

AUSAPE



Asociación de Usuarios de SAP España
Nº13 Enero 2010

SAP Business Suite 7

Entrevista: Javier Cottet,
Director General del Grupo Cottet

XVI Edición de la **Asamblea General de AUSAPE**

Estación de **Trabajo Clínico** en SAP

Optimizando el **reporting empresarial**

En busca de la **solución óptima** para el distribuidor comercial

Outsourcing de RR.HH. sobre SAP

Consejos para **rentabilizar el Ciclo de Ventas...**
y no morir en el intento

El mito de los upgrades en remoto: los clientes hablan

Tecnología más inteligente para un planeta más inteligente

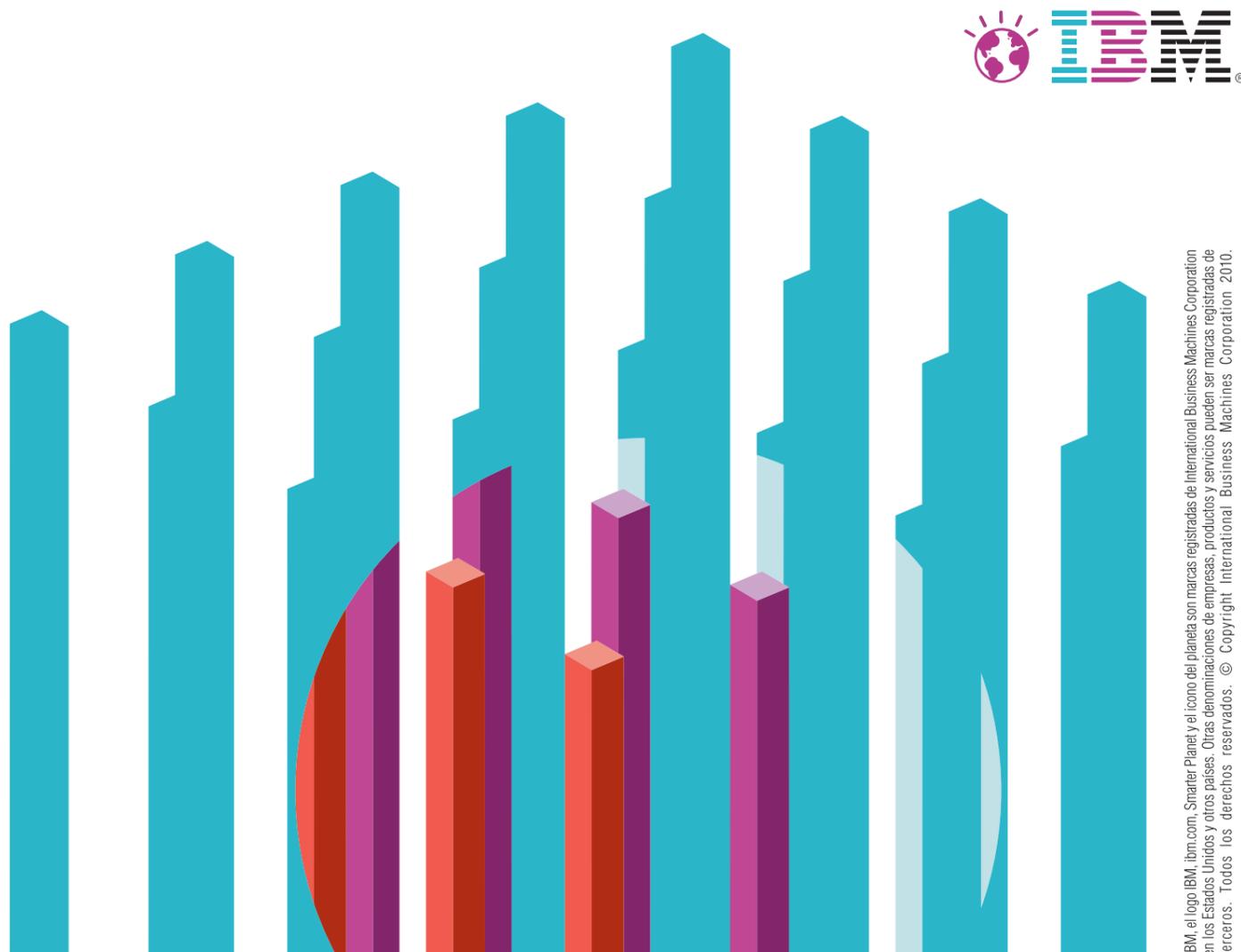
Ahorre costes consiguiendo el máximo valor de sus datos.

Descubra cómo reducir costes en la gestión de sus datos con IBM Power Systems y DB2 pureScale.

Una pieza clave en la ventaja competitiva de las empresas consiste en poder acceder a la información correcta en el momento preciso. Esto implica disponer de un acceso inmediato, permanente y garantizado a sus datos, y asegurar el funcionamiento de sus sistemas de forma continua 24 horas al día, todos los días del año.

Descubra cómo IBM, mediante la nueva versión **DB2 pureScale y la plataforma IBM Power Systems**, le ofrece la disponibilidad inmediata de los datos, garantizándole la continuidad de su negocio. Todo ello con excelentes niveles de servicio, optimizando los costes en más de un 30% y mejorando el rendimiento más de un 20%.

Obtenga más información en ibm.com/pymes/es/id o llamando al teléfono 902 022 007.





AUSAPE

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

Consejo Editorial

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

Revista AUSAPE

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

AUSAPE en clave internacional

En este primer número de 2010 quiero compartir con vosotros algunos detalles que considero importantes acerca de lo que he podido vivir durante este último año como vocal de la Junta Directiva encargado de las relaciones internacionales, y más concretamente de representar AUSAPE en SUGEN (SAP User-Group Executive Network).

Este pasado 2009 ha significado un año más de trabajo intensivo con la red internacional de SUGEN. Una de las cuestiones principales tratadas durante estos últimos meses ha sido la búsqueda de una mejora en la organización y en sus procedimientos, con el objetivo de lograr que la red de asociaciones funcionase de una manera más eficiente. En esta línea, se planteó si el modelo de red actual era el más adecuado para alcanzar nuestros objetivos.

Como alternativa se barajó la posibilidad de evolucionar hacia un modelo basado en una federación, donde se buscaba aumentar el nivel de influencia directa sobre SAP, así como la autonomía a la hora de tomar decisiones. Tras varias reuniones y consultas internas dentro de cada uno de los grupos de usuarios, se concluyó que el nuevo modelo propuesto no era conveniente aplicarlo en la situación actual. Se decidió mantener el ya existente, centrado en el poder de decisión de las asociaciones nacionales, con influencia directa sobre SAP a nivel local, y de lograr decisiones consensuadas para aquellas cuestiones a tratar con la matriz en Alemania.

Por otra parte, también hay que resaltar que a finales del pasado año comenzó el periodo de presentación de candidaturas para las elecciones de la nueva dirección de SUGEN. Las elecciones tuvieron lugar a mediados de este mes de enero de 2010. A partir de los votos emitidos por las diferentes asociaciones nacionales, fue elegido como presidente el representante de la asociación holandesa, Tonnie van der Horst - VNNSG. El resto de los componentes de este comité directivo los forman otras 6 personas de otras 4 asociaciones: Otto Schell (DSAG), Don Whittington (ASUG), Per Högberg (SAPSA) y William Khalil (SUG-MENA). Dentro de este equipo de dirección también quedan integradas dos personas más, Mike Stoko, anterior presidente de SUGEN, y Nellie Greely como responsable de comunicación. Precisamente, otro de los aspectos fundamentales sobre los que se ha incidido durante este pasado año ha sido el de la mejora de la comunicación bidireccional entre SUGEN y SAP, formalizando la puesta en marcha de los canales y procedimientos apropiados.

En lo referente a la actividad dentro de SUGEN, se ha seguido trabajando en la organización por grupos (charters): *Enterprise Support*, *Long Term Strategy*, *SAP Upgrade*, *Enterprise SOA Adoption* y *Solution & Technology Adoption*. Entre los principales avances logrados cabe destacar la extensión del periodo de mantenimiento de la versión 4.7, el ajuste de los acuerdos de confidencialidad para la participación en los procesos de definición de la estrategia de SAP, el estudio de benchmarking realizado para medir el impacto del nuevo servicio ES sobre la eficiencia del proceso de soporte de nuestros asociados, la extensión temporal del incremento del coste del ES y la posibilidad de elección sobre diferentes opciones de servicio de soporte.

Por último, y no por eso menos importante, se puso en marcha la presentación de experiencias y mejores prácticas realizadas por algunas de las asociaciones, en reuniones específicas de las llamadas *best practices*. Esto nos ha permitido seguir nuestra línea de mejora continua y aplicar algunas de las ideas que han tenido éxito en otros países.

Miguel Fernández Cejas

Vocal de la Junta Directiva encargado de las relaciones internacionales.

Contenidos

Noticias y eventos	2
XVI Edición de la Asamblea General	12
10 Claves de AUSAPE durante 2009	14
SAP Business Suite 7	16
La gestión de datos en el entorno de las entidades financieras	46
Entrevista	
Javier Cottet, Director Gral. de Cottet	22
Artículos	
Caso de éxito: Cervezas Alhambra	26
Estación de Trabajo Clínico en SAP	28
En busca de la solución óptima para el distribuidor comercial	32
Optimizando el Reporting Empresarial	34
Outsourcing de RR.HH. sobre SAP	36
BPM: nuevos retos y desafíos en la gestión empresarial	38
Consejos para rentabilizar el Ciclo de Ventas...y no morir en el intento	40
El mito de los upgrades en remoto: los clientes hablan	42
Caso de éxito: SAP AG e IBM	44
Secciones	
Gadgets Tecnológicos	48
Rincón de los Grupos de Trabajo	52
Rincón Legal	54
Firma Invitada	56

Nuevo Grupo de Trabajo en AUSAPE enfocado a SAP ECM

El pasado miércoles 20 de enero tuvo lugar, en las instalaciones de AUSAPE, el lanzamiento del nuevo Grupo de Trabajo SAP ECM. Junto con el Comité Técnico de esta Asociación, este Grupo de Trabajo contará con la colaboración activa de Stratesys Consulting como partner colaborador experto del grupo, así como la ayuda del responsable de SAP asignado al grupo: Miguel Ángel Gómez.

Esta primera reunión sirvió como toma de contacto para los asistentes con la temática general del grupo y su funcionamiento. Como primera iniciativa, se mostró una presentación para informar a los asistentes sobre los detalles que rodean la organización y gestión de un Grupo de trabajo dentro de AUSAPE. A continuación se inició una exposición sobre SAP ECM y las soluciones SAP Extended ECM by OT (incluye SAP Archiving y SAP Document Access by OT). Por último, se entregó a los asistentes un cuestionario sobre los posibles temas de interés del Grupo. Este documento está disponible en la Intranet de AUSAPE para que todas aquellas empresas interesadas puedan participar en el grupo de forma activa. Entre los temas seleccionados se encuentran los siguientes:

- Evolución del formato Facturae (Factura Electrónica: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio – Ministerio de Economía y Hacienda).

- Plataformas de comunicación unificada para validación de certificados.
- Factura electrónica fuera de la UE.
- Document Archiving: Proyectos y experiencias específicas de optimización Bases de Datos.
- Digitalización de documentos de negocio.
- Gestión de expedientes de obra.
- Expediente electrónico del empleado.
- Automatización de facturas de proveedor.
- Automatización de pedidos de compra.
- Gestión documental como valor añadido a SAP.
- Gestión de expedientes de contratación.
- Gestión documental en entornos regulados y procesos de calidad.
- Optimización y Gestión del Archivo de Correos Electrónicos.
- Redes Sociales Empresariales.
- Otros.



De izquierda a derecha, Jesús Álvarez-Cascos, Director de Operaciones de Stratesys Consulting, Luis Fernández-Sanguino, Director de la Práctica ECM de Stratesys Consulting y Francisco Bautista, Director Técnico de AUSAPE.

En esta reunión se solicitó a los asistentes una evaluación sobre cada uno de estos temas, atendiendo a su grado de interés y a la prioridad que quieren darle en su tratamiento dentro del Grupo.

El citado cuestionario estará disponible en la Intranet de AUSAPE hasta el próximo día 12 de Febrero. A partir de ese día, se procederá a su análisis por parte del Comité Técnico de esta Asociación, que trabajará junto con el partner experto colaborador para, a continuación, convocar de nuevo al Grupo de Trabajo para finales de Febrero.

Este nuevo Grupo de Trabajo se enmarca dentro de la estrategia de crecimiento y especialización de la Junta Directiva de AUSAPE, que tiene el propósito de lanzar, para este año 2010, tres nuevos Grupos de Trabajo sobre diferentes áreas temáticas.

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

Elecciones y puesta en común de "best practices"

Reunión de los Grupos de Usuarios en SUGEN

El pasado 18 de enero de 2010 tuvo lugar una interesante reunión entre los Grupos de Usuarios integrantes de SUGEN (SAP User-Group Executive Network), entre los que se encuentra AUSAPE. En el orden del día establecido para esa reunión se encontraban algunos puntos interesantes, como el que desvela los nuevos responsables de esta red de asociaciones recientemente elegidos. El cargo de Presidente lo ocupará a partir de ahora Tonnie van der Horst, el representante de la asociación holandesa (VNSG), que estará acompañado

por Otto Schell (DSAG), Don Whittington (ASUG), Per Högberg (SAPSA) y William Khalil (SUG-MENA). Dentro de este equipo de dirección también quedan integradas dos personas más, Mike Stoko, anterior presidente de SUGEN, y Nellie Greely como responsable de comunicación.

En esta reunión se trató también en profundidad todo lo relativo a los cambios propuestos por SAP en torno a los nuevos modelos de soporte y mantenimiento para las licencias ya existentes, así como diversas actualizaciones en los grupos de trabajo.

Uno de los temas más novedosos fue la posibilidad de compartir experiencias y mejores prácticas en torno a la gestión de las asociaciones de usuarios. La idea es que los denominados "managing director" pongan en común su experiencia en áreas como la prospección y la gestión de los asociados, relaciones públicas, organización de eventos, o medios de comunicación social, con el objetivo de recoger los mejores resultados en la gestión interna de estos Grupos de Usuarios.

