continua de la imagen interna y externa de la Asociación, dar un giro a las relaciones con SAP a través de la firma de un nuevo acuerdo, potenciar nuestra presencia internacional y “aprender” de otras asociaciones, poner un marco adecuado a la celebración del XV Aniversario de AUSAPE o desarrollar el concepto de AUSAPE ÚTIL.

Es evidente que los objetivos planteados se han culminado con éxito, con una estabilización presupuestaria en la que se ha logrado incluso un beneficio para reinvertir en futuras actuaciones, un nuevo acuerdo marco con SAP, o la optimización de los servicios disponibles para adecuarlos a la demanda real. Un ejemplo claro de esto podría ser el rediseño que se ha dado al Laboratorio AUSAPE, el desarrollo específico que se ha hecho para el Grupo de Trabajo de Recursos Humanos o la puesta en marcha de seminarios itinerantes con un primer y exitoso ejemplo dedicado a la LOPD.

¿Qué grandes puntos se va a fomentar durante el presente año?

En líneas generales, la idea es llevar una línea continuista con nuestra actual gestión, fomentando criterios de utilidad en todas nuestras actuaciones y potenciando aquellos puntos que hemos iniciado



durante el pasado año, como es el caso de las relaciones con SAP; la actividad de los Grupos de Trabajo, la internacionalización de nuestra asociación, las vías de comunicación con nuestros asociados o la puesta en marcha de actividades que afecten al desarrollo personal de los representantes de nuestros asociados a través de acuerdos con otras asociaciones. También tenemos previsto reforzar otros puntos, como la oferta de servicios para las PYMES, la creación de seminarios específicos o el refuerzo de las posibilidades en el ámbito de la formación.

¿Cómo definiría el nivel participativo de los asociados y el crecimiento de la Asociación?

Es evidente que AUSAPE no escapa a la falta de tradición asociativa de este país, aunque comparando nuestra actividad con la de otras asociaciones no salimos malparados. Sí es cierto que el porcentaje de clientes SAP que se interesan por la asociación, así como la participación de los asociados en las distintas actividades, es manifestamente mejorable.

La participación y el crecimiento de la asociación es un reto presente en todas las Juntas y, en nuestro caso, lo tenemos como uno de nuestros objetivos permanentes. La selección de las iniciativas a incorporar

a nuestros eventos, el soporte profesional a los Grupos de Trabajo, la contribución de SAP y de los asociados especiales a dichos grupos y eventos es, y será, una constante en nuestro quehacer diario. Además, estamos en permanente contacto con otras asociaciones y entidades para tratar de incorporar todas aquellas actividades y herramientas que nos permitan “conectar” con los intereses de nuestros asociados e incentivar su participación, poniendo a su disposición aquellos servicios que justifiquen su aportación.

Todas estas iniciativas están cosechando sus frutos. A pesar de las bajas y de la crisis, AUSAPE sigue creciendo año a año en cuanto al número de asociados. Precisamente, es en este contexto actual donde, en mi opinión y en la de muchos expertos (por ejemplo, los que han participado en las Jornadas), cuando hay que optimizar las inversiones y la formación. El intercambio de experiencias y de las mejores prácticas son del todo imprescindibles. Esto es lo que ofrece AUSAPE a todos sus asociados.

¿Qué ofrece a AUSAPE el nuevo acuerdo firmado con SAP?

En mi opinión, la firma de este nuevo acuerdo supone la constatación y el reconocimiento, por parte de

SAP, de la evolución que ha sufrido la Asociación y el posicionamiento firme y maduro en cuanto a sus relaciones con el fabricante. Hemos pasado de una relación de dependencia/reivindicación a hablar en términos de participación, colaboración y exigencia.

Como ejemplos de todo esto podemos mencionar la gestión que se ha realizado en todo lo relativo a los procesos de cambio de versión o a la puesta en marcha de SAP Enterprise Support. Se ha logrado dar al asociado información directa de primera mano, así como una respuesta clara y personalizada en forma de reuniones presenciales y sesiones WEBEX.

Mediante este acuerdo, se ponen en marcha otras interesantes iniciativas, como la creación de las tres comisiones conjuntas (AUSAPE/SAP) en las áreas de Dirección, Marketing y Técnica; una participación más activa, por parte de AUSAPE, en los eventos de SAP, como es el caso del reciente World Tour, etc. También se ha notado una mayor "implicación" del fabricante en todo lo que respecta a la Asociación, con un notable incremento en el apoyo para el Forum GT, organización de actividades en nuestras delegaciones, mejoras en la gestión de Top 10, localizaciones y cambios legales, etc.,.

Por otra parte, a través de nuestra adhesión a SUGEN, del trabajo que se está realizando desde allí y de nuestra evolución, estoy convencido de que estamos obteniendo la credibilidad como parte fundamental del engranaje del "ecosistema SAP". Por lo tanto, no me preocupa en exceso hablar de ganar o perder autonomía, sino de ir ocupando el sitio y la influencia que nos corresponde para lograr que se tenga en cuenta nuestra opinión a la hora de diseñar nuevos productos o poner en práctica nuevas estrategias de negocio. Y en este marco, estoy convencido de que las últimas actuaciones de AUSAPE han supuesto un claro avance.

En este sentido, ¿qué se ha hecho para responder ante la puesta en marcha de SAP Enterprise Support?

Es evidente que, de salida, una decisión impuesta desde una estrategia global, relativamente pactada con las grandes asociaciones de usuarios y por tanto sin posibilidad de opinar, con una interlocución no válida a nivel local y con evidentes deficiencias en su lanzamiento inicial, tanto en la forma como en el contenido, no me ha parecido alineado con lo que todos los clientes esperamos de la profesionalidad y excelencia de SAP AG.

Dicho esto, a partir de las iniciativas tomadas desde la Asociación, y teniendo en cuenta que las cláusulas de los contratos de mantenimiento son particulares y que por lo tanto se hace muy difícil una defensa estandarizada y viable jurídicamente del camino hacia el 22%, tengo que reconocer que nuestras demandas de información, transparencia y espero que de formación (está sobre la mesa una iniciativa en este ámbito) han tenido un soporte total por parte de SAP Iberia. Todos nuestros asociados han contado con información puntual acerca de todas estas acciones, aunque cualquiera que esté interesado



puede encontrar un histórico de todas estas acciones en nuestra página web. En cualquier caso, seguimos trabajando en el tema a través del grupo de presión de SUGEN, con el objetivo de lograr una transición razonable y una adecuación de las herramientas y los costes a la diferente tipología de clientes. Confío que nuestra última reivindicación a SAP Iberia nos consiga un trato similar al recibido por los clientes de otros países, beneficiando a aquellos asociados con instalaciones de menor tamaño.

¿Se podría haber hecho más? Pues lo que es ruido, puede que sí, pero creo que ha quedado claro el talante de esta Junta Directiva. Tenemos que profundizar con determinación y firmeza en las medidas y las acciones que he explicado anteriormente, con el objetivo de tener más presencia y en un periodo anterior, con el fin de evitar que estas decisiones estratégicas para el futuro de nuestras instalaciones se produzcan sin nuestra participación.

¿Por qué? ¿Cuál es la razón por la que una persona como tú decide presentarse a la presidencia de AUSAPE y dedicar tiempo y esfuerzos, que son personales, a una asociación de usuarios?

Cualquier motivación exclusivamente altruista puede sonar falsa pero, en mi caso y pienso que en el muchos miembros de las sucesivas Juntas Directivas, nos ha movido el convencimiento de la utilidad que una asociación de este tipo puede aportar a medio/largo plazo en la estabilización y mejora de las inversiones realizadas por sus empresas e instituciones a sus proyectos y soluciones; la posibilidad de influir, siquiera remotamente, en la mejora de las relaciones con el proveedor; así como un cierto sentido de la responsabilidad personal acaban siendo motivos suficientes para que en un momento determinado puedas aceptar un reto como este.

Yo aprovecho esta tribuna para animar a todos los representantes de nuestros asociados para que se impliquen. Creo que hay mucho por hacer. Tenemos un buen equipo, la dedicación es soportable y la satisfacción de contribuir a la estabilidad y calidad de nuestras instalaciones lo merece. Sea desde la coordinación de los Grupos de trabajo, la dinamización de las delegaciones o la participación en la Junta directiva la asociación necesitamos la participación activa de los representantes de las empresas asociadas, que son las que al final dan vida a esta Asociación. □

[erf#—ûla≠(tésæ≈±tó3ã%
x+Gä/2adi-@5μđap3š7.b
[\]î7ço*è~~m~~-tree**loc**
êïr≈ëÿiεöGƒù{g-å×6!eúf<
qstz}~1=|tãñç,j. _:ž;å>?5k%ô
8*h~unj!çeu≥_àmõ¥<41i]c/ø-...
€√šo~\$βi÷íP^×4üπ<h>3/-
;ò≤v¿hãcw÷°p,,:—

traducción y localización de software

en el año 2008...

más de 200 traductores

31 combinaciones de idiomas

22 millones de palabras

y 2 millones de líneas de SAP traducidas...

C. València, 264, 3r
08007 Barcelona Spain
t +34 932 075 778 / f +34 934 594 556
info@treeloc.com
www.treeloc.com



Treeloc is an SAP
Certified Translation Partner

Centros de Excelencia SAP

Los Centros de Excelencia SAP son un claro exponente de la voluntad de las organizaciones actuales de mejorar más allá de lo estrictamente necesario, para mantenerse en la vanguardia no sólo en lo tecnológico, sino también en lo que concierne al negocio que, al fin y al cabo, es lo que proporciona recursos a la compañía. Su creación y utilización es un proceso cada vez más necesario en las grandes organizaciones.

[Pablo García Tosal, responsable de Sistemas SAP de Grupo Ferrovial y vocal dentro de la Junta Directiva de AUSAPE]

Está claro que las soluciones de negocio son necesarias en todos los sectores y áreas de la economía (logística, información de gestión, tratamiento del cliente, comunicaciones, banca, retail, construcción, organismos públicos, etc.). Sin embargo, debido al competitivo entorno en el que nos encontramos actualmente, no es suficiente disponer de soluciones de negocio adecuadas, sino que se requieren las mejores.

Desde hace algún tiempo las grandes compañías están realizando inversiones en la creación de centros especializados conocidos como "Centros de Excelencia". Estos se ubican dentro de los planes estratégicos de las grandes compañías, que utilizan SAP como ERP.

El principio de *excelencia* se puede entender como el "afán de alcanzar la máxima calidad, superando las expectativas". Ser excelente es destacar en la calidad más allá del nivel que pueda ser considerado como bueno. Pero, ante todo, un Centro de Excelencia es un centro de gestión del conocimiento.

Y en este marco, los negocios de las compañías van a jugar un papel clave: deben pedir más y mejores resultados de los componentes de SAP. No conformarse con implantar procesos básicos, sino abordar verdaderos cambios que se traduzcan en innovaciones y en mejoras tangibles.



Los propósitos de un Centro de Excelencia

Una de las misiones principales de los Centros de Excelencia es que cuando se vaya a implantar un componente de software SAP se haga con los máximos estándares de calidad, apoyados en los conocimientos desarrollados en el Centro.

Éste, además, debe proporcionar soluciones y servicios para modernizar y optimizar las aplicaciones SAP, permitiendo acelerar la adopción de SOA y la preparación para procesos de próxima generación, lo que hará posible mejorar los resultados del negocio.

El propósito fundamental de un Centro de Excelencia es ayudar a que la compañía pueda alinear sus estrategias de producción con sus objetivos de negocio. Por otro lado, siguiendo las directrices y herramientas de un Centro de Excelencia, los empleados de IT pueden trabajar de manera sincronizada para lograr unos objetivos comunes.

Beneficios que aporta un Centro de Excelencia

Son numerosos los beneficios que se obtienen gracias a la implantación de un Centro de Excelencia SAP. Por un lado se incrementa la aportación de valor al negocio, identificando nuevas oportunidades desde la tecnología. Por el otro,

al crear unos órganos de gobierno formales, se obtiene un buen soporte para el crecimiento del negocio y esto permite moverse de la eficiencia a la excelencia.

Supone una innovación que tiene su base en un equipo de expertos y en una colección de procesos estandarizados y en la incorporación de metodología, herramientas y personal específicos para este fin. Ello permite eficiencias y recursos compartidos que se traducen en alta calidad, un riesgo más reducido, mayor competitividad y menores costes. El objetivo último es beneficiarse de los conocimientos y soluciones específicas que desarrolle el centro a través de su contacto directo con la estructura de negocios.

Las nuevas soluciones que se requieren en las compañías

modernas exigen un conocimiento global de las funciones afectadas y de los sectores donde se implantan. Han de ser los puntos fuertes de los servicios profesionales en general. Se obtienen dos tipos de mejoras:

– *Mejora funcional*: reemplaza desarrollos a medida con el uso de funcionalidades estándar de SAP, mediante la implantación de nuevas funcionalidades que aporta la nueva versión y una reducción de la complejidad en el SAP Landscape.