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



La precisión de un cirujano *en sus sistemas de información*

Una exquisita atención al paciente, además de una potente gestión documental con historiales compartidos y un rígido control de costes, han convertido al Sector Sanitario en una actividad que demanda la precisión de un cirujano en los distintos sistemas de información que lo componen.

*La Estación de Trabajo Clínica en SAP pretende aunar, en una única solución, la **robustez** de las aplicaciones SAP con la **amigabilidad** de un entorno clínico que facilite el uso diario de los sistemas de información a los profesionales clínicos y sanitarios.*

Videos demostrativos en: www.ciber.com/etc



CIBER Barcelona. c/ Josep Pla, nº2, Edif. Torre Diagonal Litoral B3, planta 12. 08019. Tfno: +34 932 257 430
CIBER Madrid. Plaza Manuel Gómez Moreno nº 2. Edif. Alfredo Mahou, 3º A. AZCA, 28020. Tfno: +34 914 177 484
CIBER Zaragoza. Plaza Nuestra Señora del Carmen nº 8, 8º A. 50004. Tfno: +34 976 224 237

ciber
www.ciber.es

Cambios en la política de soporte y mantenimiento de SAP para las licencias ya existentes

Recientemente, SAP AG ha anunciado a todos los Grupos de Usuarios integrantes de SUGEN una serie de importante novedades con respecto a su política de soporte y mantenimiento para las licencias ya

existentes, como la puesta en marcha de una oferta organizada por niveles, el mantenimiento de las cuotas para 2010 o la ampliación hasta 2016 del periodo previsto para el incremento hasta el 22%.

En una muestra de su compromiso con la satisfacción de sus clientes ha anunciado hoy la creación de un nuevo modelo de soporte global, organizado por niveles, dirigido a los clientes de todo el mundo. Esta oferta de soporte incluye los servicios de SAP Enterprise Support y SAP Standard Support, y permitirá a todos los clientes elegir la opción que mejor responda a sus necesidades. Además, en respuesta a los desafíos financieros que las empresas tienen que seguir afrontando, SAP AG ha anunciado también la congelación de los precios de SAP Enterprise Support para 2010, conservándolo sin variación con respecto a los niveles de 2009, así como la ampliación hasta 2016 del periodo previsto para el incremento hasta el 22%.

Niveles de soporte

Los nuevos clientes de SAP, así como los existentes, tendrán la posibilidad de elegir el nivel de soporte de TI global que reciben por parte de la compañía.

SAP Standard Support proporciona prestaciones de soporte reactivo que incluyen actualizaciones, resolución de problemas, acceso a la base de datos de conocimiento, etc., con el fin de mantener unas infraestructuras de TI estables y al día.

SAP Enterprise Support, la oferta de soporte líder del sector, ofrece todas las características de SAP Standard Support y además se centra en la continuidad del negocio, la mejora de los procesos empresariales, la protección de la inversión y la reducción del coste total de las operaciones al ayudar al cliente a incrementar la eficiencia y a reducir el tiempo de caída de los sistemas, a través de una amplia gama de servicios proactivos para necesidades específicas de los clientes.

Adicionalmente, para los clientes con mayores o muy específicas necesidades de soporte, la compañía proporciona ofertas suplementarias como los servicios SAP Safeguarding o SAP MaxAttention.



Estas ofertas de soporte se proporcionan a través de SAP Active Global Support (AGS), una organización que fortalece a las empresas a través de la transferencia del conocimiento y el acceso a estándares y mejores prácticas.

Se han definido unas fechas tope para que el cliente opte por el nuevo servicio SAP Standard Support, estableciendo el 15 de marzo de 2010 para los clientes directos y 30 de abril de 2010 para los que reciben el soporte a través del canal.

“El nuevo modelo de soporte de SAP es una respuesta directa a las muchas conversaciones que hemos mantenido con nuestros clientes y grupos de usuarios”, ha manifestado Léo Apotheker, CEO de SAP. “Hemos tomado en consideración las sugerencias y comentarios de nuestros clientes en todo el mundo.

Como resultado de ello, ahora estamos suministrando alternativas de soporte global que responden a las diferentes necesidades de los clientes, al tiempo que seguimos proporcionando el mejor valor y una transparencia completa con SAP Enterprise Support”.

“Con esta ampliación de su catálogo, SAP está ofreciendo a los clientes la opción que esperan”, ha declarado Mike Stoko, presidente de la Red de Asociaciones de Usuarios de SAP (SUGEN). “SAP Enterprise Support mantiene la oferta de soporte más importante del mercado, tal y como están descubriendo los clientes que participan en su programa de benchmark, y como descubrirán los que se incorporen a esta modalidad”.

□ SAP - <http://service.sap.com/Support>

TransportManager

sus transportes ABAP y Java en SAP...



**Sincronizados
Controlados
Garantizados**



Beneficios para su negocio:

- Aumenta la disponibilidad y consistencia de sus sistemas SAP.
- Evita colisiones y problemas de versión en la gestión de los cambios en SAP.
- Reduce el esfuerzo para el control de la calidad.
- Procesos altamente transparentes debido a las notificaciones automáticas.
- Concepto de autorización para la aprobación de transportes.
- Sincronización del transporte de objetos ABAP y Java.
- Adherencia a los requerimientos de auditoría.



*solutions
consulting
software*

www.realtech.es



REALTECH

Para más información llame al +34 91 556 00 13
o escribanos a customer-spain@realtech.com

REALTECH España es el primer partner en nuestro país que se ha certificado en la metodología Run SAP

REALTECH España ha sido recientemente certificada por SAP AG como proveedor para la implementación de soluciones basándose en la metodología Run SAP. De este modo, REALTECH se ha convertido en el primer partner de SAP en España y uno de los primeros a nivel mundial en ser certificado en esta metodología, que incorporará a sus estándares de implementación.

En opinión de José Pablo de Pedro, director general de REALTECH España, *"al adoptar la metodología Run SAP en nuestros estándares de implementación vamos más allá de la visión de implementar las soluciones requeridas por nuestros clientes, ya que ahora proveemos a nuestros clientes de una metodología probada para la gestión de sus aplicaciones SAP a través de estándares de operación de soluciones end-to-end, lo que permitirá a nuestros clientes gestionar sus aplicaciones SAP de una forma más eficiente y a un menor coste"*. La metodología Run SAP es la metodología ASAP para operaciones. Una metodo-



logía de fases que proporciona procedimientos basados en las mejores prácticas, contenidos, servicios, formación y herramientas para la operación de soluciones end-to-end, junto con una metodología de implementación estandarizada y probada. La metodología Run SAP -que se centra en la gestión de aplicaciones, la operación de los procesos de negocio y la administración de soluciones SAP- describe cómo debe implementarse el soporte a través del diseño del ciclo de vida, set-up, operaciones y optimización. Adicionalmente, en los documentos de mejores prácticas para la operación

de soluciones, se describe la implementación de la operación de soluciones end-to-end para diferentes procesos de negocio basados en soluciones SAP.

Run SAP es una parte integral del SAP Enterprise Support services, un modelo de soporte completo, diseñado para permitir mejoras continuas y una exitosa operación de soluciones a un bajo coste y riesgo.

Los clientes SAP verán los beneficios de operar con estándares end-to-end. Los estándares de SAP para la operación de soluciones son un prerrequisito para la mejora continua en la operación de soluciones SAP. No sólo permiten la automatización, reduciendo los costes de operación, sino que mejoran la trazabilidad y son útiles para las auditorías. De esta forma, ayudan a las empresas a alcanzar una eficiencia en costes, garantía de calidad y cumplimiento de normativas.

□ [REALTECH España - www.realtech.es](http://www.realtech.es)

Hewlett Packard y su estrategia de infraestructura convergente

HP StorageWorks X9000

Bajo un modelo de infraestructura convergente, Hewlett Packard ha presentado una completa gama de soluciones cuyo objetivo es proporcionar almacenamiento unificado capaz de crecer sin límites y basado en estándares de la industria. Esta nueva solución es una pieza clave en la arquitectura unificada de almacenamiento.

Tras la adquisición de la compañía IBRIX el pasado mes de septiembre, HP mejoró de forma su oferta en lo que se refiere a almacenamiento informático de altas prestaciones y escalable, almacenamiento cloud o en nube, y archivado de contenido fijo.

Con una escalabilidad de decenas de petabytes, las empresas pueden controlar el crecimiento masivo de los datos y acometer los desafíos que plantea el funcionamiento de las aplicaciones en los entornos más exigentes. La capacidad de gestión de datos de la suite de software Fusion de IBRIX también permite a las empresas ir añadiendo capacidad sin



problemas a medida que vayan creciendo sus prestaciones o sus datos.

Estos nuevos sistemas, HP StorageWorks X900 Storage Systems, proporcionan un control del coste asociado al crecimiento de datos que están teniendo las compañías y mejoran el rendimiento de aplicaciones basadas en archivos

con almacenamiento en red escalable, que gestiona de un modo eficaz la información.

La familia HP X9000 Network Storage Systems presenta como principales características la distribución automática entre los distintos niveles de almacenamiento (Data Tiering), un re-balanceador de carga para permite múltiples dispositivos trabajando juntos para ofrecer un rendimiento constante sin tiempos de inactividad, o la posibilidad de realizar una replicación integrada.

Esta nueva solución ayudará a las compañías a mejorar la eficiencia de sus entornos tecnológicos, ya que es una tecnología revolucionaria que permite hasta 16 Petabytes tratados como un solo disco, además el almacenamiento puede estar en cientos o miles de equipos distintos y todo es administrado desde una pantalla lo que facilita la gestión ahorrando tiempo y dinero.

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

100% PURO SAP

Tecnocom Servicios y Aplicaciones (TSA) es la compañía de TECNOCOM dedicada exclusiva e íntegramente a SAP. TSA es GOLD PARTNER de SAP, máximo reconocimiento que SAP otorga a sus partners.

Por su larga experiencia en implantaciones SAP, sus más de doscientos consultores especializados y su amplio abanico de soluciones para distintos sectores de negocio, podemos decir que TSA es 100% Puro SAP.

Con TSA conseguirá gestionar eficientemente sus recursos, mejorar las relaciones con sus clientes y adaptarse a la innovación y los cambios.

Con TSA, obtendrá el mejor SAP a un coste muy competitivo.

Tecnocom Servicios y Aplicaciones:
100% Puro SAP.

www.tecnocom.es

Tecnocom
Servicios y Aplicaciones



Seidor firma con Plasfi el primer contrato de SAP Suscripción en España

La empresa catalana Plasfi, referente en el mercado químico español, ha contratado la solución Seidor QUÍMICA con SAP Suscripción, con el objetivo de integrar todas sus sedes en un mismo sistema de información.

Plasfi ocupa un lugar de referencia en el mercado químico español, con delegaciones en la península ibérica y varios países europeos y latinoamericanos. Aunque esta empresa ya trabajaba con un ERP, buscaba incorporar nuevos paquetes integrados en el mismo sistema de información (CRM, BI, etc.), con el objetivo de revisar y mejorar todos sus procesos empresariales, reforzar el análisis y reporting de datos e integrar todas las sedes bajo un mismo sistema de información.

Tras valorar diferentes opciones, Plasfi se ha decantado por Seidor QUÍMICA, con la modalidad SAP Suscripción, por ser la solución que mejor cumplía estos requisitos.

“La elección de Seidor, partner de referencia dentro del canal de SAP, se ha debido a diversos motivos. En primer lugar, valoramos especialmente su gran experiencia



en implantaciones dentro del sector químico y el asesoramiento tecnológico superior que nos aporta. Además, Seidor dispone de delegaciones en países donde nosotros queremos implantar la solución, y el modelo SAP Suscripción que nos presentó se amoldaba a la perfección a nuestras necesidades”.

Como Gold Channel Partner de SAP, Seidor ha sido seleccionado por SAP, junto a otros partners, para ofrecer el ERP SAP Business

All-in-one bajo demanda y alojando la solución en sus servidores del data center. Este nuevo modelo de comercialización por suscripción permitirá tener acceso a sus clientes a las soluciones SAP más innovadoras y punteras tecnológicamente del mercado, con tan solo el pago de 1 cuota mensual o trimestral por usuario y con un contrato de 2, 3 ó 4 años.

La novedosa propuesta de SAP permite al usuario disponer de un software configurado, según los requisitos específicos de su negocio. Además, si éstos aumentan y el cliente considera más interesante acceder a la solución bajo un sistema de licencias en propiedad, podrá cambiar sin ningún tipo de problema cuando finalice el contrato por suscripción.

De este modo, la empresa Plasfi, como primer cliente que contrata el modelo SAP Suscripción, se beneficiará de un importante ahorro inicial de costes asociados a las máquinas y licencias. Además, obtendrá ahorros posteriores en costes de mantenimiento de equipos y horas de personal.

□ Grupo Seidor - www.seidor.es

Unidad Editorial moderniza su sistema de atención al cliente con SAP de la mano de Stratesys Consulting

Unidad Editorial ha puesto en marcha un proyecto de modernización de todo su sistema de atención al cliente a través de la implantación de la última versión del CRM de SAP, SAP CRM 7.0. Con esta nueva aplicación, implantada por Stratesys Consulting, el grupo ha cumplido con sus objetivos de disponer de una herramienta que permitiera a los agentes del Centro de Atención al cliente dar un servicio aún mejor a los más de un millón de lectores y que agilizará las cerca de 1.300 operaciones que realizan diariamente.

Unidad Editorial buscaba contar con una solución para la gestión de las relaciones con los clientes de rápida implantación, flexible, escalable y con capacidad para adaptarse a los cambios del mercado y de las diferentes áreas

de negocio. Asimismo, querían que la operativa de los más de 60 operadores repartidos por los Centros de Atención a clientes se viera simplificada con el fin garantizar el correcto funcionamiento de los diferentes flujos de procesos de negocio existentes.

Tras una evaluación de las diferentes alternativas del mercado, Unidad Editorial decidió confiar en SAP CRM 7.0 por su capacidad de integración con los procesos ejecutados en su ERP, por su flexibilidad para adaptar los procesos desarrollados a los cambios del negocio, por sus escenarios preconfigurados para marketing, ventas y servicios, y por su elevada escalabilidad que garantiza la cobertura a las necesidades futuras.

La solución SAP CRM 7.0, implantada por Stratesys Consulting en Unidad Editorial,

da soporte a la gestión de cuentas y contactos, productos, actividades, reclamaciones y consultas, pedidos de venta, campañas y documentos dentro del escenario Interaction Center. Cabe destacar que la aplicación es utilizada fundamentalmente por personal externo al grupo, ya que los procesos se llevan a cabo en dos Centros de Atención a clientes ubicados en Madrid y Barcelona. A nivel interno, es el departamento de Marketing el que utiliza la aplicación, definiendo las campañas y políticas de su línea de negocio que tienen que gestionar los operadores de estos Centros de Atención a clientes.

□ Stratesys Consulting - www.stratesys.es



DESCOLGAR.

Y HABLAR.

¿TE DAS CUENTA DE LO IMPORTANTE QUE SON LAS COSAS MÁS SENCILLAS?

Por eso uno de nuestros objetivos es hacer que cualquier proceso sea también lo más sencillo posible. Nuestra experiencia en servicios globales de consultoría nos permite ofrecer la solución que cada tipo de proyecto requiere. Muy cerca y sin complicaciones. Siempre juntos, como un equipo. Porque nuestra independencia nos permite recomendarte sólo lo que necesitas, y eso es lo que lo hace fácil. Y si **es fácil, it's single.**

Fomento de la actividad de la Asociación en Galicia

Acuerdo entre AUSAPE y Tecnom

Una de las grandes líneas que han marcado la actividad de la Junta Directiva de AUSAPE durante este último año ha sido la territorialización de esta Asociación con el fomento de la actividad en las Delegaciones que, hasta el momento, tiene repartidas por las zonas de Levante, Catalunya, Canarias y Norte. Recientemente, AUSAPE ha llegado a un importante acuerdo con la empresa Tecnom que tiene como objetivo potenciar los vínculos existentes entre ambas entidades para ofrecer un mejor servicio a las empresas clientes de SAP, asociadas a AUSAPE.

Esta declaración de intenciones se traduce en una mayor presencia de esta Asociación en la zona de Galicia, donde Tecnom colabora con una amplia representación de empresas que utilizan SAP para la gestión de sus sistemas internos. Este acuerdo hará posible la creación de una Delegación en esta zona, que permita acercar los servicios de AUSAPE – en áreas como formación, eventos, etc. - a las empresas afincadas en Galicia. Al mismo tiempo facilita a la Asociación la posibilidad de actuar como elemento catalizador, para hacer llegar a SAP las solicitudes provenientes desde esta zona geográfica.

Tecnom ha comenzado este año integrando en AUSAPE un importante número de empresas de esa zona y continuará con esta línea durante



Imagen de la firma de este acuerdo. José Juan Novás, presidente de AUSAPE durante la legislatura 2008-2009 (izquierda) y Bruno Arcas Otero, Director de la línea SAP de Tecnom (derecha).

este año 2010, trabajando también otros aspectos como la participación en todos los eventos organizados desde esta Asociación, la actividad de los Grupos de Trabajo, formación, etc.

Según palabras de Bruno Arcas Otero, Director de la línea SAP de Tecnom, "Creemos que AUSAPE ofrece a los clientes SAP algo diferenciador, un foro de comunicación e

información donde poder compartir experiencias con iguales. Para nosotros AUSAPE es un canal especializado donde poder transmitir nuestros mensajes especializados a una audiencia especializada. El beneficio para todos es evidente."

□ AUSAPE - www.ausape.es

□ Tecnom - www.tecnom.es

SAP anuncia una nueva estructura organizativa

Afianzar el enfoque global y garantizar el crecimiento sostenible en mercados clave

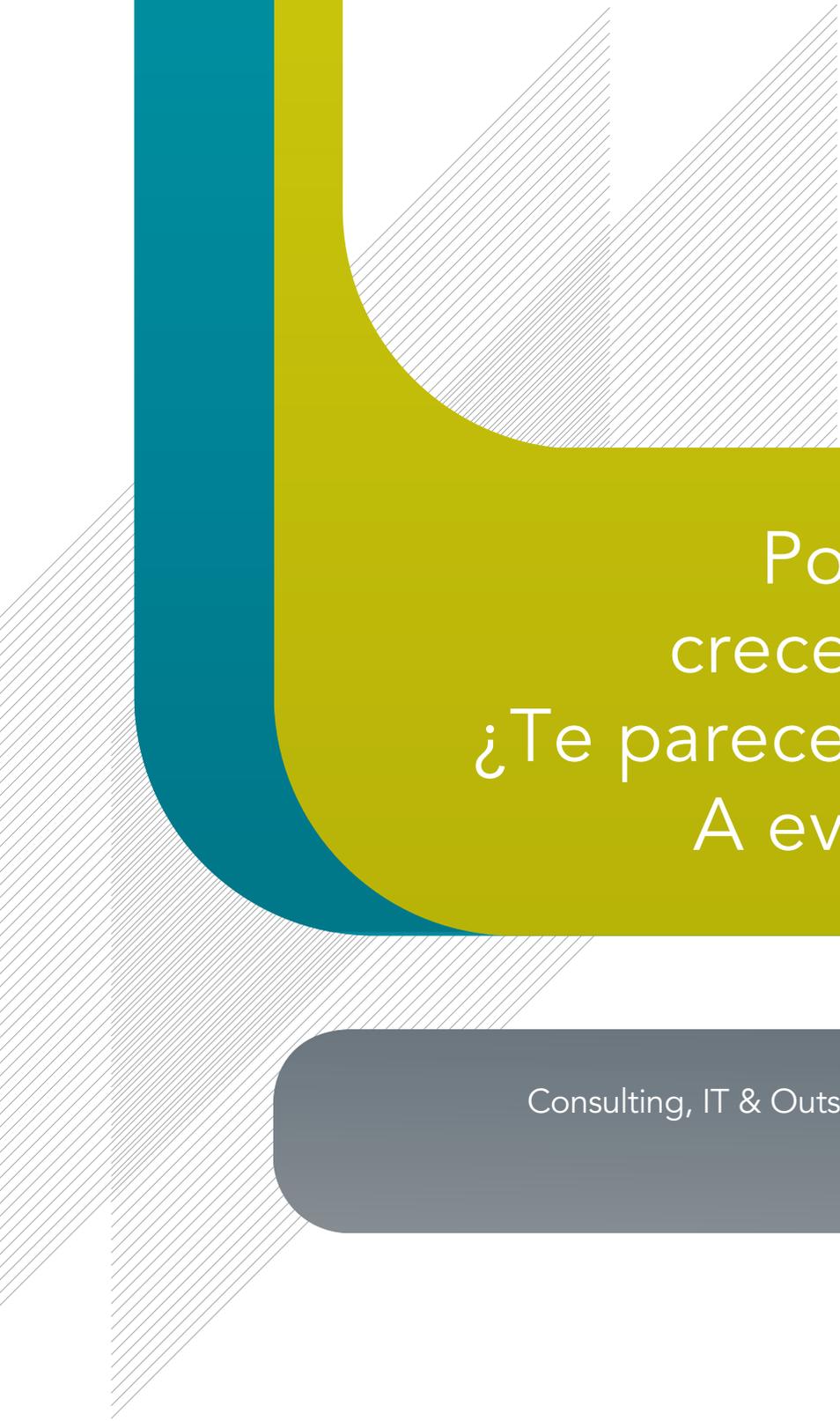
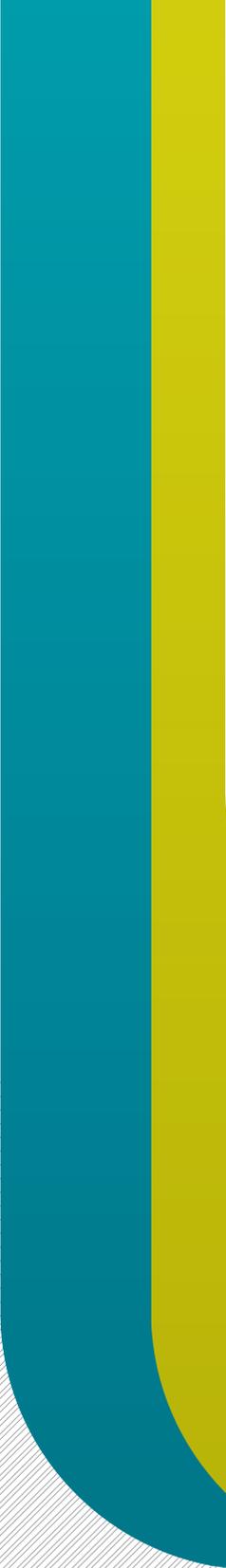
Tras finalizar la integración de Business Objects, SAP ha efectuado ajustes en su estructura organizativa con el fin de responder a las necesidades de sus clientes de forma más eficiente a través del desarrollo de nuevos productos y del suministro de las soluciones adecuadas de forma más rápida. Como consecuencia de ello, SAP creará una nueva área dentro de la Junta Directiva, a la que denominará Gestión de Soluciones e Industria, y que estará liderada por John Schwarz. El objetivo de la misma será cumplir más rápidamente con los requisitos del mercado a través del futuro catálogo de soluciones de la compañía, diseñadas específicamente para los diferentes sectores. Asimismo, para desarrollar

innovaciones escalables y ofrecer productos de vanguardia basados en tecnología punta, SAP creará un área en la Junta Directiva para el Desarrollo y Diseño de Productos, bajo el liderazgo de Jim Hagemann Snabe.

"Nuestro objetivo es permitir a SAP ofrecer las soluciones e innovaciones adecuadas para todos los clientes en un periodo de tiempo más breve. Con esos cambios, daremos una respuesta más rápida a los requisitos de nuestros clientes y aprovecharemos la colaboración y las sinergias dentro de la organización más eficazmente. Además, nos permitirán ampliar nuestro liderazgo y mantener nuestra estrategia de crecimiento sostenible", ha declarado Léo Apotheker, CEO de SAP. Los cambios organizativos se efectuarán en abril de 2010.

Por otra parte, Bill McDermott, miembro de la Junta Directiva de SAP y presidente de las Operaciones de Campo Globales (Global Field Operations- GFO), ha realizado una serie de cambios adicionales en la Junta Directiva del GFO. Entre ellos podemos destacar que India pasa a formar parte de la región EMEA de SAP y estará supervisada por José Duarte, presidente de EMEA y ahora también de India. La nueva región, denominada SAP EMEA+India, podrá aprovechar aún mejor las oportunidades de crecimiento, los flujos de comercio naturales y las sinergias entre India, Oriente Medio y Europa.

□ SAP AG - www.sap.com



everis

attitude makes the difference

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

Consulting, IT & Outsourcing Professional Services
everis.com

XVI Asamblea General AUSAPE

El pasado 28 de enero se celebró, en el Hotel Confortel Pio XII de Madrid, la XVI Asamblea General de la AUSAPE. El objetivo de este evento es mostrar a los asociados las acciones que se han desarrollado durante el ejercicio anterior, el resultado de los eventos, la actividad de los Grupos de Trabajo y el Laboratorio, etc. Además, conforme a los estatutos que regulan esta Asociación, se llevo a cabo el proceso electoral que culminó con la renovación de parte de la Junta Directiva de AUSAPE. Para finalizar este evento, pudimos contar con la presencia de José María Sabadell, Chief Operating Officer de SAP Iberia.



Junta Directiva de AUSAPE durante el periodo 2008-2009. De izquierda a derecha, Antolín Calvete, Victoria Cuevas, José Juan Novás, Susana Gimeno, Enrique Martín y Miguel Fernández.

El Hotel Confortel Pio XII de Madrid fue el escenario elegido para la XVI Edición de la Asamblea General de AUSAPE.

Este es un evento que sirve para la toma de contacto entre los representantes de las empresas asociadas y la Junta Directiva, como órgano de gobierno que rige la Asociación. Básicamente, se ponen en común todas las acciones que se han llevado a cabo durante el anterior año y se plantean las líneas estratégicas que deberían acometerse durante el periodo entrante, así como los presupuestos que lo harán posible.

AUSAPE 2008-2009

La edición de este año comenzó con la intervención de José Juan Novás, Presidente de AUSAPE durante el periodo 2008-2009 que, en nombre de la Junta Directiva, dio comienzo al informe de gestión correspondiente a este ejercicio.

Básicamente, reforzó las líneas estratégicas que han marcado la actividad dentro de esta legislatura, con conceptos tales como la estabilidad en la gestión, el nuevo escenario de influencia en el entorno SAP, la internacionalización de la Asociación, el fomento de las acciones de comunicación y relaciones o la consolidación de servicios y eventos (AUSAPE ÚTIL).

En torno al primero de estos puntos, argumento cómo la experiencia anterior ha permitido equilibrar los presupuestos optimizando y racionalizando el gasto, iniciar la búsqueda de nuevas vías de financiación -a través de ayudas desde las AAPP o actividades autofinanciadas- o mejorar algunos procesos ligados a la facturación, la gestión de cobros o la negociación con proveedores.

También recordó el acuerdo firmado con SAP Iberia en junio de 2008, que abrió un proceso de normalización de las relaciones con el fabricante poniendo en marcha toda una serie de reuniones programadas a diferentes niveles (Dirección, Marketing y Técnico). Además de esto, se ha incrementado de forma notable la interrelación entre ambas instituciones, que se traduce en una mayor presencia del fabricante en los Grupos de Trabajo y eventos de AUSAPE, seminarios y presentaciones exclusivas, etc.

Por último recordó también otras áreas donde se ha realizado un especial esfuerzo durante esta etapa, como el fomento de la territorialización de AUSAPE, la presencia a nivel internacional (SUGEN), el refuerzo en la actividad que se ha realizado en los Grupos de Trabajo, los múltiples acuerdos alcanzados con diferentes Universidades y entidades educativas, incluyendo a la propia SAP Formación o la evolución que se ha puesto en marcha dentro del Laboratorio AUSAPE.