– *Mejora de negocio*: supone la implantación de nuevos procesos de negocio u optimización de los actuales, gracias a las funcionalidades que es capaz de ofrecer SAP, a través de la construcción

de soluciones basadas en SAP ERP 6.0, NetWeaver, SOA y la introducción de nuevas soluciones verticales para el negocio.

Los Centros de Excelencia permitirán aportar soluciones de negocio más elaboradas, que ayudan a una implantación más directa y un retorno de inversión lo más claro posible.

Son preactivos y flexibles, características ambas que resultan muy deseables en aquellos entornos de negocio sometidos a constantes y rápidos cambios. Los servicios compartidos que ofrecen los centros son un argumento adicional a su favor, ya que reducen costes e incrementan la coherencia.

Puntos importantes para la creación de un CoE

A la hora de crear un Centro de Excelencia es importante organizarlo por áreas de competencia o conocimiento, como por ejemplo:

- Finanzas y procesos administrativos
- Recursos humanos
- Tratamiento de clientes
- Optimización de la cadena logística
- Información para la dirección
- Integración de tecnologías

Resulta extremadamente relevante asegurar una alineación perfecta entre el negocio y las estrategias SAP.

Por ello resulta imprescindible diseñar un plan centrado en identificar las áreas de oportunidad y definir una inversión adecuada en soluciones SAP. Pero más allá de la planificación inicial, es importante proporcionar los medios para asegurar la verdadera alineación de las tecnologías de la información y el negocio.

El próximo paso es el de alcanzar acuerdos de colaboración y alianzas con SAP, así como disponer de personal certificado y formado adecuadamente en las diferentes áreas de desarrollo y tecnología.

No hay que olvidar la relevancia que tiene el mejorar el entendimiento acerca de qué procesos de IT aportan mayor valor al negocio, para establecer las prioridades.

Luego hay que lograr un plan de acción para la implementación de la aplicación SAP que satisfaga las necesidades de negocio. Principalmente serían:

- *Global*: Representa a los procesos, reglas y prácticas estandarizadas que proporcionan los medios para implementaciones globales de soluciones horizontales de SAP.

- *Local*: Son soluciones específicas para demandas propias o locales de diferentes países o negocios enfocadas a generar ventajas competitivas específicas.

Todo esto requiere la formación de un equipo multi-funcional de especialistas en los módulos de SAP a los que recurrirá el negocio cuando necesite nuevos desarrollos, mejoras o tenga necesidades de soporte operacional.

En resumen

Tras todo lo que hemos visto, podemos concluir que los Centros de Excelencia proporcionan mejoras en tres frentes principales:

- Mejoras técnicas: sin cambios en el uso funcional ni modificaciones en el sistema, se centran en la tecnología de SAP R/3 a ERP 6.0.

- Mejoras funcionales: se reemplazan desarrollos a medida a través del uso de funcionalidades estándar de SAP ERP 6.0, mediante la implantación de todas aquellas funcionalidades que aporta la nueva versión.

- Mejora de negocio: suponen la implantación de nuevos procesos de negocio o la optimización de los actuales, gracias a las nuevas funcionalidades de SAP ERP 6.0.

Así se concluye que los Centros de Excelencia son un importante motor para la unificación de las tecnologías SAP en un negocio, optimizando todos los elementos de TI y dotándolos de una mayor coherencia y alineación con los objetivos de la compañía. La reutilización de los recursos y su optimización, redundan además en una reducción de costes y una flexibilidad incrementada. □



United VARs

La fuerza de la alianza internacional de los partners de SAP



Hace casi una década, en 2001, algunos de los principales Channel Partners de SAP en Europa coincidieron en la necesidad de dar respuesta a un mismo desafío que empezaba a despuntar en aquellos momentos. Dada la creciente globalización de los mercados, debían ofrecer a

sus clientes con actividad internacional el mejor soporte allí donde operasen, pero sin tener que disponer de oficina física más que en un único país. Así nació United VARs, la red internacional de algunos los más importantes Partners de SAP, que cuenta actualmente con un equipo de más de 3.000 consultores a escala mundial.

[Alejandro Daniel O'Davoren, Director General Adjunto de Seidor]



El objetivo de esta comunidad es colaborar en los proyectos internacionales y en los escenarios de "rollout" de los clientes de cada partner. Gracias a poder contar con una alianza de plena confianza y fiabilidad, cada partner tiene acceso a todos los servicios de los demás. United VARs ofrece un único soporte internacional, bajo una única responsabilidad del partner que lidera el proyecto, para clientes que tienen distintas delegaciones a nivel internacional y que necesitan implantar SAP en las distintas subsidiarias.

"United VARs es una respuesta al cambio en las condiciones del mercado. Desde hace años, la pequeña y mediana empresa está también siguiendo la tendencia de la globalización, y espera un soporte con niveles de servicio y calidad estandarizados en todos los países y regiones en los que trabaja. Por ello, United VARs es una excelente alternativa para los partners de SAP establecidos internacionalmente.

Gracias a la cooperación de los partners locales bajo United VARs, los clientes pyme activos internacionalmente reciben de SAP y sus partners las mejores soluciones y servicios, de forma rápida y con una fácil implementación en cada país", según explica Michael Schmitt, SAP EMEA.

La idea es comparable a las alianzas globales de las compañías aéreas o las firmas de abogados y auditores: el proyecto internacional de un cliente se desarrolla bajo el contrato global del partner local, pero abarca todos los servicios del resto de partners presentes en todo el mundo. De este modo, se ahorra en gastos de viaje, se resuelven los problemas provocados por las diferentes zonas horarias y se evitan los malos entendidos en lenguas extranjeras.

Aunque la cooperación entre estos socios se remontaba al año 2001, los seis miembros fundadores formalizaron el acuerdo en Hannover con ocasión de la celebración de CeBIT 2006.

En la firma estaban presentes las compañías All for One (Alemania), BizTech & Ektimo (Corea), Seidor (España), Implema (Suecia), mYuce (Holanda) y 2C Change (Dinamarca). La red no ha parado de crecer desde entonces. United VARs es hoy una gran alianza de los principales partners SAP en más de 43 países, para dar cobertura a proyectos internacionales, desde Estados Unidos al Cono Sur, Centroamérica, Europa o Asia.

"Para All for One, United VARs es una opción muy prometedora para el futuro. No queremos instalar oficinas en todos los países de nuestros clientes, sino ser capaces de ofrecerles los mejores servicios y soporte allí donde lo necesiten. Personalmente, me siento muy orgulloso de pertenecer a esta potente red y formar equipo con los mejores partners de SAP en cada país. De forma especial, un reducido grupo de partners, como el socio fundador Seidor en España, están impulsando la comunidad con múltiples actividades que incrementan el valor del grupo", declara Detlef Mehlmann, miembro fundador de United VARs y Director de All for One.

Pensar globalmente y actuar localmente

United VARs permite pues la integración de las experiencias e idiomas locales de cada país, el intercambio de "know-how" y soluciones complementarias, así como el suministro de plantillas estandarizadas para poner en marcha procesos que se ejecutan entre varias compañías y a través de varios países.

Las consultoras que forman parte de esta alianza están especializadas en Consultoría SAP y son las que hablan con este tipo de empresas, conociendo en profundidad sus necesidades. Son partners acostumbrados a trabajar con proyectos de precio cerrado y que poseen una sólida experiencia en las soluciones verticales de SAP.

Como miembro fundador de United VARs, Seidor es capaz de liderar un proyecto internacional para sus clientes dirigido, controlado y gestionado desde España en más de 40 países del mundo, con un coste muy ajustado, alejado del que aplican las grandes consultoras.

Por otra parte, United VARs no se puede considerar como una simple alianza con carácter puntual, sino que ofrece ya una larga trayectoria dando servicios y trabajando con recursos compartidos y parametrizados.

“Hasta ahora, hemos desarrollado con gran éxito varios proyectos de colaboración en el ámbito de United VARs. Los últimos proyectos llevados a cabo en el año 2008 han sido un roll-out para una empresa sueca, para una alemana y para una holandesa. De cara al 2009, ya estamos trabajando con cuatro clientes españoles en el desarrollo de iniciativas en Estados Unidos, China e Inglaterra, por mencionar tan solo los más inmediatos”, destaca Alejandro Daniel O’Davoren, Director General Adjunto de Seidor.

Un roll-out es un proyecto mediante el cual una empresa aplica a sus subsidiarias o filiales los procesos logísticos que se han decidido en la implantación en la sede, y únicamente se adaptan a las necesidades fiscales y contables del país donde se ubica la subsidiaria o filial.

El objetivo es poder dotar a la organización de un sistema homogéneo, con procesos de negocio unificados y un conocimiento empresarial armonizado.

En la fase de análisis del proyecto en España, Seidor analiza todos los requerimientos de las filiales. Posteriormente, lleva a cabo todas las parametrizaciones y desarrollos específicos para las filiales, con el objetivo de que el roll-out sólo suponga tareas de copia de lo ya existente.

Los roll-outs en las filiales son llevados a cabo por las diferentes delegaciones de Seidor (ej: Seidor México o Argentina para USA, Seidor UK para el Reino Unido, etc) u otro miembro de United VARs.



Firma del contrato United VARs en CeBIT 2006. Los miembros fundadores (de izquierda a derecha): Niklas Lindefelt (Implema, Suecia), Jeppe Harrit (2C Change, Dinamarca), Peter Geelen (mYuice, Holanda), Alejandro Daniel (Seidor, España), Lars Landwehrkamp (All for One, Alemania), Andreas Kim (Biztech & Ektimo, Corea), Kiwoong (Kris) Nam (Biztech & Ektimo, Corea), y Detlef Mehlmann (All for One, Alemania).

“La comunidad es valiosa para nosotros porque nos permite compartir con otras compañías nuestros recursos en el desarrollo del negocio SAP y los servicios de soporte, por lo que podemos servir eficazmente a nuestros clientes internacionales que operan en

China, mientras Covics obtiene de esta alianza una gran experiencia práctica internacional”, apunta Liu Jian, que ocupa el cargo de Presidente de COVICS Business Solutions Ltd. China. □

“Gracias a la cooperación de los partners locales bajo United VARs, los clientes pyme activos internacionalmente reciben de SAP y sus partners las mejores soluciones y servicios, de forma rápida y con una fácil implementación en cada país”, explica Michael Schmitt, SAP EMEA

Aproximación práctica y sencilla a la creación de Servicios Web en Java desde SAP Netweaver Developer Studio 7

Hoy en día, el uso de Servicios Web está cada vez más y más extendido. Sobretudo por su inclusión en las populares "Arquitecturas SOA". Cada vez más empresas, no solo específicas de TI, sino también aseguradoras, bancos, etc., tienen su propia arquitectura SOA. De hecho, SAP tiene también su versión (ESOA - Enterprise SOA), que usa los Servicios Web como 'bloques constructores', tanto escritos en Java, como en ABAP, aunque podrían estar escritos en cualquier lenguaje.

[Team Leader de CIBER]



Hay que recordar que, históricamente, los Servicios Web son los sucesores naturales de tecnologías de objetos remotos como EJB, CORBA, DCOM, etc. que fueron la primera semilla para poder invocar procedimientos remotos a través de redes (LAN sobretodo). Ahora han evolucionado hacia Internet y los han (casi) sustituido, posicionándose como piezas fundamentales en ámbitos tales como SOA o integración. Hoy por hoy son el futuro para el desarrollo de software distribuido heterogéneo. Así que desde la experiencia de CIBER, tanto en SOA en general como en Servicios Web en particular, queremos transmitir lo sencillo que puede resultar la creación de esos 'bloques constructores' tan populares hoy en día.

Actualmente SAP está desglosando poco a poco sus aplicaciones en grupos de Servicios Web incorporados a un repositorio empresarial para luego, en base a los servicios de ese repositorio, organizarlos y construir sus aplicaciones basadas en ESOA. Todo ello dentro de SAP Netweaver, que ya empieza a tener unos años de vida entre nosotros y que se considera la base tecnológica del futuro de SAP.

Tanto los Servicios Web, como SOA, llevan ya tiempo con nosotros y están ahí para quedarse. De hecho, Gartner reconoce a SAP como uno de los líderes mundiales en SOA y recomienda a los clientes de SAP la introducción en el mundo SOA si no quieren quedarse atrás. Afortunadamente, Netweaver se ha abierto a tecnologías fuera del ecosistema SAP, entre las que se incluye Java, sobre todo para uso Web, como por ejemplo en el Enterprise Portal. Esta afortunada circunstancia la podemos aprovechar para desarrollar la siguiente solución, que permite la creación de Servicios Web en Java en particular, usando SAP Netweaver Developer Studio o NWDS para poder utilizarlos vía ESOA. Esta es la forma más sencilla que usamos en CIBER para crear Servicios Web.

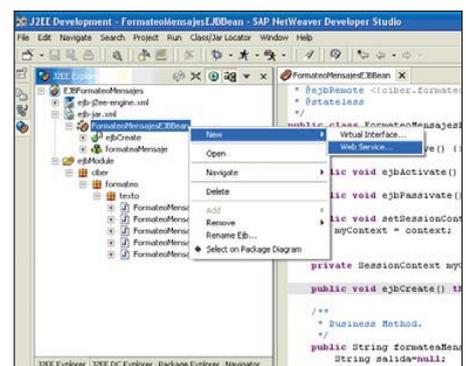
Hay que tener en cuenta que se va a realizar una sencilla introducción acerca de esta posibilidad. Es decir, teniendo en cuenta la extensión disponible, no se van a abordar toda una serie de temas relacionados con SOA o Servicios Web, como pueden ser UDDI, ESB, EAI, BPM, BPEL, WS-I, etc. El objetivo final es mostrar cómo empezar en este fascinante mundo de las arquitecturas SOA con Servicios Web.

En CIBER podemos hablar con propiedad del tema, ya que hemos usado Servicios Web en proyectos para clientes, tanto en entorno SOA como en entorno de Integración, tanto sólo Java como sólo SAP, o también aproximaciones híbridas. Eso sí, en general los proyectos no son pequeños, ya que SOA o Integración suelen estar relacionados con grandes entornos heterogéneos, reestructuraciones, cambios/creaciones de arquitecturas, etc.

También hay que tener en cuenta que estos servicios no solo se utilizan como pieza SOA, sino que también se usan, y mucho, para el tema de Integración. Por ejemplo, dentro del ecosistema SAP, desde CIBER, los usamos para PI (XI).

Dentro del entorno de integración SAP PI de la plataforma NetWeaver, los "web services" cobran una importancia muy relevante, ya que posibilitan la interacción de información entre sistemas SAP y "noSAP" de manera sencilla. Ésta información puede ser relativa a datos específicos o incluso el envío de ficheros adjuntos en el protocolo de mensaje SOAP 1.1 bajo HTTP. La comunicación puede ser "síncrona" o "asíncrona" (request), y está basada en un patrón o esquema WSDL, lo que permite la generación de infinidad de procesos en tiempo real apoyándonos en mensajes XML, algo clave en el actual paisaje hegemónico de la tecnología web.

SAP PI hace posible la construcción de servicios web tanto en ABAP como en Java, éstos últimos especialmente sencillos de crear, parametrizar y explorar. Tan solo necesitaremos desarrollar los tipos de datos de nuestro mensaje, las interfases que los contendrán y encapsularlos en el protocolo SOAP.



NWDS. Creación de un Web Service desde EJB.

Después, mediante el ICF (Internet Communication Framework), SAP PI podrá escuchar la llamada web (caso del canal Sender) o invocar al servicio web (caso del Receiver) mediante una URL determinada.

La nueva SAP PI 7.1 hace hincapié en la arquitectura SOA con la aparición de ESR (Enterprise Services Repository), sustituto del Integration Repository. Con ESR obtendremos interfaces web sin necesidad de utilizar asistente y tendremos un punto común de publicación y descubrimiento de "web servicios" (UDDI), algo de lo que adolecía la anterior versión 7.0.

El empleo, por tanto, de los servicios web en SAP PI aporta una solución fácilmente escalable, totalmente acorde con las tendencias actuales de mercado, al constante reto que supone la integración de procesos/información multiplataforma tanto dentro de la empresa como entre ellas.

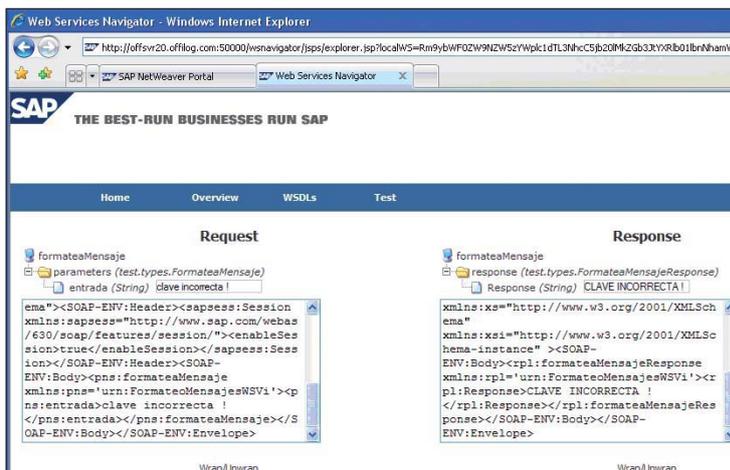
NWDS: EJB - Asistente - Servicio Web

La creación de servicios Web escritos en Java desde NWDS, puede resultar un proceso sencillo, haciendo uso de la posibilidad de utilizar los asistentes que incorpora la propia herramienta. Y además, esto puede resultar mucho más sencillo, si en vez de una clase normal partimos de un EJB.

En CIBER sabemos que los EJB no son siempre la primera opción para los desarrollos, fundamentalmente por el desconocimiento de muchos clientes. Con este ejemplo, animamos a conocerlos e incluirlos en los proyectos Java, sobretodo, ahora que veremos que son la opción más sencilla para llegar al Servicio Web.

Primero hay que desarrollar el EJB con los métodos que queremos exponer al mundo exterior, en este caso vamos a preparar un EJB de Sesión sin Estado, el más sencillo de los cinco disponibles en la especificación 2. Todos los métodos auxiliares de ciclo de vida, así como descriptores de despliegue, los genera automáticamente la herramienta. Por lo tanto, sólo hay que preocuparse de los métodos de negocio que queramos, tal y como en una clase normal. La lógica del método de negocio que queramos exponer puede ser tan compleja como queramos. A partir de nuestro EJB, que ya contiene nuestro método de negocio desarrollado, utilizaremos el NWDS para generar todo lo necesario con el objetivo de subir al WAS y poder probar que todo funciona correctamente.

A continuación, el único paso que hay que hacer para generar nuestro Servicio Web, sería, seleccionar nuestro EJB y, a través del menú contextual, seleccionar "New-Web Service...". Este es el sencillo paso que inicia toda la magia. En este Asistente, la herramienta nos irá ofreciendo una serie de cuadros de diálogo, donde hay que configurar algunos detalles, tales como el nombre del Servicio Web, el tipo de



Web Services Navigator. Resultado de la invocación del Servicio Web.

seguridad del servicio, los métodos que queremos exponer y el proyecto EAR contenedor del EJB.

Una vez generado el proyecto EAR, hay que construirlo y desplegarlo al SDM, tal y como haríamos, por ejemplo, con cualquier componente del Enterprise Portal (PAR). Salvo por el paso del Asistente que hemos mencionado, todos los procesos que se deben llevar a cabo son idénticos a los necesarios para trabajar con EJBs habitualmente, o como decía, con componentes del Portal (que habitualmente terminarán siendo iViews). Y también tiene mucho en común con lo que se hace a la hora de trabajar con Webdynpro.

La prueba final: Explorador de Servicios Web Netweaver

El paso final sería probar que el método funciona correctamente. Esto se puede hacer a través del Explorador de Servicios Web (<http://host:puerto/wsnavigator>). Es necesario seleccionar el servicio, el método y los parámetros de entrada. A continuación hay que invocar al Servicio y se observa que la salida producida, es finalmente

la esperada. Para un uso real, si los servicios son muchos, desde CIBER recomendamos probarlos con los "test" automatizados de JUnit correspondientes (en el caso de Java).

Una segunda parte podría ser el uso productivo del Servicio Web desde algún entorno como Java o ABAP, es decir, el cliente que consumiría el Servicio Web generado. Partiría del documento WSDL que genera el asistente y que está disponible en el Explorador de Servicios Web, tanto para descargar, como por URL directa a él. A partir de ese WSDL se puede "autogenerar" un cliente listo para usar, que luego se puede adaptar según las necesidades. Cualquier entorno (NWDS, Visual Studio .NET, etc.)

incluye, hoy por hoy, asistentes para ese trabajo.

En resumen

La idea ha sido exponer, desde la experiencia que tenemos en CIBER, que la creación de Servicios Web en Java desde NWDS es tan sencilla como utilizar el procedimiento habitual de desarrollo y despliegue usado en el desarrollo Java en SAP. Tan solo hay que cambiar clases normales por EJBs, añadir un asistente de generación y probar en un explorador de Servicios Web. Visto esto, la mayor parte del tiempo consumido en un proyecto donde haya Servicios Web no va a ser destinado a la creación, sino a su desarrollo y pruebas. El tiempo empleado será similar al de cualquier funcionalidad candidata a convertirse en servicio "reusable". En general, la creación de Servicios Web desde NWDS no impacta significativamente en el tiempo de desarrollo y estos servicios van a servir tanto para SOA como para Integración con SAP, aportándonos todo lo que necesitamos. Esto no es sólo una teoría. Desde CIBER lo hemos probado en proyectos reales y nuestra experiencia avala los resultados. □

Glosario

- **Servicio Web.** Método de un objeto (o función procedural), que puede ser invocado desde cualquier lenguaje y sistema operativo, normalmente, a través de Internet vía HTTP con el protocolo SOAP.
- **SOA (Service Oriented Architecture).** Arquitectura que utiliza los Servicios (web, en nuestro caso) como bloques constructores, que luego sólo hay que orquestar (BPM, BPEL, etc).
- **EJB (Enterprise Java Bean).** Objeto accesible remotamente dentro de una Red, según Sun. Los hay de 5 tipos en la especificación 2: "Sesión Sin Estado", "Sesión con Estado", "Persistencia manual", "Persistencia automática" y "Mensajería".
- **SOAP (Simple Object Access Protocol).** Protocolo XML para invocación de servicios Web, con ciclo petición/respuesta.

- **NWDS.** IDE Eclipse + plugins Sap para el desarrollo Java de funcionalidades SAP.
- **EAR (Enterprise Archive).** Incluye todo lo necesario para desplegar EJBs al WAS.
- **PAR (Portal Archive).** Fichero que incluye todo lo necesario para desplegar componentes del Enterprise Portal (iViews) al WAS.
- **WAS (Web Application Server).** Servidor de Aplicaciones donde se pueden mostrar páginas HTML, así como ejecutar PARs, Webdynpros y EARs, entre otras cosas.
- **SDM (Software Deploy Manager).** Herramienta SAP para desplegar EARs/PARs/Webdynpros al WAS.
- **WSDL (Web Services Definition Language).** Fichero XML que describe el Servicio Web y que puede ser usado para "autogenerar" clientes en cualquier lenguaje.

El 'papelón' de las Direcciones Informáticas

Esker abre el camino hacia el 'cero papel'

Desarrollo sostenible y respeto al medioambiente son dos conceptos a los que nos hemos ido acostumbrando a lo largo de la última década. Se ha hecho especial énfasis en el tipo de productos que compramos y consumimos, y en la repercusión de éstos sobre el medioambiente. Las empresas se han convertido en el eje de acción de una tendencia ecologista a través de la incorporación de certificaciones en el ámbito medioambiental, nuevos procesos productivos menos agresivos e, incluso, cambios en las subcontrataciones y compras a terceros en función de su política de desarrollo sostenible.

son cruciales, muchas de las empresas europeas se enfrentan a otro tipo de problema como es el excesivo consumo de papel.

A menudo subestimado, el consumo de papel no supone sólo la transformación de la madera, sino todo lo que sucede en su cadena de valor (transporte, impresión, archivo, distribución, copias, manipulados,...). La digitalización de los documentos es un reto medioambiental que tiene como consecuencia una mayor productividad en la empresa y una mayor preservación del medioambiente. Jean-Michel Bérard, Presidente del Consejo de Administración de Esker, apunta que su compañía "es consciente de que la protección del medioambiente constituye una prioridad para la conservación de los recursos naturales" y al mismo tiempo, con respecto al consumo de papel señala que "a pesar de que el 'cero papel' sea un mito actualmente, es posible mejorar la situación automatizando los procesos de gestión documental".

El 90% de las transacciones entre empresas (pedidos, albaranes, facturas, cartas de reclamación, ofertas comerciales, etc...) quedan fijadas en soporte papel, lo que indica que éste sigue prevaleciendo en las empresas. Cada documento de negocio en papel origina una gran cantidad de procesos manuales (impresión, envío por fax, doblado y ensobrado, envío por correo,...) que no produce ningún valor añadido para la empresa. En otras palabras: el papel se encarga de frenar la productividad de la empresa. Según un estudio de Gartner Group, las empresas emplean nada menos que el 2% de su volumen de negocio en la gestión interna del papel. Otro estudio de ICM para Canon muestra que el gasto medio por empresa en España asciende a 76.000 € al año (cifra que sube hasta los 250.000 € al año en empresas con más de 250 trabajadores) y de estos gastos, el 56% corresponden exclusivamente al papel.

España tiene la conciencia ecológica pero el consumo alto

La aparición del ordenador hacía pensar que el consumo de papel disminuiría con los años. Sin embargo, los datos muestran un crecimiento año tras año en el consumo de papel que en 2007 llegó a los 8 millones de toneladas en España lo cual supone unos 170 Kg de papel por español, según los datos aportados por Aspapel.