Después de esta amplia exposición, tomaron la palabra los diferentes miembros de la Junta Directiva que, divididos por Comités, explicaron los detalles que conciernen a cada una de sus áreas de responsabilidad.

Como integrantes del Comité de Operaciones, Victoria Cuevas (Secretaria-Tesorerera) y Antolín Calvete (Vocal), comentaron los detalles concernientes al presupuesto de la Asociación durante este último año, en el que se ha conseguido contener el gasto sin que se produzca una merma en los servicios a los asociados, manteniendo al mismo tiempo un resultado positivo en el resultado final y en la tesorería.

En lo referente al área de eventos, Susana Gimeno (Vicepresidenta) habló sobre la impresionante curva evolutiva que ha conseguido el Forum GT durante estos últimos años, convirtiéndose en todo un referente dentro del panorama nacional. También planteó algunas alternativas de evolución para los próximos años, que tienen como objetivo mejorar la utilidad para los asociados disminuyendo el riesgo para la Asociación.

Para explicar la actividad en el plano internacional, Miguel Fernández (Vocal) mostró todos los



De esta XVI Edición de la Asamblea General ha nacido una nueva Junta Directiva, a través de un proceso electoral para elegir 7 representantes de empresas asociadas de un total de 15 candidaturas.

detalles del trabajo desarrollado en SUGEN, incluyendo los Grupos de Trabajo definidos y lo que se ha podido conseguir durante estos últimos años, sobre todo en lo referente a la política de soporte y mantenimiento de SAP. Además, mostró a esta red de asociaciones como un vehículo ideal para el intercambio de información y *best practices* entre las diferentes instituciones que lo componen.

AUSAPE a futuro

Para culminar con esta primera parte del evento, y como viene siendo habitual, la actual Junta Directiva presentó los presupuestos y las líneas estratégicas que, bajo su criterio, deberían definir la actividad de AUSAPE a futuro.

De este modo, y planteando el panorama actual dentro de un contexto de crisis, las propuestas de acción para la nueva Junta Directiva se basan en 4 líneas de acción: presupuesto equilibrado, optimización de los servicios, internacionalización y evolución hacia un escenario 2.0.

Después de la aprobación de todos estos objetivos y los presupuestos que los sustentan, se dio la palabra a todas las candidaturas que este año aspiran a formar parte de la Junta Directiva de AUSAPE. Como una demostración palpable de la evolución de esta Asociación podemos hablar del elevado nivel de interés que han suscitado estas elecciones, con la presentación 15 candidaturas, por parte de otras tantas empresas asociadas, para formar parte de la Junta Directiva.

Después de la votación, se conformó una nueva Junta Directiva con los siguientes integrantes:

La nueva Presidenta de AUSAPE será Susana Moreno (CEOSA), que estará acompañada durante esta legislatura por Antolín Calvete (ALSTOM



José María Sabadell, Chief Operating Officer SAP Iberia, con una presentación titulada "SAP y los Nuevos paradigmas de tecnología y negocio".

ITC España) como Vicepresidente, Victoria Cuevas (Enagás) como Secretaria-Tesorerera y, como vocales, Roberto Calvo (Miele), Carmen Recalde (Osakidetza), Marcelo Castells (Azucarera Ebro S.L.) y Ana Victoria Gómez (Gobierno de Aragón).

Mesa de coordinadores

Como viene siendo habitual en las últimas ediciones, se conformó una mesa en la que los protagonistas son los coordinadores de los Grupos de Trabajo. Hablando en primera persona, hicieron público un resumen de su actividad durante el último año y los objetivos planteados para 2010. Previamente, Enrique Martín, vocal de la Junta Directiva, dio entrada a todos ellos e inició un repaso sobre todas las acciones que se han puesto en marcha desde el Comité Técnico de AUSAPE. Esta mesa de coordinadores concluyó con la ya clásica entrega de premios y distinciones, mediante los que se reconocen los méritos de aquellas personas que más han colaborado con AUSAPE y sus Grupos de Trabajo durante el pasado periodo.

Entre las distinciones entregadas cabe destacar la de "Partner por su colaboración", que este año ha sido concedido a la empresa Tecnomcom.

Para concluir esta XVI Asamblea General de AUSAPE, tomó la palabra José María Sabadell, Chief Operating Officer SAP Iberia, con una presentación titulada "SAP y los Nuevos paradigmas de tecnología y negocio" mediante la que compartió con los presentes los resultados de este fabricante durante el anterior ejercicio y las novedades que tiene planificadas para 2010, donde los protagonistas serán su portafolio de productos de Information Management, SAP Business ByDesign o su gama de soluciones de sostenibilidad. □

Las 10 claves de AUSAPE durante 2009

En la primera publicación de este nuevo año 2010 hemos querido incluir este artículo en el que, a modo de resumen, plasmamos las 10 claves que han marcado la actividad de nuestra asociación durante el pasado ejercicio. Este año 2009, además, ha estado también especialmente marcado por la celebración del XV aniversario de AUSAPE, con una serie de actos organizados en diferentes eventos como la Asamblea General o el Forum GT.

Aunque este último año ha estado claramente marcado por la tan manida crisis económica, AUSAPE ha conseguido mantener, o incluso en algunos casos mejorar de forma notable, su nivel de actividad durante 2009. Prueba de ello son estos 10 hitos que hemos seleccionado, a los que se podrían añadir otros muchos y complementarlo con la importante tarea que se está llevando a cabo desde nuestros Grupos de trabajo, que este año han experimentado un significativo aumento tanto en el número de reuniones como en la asistencia.

1. XV Asamblea General

El pasado 29 de enero de 2009 se celebró la XV Edición de la Asamblea General de AUSAPE, donde se hizo público un informe sobre la gestión realizada

por la Junta Directiva durante 2008 así como las líneas maestras que iban a definir la actividad durante 2009: Networking, Influencia y Formación.

Para culminar este evento tuvimos la oportunidad de contar con la presencia de José María Sabadell, Chief Operating Officer SAP Iberia, que compartió con los presentes los ponencia titulada "Desafíos y oportunidades en la transición a nueva etapa".

2. IRPF y Laboratorio AUSAPE

El Laboratorio AUSAPE ha sido remodelado durante el periodo 2008-2009 buscando el modo de plantear una solución más cercana a las necesidades reales de las empresas. La propuesta final ha tenido una especial colaboración del Grupo de Trabajo de Recursos Humanos y ha visto la luz durante 2009,

constituyéndose como una plataforma de "testing" para los cambios legales, las mejoras y los nuevos parches entregados por SAP, complementándolo con un amplísimo repositorio de información. Aunque en principio está más enfocado al módulo de RRHH, la idea es extenderlo al resto de Grupos de Trabajo de AUSAPE.

3. Potenciación de los Foros en AUSAPE

El pasado año 2009 se produjo también un importante incremento en la actividad de los Foros que tenemos en funcionamiento dentro de nuestra página Web (www.ausape.es). Estos puntos de encuentro nacieron como una herramienta de consulta que ha evolucionado de forma notable en este último año y ahora cuentan con un buen número de interesantes "hilos" que muchas veces son supervisados por especialistas de diferentes partners tecnológicos, o de la propia SAP, para ayudar al asociado a resolver sus dudas.

Dentro de los múltiples foros que existen en la actualidad, se pueden destacar la importante actividad detectada en los enfocados a Recursos Humanos y el módulo Financiero.

4. V Edición del Forum GT

Durante los pasados 21 y 22 de mayo de 2009 se celebró la V Edición de nuestro Forum GT. Este es un evento especialmente enfocado a la actividad de nuestros Grupos de Trabajo, aunque ha sabido expandirse a todas las áreas de las organizaciones



Junta Directiva de AUSAPE durante 2009. De izquierda a derecha Susana Gimeno, Miguel Fernandez, Enrique Martín, José Juan Novás, Pablo García, Victoria Cuevas y Antolín Calvete.



La V Edición del Forum GT se celebró durante los días 21 y 22 de mayo en las instalaciones de Feria Valencia.



En el marco del "II Encuentro de Usuarios SAP en Baleares" se presentó un Programa de Formación Homologada SAP que será impartido por la UIB (Universitat de les Illes Balears).



XI Edición de las Jornadas AUSAPE. De izquierda a derecha Antoni Gutiérrez-Rubí, Jaime Izquierdo, José María Sabadell y Christian Menda.

con una fórmula que permite aunar formación e información, al tiempo que se fomenta el intercambio de experiencias, la puesta en común de ideas, etc.

Durante la edición de este año se consiguió superar el ya elevado nivel de asistencia de anteriores ediciones. Como hechos más importantes podemos mencionar el uso de un sistema de control de acceso a través del reconocimiento facial, la presencia de algunos de los presidentes que AUSAPE ha tenido durante estos quince años de historia, o la Sesión Plenaria, que tuvo como protagonista a Jesús Rubí, Subdirector General de la Inspección de Datos de la Agencia Española de Protección de Datos.

5. SUGEN

La actividad a nivel internacional ha sido otra de las claves durante este año 2009. A través de SUGEN se han puesto en marcha multitud de iniciativas en las que se han visto implicados los cargos directivos de SAP AG en temas tan candentes como la nueva propuesta de soporte y mantenimiento SAP Enterprise Support. Entre los hitos más destacables en este sentido podemos destacar la presencia de Oliver Hid Arida, director de Global Customer Communities de SAP AG.

El objetivo era presentar el nuevo GT de trabajo internacional enfocado a la Estrategia, en el que las empresas de AUSAPE cuentan con un elevado nivel de participación, y explicar los términos del importante acuerdo al que se llegó con SAP AG para definir una serie de KPI que se utilizarán para medir el funcionamiento de los servicios de SAP Enterprise Support.

6. Cambio de dirección

Durante este año 2009 AUSAPE ha cambiado la dirección de sus oficinas hacia una nueva localización con un carácter definitivo, con la que se pretende dar una mayor estabilidad a esta asociación, ampliando el espacio disponible para mejorar también los servicios que se ofrecen a las empresas asociadas.

La nueva dirección es: AUSAPE. C/ Corazón de María 6, 1º (Oficinas 1 y 2). 28002 Madrid.

7. Propuesta GT EH&S

Este año 2009 también fue el del inicio de un nuevo proyecto, mediante el que AUSAPE ha actuado como un elemento catalizador de las peticiones de los clientes, que se recogen a través de los Grupos de Trabajo. A través del GT de EH&S, y en coordinación con el Comité Técnico de AUSAPE, se inició la elaboración de un análisis completo para consensuar las necesidades de todas las empresas usuarias de este módulo de SAP. El proceso culminó con la presentación de una "oferta de desarrollo", que buscó las respuestas adecuadas por parte de los diferentes implantadores.

El objetivo era el de ofrecer la posibilidad de adquirir este nuevo desarrollo con un importante ahorro de costes, evolucionando el producto atendiendo a las líneas marcadas por el Grupo de Trabajo especializado en esta solución. Lamentablemente, el proceso de adjudicación se vio interrumpido por una falta de implicación en el objetivo final, así como en las líneas de detalle a acometer para su desarrollo.

8. Formación en AUSAPE

La formación es otro de los pilares clave dentro de AUSAPE. Durante este año 2009 se han puesto en marcha multitud de iniciativas en este sentido. Además de los múltiples acuerdos suscritos con diversas Universidades y Centros de formación, debemos destacar algunas iniciativas como el acuerdo con SAP Formación para la puesta en marcha de un curso específico sobre SAP Solution Manager, con todas las garantías de la formación SAP y con unos descuentos realmente importantes.

Además de esto, el pasado 14 de octubre se presentó un Programa de Formación Homologada SAP en Baleares, promovido por la UIB (Universitat de les Illes Balears), de forma conjunta con AUSAPE y la propia SAP, y que ha desembocado

en la puesta en marcha de dos cursos de postgrado sobre SAP Netweaver ABAP y SAP HCM.

9. XI Jornadas AUSAPE

El pasado 26 de noviembre tuvo lugar, en el Carlos Sainz Center de Madrid, la XI Edición de las Jornadas AUSAPE. Ante la presencia de más de 100 asistentes, este año llevamos a examen a la denominada Cultura 2.0 con dos reconocidos expertos en esta materia: Antoni Gutiérrez-Rubí, asesor de comunicación y consultor político; y Jaime Izquierdo, fundador de Competencias 2.0.

Al finalizar sendas presentaciones, se conformó una interesante mesa redonda que contó con la participación de José María Sabadell, Chief Operating Officer de SAP Iberia; y de Christian Menda, Regional Director Iberia de OpenText; en la que se trataron temas como el aprovechamiento de las capacidades de los empleados, el miedo a la inevitable pérdida de control o las fórmulas adecuadas para llevar esta Cultura Digital al contexto empresarial.

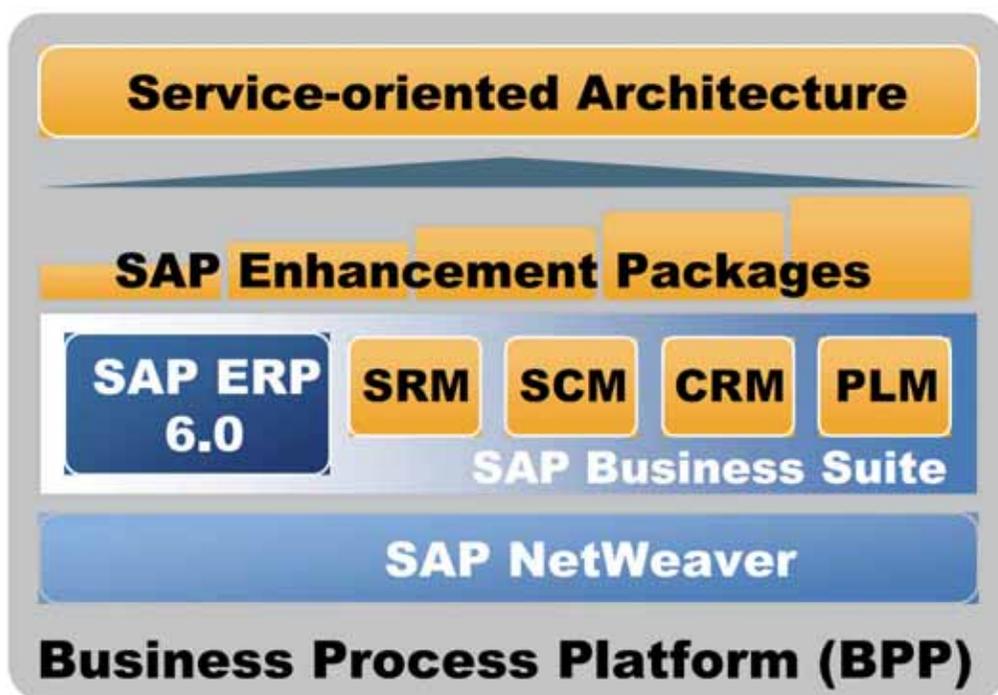
10. Acuerdos AUSAPE

Una muestra evidente del nivel de actividad que vive esta asociación está en los múltiples acuerdos que se firman anualmente, con todo tipo de empresas e instituciones, y que tienen al cliente de SAP como el claro beneficiario. Un ejemplo podría ser el que se ha llegado con SAP España y REALTECH, mediante el que los asociados de AUSAPE han podido acceder a un "empaquetado" especial de la herramienta SAP TDMS. Básicamente consiste en un paquete pre-configurado con los escenarios de la solución TDMS HCM desarrollado y ofertado por REALTECH con unas condiciones realmente diferenciales. Y no sólo en lo que se refiere al coste.