También es cierto que, según el estudio realizado por Ipsos para Lexmark, en Europa, la tendencia es la de imprimir cada vez menos. En el territorio de España y Portugal el 94% de empleados dice tener en cuenta el medio ambiente. De



¿TIENE UN PROBLEMA DE PAPEL? ¡Esker Puede Ayudar!



LA VERDAD INNEGABLE SOBRE EL PAPEL | 8 ETAPAS PARA AYUDARLE A DEJAR EL PAPEL | HAGA LA PRUEBA | LAS SOLUCIONES DE ESKER QUE PUEDEN SALVAR | AGENCIA DE ESKER | CONTACTENOS

Home

La verdad innegable sobre el papel

8 etapas para ayudarle a dejar el papel

¡Haga la prueba!

Descubra Cómo Esker Puede Ayudar

Green Doc

La empresa Esker

Contactenos

LA VERDAD INNEGABLE sobre el papel

7 Inconvenientes de la gestión basada en papel

Defectos
Errores causados por la entrada manual de datos

Producción excesiva
Fotocopiado
Clasificado múltiple
Búsqueda manual

Desplazamiento
Movimiento del papel de una oficina a otra

Espera
Las hojas se van apilando en bandejas esperando a ser procesadas

Archivos
Coste del espacio
Coste medioambiental

Arcabuzo
El papel invade sus mesas y oficinas

Procesos
Entrada de Datos
Validación/ Aprobación
Archivado y Recuperación

Usted estará pensando, "¿Qué más da? Mi empresa tampoco gasta tanto en papel". Pero lo que no se da cuenta la mayoría de la gente es que el coste del papel es tan sólo la punta del iceberg.

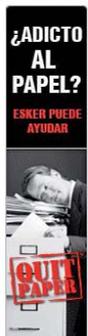
Unos datos interesantes:

- Un empleado usa una media de 10.000 hojas al año.
- Estados Unidos, que representa sólo un 5% de la población mundial, consume el 30% del papel mundial.
- Más de 40% de la pulpa de madera es destinada a la producción del papel.
- El papel para impresión y escritura representa la mitad de la producción de papel de Estados Unidos.
- El coste de la gestión basada en papel de una oficina es entre 13 a 31 veces mayor al coste del papel.

"QUIT PAPER" es una filosofía que consiste en trabajar con poco papel y en convertir todo tipo de documentos en formato digital. Esta idea está respaldada por beneficios directos como aumento de productividad, reducción drástica de costes y responsabilidad con el medioambiente.

¿ADICTO AL PAPEL?

ESKER PUEDE AYUDAR



Descubra todas las soluciones de Esker que le pueden salvar:
Pedidos de Venta | Factura Electrónica | Cuentas a pagar | ¿Software Fax o Servicio de Fax?
© Esker 2009


en colaboración con


Actualmente, los departamentos de informática han dado un paso adelante y son conscientes del impacto medioambiental que suponen sus compras y las mejoras que pueden realizar con cierta intervención sobre ellas. En un estudio reciente de la consultora Cxp, nada menos que el 75% de las direcciones informáticas declaran que el impacto medioambiental es un

tema que les preocupa y un 15% de la muestra considera que debe ser considerado como un asunto prioritario.

Las primeras acciones de las empresas han sido enfocadas hacia puntos muy "visibles" como la reducción de elementos contaminantes en los ciclos de fabricación, la disminución del consumo eléctrico, de gasolina o de agua. Aunque estas iniciativas

hecho, en España y Portugal, el 28% de los empleados dice imprimir por las dos caras y en torno al 78% declara tener fijadas opciones de impresión de bajo consumo o funciones de respeto al medio ambiente (por encima del 69% de media de empleados de toda Europa).

Soluciones

Como ocurre con otros recursos de procedencia natural, el consumo del papel debe disminuir y para ello se plantea el reto de la desmaterialización (eliminación del papel). La desmaterialización lleva a las empresas un concepto clave: la automatización de procesos. Dependiendo del grado de automatización que cada empresa pueda llevar a cabo, la posibilidad de incorporarse a una estrategia 'desmaterializadora' será mayor o menor.

Sin embargo, existen soluciones al alcance de gran parte de las empresas que pueden asegurar una mayor 'desmaterialización' como son el uso de correo electrónico por delante del fax, utilización de herramientas de gestión que reduzcan las impresiones o la creación de sistemas de flujo de trabajo que permitan una mayor facilidad para compartir recursos antes que optar por la impresión.

En el punto más óptimo, existe la opción de la *desmaterialización total* que reúne todas las soluciones que permiten eliminar el uso del papel a nivel de los procesos de gestión o de comunicación de las empresas.

La desmaterialización completa de los procesos documentales se concibe a través de un enfoque totalmente integrado de las tecnologías capaz de gestionar simultáneamente todos tipos de documentos (papel, fax, correo electrónico, archivos) entrantes y salientes.

El compromiso de Esker con el medioambiente se plasma en sus herramientas de automatización documental. Para Esker, este proceso se concibe a través de la gestión de todos los canales de comunicación desde una misma herramienta que integra cualquier tipo de documento comercial al proceso. Además, es importante que esa desmaterialización esté al alcance de todos, desde las empresas de mayor tamaño hasta el autónomo que opera de forma individual. Para eso, Esker propone un Servicio que da acceso a su tecnología de desmaterialización sin tener que hacer grandes inversiones en material o recursos informáticos.

Para animar a las empresas a desmaterializar sus documentos, Esker pone a su disposición una calculadora que convierte el ahorro de papel en árboles salvados. Gracias al uso de sus soluciones y mediante dicha calculadora, Esker ha diseñado el programa Esker GreenDoc para plantar o adoptar los árboles equivalentes al ahorro de sus clientes, confiando para ello en la ONG medioambiental Acciónnatura.

Para más información sobre el consumo de papel en Europa y en España, se puede solicitar el estudio "Papel y Desmaterialización: una dualidad al servicio de sus iniciativas medioambientales", de Esker (91 552 92 65). □



NorthgateArinso y SAP EH&S

Reducción de los tiempos y costes de implementación

SAP cuenta con una solución específica para la Prevención de Riesgos laborales y Salud Laboral. NorthgateArinso, basándose en la experiencia adquirida durante estos últimos años, ha desarrollado una serie de procesos “preconfigurados” en SAP EH&S específicamente diseñados hacia la Prevención de Riesgos y Salud Laboral, basados en las mejores prácticas en implementaciones para empresas de diferentes sectores.

La Prevención de Riesgos Laborales tiene por objeto promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

A tales efectos, se establecen los principios generales relativos a la ley de prevención de los riesgos profesionales para la protección de la seguridad y de la salud, la eliminación o disminución de los riesgos derivados del trabajo, la información, la consulta, la participación equilibrada y la formación de los trabajadores en materia preventiva.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales estableció un sistema legal obligatorio que afecta a todas las empresas con trabajadores por cuenta ajena.

Dicha prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta. Este proceso se realiza a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales.

Así mismo, la empresa ha de tener determinada documentación, que tiene que poner a disposición de la autoridad laboral, donde se incluya:

- Plan de prevención.
- Evaluación de riesgos.
- Planificación de la actividad preventiva.



– Medidas de protección de prevención a adoptar y, en su caso, material de protección que deba utilizarse.

– Resultado de los controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores, si ello fuera necesario según los resultados de la evaluación de riesgos.

– Práctica de los controles del estado de salud de los trabajadores y conclusiones obtenidas en los mismos.

– Relación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que hayan causado al trabajador una incapacidad laboral superior a un día de trabajo.

Salud Laboral

Por otro lado, la Salud Laboral nos habla del desarrollo de un medio ambiente de trabajo adecuado, con las correctas condiciones de trabajo, donde los

trabajadores puedan llevar a cabo su actividad con dignidad, posibilitando su participación con el objetivo de mejorar las condiciones de salud y seguridad.

El Artículo 43.1 de la Constitución reconoce a todos el derecho a la protección de la salud, atribuyendo, en el número II de dicho precepto constitucional, a los poderes públicos la competencia de organizar y tutelar la salud pública a través de las medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

La Vigilancia de la Salud, engloba una serie de actividades, referidas tanto a individuos como a colectivos, orientadas a la prevención de los riesgos laborales, cuyos objetivos generales tienen que ver con la identificación de problemas de salud y la evaluación de intervenciones preventivas.

Por tanto, la Vigilancia de la Salud, es una herramienta de gestión de la Salud Laboral, mediante la aplicación de Protocolos de Vigilancia específicos determinados por los riesgos a los que los trabajadores están expuestos, derivados de sus actividades laborales.

La Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral en SAP

SAP EH&S, permite gestionar la información relativa a la salud de los trabajadores, contingencias o enfermedades bajo los protocolos de Seguridad y Autorizaciones de SAP que garantizan el cumplimiento de la L.O.P.D.

SAP EH&S, facilita las herramientas de gestión necesarias para registrar y cuantificar los riesgos existentes, mitigar su impacto y gestionar las acciones necesarias para corregir los riesgos.

Por otra parte, la integración entre los diferentes aplicativos de SAP, (Producción, Mantenimiento, Compras, Recursos Humanos) garantiza el dato único, reduce los errores derivados de la duplicidad de datos y facilita la consolidación de indicadores.

En definitiva, SAP EH&S, facilita la gestión de la siniestralidad laboral y la determinación de planes de acción.

NorthgateArinso EH&S Template

Los procesos preconfigurados de NorthgateArinso para EH&S están diseñados para dar cobertura a la gestión de los procesos de Prevención de Riesgos y Salud laboral. La experiencia adquirida en la implementación de este

tipo de procesos, así como las mejores prácticas desarrolladas en estos proyectos, han determinado el alcance del template.

Este nivel de experiencia se ha conseguido gracias a la puesta en práctica de toda una serie de proyectos que se han llevado a cabo en empresas de diferentes sectores (Industria, Distribución, Energía, Transportes, Construcción, Público...), lo que ha proporcionado un amplio alcance de procesos de gestión.

Con la implementación del NorthgateArinso EH&S Template se consiguen ahorros de hasta un 50% en tiempo y costes durante la implementación de SAP EH&S.

Este NorthgateArinso EH&S Template no es sólo una serie de procesos preconfigurados mediante la parametrización o los desarrollos en SAP, sino que supone además el seguimiento de una metodología específica basada en las mejores prácticas de Prevención y Salud Laboral que se

han ido recogiendo como fruto de la experiencia. Además, algo que también ha que tener muy en cuenta es que se respeta la estructura estándar de SAP EH&S; es decir, constituyen herramientas "add on".

La experiencia nos avala. NorthgateArinso ha implementado SAP EH&S, de forma exitosa, en empresas de diferentes sectores, desarrollándose de forma satisfactoria, en los plazos determinados y con los costes establecidos. □

SAP EH&S

La solución de SAP para la para la Prevención de Riesgos laborales y Salud Laboral consta de dos componentes.

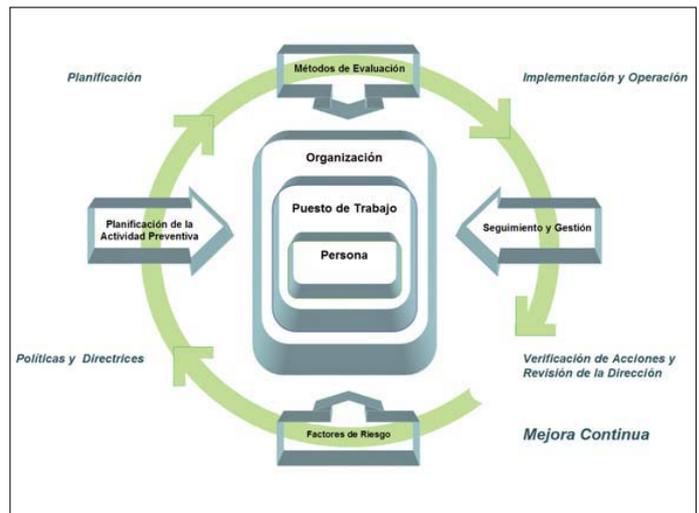
Gestión de la seguridad e higiene industrial (EH&S-IHS)
Relación de funcionalidades que facilitan y agilizan la gestión de los procesos de Prevención de Riesgos Laborales:

- Políticas y Directrices (OHSAS): Gestión de la Documentación.
- Gestión de Puestos de Trabajo.
 - Descripción de Puestos de Trabajo.
 - Equipos de Protección requeridos por el Puesto de Trabajo.
 - Restricciones Laborales del Puesto de Trabajo.
 - Formación requerida en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
 - Adecuación de Maquinaria y Equipos de Trabajo.
 - Relación de Trabajadores.
 - Anexo Documental.
- Planificación de la Actividad Preventiva.
- Evaluación de Riesgos:
 - Seguridad.
 - Ergonomía.
 - Higiene.
 - Psicosociales.
- Gestión de Medidas Preventivas y Acciones Correctoras.
- Gestión de Accidentes Laborales y Partes de Accidentes.
- Coordinación de Actividades Empresariales.
 - Coordinación de Contratos y Proveedores.
 - Relación de Personal Externo.
 - Control de Acceso.

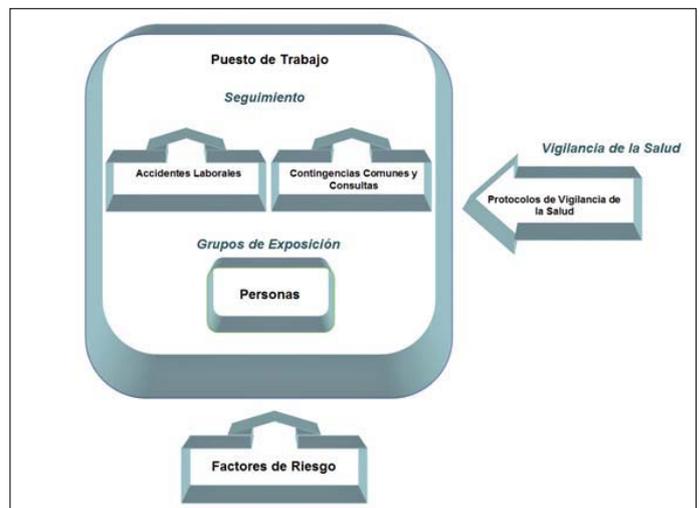
Salud en el trabajo (EH&S-OH)

Relación de funcionalidades que facilitan y agilizan la gestión de los procesos Salud Laboral:

- Gestión de Consultas Médicas.
 - Gestión de Contingencias Comunes.
 - Gestión de Contingencias Profesionales.
- Gestión de Protocolos de Vigilancia de la Salud .
 - Reconocimientos Médicos.
 - Pruebas Complementarias.
- Gestión de la Agenda de Citaciones.



Representación gráfica del proceso de EH&S-IHS.



Representación gráfica del proceso de EH&S-OH.

Localización de ERP con treeloc

Cuando SAP se traduce desde SAP

treeloc traduce y localiza SAP desde el sistema SAP de sus clientes, contando con el apoyo de los recursos del propio sistema. Esto permite conseguir un importante ahorro de costes, aumentando la coherencia y reduciendo el tiempo del proceso de traducción.

[Raül Martí. Business Development Manager. treeloc - raul@treeloc.com]

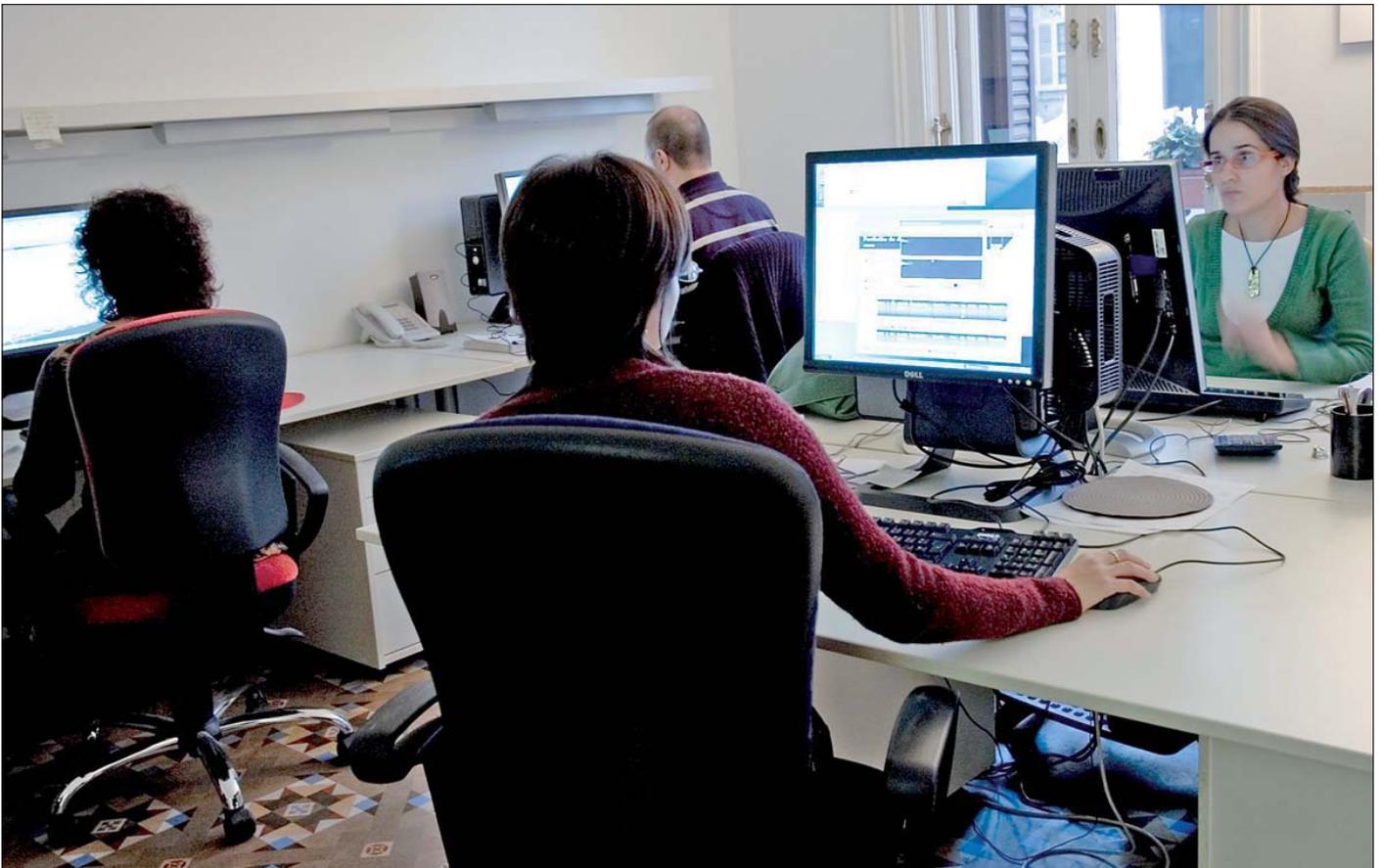
Entre las diferentes figuras de *partner* de SAP encontramos a treeloc, una empresa de traducción y de localización de software ubicada en Barcelona y fundada hace seis años por Raül Martí, Mariona Arau y Elisabet Espelt. treeloc es *partner* reconocido por SAP, empresa para la que realiza la traducción de sus sistemas al castellano y al catalán. La certificación de

SAP es un reconocimiento a sus servicios de traducción y localización de calidad basados en la suma de amplios conocimientos técnicos, lingüísticos y al dominio de las herramientas de traducción asistida.

En la traducción y localización de software, documentación en línea, documentación impresa y páginas web, treeloc incluye todas las tareas de ingeniería, lingüísticas, gráficas y de gestión necesarias

para que el producto, una vez traducido a otro idioma, siga manteniendo toda su funcionalidad pero adaptado al mercado local.

Para ofrecer este servicio integral, treeloc apuesta por una constante actualización de su base tecnológica y por el desarrollo y la innovación en la definición de procesos de producción. La aplicación interna que han diseñado e implementado les permite ofrecer a



sus clientes un estricto control de costes y un seguimiento preciso de todos los proyectos que se están realizando. Su amplia red de colaboradores y traductores con experiencia y su formación en empresas como IBM, Microsoft y SAP les otorgan una capacidad de respuesta productiva inmediata.

Caso de éxito: CEGASA

Elisabet Espelt, *Operations Manager* de treeloc, presentó el caso CEGASA en el Business Partner Forum del pasado 27 y 28 de mayo 2008 en Waldorf (Alemania), ante un foro de 400 personas de casi un centenar de empresas proveedoras de SAP.

CEGASA, en su proceso de expansión internacional y de apertura de nuevos centros de producción y nuevos mercados necesitaba implementar su solución a medida del paquete de SAP en Polonia, República Checa, Eslovaquia, Reino Unido, Francia y China. Esto debía hacerse a través de su sistema, en funcionamiento y en el mínimo tiempo posible, para que la puesta en servicio de SAP en los respectivos países pudiera hacerse completamente y de forma simultánea en los idiomas de destino: polaco, checo, eslovaco, inglés, francés y chino.

La localización de la solución SAP de CEGASA debía, además, funcionar desde el primer momento de su implementación en los países de destino, sin posteriores ajustes o cambios en la traducción una vez puesto en marcha.

CEGASA, a través de la consultora IBERMÁTICA, se puso en contacto con treeloc para localizar el sistema SAP e implementarlo sin problemas en sus plantas de producción en Europa del Este, Reino Unido, Francia y China.

treeloc asignó un ingeniero y un gestor de proyecto para evaluar y preparar el proceso de traducción. La *Vendor Manager* seleccionó un equipo experto en traducción y localización de SAP, que trabajó en husos horarios distintos en seis países del mundo, a través del acceso VPN remoto de CEGASA para poder entregar a tiempo y con la calidad necesaria todo el proyecto traducido.

El cliente fue informado constantemente de la evolución del proyecto y, con el soporte del gestor de treeloc decidieron, conjuntamente y en tiempo real, qué se hacía en cada fase. El cliente pudo consultar en todo momento el estado del avance y vicisitudes del proyecto hasta el día en que se dio por finalizado.

CEGASA tuvo en un corto espacio de tiempo la traducción de estas soluciones SAP a seis idiomas, de manera centralizada, con un solo interlocutor con el que trató las dudas o problemas que surgieron durante el proyecto. Obtuvo unas traducciones homogéneas con el sistema estándar de SAP, ya que treeloc utilizó para todos los idiomas traductores con larga experiencia en proyectos de traducción de sistemas SAP. Y contó, asimismo, con el asesoramiento por parte del personal técnico de treeloc, conocedor de los procesos de traducción y localización en general y de SAP en particular, así como del proceso de puesta en marcha de la infraestructura y recursos necesarios para poder realizar la traducción. □

Traducción de SAP desde SAP

Aunque podamos pensar que los ERP (*Enterprise Resource Planning*) son aplicaciones de gestión adecuadas para cualquier actividad o sector empresarial, es en la "customización" o adaptación donde se encuentra una de las claves del éxito de la implementación del software de SAP. Esta adaptación a las especificidades de cada empresa se realiza partiendo del propio código de SAP, pero a diferencia de la parte del sistema estándar, no está traducida. Una correcta "customización" exige, además, la traducción y localización al lenguaje y costumbres del usuario de cada país donde se vaya a utilizar el sistema "customizado" ¿Por qué a la hora de traducir, sin embargo, hay quien piensa que es necesario recurrir a estrategias ajenas a SAP, con el consecuente riesgo de incurrir en problemas posteriores de compatibilidad y de malfuncionamiento?

La solución la proporciona el propio sistema: se puede traducir SAP desde SAP. El propio software tiene una transacción que permite traducir directamente desde la plataforma, utilizando en todo momento el sistema y los recursos propios. Su transacción de traducción abre la posibilidad de acceder a todo el sistema para traducir los objetos desarrollados, integrando totalmente los desarrollos traducidos con el sistema estándar de SAP.

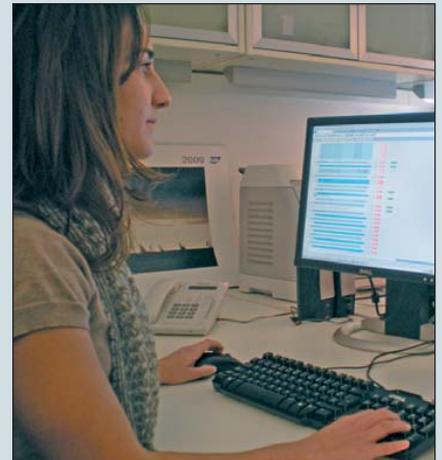
treeloc, *partner* certificado de SAP para la traducción de sus productos al castellano y al catalán, realiza la traducción de las "customizaciones" para clientes de SAP desde hace años. La localización se realiza de forma remota, con conexión directa al sistema del cliente, lo que facilita en todo momento la implementación de la traducción y la comunicación entre las partes implicadas.

Traducción desde el sistema del cliente

El acceso de treeloc al sistema del cliente (normalmente a su plataforma de desarrollo) supone un ahorro en recursos, tiempo y ejecución, comenzando en el acceso e intercambio de información y llegando hasta la resolución de dudas y problemas, pasando por el control y seguimiento del proyecto de traducción "just-in-time". El proceso de traducción se realiza habitualmente en la plataforma de desarrollo, sin interrumpir otros entornos operativos dentro del sistema. Se trata de un proceso de trabajo fácilmente integrable en la plataforma de desarrollo de los aplicativos de SAP.

Traducción y adaptación del software

La traducción de SAP desde SAP es mucho más estable y fiable que otras prácticas de traducción. Tanto este proceso, como el de localización de SAP, debe incluir no sólo la traducción, sino la adaptación y comprobación de las funcionalidades de la "customización". Confiar la traducción a treeloc supone obtener un resultado mucho más fiable y consistente ya que, como *partner* certificado de SAP, treeloc tiene acceso a la terminología aprobada por SAP y publicada en su sistema STERM. Así, se evita el riesgo que supone exportar los términos a hojas de cálculo de otros programas informáticos para ser traducidos uno a uno y, a continuación, volver a ser reimportados en el sistema.