Otro ejemplo podría ser el acuerdo al que se ha llegado con Seidor para que todas las empresas asociadas puedan tener acceso a los nuevos informes legales del Nuevo Plan General de Contabilidad, en unas condiciones de acceso y un precio realmente diferenciador. □

SAP Business Suite 7

La nueva SAP Business Suite 7 es sinónimo de “integración de información y procesos” en una interfaz de usuario uniforme y con una flexibilidad y adaptabilidad sin precedentes. Permite obtener soluciones personales, en base a soluciones estándar SAP.



La actualización mediante los Enhancement Packages (Paquetes de Mejora) es eficiente y acerca el ecosistema constantemente hacia la arquitectura orientada a servicios.

La tendencia del software empresarial es sin duda la integración, colaboración e intercambio de información entre los diversos módulos que pueden componer la solución específica de una empresa. En este sentido SAP Business Suite 7 proporciona todo lo necesario para cualquier propósito, industria o compañía y ofrece la flexibilidad de combinar los elementos que se requieren en cada momento, asegurando una perfecta integración entre ellos, que genera valor más rápidamente.

¿Que es SAP Business Suite 7?

En un resumen ejecutivo, SAP Business Suite 7 se podría definir como un grupo de componentes con unas características y propiedades similares que aportan un mayor valor a la empresa, ayudando a afrontar las dificultades actuales de las empresas aportando soluciones para los requerimientos del negocio. Este conjunto de aplicaciones proporciona la integración de la información y los procesos, colaboración, funcionalidades específicas de la industria y escalabilidad. SAP Business Suite se ha construido sobre una arqui-

ectura abierta, orientada a servicios (SOA) y se fundamenta en la plataforma SAP Netweaver.

Capacidades de SAP Business Suite 7

SAP Business Suite 7 se basa en la plataforma Netweaver 7.01, lo que le proporciona la eficiencia que siempre ha caracterizado a los componentes de SAP. Gracias a la integración de los diferentes componentes que incluye la SAP Business Suite 7 es posible desarrollar soluciones múltiples y adaptadas a cada caso específico. Pero el conjunto muestra dos capacidades principales:

- **Flexibilidad.** Gracias a la plataforma Netweaver y las capacidades SOA de esta, SAP ha desarrollado un grupo de Servicios Web que ofrecen la posibilidad de convertir los desarrollos propios de forma sencilla al formato estándar de la plataforma SOA. Gracias a ello podremos aprovechar (y reaprovechar) las funcionalidades ya desarrolladas de nuevas formas y a través de Internet. Esta flexibilidad es imperativa y necesaria hoy en día para cualquier compañía que quiera obtener o mantener su ventaja competitiva frente al resto.
- **Visión.** Empleando las capacidades analíticas inherentes en los componentes de SAP Business Suite 7, así como la integración con BI (Business Intelligence), es posible obtener una visión clara de lo que está ocurriendo en procesos de la empresa, con lo que dispondremos de mejor información para tomar decisiones más acertadas y a tiempo. Este es un factor importante a considerar, ya que mantiene la flexibilidad de la compañía en momentos como el actual que requiere rápidas respuestas y la prepara para elegir el camino correcto, basándose en datos reales y verificados.

En este momento SAP Business Suite 7 se compone de 5 elementos principales, que pueden combinarse libremente entre sí, en función de las necesidades puntuales de la empresa en cada momento. A continuación veremos una descripción breve del propósito de cada uno de ellos.

SAP ERP 6.0 + Enhancement Package 4

SAP ERP soporta las funciones esenciales de los procesos y operaciones de negocio, y proporciona a los usuarios la tecnología necesaria para contar con una amplia visión de todas las actividades del negocio. Esto permite tomar decisiones más acertadas, basadas en información real y fiable de la empresa y no en estimaciones o extrapolaciones de años o trimestres anteriores. SAP ERP está basado en una plataforma abierta que proporciona un completo control sobre la operativa y la estrategia empresarial. Mejora la productividad debido a que proporciona la flexibilidad que se requiere para adaptar la estrategia corporativa a las necesidades empresariales del momento, en base a información obtenida en tiempo real.

SAP ERP ofrece análisis empresarial, contabilidad financiera e interna, gestión del capital humano y de operaciones, así como de servicios corporativos gracias a las soluciones SAP ERP Financials, SAP



Existen diversos caminos para actualizar los sistemas actuales y llegar a SAP Business Suite 7, manteniendo la estructura de TI actual.



Los diferentes elementos de SAP Business Suite 7 permiten resolver problemas más fácilmente a obtener la información necesaria rápidamente.

SAP Business Suite 7 se podría definir como un grupo de componentes, con unas características y propiedades similares, que aportan un mayor valor a la empresa, con soluciones para los requerimientos del negocio



Gracias a los Enhancement Packages, tanto para SAP ERP como para SAP Business Suite 7, se adquieren nuevas funcionalidades sin problemas de actualización.

ERP Human Capital Management, SAP ERP Operations y SAP ERP Corporate Services.

Entre los beneficios que aporta se cuentan la mejora de la coordinación de estrategias y operaciones así como la mejora de productividad y conocimientos. Ayuda a reducir costes gracias a la arquitectura de servicios y permite optimizar el gasto en TI, a la vez que incrementa el ROI.

Gracias al último paquete de mejora, el Enhancement Package 4, se han introducido los avances más recientes a SAP ERP 6.0. El cuarto paquete de mejoras no incluye modificaciones, lo que significa que es una solución mejor sin los aspectos negativos ni los riesgos de afectar otras partes de la aplicación. Contiene funcionalidades mejoradas para procesos de negocio básicos, para incrementar la productividad de los empleados, perfeccionar la visión del negocio y adaptarse rápidamente a los requerimientos cambiantes de la industria. También incluye colecciones de Enterprise Services que extienden la funcionalidad de SAP ERP o de otras aplicaciones de SAP Business Suite así como la documentación necesaria de cómo los nuevos servicios pueden ayudar a extender y reconfigurar los procesos.

Más de 5.300 clientes han instalado ya un Enhancement Package un sus sistemas en producción, de los cuales más de 1.200 han instalado el Enhancement Package 4

SAP CRM 7.0

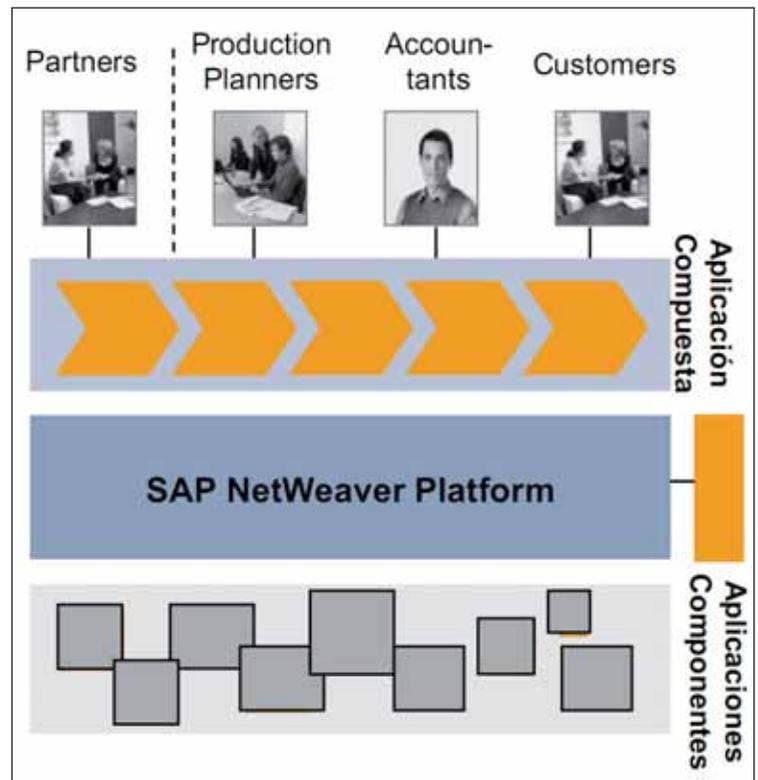
En la situación económica actual, resulta primordial para cualquier empresa el centrarse en sus clientes para atenderlos de la mejor forma posible en las

ventas o servicios, permitiendo conocer y ofrecer la mejor atención. Al construir una excelente experiencia de cliente, se maximizan los ingresos y beneficios. SAP CRM ayuda a reducir costes y a simplificar la toma de decisiones, ofreciendo información actual y relevante. Pero más allá de ello, también ayuda a adquirir capacidades diferenciadas con el fin de ser competitivos a largo plazo.

La excelencia en el servicio al cliente tiene una relevancia primordial en estos tiempos y se compone de un gran número de relaciones comerciales. Esta herramienta ayuda a controlar y optimizar todas las etapas de la relación con el cliente, adaptándose y ayudando a mejorar los procesos de negocio de cada empresa, con foco en estas particularidades. Esta flexibilidad redundante en una mejor atención con un menor coste, al incrementar la eficiencia de la atención.

La solución SAP Customer Relationship Management, adicionalmente, ofrece soporte a los diferentes departamentos de la empresa como el de atención al cliente, marketing, ventas o servicios. Esto permite unificar la atención y reducir el *cross-talk* interdepartamental al mínimo, ofreciendo una imagen coherente al cliente. Permite obtener una vista completa de todos los canales de interacción con ellos (presencial, Internet, centros de atención, partners, etc.) y resulta adecuado tanto para PYMEs como grandes empresas gracias a su escalabilidad.

Por último, para conocer bien a nuestros clientes, es importante tener una imagen integral de ellos. SAP CRM da soporte a todos los procesos relacionados (como suministro, facturación, etc.) y ofrece toda la información del cliente a la empresa, reuniendo

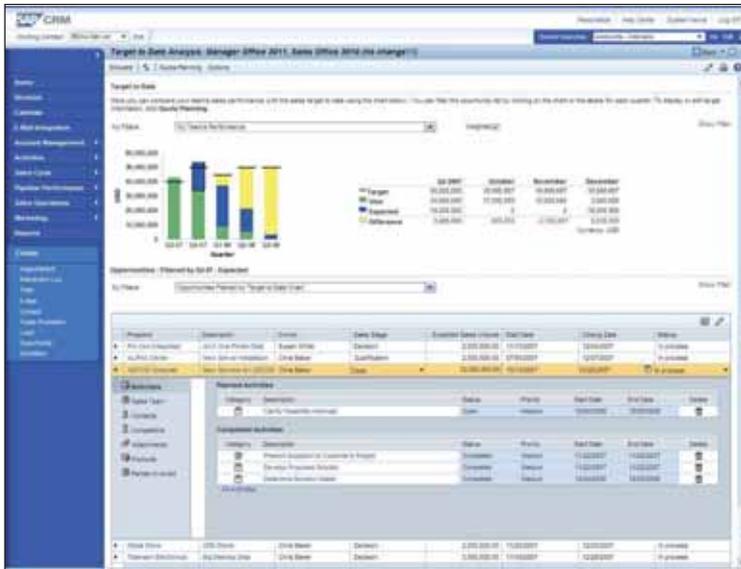


La plataforma Netweaver es la base de SAP Business Suite 7 y proporciona todas las capacidades SOA.

todas las fuentes de datos para crear una visión única e interdepartamental, lo que permite tomar mejores y más rápidas decisiones. Esta visión única ayuda a hacer frente a las prioridades en el momento correcto, incrementando así la fidelidad ayudando a que se sienta correctamente atendido. Las funciones de análisis de SAP CRM son perfectas para anticiparse a las acciones a tomar en el futuro inmediato y así mejorar la cadena de valor. Dentro de las opciones que nos proporciona la nueva SAP Business Suite 7 y SAP CRM 7.0, está la posibilidad de adquirir soluciones bajo demanda (on-demand) a los clientes que necesitan un CRM estándar y de escasa complejidad, con la ventaja de un pago mensual en el que se incluye el software y el mantenimiento.

SAP SRM 7.0

SAP SRM (Supplier Relationship Management) forma parte de la familia de SAP Business Suite. Es una solución que ayuda al departamento de compras a conseguir sus objetivos estratégicos. Por un lado permite agilizar el proceso de compras desde la solicitud de pedido hasta la factura, tanto de mercancías como de servicios y, por otro lado, mejora la gestión de los proveedores tanto en el proceso de selección y homologación como en la evaluación continua del rendimiento del proveedor y el control del cumplimiento contractual. Con sus funcionalidades, SAP SRM amplía las capacidades del ERP y permite obtener más valor, más control y más transparencia en los procesos de compras. SAP SRM permite centralizar las funciones críticas de compras para el éxito de la compañía con la posibilidad de integración nativa con varios ERPs.



La solución SAP CRM permite atender a los clientes de la mejor y más eficiente forma posible para maximizar las ventas y satisfacción.



La gestión de las compras estará completamente controlada de principio a fin con la ayuda de SAP Supplier Relationship Management.

Automatizar y delegar la creación de los pedidos, con el uso de catálogos electrónicos y con flujos de aprobación automatizados, libera el departamento de compras de tareas administrativas y aumenta el cumplimiento con la política corporativa de compras obligando automáticamente al uso de contratos negociados por la compañía. Así el departamento de compras tiene la posibilidad de enfocarse en tareas que aportan valor a la compañía, como la gestión de los proveedores y la negociación de mejores condiciones.

Para reducir también el riesgo, SAP SRM ayuda a seleccionar los mejores proveedores de una forma transparente y ágil. El entorno web para la recepción de las ofertas de forma electrónica permite un acceso cómodo a los proveedores y la posibilidad de recibir preguntas de una forma auditable y transparente en este proceso. Una vez recibidas todas las ofertas, la solución ayuda al usuario de compras en la toma de decisión.

Los contratos que resultan de la negociación son controlados por SAP SRM, garantizando el uso de los mismos en todas las compras de la compañía como, por ejemplo, pedidos de distintos ERPs, aplicando automáticamente descuentos acordados. Además, la solución alerta al departamento de compras cuando los contratos expiran y requieren renegociación.

El portal de proveedores agiliza y hace más transparente el intercambio de pedidos, recepciones y facturas. Con las herramientas de evaluación de proveedores el departamento de compras tiene una visión global del rendimiento de los proveedores de la compañía.

SAP SRM es una solución flexible e integrada con SAP ERP, que ayuda los departamentos de compras a enfrentar los retos de hoy: reducción del

gasto, gestión eficaz de los proveedores, eficiencia en los procesos de compras y reducción del riesgo.

SAP SCM 7.0

En el panorama actual la consigna principal es la de reducir costes, pero incrementando la innovación y mejorando la atención al cliente y la capacidad de respuesta. SAP Supply Chain Management (SAP SCM) permite la colaboración, planificación, ejecución y la coordinación con la red de cadena de suministro al completo. Esta parte de SAP Business Suite permite trabajar con otro software SAP o de otros proveedores, lo que ayuda a no incrementar los gastos de TI si se dispone de otras soluciones.

En la producción industrial y los servicios resulta extremadamente importante una correcta coordinación de las actividades y procesos que conforman la cadena de suministro. Por ello SAP SCM es la herramienta de gestión apropiada para controlar esta planificación, así como para ejecutar y gestionar los eventos que con frecuencia interfieren con la eficiencia de la cadena de suministro. En este marco es muy importante disponer de un completo control sobre los distintos elementos que componen la cadena y, en este sentido, SAP SCM proporciona capacidades de planificación y coordinación en tiempo real (con seguimiento de los procesos financieros, de material y suministros industriales), lo que incrementa la velocidad de reacción en caso de que sucedan fallos en la red.

El propósito de este software es el de permitir la transformación de las cadenas de suministro lineales en redes adaptables que generen un entorno dinámico

co y distribuido. Esto incrementa el rendimiento y reduce el riesgo, a la vez que aumenta la visibilidad de los stocks y mejora la planificación y programación, redundando en una mayor capacidad para anticiparse a los problemas. Más allá de la propia cadena de suministro, SAP SCM es capaz de cubrir el proceso de producción completo en cuanto a su gestión y ejecución.

SAP PLM 7.0

Para gestionar la producción y el desarrollo de productos y servicios de forma efectiva, SAP dispone de SAP PLM (Product Lifecycle Management). Con el rápido ritmo de cambios que sufre el mercado actualmente, la única forma de mantenerse por delante de la competencia es disponer de productos y servicios novedosos con los que atraer a los clientes. SAP PLM proporciona un soporte global de 360° para todos los procesos relacionados con el producto, desde su concepción, pasando por la fabricación hasta su mantenimiento. Este conjunto de aplicaciones permitirá crear y suministrar productos innovadores que satisfagan o creen demanda de mercado, además de ayudar en la optimización de los procesos de desarrollo y de los sistemas para colocar los productos en el mercado. Todo ello teniendo en cuenta las normativas de seguridad y calidad.

A la hora de crear nuevos productos es necesario tener en cuenta numerosos factores. No sólo se trata de tener una idea innovadora, sino que también se requiere convertirla en un producto o servicio tangible y de éxito. Y es justo aquí donde entra en juego SAP PLM. Este software ayuda a optimizar los procesos de creación y salida al mercado, gestionando

tanto personas como información en un único proceso de producción. Gracias a SAP PLM es posible involucrar a todos los departamentos en las diferentes fases del proceso, desde el diseño a la fabricación. Pero no sólo eso, sino que también permite colaboración con terceros (partners, proveedores, fabricantes, etc.) a lo largo de todo el proceso.

La funcionalidad principal a destacar de SAP PLM es su capacidad para ofrecer en todo momento una visión clara y global de todos los procesos empresariales relacionados con la producción e información durante todo el ciclo de vida del producto, desde la concepción hasta el mantenimiento.

Principales características de SAP Business Suite 7

El lema que SAP emplea para SAP Business Suite 7 es que nos conduce a la “excelencia en los procesos”. Las principales características que permiten alcanzar este objetivo son las siguientes:

- **Armonización de la UI:** Con SAP Business Suite 7 se están armonizando las UI para que los usuarios no tengan que conocer en qué componente se desarrollan los procesos. La plataforma simplemente le proporciona el servicio necesario para realizar su trabajo de manera eficiente. Este punto será de especial interés con el Enhancement Package 5 para SAP ERP 6.0 y los Enhancement Package 1 para los demás componentes de SAP Business Suite 7.
- **Preintegración de procesos específicos de industria:** Se ejecutan como un solo servicio en los diversos componentes de SAP Business Suite 7.
- **Paquetes Best-Run Now:** Permiten resolver necesidades inmediatas para implementaciones rápidas basadas en valor.
- **Análítica embebida:** Para una mejor visión del contexto y una toma de decisiones con información y control.
- **Misma plataforma SOA:** Todos los componentes de SAP Business Suite 7 comparten la misma plataforma (basada en SAP Netweaver 7.01) con una continua innovación de la misma.
- **Actualización flexible:** Continúa y modular gracias a los Enhancement Packages para los componentes de SAP Business Suite 7.
- **Innovación continua:** Actualización constante para las líneas de negocio para la industria con la funcionalidad de industrias añadidas en los Enhancement Packages.

El camino hacia SAP Business Suite 7

SAP ofrece numerosos caminos de actualización a partir de los más diversos productos. Esto significa que podemos beneficiarnos de la potencia de SAP Business Suite 7 con independencia del conjunto de productos SAP que estemos utilizando en este momento y minimizando así la inversión en actualización.

La estrategia de mantenimiento

SAP dispone de una nueva estrategia de mantenimiento llamada “7-2” para las nuevas versiones de las aplicaciones principales de SAP Business Suite: 7 años de mantenimiento estándar y 2 años de



Gracias a SAP Supply Chain Management se controla la colaboración, planificación, ejecución y la coordinación con la red de cadena de suministro.

Los Escenarios de Valor ofrecen una serie de recomendaciones sobre cómo aprovechar toda la capacidad de SAP Business Suite 7

mantenimiento extendido. Esto permite una planificación a largo plazo más segura y con un mayor Retorno de la Inversión, con un horizonte de nueve años de mantenimiento. Además ofrece más tiempo para la implantación y para beneficiarse de la innovación mediante los Enhancement Packages.

Escenarios de Valor

Gracias a las posibilidades de expansión de los componentes de SAP Business Suite 7 con los Enhancement Packages y a la estrategia de lanzamiento conjunto de los mismos, es posible evolucionar los servicios de cliente en todos los componentes de una manera conjunta, aportando una capacidad de innovación a SAP Business Suite 7 de la que no se disponía anteriormente.

Para cubrir esta capacidad, SAP ha desarrollado los Escenarios de Valor, ofreciendo una serie de recomendaciones sobre cómo aprovechar toda la capacidad de SAP Business Suite 7 en cada caso.

Estos Escenarios se pueden implementar con Solution Manager y existen para un gran número de industrias y tipos de negocio, como por ejemplo Financiación, Recursos Humanos, Tecnología de la Información, Sostenibilidad, Desarrollo del producto, Operaciones, Cadena de suministro, Fabricación, Ventas, Marketing y Servicios.

En resumen

SAP Business Suite 7 ofrece respuestas a un gran número de las problemáticas empresariales actuales con las que deben enfrentarse las compañías día a día. Ofrece una enorme flexibilidad no sólo en la configuración y combinación de los módulos en función de las necesidades del momento, sino también en la actualización y el mantenimiento de los mismos (mediante EhP, por ejemplo).

Información veraz y fiable, suministrada cuando se necesita, son las premisas de una buena gestión y SAP Business Suite facilita precisamente esto, en todos los campos que toca.

Por último, queremos destacar unas palabras de Jim Hagemann Snabe, miembro del Consejo de Administración de SAP AG “Con la nueva SAP Business Suite los clientes son capaces de hacer frente rápidamente a los cambios y pueden desplegar sólo aquellas soluciones que tienen una mayor influencia en sus negocios.” “Con los procesos de negocio sectoriales de alto valor y las capacidades analíticas integradas y disponibles en una única suite integrada, SAP ha creado un nuevo estándar de la industria que demuestra nuestro compromiso de crear el mejor, más rápido, a un mejor coste y más sencillo software para nuestros clientes”. □



“Ahorrarnos más de 4.000 horas laborales al año gestionando pedidos de clientes con Esker.”

Empresa de material médico y servicios

Descubra cómo:

- Ahorrar costes eliminando los puntos de intervención manual
- Adoptar una solución que se integra perfectamente en su sistema SAP
- Mejorar la satisfacción de sus clientes con una gestión de pedidos más rápida y precisa

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

Entrevista a Javier Cottet, Director General del Grupo Cottet.

“SAP ofrece actualmente una gran personalización y adecuación a las necesidades del mercado PYME, con soluciones específicas orientadas a empresas como Cottet”



Javier Cottet es, desde 2003, el Director General del Grupo Cottet. Este empresario de 41 años cuenta con una amplia trayectoria profesional dentro de este Grupo que, desde 1992, le ha llevado a ocupar diversos cargos, que van desde Stage y Product Manager hasta Jefe de Marketing (1996-2002) o Director General Adjunto en el periodo 2002-2003. Además de esta ocupación, Javier Cottet es también el Presidente de COMERTIA (desde 2006), Vicepresidente del Consejo

de Administración de CEGASA (desde 2007), Vocal del Consejo de Administración de INDO (desde finales de 2008) y Vocal del Consejo de Administración del GCLL, SL (desde septiembre de 2009).



Cottet es una empresa familiar, con capital español. Su historia centenaria y muy arraigada en todas las poblaciones donde está presente. El Grupo Cottet cuenta en la actualidad con 50 establecimientos que se especializan continuamente para ofrecer, en materia de visión y audición, los últimos avances en tecnología, producto y servicio.

La primera tienda de COTTET ópticos la abrió, en 1902, el bisabuelo del actual Director General. En 1995 se abrió el primer Cottet Sol y en el pasado mes de septiembre, el primer Cottet Audio.

Cottet se ha caracterizado siempre por una amplia gama de productos y precios, permitiendo escoger entre las mejores marcas, con colecciones de moda que se renuevan constantemente, así como por la mejor tecnología posible aplicada al mundo de la óptica y de la audiología.

¿Puede comentarnos las razones les ha llevado a realizar un proyecto de modernización desde el punto de vista tecnológico? ¿en qué ha consistido?

Cottet es un grupo especialista en servicios de visión y audición con 50 establecimientos en la zona de Cataluña, Madrid, Baleares y Comunidad Valenciana. El Grupo Cottet ofrece a sus clientes

los últimos avances en tecnología, productos y servicios. El negocio del grupo se estructura en Cottet Ópticos, con 39 ópticas y una importante red de ventas; y Cottet Sol, con 9 tiendas dedicadas a la venta de gafas de sol, gafas deportivas, relojes y complementos ópticos. Hace aproximadamente un año hemos abierto además Cottet Audiología.

Siguiendo nuestro Plan Estratégico interno, y tras la actuación logística que supuso el cambio de nuestras instalaciones de Almacén y Taller, en 2007 recurrimos a una consultora para preparar una estrategia de modernización de nuestro departamento TIC. El proceso incluyó un análisis de nuestra estructura organizativa, equipos y programas.

El proyecto de modernización abarcaba, por tanto, a toda el área TIC, tanto a nivel de programas como de hardware. Debíamos informatizar absolutamente toda la empresa bajo la filosofía “*1 clic, 0 papeles*”. Todo tiene que estar informatizado desde un primer momento: la información, una vez que entra en el ordenador, no se tiene que volver a controlar ni a replicar o picar dos veces, y todo tiene que estar conectado en red. Es decir, buscábamos un sistema fácil y sencillo para todo el mundo; que todos los empleados pudieran acceder y explotar toda la información de la empresa sin tener que recurrir a terceros.

¿Podría hacer una breve descripción de la situación anterior al importante cambio que han introducido en el departamento de TI?

Tuvimos que sustituir los antiguos programas -basados principalmente en el AS/400- por la implantación de un ERP, en una integración con la que la compañía pudiese optimizar procesos y gestionar toda la información con un enfoque unitario, logrando así importantes ventajas competitivas.

El cambio ha sido muy complejo, ya que necesitábamos disponer de una serie de datos de forma rápida, factible y fiable, y además los datos debían ser fáciles de replicar. Teníamos que dirigirnos hacia un entorno más estándar y menos dependiente del departamento informático.

¿Qué les ha llevado a elegir SAP? ¿Qué otras opciones de ERP valoraron y descartaron?

En febrero de 2008 se creó un grupo de trabajo compuesto por 21 personas que representaban a todas las áreas de la empresa y que fueron las encargadas de elaborar una lista de requerimientos para el ERP. Este documento se entregó a 6 empresas, que incluían tanto a fabricantes y distribuidores de ERP como a fabricantes de programas informáticos específicos para las ópticas. Tras la presentación de sus respectivas soluciones y la demostración práctica de sus productos, las tres empresas finalistas fueron CCS Agresso, Microsoft Navision y SAP. Finalmente, la solidez del producto y las garantías que nos ofrece el implantador hicieron que nos decantáramos por SAP y Seidor.