Para ofrecer este servicio integral, treeloc apuesta por una constante actualización de su base tecnológica y por el desarrollo y la innovación en la definición de procesos de producción

Grupo de Trabajo RRHH - Sector Privado

Un ejemplo de actividad.... y de resultados

Schopenhauer decía que el mundo debe entenderse como voluntad y representación. Esta definición podría aplicarse, por analogía y en su primera acepción, a la actividad del Grupo de Trabajo de Recursos Humanos del Sector Privado de AUSAPE durante el pasado año 2008.

Este espacio de intereses comunes, intercambio de conocimientos e iniciativas de evolución en que se ha convertido el Grupo de Trabajo sólo ha podido darse por la voluntad de su coordinador, Claudio Álvarez (HUNOSA), y por la representación con la que diariamente respaldan su acción los miembros de pleno derecho y asociados especiales que fielmente participan en las reuniones de trabajo.

Sin embargo, no sería justo omitir la mención de otras dos personas que han colaborado significativamente para que el Grupo de Trabajo haya alcanzado los objetivos marcados para este año. Por un lado, Héctor Puyol (SAP), por su compromiso a la hora de acercar al fabricante las necesidades manifestadas por los asociados y procurar la alineación de ambos intereses. Y por el otro, Cristina Soro (Serunió), por su perseverancia en divulgar las conclusiones y resultados de las reuniones en la delegación de Barcelona y promover las iniciativas de aquella a la totalidad del Grupo.

Con estos "mimbres", el GT estaba abocado a que el pasado año 2008 fuera el mejor de su ya dilatada actividad, como así ha sido. Los números no transmiten el trabajo realizado pero no por ello dejan de ser un buen referente para enmarcar en un orden de magnitud la actividad llevada a cabo y que aparece reflejada en la memoria anual publicada por esta Asociación.

Requerimientos de desarrollo

A pesar de lo que esta estadística puede hacer suponer de actividad del GT en este año, aún quedan algunos temas pendientes por cerrar, acordados como objetivos del primer Top Ten que AUSAPE y SAP firmaron a finales de 2006. Este Top Ten está formado por una lista de requerimientos que se solicitan al departamento de desarrollo de SAP AG como peticiones específicas de los clientes de España a través de AUSAPE. Estos requerimientos, una vez validados por la propia SAP, serán incluidos



Imagen de la última reunión del Grupo de Trabajo de Recursos Humanos - Sector Público celebrada en Madrid, en las oficinas de SAP.

en los futuros desarrollos y mejoras del producto que ponga en marcha este fabricante.

Una vez desarrolladas, es necesario un mayor grado de implicación por parte de algunas empresas a la hora de pilotar algunos de estos desarrollos, definir funcionalidades, etc.

La puesta en marcha de estas peticiones formará parte del foco de trabajo a realizar durante el año 2009, con acciones como por ejemplo el pilotaje de la gestión de nóminas fuera de ciclo, la finalización del desarrollo del plan de pensiones y la orientación funcional y desarrollo de la gestión de contratos:

– Gestión de Nóminas Fuera de Ciclo.

Pendiente únicamente de su pilotaje en pruebas, que ha comenzado a principios de este año 2009. Correrá a cargo de Hunosa y del Laboratorio de AUSAPE.

– *Plan de Pensiones.* Se encuentra en el "rush" final del desarrollo. Su finalización está estimada para principios de este mes de febrero y su puesta en disponibilidad general para las empresas, una vez completo su pilotaje, se ha planificado para el principio del segundo trimestre del año 2009.

– *Gestión de Contratos.* Su horizonte de planificación se alargará algo más debido al intenso debate

que se planteó entre finales de 2007 y comienzos de 2008 para obtener un documento de requerimientos a satisfacción de todos los participantes en las reuniones de trabajo. Esta dilación, pasado un tiempo, ha sido reconocida por todos como necesaria y beneficiosa para obtener un contenido que está más cercano a un análisis funcional que a un mero listado de enunciados de requerimientos. Esto, no sólo ha permitido comprobar la capacidad de profundización en los detalles funcionales y la estrecha colaboración en su formulación por parte de miembros de Pleno Derecho y Asociados Especiales, sino también establecer unas pautas de estudio y diagnóstico de la solución a acometer por SAP, facilitando que sean mucho más fáciles de efectuar y más cercanas, en un primer resultado, a las necesidades reales de las empresas.

En este sentido, y aunque aún es pronto para concretar novedades adicionales en cuanto a la evolución del alcance funcional de este producto (Gestión de Contratos), puede anticiparse que ya ha habido una serie de iniciativas específicas sobre nuevas oportunidades de mejora a partir de las necesidades expuestas por los integrantes del Grupo de Trabajo.

Héctor Puyol y Gema Moraleda, los representantes de SAP en estas reuniones, ya han manifestado su interés por conocer con más detalle estas iniciativas, ofreciéndose a compartir su conocimiento y experiencia de las soluciones, para después trasladar internamente a su organización las solicitudes que surjan del debate.

Dada la excelente receptividad mostrada por parte de SAP sobre el documento de Gestión de Contratos, el coordinador de este Grupo de Trabajo (Claudio Álvarez) ha requerido un nuevo esfuerzo por parte de todos los participantes para recopilar, transcribir y remitir a AUSAPE los requerimientos específicos de cada empresa, quien se encargará de compilarlo y realizar un análisis en profundidad, para después acordar con las empresas aquellos que finalmente vayan a ser incorporados como contenidos concretos para un posible nuevo desarrollo a solicitar a SAP.

Desarrollo a medida y a bajo coste

También es importante realizar una mención especial acerca del desarrollo efectuado para la validación masiva de los tipos de retención de IRPF. Ésta es una vieja aspiración de éste Grupo de Trabajo y ha podido verse cumplida durante este año 2008 gracias al esfuerzo promotor que se ha producido desde la Asociación.

A mediados del pasado año, el Grupo de Trabajo redactó un documento en el que se plasmó un compendio de todos aquellos aspectos que debía cubrir el desarrollo de esta funcionalidad, teniendo como objetivos principales:

- Ejecutable bajo todas las versiones actualmente vigentes de SAP HR.
- En código abierto XML.
- Que maximice la facilidad y automatización de instalación y ejecución.

Entrevista con Claudio Álvarez (HUNOSA), coordinador del Grupo de Trabajo RRHH - Sector Privado

Por parte de las empresas cliente, Claudio Álvarez ha sido el auténtico protagonista del funcionamiento de este Grupo de Trabajo. Bajo su perspectiva, la actividad en AUSAPE es vista como algo eminentemente práctico *“la meta de este grupo es poder tener soluciones a los problemas que se plantean en cada reunión”*.

Para Claudio, la valoración del 2008 ha sido positiva, con la puesta en común de problemas y la búsqueda de soluciones que han llegado de la mano de consultoras y de la propia SAP. Sobre la participación del fabricante, la considera como excelente y *“como el buen vino, mejora con le tiempo. La gente de SAP que participa en estas reuniones no sólo escucha, que no es poco, sino que aclara, asesora, aconseja y busca alternativas para poder solucionar los problemas que se plantean.”*

Uno de los secretos para poder mantener este nivel de actividad es el hecho de compaginar el trabajo en HUNOSA y el que se desarrolla para la Asociación. Claudio Álvarez nos cuenta que dentro de su empresa valoran de forma muy positiva su trabajo dentro de este Grupo de Trabajo y son muy conscientes de lo que esta actividad puede aportarlas. *“Compatibilizar el trabajo con AUSAPE supone un pequeño esfuerzo, que revierte en un gran beneficio en el día a día, que al final resulta bueno para todos”*.

El secreto para que todo esto funcione de forma adecuada, según nos cuenta Claudio, lo tienen las empresas participantes y la propia SAP, sin olvidarnos de AUSAPE que funciona como conector común entre unos y otros, que permite que una sola voz sea la que hable por todos nosotros.

Para este año 2009, Claudio tiene en vista algunos objetivos, como mantener la cohesión del grupo, que es lo que facilita que las metas se alcancen con un menor esfuerzo, contar con un foro dinámico dentro del grupo de Recursos Humanos donde poder poner en común dudas y soluciones; y poder seguir contando con la gente de SAP en la misma línea que tenemos definida en la actualidad, donde la franqueza y la transparencia mejoran la comunicación y facilitan las soluciones.



Claudio Álvarez (HUNOSA), coordinador del Grupo de Trabajo RRHH - Sector Privado.

El desarrollo de esta solución ha sido subvencionado por AUSAPE y después distribuido, de forma gratuita, entre las empresas interesadas

Este documento fue expuesto, a modo de pliego de condiciones del proyecto, para que fuera validado por diferentes empresas integradoras y consultoras de soluciones SAP, todas ellas Asociados especiales de AUSAPE. La decisión de adjudicación tomada por la Junta Directiva de AUSAPE, en su reunión de septiembre de 2008, recayó en Realtech.

A los tres objetivos principales se añadió un adicional: la posibilidad de que la solución pueda ser distribuida a todas las Asociados de Pleno Derecho (clientes de SAP) en diciembre de 2008. Este requisito era muy importante, ya que uno de

los momentos en los que este desarrollo puede tener mayor impacto de utilización en las empresas es precisamente el cambio de año, debido a que suele ser habitual que conlleve modificaciones en las tablas de retención de IRPF de cara al siguiente ejercicio fiscal. Estos cambios son reflejados en las tablas internas de la Agencia Española de Administración Tributaria (AEAT) y es con ellas con las que se comunica directamente el programa desarrollado por Realtech para efectuar un proceso de cotejo y comprobación con los tipos de IRPF reflejados en los sistemas SAP HR de cada

empresa que haya instalado esta aplicación y el posterior informe de resultados. En él se muestran todas las diferencias encontradas en cuanto a los tipos de IRPF, pero no sólo cuantitativamente, sino que además se tienen en cuenta todos aquellos datos colaterales que repercutan en la asignación del tipo a cada empleado.

Hay que subrayar que el desarrollo de esta solución ha sido subvencionado por la propia AUSAPE y que después ha sido distribuido, de forma gratuita, entre las empresas interesadas. Con iniciativas como ésta es como se demuestra la fuerza y el valor del asociacionismo y el trabajo conjunto.

Con esta iniciativa, AUSAPE ha querido abrir una puerta más a la promoción de nuevas propuestas de colaboración con todos sus asociados. Por un lado, los miembros de Pleno podrán mejorar las funcionalidades de la herramienta y, por el otro, los Asociados Especiales podrán tener una colaboración más activa en la realización de proyectos que les permitan darse a conocer a toda la base instalada. Desde AUSAPE se pretende fomentar este tipo de iniciativas durante los próximos años, convencido de que representan una oportunidad de colaboración no explorada hasta el momento, pero con un potencial enorme a la hora de dinamizar la Asociación, proponiendo respuestas palpables y diferenciadoras, tanto en lo referente a la funcionalidad ofrecida como en cuanto al coste final para cada empresa asociada.

Laboratorio AUSAPE

Otra importante iniciativa que se ha llevado a cabo durante el pasado 2008 fue la renovación del denominado Laboratorio AUSAPE, puesto en marcha en 2006. Esta fue una propuesta de nuestra Asociación, con una serie de objetivos que venían a dar una alternativa de externalización del trabajo de pruebas, preinstalaciones, verificación de casos y parches, etc. El Laboratorio ASUAPE ponía a disposición de los asociados una plataforma con los productos y herramientas SAP de mayor implantación nacional para llevar a cabo todas estas acciones.

A principios de 2008, AUSAPE se replantea la situación, buscando el modo mediante el que aportar algo más de valor a este Laboratorio, para constituirse como una solución más cercana a las necesidades reales de las empresas a la hora de contar con una infraestructura de testing externo.

La propuesta final debería también aportar los servicios complementarios que son necesarios para la realización de estas pruebas. La idea es mejorar las posibilidades de esta plataforma de trabajo añadiendo todo un modelo de servicios que compagine hardware, software y servicios en un solo modelo de participación.

A mediados del pasado 2008, dicho modelo quedó básicamente definido, aunque había que completarlo con la parte más difícil: la financiación. Ésta se ha conseguido gracias a la participación de muchas empresas y personas que ponen su pequeña aportación al modelo, como SAP, HP,

Uranet, Realtech, etc. Pero también al esfuerzo realizado por la propia AUSAPE, a la hora de estrechar aún más el "cinturón" del presupuesto en determinadas partidas para permitir su transferencia hacia este proyecto. La nueva propuesta de colaboración ha visto la luz a primeros de este año 2009. Básicamente los cambios que el nuevo Laboratorio ofrece con respecto al anterior pueden resumirse en:

- Acceso desde la web de Ausape sin claves de acceso adicionales.
- Actualización permanente según aparición de parches y notas por SAP.
- Testing de cada actualización, con banco de pruebas con más 70 casos de uso.
- Receptividad a incrementar los casos de uso por parte de las aportaciones de los miembros de pleno derecho.
- Emisión de documentos y videos con las conclusiones de cada prueba y de los procedimientos de instalación de parches y notas.