Como estándar de los ERP desde hace más de 20 años, SAP ofrece actualmente una gran personalización y adecuación a las necesidades



“ No queremos que los comerciales pierdan tiempo con el TPV, lo importante es interactuar con el cliente”



“ Hemos informatizado toda la empresa bajo la filosofía 1 clic, 0 papeles ”

del mercado PYME, con soluciones específicas orientadas a empresas como Cottet. Seidor, por su parte, es Gold Channel Partner de SAP y uno de los pocos implantadores de ERP que figura en el Top 100 de empresas TIC españolas, algo que, sin embargo, no ha mermado la cercanía en el trato que nos han ofrecido en todo momento.

¿Cuál ha sido el calendario fijado?

La puesta en marcha estaba prevista para 2009. Aproximadamente han sido dos años y medio de trabajo para que el proyecto quedara completamente implementado dentro de nuestros sistemas informáticos. El problema que nos hemos encontrado es que el de la óptica es un sector pequeño y ninguno de los grandes proveedores contaba con un vertical para ópticas de nuestro tamaño (actualmente contamos con 50 tiendas). Prevemos que para verano de 2010 el proyecto estará plenamente finalizado y en producción.

Nuestra intención es disponer de contabilidad analítica por cada una de las 50 tiendas y por cada uno de los productos (gafas de sol, lentes de contacto...); saber cuánto ganamos con cada unidad de negocio. Esta información antes no la teníamos, sino que trabajábamos con una cuenta de explotación y un balance anuales para toda la empresa.

¿Qué parámetros valoraron como de mayor importancia?

Sin duda, uno de los puntos fuertes para la elección de Seidor ha sido su TPV (Terminal de Punto de Venta) Seidor Open Retail, que ofrece pantallas muy fáciles y entornos amigables, con

aparición Windows y un amplio soporte -ya probado- a la problemática específica de las ópticas: la gestión de las lentes, la determinación de posibilidades de fabricación y precios, el enlace con los pedidos web, etc.

Otro aspecto importante ha sido la integración de todo lo referente al área Salud y la progresiva eliminación del papel, ya que el proyecto prevé instalar PCs en los gabinetes de refracción y audiología y eliminar todos los actuales procesos apoyados en fichas de papel e impresos.

¿Podría profundizar algo más sobre las características y funcionalidades de este TPV?

Nosotros queríamos un TPV completamente integrado con el sistema SAP, contribuyendo al objetivo de trabajar con la mentalidad de un sistema informático global que comentábamos antes. Además, Seidor hace años había trabajado con una óptica en Valencia, más pequeña, y ya tenían experiencia en la complejidad de horas y programación que conlleva informatizar una empresa de lentes (con diferentes tipologías para miopías, astigmatismos, etc.). Esto, unido a la integración con SAP y la sencillez de uso de la solución, nos han facilitado mucho el trabajo.

En primer lugar, buscábamos un TPV con una sencilla entrada de datos. Es decir, no queremos que los comerciales pierdan tiempo con la máquina, lo importante es interactuar con el cliente. Toda la entrada de datos tiene que ser amigable, fácil y navegable. Para nosotros esto es muy importante: cuando un cliente entra en la tienda, el vendedor no puede estar más pendiente del ordenador que de él.

Además, trabajamos con una gran cantidad de información. Por lo tanto, tenía que ser un sistema en el que resultase fácil introducir una elevada cantidad de datos, tanto del cliente como de los productos, de cara a una gestión eficaz de las relaciones con los clientes.

Finalmente, necesitábamos un sistema que trabajase totalmente en red, tanto interna (intranet) como externa, ya que hoy en día muchísimos de los pedidos se hacen vía Internet. Pedimos que se pudiese conectar a la página del proveedor directamente con tan sólo un clic, teniendo la garantía de que todos los parámetros fundamentales funcionan correctamente.

¿Qué procesos manuales serán realizados y gestionados ahora de forma automática?

Todos los productos los teníamos codificados con un código numérico y cada vez que hacíamos un inventario teníamos que contar todo, realizar la impresión de las hojas... Suponía un día entero de trabajo. Ahora hemos codificado todos los productos con un código de barras y hemos comprado pistolas de identificación. El recuento de una tienda ha pasado de 8 horas a una hora y media.

Dada la lentitud y la pesada carga del antiguo proceso, hacíamos el recuento únicamente 2 ó 3 veces al año. Ahora, pasaremos a contar cada dos meses y de una forma rápida y amigable.

Por otro lado, la información de la que disponemos ahora sobre la actualización de los *stocks* es completamente fiable, lo que nos da una gran tranquilidad y agilidad a la hora de trabajar en el día a día.

¿Podría hacernos un pequeño resumen de los beneficios que os ha aportado este cambio?

Los principales beneficios que hemos obtenido podríamos dividirlos en diferentes áreas:

- Control de los stocks. La existencia de tiendas que se gestionan con una aplicación distinta a la de la central complica la visión centralizada de los *stocks*. El reto es alcanzar los niveles de existencias adecuados para no caer en roturas de *stock* sin incurrir en excesos de costes de almacenamiento.
- Máximo aprovechamiento de la red comercial. El objetivo final es lograr el nivel más alto de rentabilidad que permita nuestra red comercial. La definición de los surtidos adecuados para cada tienda, los precios de venta, las ofertas, el estudio de la competencia y la fidelización del cliente ayudan a alcanzar dicho objetivo.
- La fiabilidad de los datos reduce los errores en la conformación de facturas de compra, posibilitando incrementar el porcentaje de automatización en el proceso.
- Mediante la creación de Centros Retail y el registro de todos los movimientos de mercancía se dispone de información de los *stocks* en tiempo real, tanto en el centro de distribución como en las tiendas. Con la utilización de SAP Retail se elimina la duplicidad de datos y procesos en el ERP y el TPV. □



Cuando la economía comenzó a ralentizarse, se me pidió hacer “mas con menos”.

La solución de ReadSoft, nos ayudó a automatizar nuestro departamento de cuentas a pagar de una forma eficiente.

David, Director Financiero

A lo largo del tiempo, incluso antes de la nueva situación económica en la que estamos inmersos, ReadSoft ha ayudado a numerosas empresas a optimizar sus procesos financieros, maximizando las inversiones realizadas en SAP.

Soluciones para automatizar los procesos de cuentas a pagar, hablando siempre de componentes certificados por SAP, son la solución para mejorar el control financiero de las empresas.

Óptima gestión, mejora en la eficiencia, aumento de la productividad, completa visibilidad, control integrado en SAP y trazabilidad continua de tus facturas en todo momento. Todas estas evidentes mejoras deberían ser incorporadas a tu organización.

ReadSoft te ofrece la mejor y más contrastada solución para automatizar la gestión de facturas de tu empresa.

- 6000 clientes en el mundo
- De ellos 350 clientes en España
- Podemos automatizar los procesos de tus facturas en tu empresa, con la suite de productos INVOICE COCKPIT para SAP.

Renovación tecnológica de los sistemas SAP



Cervezas Alhambra se fundó en 1925 gracias a la ilusión y el esfuerzo de dos artífices experimentados en el sector cervecero: Carlos Bouvard y Antonio Knör. En sus fábricas de Granada y Córdoba conviven tradición y artesanía bajo la supervisión de un experto equipo de profesionales para poder ofrecernos una

amplia gama de cervezas de alta calidad. Capgemini colabora con Cervezas Alhambra en el proceso de renovación tecnológica y funcional de sus sistemas SAP NetWeaver bajo plataforma IBM y Base de Datos DB2.

[Alejandro Díaz Vidal. SAP NetWeaver Technical Senior Consultant.]

La cervecera granadina ha venido realizando un proceso de renovación constante. En 2005 se inicia una modernización tecnológica mediante la consolidación de sus sistemas en una plataforma virtualizada bajo tecnología IBM. Este proceso le ha permitido a la compañía una rápida reducción del TCO, alcanzando un retorno de la inversión considerable en un tiempo récord.

Fruto de esta renovación, y siguiendo el espíritu emprendedor que ha caracterizado siempre a Cervezas Alhambra, la compañía aborda la implantación de la nueva versión del ERP bajo plataforma Netweaver, aún cuando ésta no es una realidad en el mercado. La cervecera se convierte en una de las primeras empresas de España en incorporar a su plataforma de sistemas la versión 5.0 del ERP de SAP, el



hoy denominado *my SAP ERP 5.0*, bajo plataforma Netweaver 6.40. Como consecuencia del gran éxito alcanzado en esta implantación, Alhambra establece un *road map* hacia las últimas versiones de los productos en los años siguientes.

IBM DB2

De aquellos inicios al día de hoy, la compañía cuenta con los principales componentes de la suite de SAP: SAP Portal, SAP BW, SAP CRM y SAP ERP. Todos ellos bajo una plataforma de base de datos basada en la tecnología de IBM DB2. La culminación de este proceso de renovación ha sido la migración y adecuación del entorno CRM a la última versión liberada por SAP, la 7.0, este mismo año.

¿Qué ha permitido a Cervezas Alhambra alcanzar este éxito tecnológico en la gestión de sus sistemas de información? Claramente, el principal factor ha sido la selección de la plataforma IBM, tanto desde el punto de vista hardware como software. Con independencia de la plataforma de sistema operativo (AIX o Microsoft Windows), la base de datos de DB2 ha permitido a Alhambra alcanzar los objetivos que se propuso en el proceso de renovación tecnológica de sus sistemas. DB2 proporciona un ahorro de costes en la administración, requiere un menor espacio para el almacenamiento del dato y tiene una fiabilidad asegurada con el respaldo, no solo de IBM, sino de SAP.

Entre las ventajas que ha proporcionado SAP, junto con DB2, a Cervezas Alhambra podríamos citar las siguientes:



- Le ha ofrecido un mejor rendimiento (50% mejor resultado en los benchmarks de SAP 3-tier SD).
- Una mayor rendimiento de su sistema BI gracias a que DB2 9.7 proporciona una mejora en el rendimiento de la CPU y en los tiempos de respuesta globales ya que la carga global de la CPU se ve reducida.
- Menor Coste de almacenamiento gracias a la compresión DB2 9.7 de los datos del entorno BI y ECC 5.0 en hasta un 40%.
- Menor tiempo de backup al utilizar compresión de tablespaces.
- Una gran integración DB2 9.7 con TSM (herramienta de backup).
- Facilidad de administración de la base de datos mediante la Administration Cockpit (DBA Cockpit) Los administradores de la base de datos de cervezas Alhambra pueden realizar todas las funciones de administración de DB2 9.7 (crear volúmenes, comprimir tablas, agregar memoria, etc.) desde SAP.
- Posibilidad de realizar reorganización de tablas de forma muy rápida, con un consumo mínimo de recursos gracias a AUTO_REORG, pudiéndose realizar de manera periódica y online a través de tarea programada.
- Un almacenamiento automático de tablespaces. Gracias a DB2 9.7 se han habilitado todos los tablespaces de las bases de datos SAP para almacenamiento automático, ayudando a Cervezas Alhambra a simplificar las tareas de gestión del almacenamiento.
- Un Coste de licencia mas bajo que otras Bases de Datos.
- La posibilidad de implantación de sistemas SAP en servidores virtualizados con VMware. Cervezas Alhambra ha implantado DB2 9.7 con VMware bajo plataforma Windows 2008 y Linux Red HAT para sus sistemas CRM 7.0 y Portal.
- Ventajas de Administración: En 5 años de servicio, no se ha producido ninguna restauración por corrupción de datos.
- Un menor tiempo de parada a la hora de la instalación de parches en comparación con otras BD.

Capgemini

Pero, ¿qué papel ha desempeñado y desempeña Capgemini en este proceso de transformación tecnológico?

Básicamente el de consultor e integrador de la solución, al abarcar no solo su diseño sino también su implantación y colaborar en todo momento con los técnicos de la compañía en el proceso. Cervezas Alhambra ha confiado plenamente en la capacidad de los métodos y recursos que ha aportado Capgemini al proceso de transformación en sus diferentes fases, siendo estos una garantía de éxito en el cumplimiento de los objetivos marcados.



Sin duda, uno de los aspectos clave de este éxito ha sido utilizar una metodología específica para este tipo de intervenciones técnicas. Metodología ampliamente probada y consensuada con SAP, y que permite al usuario continuar con su operativa de negocio de forma habitual hasta el mismo momento de su implantación en el entorno de producción. La realización de varios ciclos de pruebas donde se depuran las posibles incidencias futuras, la utilización de herramientas específicas, así como la experiencia y los conocimientos de los técnicos que participan en el proceso, son algunos de los factores que han conducido al éxito.

Capgemini utiliza esta metodología en todos los proyectos que requieren una renovación tecnológica de los sistemas SAP y se ha convertido, por otra parte, en una actividad ya habitual entre los recursos de la práctica de ERP de la compañía que, en estos momentos, cuenta además con un

número significativo de miembros certificados en este tipo de actividad.

Capgemini es una de las compañías líderes del mundo en servicios de Consultoría, Tecnología y Outsourcing. Se compromete a favorecer la libertad de acción de sus clientes y a optimizar sus resultados.

Para ello, se apoya en un método de trabajo único que ha denominado *Collaborative Business Experience* y en un modelo de producción llamado Rightshore, que ayuda a alcanzar el equilibrio basándose en la experiencia y capacidad de Capgemini en los distintos países donde está presente, y trabajando como un solo equipo con el fin de entregar al cliente la mejor solución para su negocio.

Presente en más de 30 países, Capgemini ha alcanzado unos ingresos globales de 8.710 millones de euros en 2008 y emplea alrededor de 90.000 personas en todo el mundo. □

Estación de Trabajo Clínico en SAP



El objetivo de la Estación de Trabajo Clínico de CIBER es dotar al centro hospitalario de un aplicativo flexible, seguro, fácil de utilizar, altamente parametrizable y con una potente interfaz gráfica, donde los diferentes equipos asistenciales puedan desarrollar su operativa diaria teniendo un fácil acceso a la información del paciente.