- Posibilidad de efectuar una serie de pruebas adicionales con datos específicos de los miembros de pleno derecho.

- En un futuro cercano, acceso individualizado de cada interlocutor de los miembros de pleno derecho para interactuar con el laboratorio.

Pero este nuevo Laboratorio AUSAPE, al igual que ocurre con la promoción y financiación de desarrollos específicos para dar respuesta a determinadas demandas, no pretende ser más que el inicio de una colaboración. Este tipo de iniciativas deben expandirse progresivamente, no sólo al resto de Grupos de Trabajo de nuestra asociación, sino que dé alcance y cobertura para los servicios a ofrecer. El objetivo es convertirse en el principal referente de testing de SAP en el mercado nacional.

Ésta es una meta ambiciosa, sin duda, pero que se podrá conseguir gracias al respaldo, la participación y el empeño de todas las personas que formamos AUSAPE. □

Entrevista a Hector Puyol, representante de SAP dentro del Grupo de Trabajo RRHH - Sector Privado

Para Hector Puyol (SAP), este 2008 es considerado como un año de finalizaciones y resultados, recogiendo los frutos del trabajo realizado en años anteriores en cuanto a los desarrollos acordados con SAP AG como ROADMAP. Los integrantes de este Grupo de Trabajo fueron muy receptivos durante este pasado año y pusieron un gran esfuerzo en cerrar las fases de validación de todos estos desarrollos.

También se ha hecho un gran esfuerzo a la hora de continuar con el tema de actualizaciones legales, como es el caso de la famosa deducción de los 400 euros en el IRPF.

Para SAP, el funcionamiento de estos Grupos de Trabajo cuenta con varias ventajas, derivadas de obtener un punto de encuentro frecuente con los clientes. Los temas que se tratan *"no son más que la realidad de la visión del producto que tienen los clientes y sin esta visión, positiva o negativa, un producto nunca podrá crecer como lo ha estado haciendo SAP Recursos Humanos"*.

La valoración por parte de SAP AG es igualmente muy positiva y prioritaria, incluso se ha puesto en marcha un aumento de recursos que permite una mejor coordinación y mayor fluidez a la hora de trasladar a nuestra empresa las peticiones y sugerencias derivadas de la actividad de este Grupo de Trabajo.

A nivel personal, Hector nos cuenta que *"este primer año lo hemos vivido con ilusión y con ganas, intentando que todo lo que se vaya haciendo sea de gran utilidad, el máximo objetivo compartido por SAP y cliente"*.

Las grandes trabas que muchas veces pueden suponer la indefinición de algunos aspectos a la hora de hacer peticiones y la ausencia de ofrecimientos de pilotajes, pueden ahora contar una mejor solución gracias a los esfuerzos que se han hecho desde AUSAPE con la puesta en marcha de las nuevas funcionalidades para el Laboratorio.

Para este año 2009, Hector Puyol se plantea como objetivos prioritarios el desarrollo de la totalidad de los puntos del ROADMAP, así como la determinación de aquellos nuevos desarrollos que requieren los clientes, y la priorización de los mismos, tomando como criterio básico la utilidad.

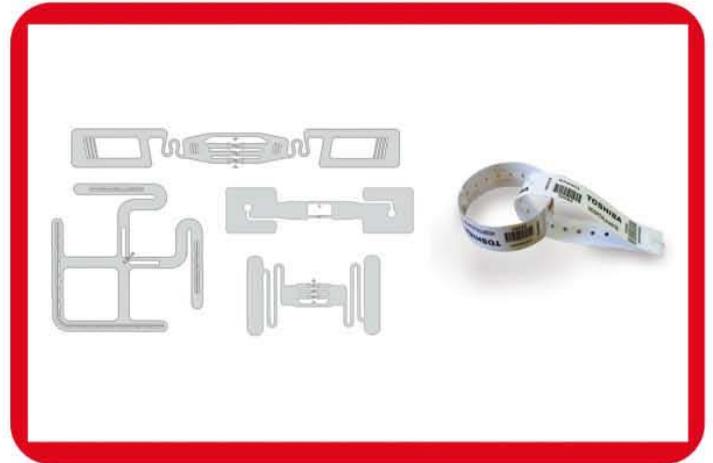


Hector Puyol, representante de SAP dentro del Grupo de Trabajo RRHH - Sector Privado.

NO LIMITS WITH TOSHIBA



RFID - THE EVOLUTION IS READY



Las 10 claves de AUSAPE durante 2008

Aún teniendo en cuenta la innegable crisis que nos afecta a nivel internacional, no podemos negar que 2008 ha sido un año lleno de actividad para nuestra asociación, con importantes cambios a nivel institucional, la puesta en marcha de toda una serie de proyectos o el importante anuncio y posterior puesta en marcha de una nueva política de soporte y mantenimiento por parte de SAP. En este artículo pretendemos hacer una recopilación de aquellos acontecimientos más relevantes durante el pasado año.

AUSAPE es una Asociación con un elevado nivel de actividad. Prueba de ello son los múltiples eventos y actividades que se organizan a lo largo del año, así como la información que se genera desde la propia Asociación, a través de sus Delegaciones y Grupos de Trabajo, etc.

Aunque seguramente se quedarán muchos hitos en el tintero, hemos querido dar un repaso a las diez claves que podrían definir la actividad de la Asociación durante 2008.

1. Cambio de Oficinas de AUSAPE

Después de muchos años instalados en el mismo edificio de SAP y disfrutando de sus instalaciones, finalmente AUSAPE decidió emprender un nuevo camino, empezando por una pequeña "emancipación". Para ello, se decidió un cambio de oficinas y desde enero de 2008 nos trasladamos. Eso sí, a escasos 50 metros del edificio de SAP. Los nuevos datos de contacto son: Asociación de Usuarios de SAP España, C/ Emilio Vargas, 1 1º Izda. (Edificio Fiteni II), 28043 Madrid. Teléfono: 91 519 50 94.

2. Asamblea General

El 30 de enero de 2008 tuvo lugar la XIV Edición de nuestra Asamblea General. Como hechos más relevantes de este evento podemos destacar la presentación de los resultados de la anterior legislatura, con un importante aumento en el nivel de actividad y el número de asociados, la renovación de los cargos que conforman la Junta Directiva, la presentación del estudio del Estudio de asociados o la intervención de José Velázquez, director general de SAP Iberia. En ella hizo públicos los resultados a nivel de

Iberia, las previsiones para el nuevo año y también nos adelantó algunos detalles acerca de los cambios, que más tarde llegarían, en cuanto a la política de soporte y mantenimiento de este fabricante.

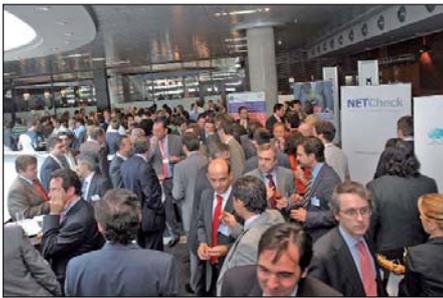
3. Acuerdo institucional con SAP

Una de las tareas que se puso como objetivo la nueva Junta Directiva de AUSAPE fue la de potenciar un nuevo acuerdo de colaboración con SAP, estableciendo un marco de colaboración que sea capaz de cubrir las inquietudes y necesidades de

ambas partes, potenciando las sinergias que dieron origen a su relación. Mediante este acuerdo, que fue firmado durante la celebración de la IV Edición del Forum GT, SAP reconoce en AUSAPE a uno de sus principales canales de comunicación con los clientes asociados y lo identifica como el máximo exponente de las inquietudes de este colectivo. Se potencia también el soporte de este fabricante hacia los asociados de AUSAPE y se programan una serie de reuniones durante el año, a diferentes niveles, entre representantes de ambas instituciones.



Firma del acuerdo entre AUSAPE y SAP. En la imagen, José Velázquez, director general de SAP Iberia (izda.) y José Juan Novas, presidente de AUSAPE.



La IV Edición del Forum GT rompió todas las previsiones de asistencia, congregando a más de 480 personas en el Centro de Eventos de Feria Valencia.



Este año 2008, la X Edición de las Jornadas AUSAPE estuvo dedicada a plantear soluciones a la crisis a través de la inversión en Tecnologías de la Información.



El Laboratorio AUSAPE funcionará como una plataforma para mejorar la gestión de los cambios legales, las mejoras y los nuevos parches entregados por SAP.

4. Sesiones Prácticas AUSAPE

Este año 2008 fue el elegido para poner en marcha esta nueva iniciativa. A mediados de abril se inició la primera de estas Sesiones Prácticas, en esta ocasión dando respuesta a las demandas de información sobre la LOPD. Este evento recorrió las ciudades de Bilbao, Valencia, Madrid, Barcelona y Tenerife, obteniendo un elevado nivel de asistencia. Durante una jornada de trabajo, en estos seminarios se impartió un curso sobre el Reglamento de Desarrollo de la LOPD, por parte de la firma Marzo&Abogados, completado después con el análisis de diversas soluciones específicas de este entorno, como las propuestas por SAP (TDMS y Archiving by OpenText), DOCOUT con su Outsourcing Documental, o Sun Microsystems con una ponencia sobre "La virtualización del puesto de trabajo y su adaptación a la LODP en entornos SAP".

5. IV Edición del Forum GT

Durante los pasados días 12 y 13 de junio de 2008 se celebró la IV Edición de nuestro Forum GT, un evento que, poco a poco se ha convertido en el punto de encuentro por excelencia de los profesionales que trabajan alrededor de SAP. En la edición de 2008 pudimos contar con más de 480 personas, superando con creces las estimaciones iniciales en cuanto al número de asistentes. Este nivel de apoyo también se vio reflejado en las empresas patrocinadoras, que llenaron de contenido las Sesiones Paralelas y presentaciones que se desarrollaron durante los dos días que dura este evento. En la Sesión Plenaria pudimos contar con una amplia representación de SAP, informando, en primicia, sobre aspectos relevantes acerca de su estrategia para 2008 en ámbitos tan importantes como Business Objects o el upgrade de SAP ERP a la última versión SAP ERP 6.0.

6. SAP Enterprise Support

Otro de los grandes temas fue el cambio introducido por SAP en su política de soporte y mantenimiento. La puesta en marcha del nuevo SAP Enterprise Support fue anunciada por José Velázquez, director general de SAP Iberia, en nuestra Asamblea General. Durante los siguientes meses,

desde AUSAPE se han puesto en marcha multitud de reuniones a todos los niveles, incluyendo la presencia en una de las Junta Directivas de Francisco Pacheco, director Solution Support Iberia AGS EMEA y la publicación de una posterior entrevista en nuestra revista. También se han celebrado reuniones a todos los niveles, consultas y acciones promovidas desde el ámbito internacional a través de SUGEN, la creación de un foro en nuestra página Web, la organización de una serie de reuniones abiertas a los asociados con presencia de los responsables de soporte o la puesta en marcha de una comisión de trabajo conjunta AUSAPE/SAP.

7. La formación como área de interés

El de la formación es también uno de los temas que más se ha incentivado durante este año, potenciando la celebración de toda una serie de cursos que teníamos ya en marcha con instituciones tan importantes como la Universitat Oberta de Catalunya o La Salle Campus Madrid. De igual forma, en Septiembre de este año 2008 se produjo la firma de un nuevo acuerdo de formación entre AUSAPE y el área de formación de SAP, mediante el que se definen toda una serie de importantes ventajas para el asociado, tanto en lo referente a facilitar el acceso a la formación oficial SAP, como en la posibilidad de acogerse a importantes descuentos con respecto a las tarifas oficiales.

8. X Edición Jornadas AUSAPE

Bajo el título "TIC Vs Crisis", el 12 de noviembre tuvo lugar la X Edición de nuestras Jornadas AUSAPE, celebradas en el Palacio Municipal de Congresos de Madrid. En este evento se conformaron dos interesantes mesas de debate para tratar el especial momento que atravesamos y buscar soluciones que muchas veces pasan por potenciar el uso de las TIC.

La primera de ellas reunió a representantes de IDC y Gartner (Luis Altes, director general de IDC para España y Portugal y Patricia Cody-Otero, vice president Gartner Spain & Portugal Country Leader respectivamente), junto con Alfonso Arbaiza, director general de FUNDETEC y José María Sabadell, chief Operating Officer SAP Iberia. En la segunda mesa contamos con

importantes representantes de empresas de servicios, como IECISA, Seidor y T-Systems, así como la propia SAP Iberia. Ellos dieron su visión personal del mercado y lanzaron una serie de soluciones reales y palpables para afrontar este periodo. Por último, también contamos con una representante de Medicos Sin Fronteras, explicando su premiado proyecto de implantación de una solución financiera de ámbito internacional.

9. Desarrollo del IRPF

Este año 2008 también será recordado por ser el primero en poner en marcha una interesante iniciativa, promovida por el Grupo de Trabajo de Recursos Humanos Sector Privado. Se trata de unir las necesidades de una serie de empresas y, a través de la financiación de AUSAPE, realizar el desarrollo específico de una solución a ese problema que después ha sido distribuida de forma gratuita entre todas las empresas involucradas. El proyecto en cuestión ha venido a solventar el proceso de validación masiva de los tipos de retención de IRPF. Este es un ejemplo más de las posibilidades del trabajo en grupo.

10. Laboratorio AUSAPE

Por último, debemos también mencionar el cambio que se ha dado al Laboratorio AUSAPE, que nació en 2006 como una alternativa de externalización del trabajo de pruebas, preinstalaciones, etc. A principios de 2008 se replantea la situación, buscando el modo mediante el que aportar algo más de valor, complementando esta plataforma de trabajo con toda una propuesta de servicios que compagine hardware, software y servicios en un sólo modelo de participación.

La idea es que funcione como una plataforma para mejorar la gestión de los cambios legales, las mejoras y los nuevos parches entregados por SAP, en principio dentro del módulo de Recursos Humanos pero con la idea de extenderlo al resto de Grupos de Trabajo.

El Laboratorio se convierte en el punto común donde se realizan las tareas de implementación de todos estos cambios legales, mejoras o parches, que podrán ser verificados por los propios asociados en modo remoto. □

RINCON LEGAL

Régimen legal del acceso a los datos personales en las prestaciones de mantenimiento y soporte informático



El espinoso asunto de la protección de datos continua siendo una asignatura pendiente en el mundo de la informática, donde las enrevesadas subcontrataciones para la prestación de servicios -fundamentalmente de outsourcing y soporte de aplicaciones- cuando éstas conllevan un acceso a datos personales, se efectúan de forma poco transparente para el cliente y en contra de lo establecido en la normativa sobre protección de datos personales.

[Ana Marzo Portera. Marzo & Abogados]

Ningún cambio de criterio ha tenido nuestro legislador en esta materia desde que en el año 1999 fuera aprobada la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). Así, la contratación de una prestación de servicios (aunque sean de carácter informático) por una empresa a otras terceras, cuando dicha prestación conlleva un acceso a datos personales, está sujeta a una serie de requerimientos legales que ni la empresa de servicios ni la empresa cliente pueden o deben soslayar, so pena de incurrir en una infracción administrativa de carácter grave.

Veamos a continuación algunas cuestiones al respecto. Para empezar, el contratista pasa a denominarse "encargado del tratamiento" o lo que es igual, persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo o ente sin personalidad jurídica que actúa en el tráfico como sujeto diferenciado que, solo o conjuntamente con otros, trata datos personales por cuenta del responsable del tratamiento o del responsable del fichero, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que le vincula con el mismo y delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. Dicha definición, contemplada en el RDLOPD, resulta interesante a efectos de poner de manifiesto que el prestador del servicio es un mero ejecutor de la voluntad de la empresa cliente o responsable del fichero o tratamiento en términos legales.



En segundo lugar, y en lo que respecta a los requisitos formales, el artículo 12 de la LOPD impone que la realización de tratamientos de datos por cuenta de terceros esté regulada por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido. En este sentido, la jurisprudencia ha sido tajante al respecto al señalar que la validez de la oferta y la aceptación de los servicios entre las partes, así como los documentos mercantiles y civiles que éstas suscriban al respecto, no son válidos a la hora de valorar la suficiencia desde el punto de vista del cumplimiento de los requisitos sobre protección de datos de carácter personal.

Así, la necesaria protección de los derechos de los afectados y titulares de los datos que serán objeto de tratamiento por el prestador del servicio,

obliga a que se exija una documentación más rigurosa que la simplemente mercantil para la validez del contrato de acceso a datos en cuestión ya que el contrato de servicio, si bien puede ser suficiente a los efectos civiles ó mercantiles, no sea bastante para garantizar los derechos relativos a la protección de datos.

En tercer lugar, en el contrato de acceso a datos se establecerá expresamente que el prestador encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento y que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Subcontratación

En cuarto lugar, en lo referente a la posible subcontratación de los servicios prestados, el reglamento de desarrollo de la LOPD es contundente: permite esta posibilidad sólo en caso de que el responsable del fichero apodere al prestador del servicio o encargado para la celebración del segundo contrato en nombre de aquél o cuando se den los siguientes requisitos:

– Que se especifiquen en el contrato los servicios que puedan ser objeto de subcontratación y, si ello fuera posible, la empresa con la que se vaya a subcontratar. En caso en que dicha circunstancia no se hubiera previsto en el contrato y la subcontratación

fuera necesaria, las partes deberán proceder a la modificación posterior del contrato. A tales efectos, en caso de que en el contrato no conste la identificación de la empresa subcontratista será preciso que el prestador encargado del tratamiento comunique al responsable los datos que la identifiquen antes de proceder a la subcontratación.

– Que el tratamiento de datos de carácter personal por parte del subcontratista se ajuste a las instrucciones del responsable del fichero.

– Que el encargado del tratamiento y la empresa subcontratista formalicen el contrato previsto en el artículo 12 de la LOPD.

Al respecto, es preciso aclarar que en el sector de la informática raramente el prestador de servicios actúa de forma transparente en este punto, en particular en periodos en que por cuestiones de falta personal el contratista principal utiliza el recurso de la subcontratación sin advertir al cliente de este hecho o de las circunstancias en que se pacta dicha subcontratación con el tercer subcontratista. Esta forma de actuar, que quizás simplemente responde a un problema de imagen por parte del contratista principal, es evidentemente contraria a la LOPD cuya máxima en este punto es la total y absoluta transparencia.

Estos condicionantes son igualmente trasladables a las partes de una relación contractual, por ejemplo en los casos de prestación de soporte y mantenimiento informático, cuando la intención del contratista principal es externalizar en un tercer subcontratado parte del servicio contratado por el cliente, y dicho subcontratado se encuentra ubicado fuera de España.

En este punto además, según reiterada doctrina administrativa de la Agencia Española de Protección de Datos, si bien la subcontratación de los servicios por parte de un encargado del tratamiento resulta posible cuando el subcontratista se encuentra en



territorio español, dicha subcontratación no es, sin más, posible en caso de encontrarse el subcontratista en un tercer país que no ofrece un nivel adecuado de protección para la transferencia internacional de datos, siendo preciso que el responsable sea parte en la relación jurídica y debiendo, en todo caso, aportarse las adecuadas garantías encaminadas a la obtención de la preceptiva autorización del Director de la Agencia Española de Protección de Datos prevista en el artículo 33.1 de la LOPD.

Medidas de seguridad

En quinto lugar, y en relación con la prestación del servicio y las medidas de seguridad que hayan de ser adoptadas por las partes, además de la necesidad de determinar el nivel a establecer, la responsabilidad es compartida de la siguiente manera:

– Cuando el responsable del fichero o tratamiento facilite el acceso a los datos, a los soportes que los contengan o a los recursos del sistema de información que los trate, a un encargado de tratamiento que preste sus servicios en los locales del primero deberá hacerse constar esta circunstancia en el documento de seguridad de dicho responsa-

ble, comprometiéndose el personal del encargado al cumplimiento de las medidas de seguridad previstas en el citado documento.

– Cuando dicho acceso sea remoto habiéndose prohibido al encargado incorporar tales datos a sistemas o soportes distintos de los del responsable, este último deberá hacer constar esta circunstancia en el documento de seguridad del responsable, comprometiéndose el personal del encargado al cumplimiento de las medidas de seguridad previstas en el citado documento.

– Si el servicio fuera prestado por el encargado del tratamiento en sus propios locales, ajenos a los del responsable del fichero, deberá elaborar un documento de seguridad en los términos exigidos por el artículo 88 del reglamento o completar el que ya hubiera elaborado, en su caso, identificando el fichero o tratamiento y el responsable del mismo e incorporando las medidas de seguridad a implantar en relación con dicho tratamiento.

Por último, en lo que respecta a la finalización del servicio, la LOPD establece que, una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento o al encargado que éste hubiese designado, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

A la vista de todo lo anterior, no podemos sino recomendar a cualquier entidad, pública o privada que vaya a contratar un servicio de mantenimiento o soporte informático con un tercero, que verifique el cumplimiento de los requisitos anteriores establecidos por la normativa vigente 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 Carlos Iribarren. Director de SAP Business One de Seidor

La inversión tecnológica en mercados en crisis



Tras años de bonanza, creación de empleo y desarrollo empresarial, el ciclo económico que atravesamos ahora afecta especialmente a

las pequeñas y medianas empresas, víctimas del endurecimiento en las condiciones de acceso a la financiación, la alta volatilidad de los mercados y los menores índices de confianza de los consumidores, castigados a su vez por la inflación y la subida de los tipos de interés en el último año. En este año 2009 se espera que la política monetaria del Banco Central Europeo, abaratando el precio del dinero, y las inyecciones de capital por parte del Gobierno a la banca surtan el efecto esperado revitalizando la actividad empresarial y el consumo doméstico.

En cualquier caso, el impacto sobre el negocio de las millones de pymes españolas no se ha hecho esperar. El aplazamiento de las inversiones y los planes de reducción obligada de costes impactan directamente sobre las ventas y la facturación de las empresas, mientras el aumento de los costes de las materias primas y la volatilidad de los precios de la energía determinan una reducción de los márgenes alcanzados.

En este escenario, sin embargo, surge una herramienta estratégica que puede ayudar a las empresas a superar los múltiples retos a los que deben hacer hoy frente: la tecnología. Algunas de las acciones que deben emprender en estos momentos las empresas son la mejora en la gestión de su cashflow, la reducción de los costes operativos, la búsqueda de eficiencia en los procesos, la diversificación de su cartera de productos o la retención de los mejores clientes.

¿Cómo puede ayudar la tecnología a llevar a cabo estas estrategias? En primer lugar, las empresas deben basar la toma de decisiones en hechos y no en suposiciones. Gracias a las herramientas de Business Intelligence, las empresas podrán manejar información veraz y actualizada, reduciendo las estimaciones y previsiones arriesgadas que pueden provocar serios problemas en sus negocios. En el campo de la mejora de procesos y la reducción de los costes operativos, la tecnología permite incrementar la eficiencia y la rentabilidad, a través de sistemas ERP integrados que eliminan los errores y los datos duplicados que pueden llevar a confusiones y al derroche de los recursos.

En cuanto al área financiera de la empresa, crítica en estos momentos, la tecnología de gestión contribuye al mantenimiento de un control preciso y estricto sobre el cashflow, así como al seguimiento continuado de los cobros, el mantenimiento de bajos niveles de inventario y una correcta selección del circulante a financiar. Finalmente, para poder responder con rapidez y eficacia a las nuevas demandas de los clientes, las soluciones CRM nos ayudarán a identificar las tendencias o necesidades del mercado, a focalizarnos en los clientes más rentables y a subsanar los errores cometidos con los clientes menos satisfechos. Todo ello, con un único fin: situar a la empresa en una buena posición para cuando se produzca el rebote de la economía. Con las inversiones acertadas en tecnología, podremos posicionarnos para afrontar la recuperación fortalecidos.

En definitiva, este período de crisis puede servir también para construir una compañía más eficiente y sólida. Puesto que existen variables que escapan de nuestro control (como el precio del crudo o el desplome bursátil), el reto de cada empresa deberá ceñirse a su propio reajuste en busca de la eficiencia. En este sentido, las soluciones tecnológicas son herramientas esenciales para ayudar a las compañías a gestionar correctamente su liquidez, buscar la excelencia y la optimización de costes. Incluso los mercados en crisis ofrecen oportunidades, desde activos devaluados a clientes de competidores desaparecidos. Sólo hace falta que la empresa sea receptiva a las demandas del mercado, construya unos cimientos sólidos para el futuro y sea más eficiente que sus competidores. ■

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

Piénselo de nuevo.



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

¿Cuáles son sus propósitos para este nuevo año?

- 1- Lograr Reducción de Costes.
- 2- Encontrar Soluciones Tecnológicas Punteras y a la medida de cada necesidad, presupuesto y tamaño de negocio.
- 3- Conseguir un Rápido Retorno de la Inversión.

Seidor le ayuda a cumplir sus objetivos para el 2009



Porque sabemos cuáles son sus necesidades a la hora de afrontar sus proyectos

Nos avalan más de 25 años de experiencia en:

- Consultoría Estratégica
- Asesoramiento Tecnológico y de Negocio
- Diseño e Implantación de Soluciones
- Reingeniería de Procesos
- Diseño e Infraestructura Informática
- Integración de Sistemas y Tecnología
- Formación Técnica, Funcional y de Usuario.

Solicite información sin compromiso en el formulario web: www.seidor.es/contacte,
visitando la web www.seidor.es o enviando un e-mail a marketing@seidor.es