[Agustín García, Account Manager de CIBER]

Una exquisita atención al paciente, además de una potente gestión documental con historiales compartidos y un rígido control de costes, han convertido al Sector Sanitario en una actividad que demanda la precisión de un cirujano en los distintos sistemas de información que lo componen.

La solución de SAP para Sanidad permite integrar estos procesos, añadiendo valor a aplicaciones líderes complementarias y ofreciendo garantías de principio a fin en toda la cadena de procesos clínicos y administrativos. Desde la admisión al diagnóstico y tratamiento de pacientes, pasando por la asignación de camas y por la relación online con proveedores, pacientes y médicos, así como con otros hospitales.

CIBER, con la Estación de Trabajo Clínico (en adelante ETC-CIBER) en SAP, pretende aunar en una única solución la

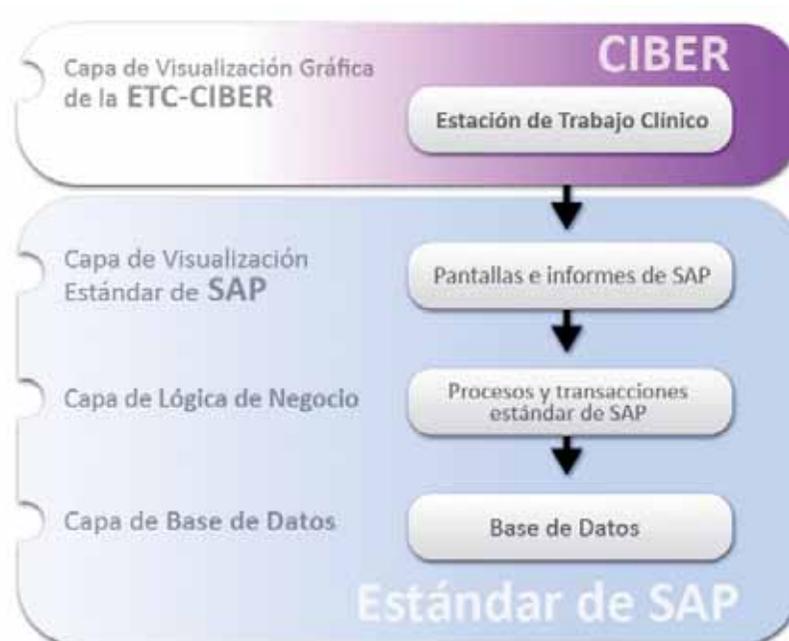
robustez de las aplicaciones SAP, con la amigabilidad de un entorno clínico que facilite el uso diario de los sistemas de información a los profesionales clínicos y sanitarios.

ciber

Origen

La ETC-CIBER nace en el Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona, donde se desarrolla e implanta en la totalidad de los servicios y ámbitos asistenciales (urgencias, consultas externas, hospitalización, etc.) a principios del año 2009.

En la actualidad, la ETC-CIBER se está implantando en el Institut d'Assistència Sanitària de Girona (IAS), donde se está realizando una adaptación al ámbito "socio-sanitario" y continua en evolución en las oficinas de CIBER.



Premisas técnicas y funcionales

El principio básico de la ETC-CIBER es dotar a la solución de SAP Sanidad de una capa específica de visualización y gestión, manteniendo por debajo las transacciones estándar del sistema, añadiendo nuevas funcionalidades que no estén contempladas en el estándar de SAP y simplificando el trabajo del usuario. Esta capa de visualización es parametrizable para que se ajuste a las necesidades reales de cada uno de los profesionales clínicos que usan el sistema.

Una de las grandes novedades de la ETC es el concepto de "Versión". La versión de la ETC-CIBER nos permite, por una parte, dotar a los diferentes

colectivos asistenciales (médico, enfermería, farmacia,...) de funcionalidades propias de su puesto de trabajo. Por otra parte, este concepto de versión nos permite ir mas allá y parametrizar la misma ETC en función de diferentes ámbitos asistenciales, como por ejemplo: hospital de agudos, "socioasistenciales", geriátricos, etc.

Funcionalidades

Las funcionalidades que ofrece actualmente la ETC-CIBER, se podrían clasificar en dos grandes bloques:

Por un lado, podríamos hablar del acceso a la ETC-CIBER y la búsqueda de pacientes. Este grupo de funcionalidades nos permite acceder a la ETC y nos da herramientas para facilitarnos la búsqueda y selección de pacientes con los que deseamos trabajar. Entre otras funcionalidades, podemos encontrar:

- Mi servicio médico.
- Agendas y servicios preferentes.
- Búsqueda de pacientes.
- Acceso a entornos de trabajo estándar.
- Mapa gráfico de camas, mapa gráfico de mesas (ámbito socioasistencial).
- Etc.

Por otro lado, el acceso a la información del paciente que, una vez seleccionado, la ETC-

La ETC-CIBER nace en el Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona, donde se desarrolla e implanta en la totalidad de los servicios y ámbitos asistenciales a principios del año 2009

CIBER se encarga de volcar toda la información del mismo en las diferentes áreas funcionales que se citan a continuación:

- **Visualización unificada de la anamnesis** del paciente (antecedentes, hábitos, alergias, factores de riesgo, etc.).
- **Visualización integrada de todos los documentos, informes y resultados** del paciente en los diferentes sistemas departamentales del hospital con independencia del formato de estos (PDF, HTML, etc.). También sería posible acceder a los documentos de provee-

dores externos del hospital (otros hospitales, laboratorios, etc.), siempre que existiera un certificado de confianza entre ambos.

- **Nota de ingreso o primera visita.** En función del ámbito asistencial en el cuál el paciente es atendido (hospitalización, consulta externa,...) el sistema propone una nota de ingreso o una primera visita donde el asistencial puede recoger los datos previos y durante la atención.
- **Curso clínico.** Ha sido concebido para facilitar al profesional sanitario la redacción de

AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP España



¡ASÓCIATE!

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

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

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

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

¿Más información?

Envíanos tus datos de contacto a:

AUSAPE

C/ Corazón de María 6 1ª Planta

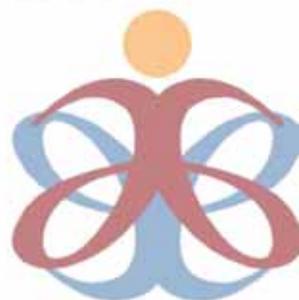
28002 MADRID

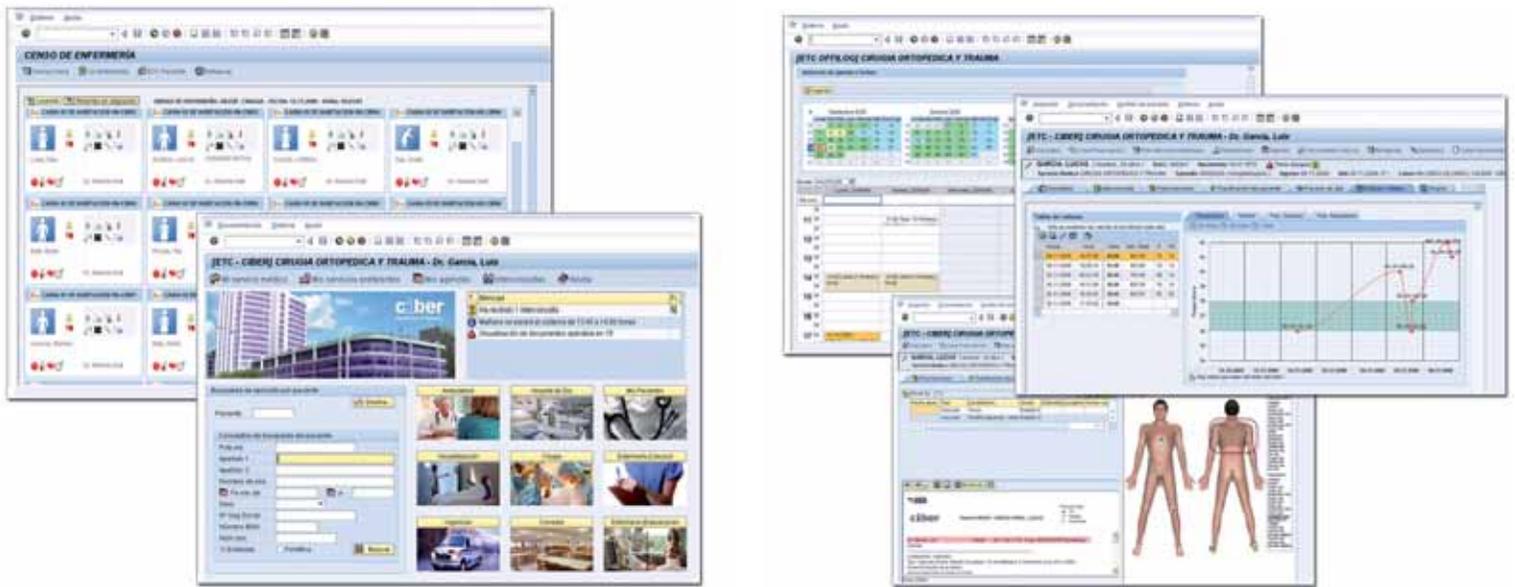
Tel.: 91 519 50 94

Fax: 91 519 52 85

Email: gestor@ausape.es

www.ausape.es





la evolución del paciente. De manera automática se registra como primera anotación en el curso clínico la primera visita o nota de ingreso del paciente. A su vez, cualquier tipo de interconsulta producida es registrada en este de forma automática, añadiendo un acceso directo al resultado de la misma. Es muy fácil diferenciar las anotaciones realizadas en el curso clínico gracias a la variedad de colores en la cabecera de cada anotación.

- **Hojas de valoración.** Esta área funcional permite tener, en un único punto, todas las hojas de valoración necesarias para que los equipos multidisciplinares puedan valorar al paciente con el objetivo de proponer un plan de atención individualizado. Para que este equipo multidisciplinar tenga acceso a sus distintas hojas de valoración existentes, se ha diseñado una interfaz gráfica y amigable.
- **Solicitudes.** El sistema ofrece la posibilidad de realizar cualquier tipo de petición de

pruebas clínicas y diagnósticas de una manera global y unificada. A través de un sistema de semáforos, indica si esta prueba ha sido solicitada con anterioridad por otro profesional clínico.

Desde esta misma pantalla, en caso de existir un resultado asociado a esta prueba se podría acceder de forma automática.

- **Interconsultas.** La ETC-CIBER permite realizar la gestión íntegra de interconsultas, desde la petición hasta la respuesta de la misma pasando por los distintos estatus de ésta.
- **Prescripción médica y planificación de enfermería.** Desde la ETC-CIBER se han embebido los puestos de trabajo estándar de SAP de farmacia y planificación de enfermería, permitiendo al profesional poder gestionar la atención al paciente desde un único punto de acceso.
- **Proceso de alta.** Esta área funcional, permite que el asistencial pueda planificar el

alta del paciente, así como crear el informe de alta de hospitalización utilizando las diferentes plantillas del centro sanitario (las cuáles se pueden realizar con Microsoft Word o con el propio editor estándar de SAP) y conservando tanto la gestión de estatus como la gestión de versiones del propio estándar.

- **Valores vitales.** Dispone de una potente herramienta gráfica de visualización de cualquier tipo de constantes vitales (pulso, tensión arterial, saturación de oxígeno, etc.) parametrizable en función del paciente y/o unidad de enfermería. Se han creado diferentes vistas temporales de estos valores (24 horas, 48 horas y 7 días).
- **Mi agenda.** La ETC-CIBER permite gestionar las diferentes agendas del profesional asistencial de una manera visualmente agradable y sencilla. Permite la visualización de la carga de trabajo para cada uno de los distintos días diferenciándolas por colores. También permite acceder al detalle de cada una de las citas.
- **Gráficos vectoriales interactivos.** Una de las demandas históricas del colectivo asistencial ha sido disponer de la capacidad de interactuar con gráficos de forma sencilla, con el fin de tener una visión rápida y clara de la anotación médica. Como ejemplo de estas capacidades, se ha diseñado un gráfico para la anotación de las úlceras por presión, permitiendo localizar en una silueta humana su posición y estadio. A su vez esta anotación queda reflejada en una nota de evolución de la úlcera la cuál se añade de manera automática en el documento de curso clínico. □

Responde a una de las demandas históricas de este colectivo, pudiendo disponer de la capacidad de interactuar con gráficos de forma sencilla, con el fin de tener una visión rápida y clara de la anotación médica

PROSAP

Reduce entre un 20% y 40% tus costes en SAP

Reduce tus costes en consultoría funcional y formación a través de servicios personalizados no presenciales

"Más de 15 años de experiencia como partner"

"Los mejores consultores"

Disminuye tus costes de mantenimiento y desarrollos a la medida por medio de servicios de consultoría en remoto

SOA: La forma más inteligente de ahorrar innovando

"Servicio personalizado"

¡ProSAP, la empresa especializada en Consultoría SAP, te ayudará a conseguirlo!

www.prosap.es

Seidor Trade

En busca de la solución óptima para el distribuidor comercial

Para identificar de manera rápida y sencilla la distribución comercial a través de los canales de tiendas (retail), mayoristas (wholesale) e Internet, hace ya algunos años que en el mundo SAP se maneja el concepto trade. Se considera un trader a cualquier distribuidor comercial que vende -o tiene intención de hacerlo- por uno o varios, de estos tres canales. Existen traders de distintos tamaños y subsectores. Aunque resulta difícil, dada la diversidad, SAP los clasifica en tres grupos atendiendo a sus características de negocio comunes: Alimentación (Food), Moda (Fashion) y Bienes Duraderos (Hardgoods).

[Jacinto Vázquez. Retail Manager de Seidor]



Seidor posee una larga experiencia en el sector Retail, con soluciones que integran en una única herramienta todas las necesidades de gestión relacionadas con los procesos de negocio típicos en una empresa del sector de la distribución, desde la planificación de compra hasta el análisis de los márgenes de venta. Numerosos clientes utilizan las soluciones verticales de Seidor para el sector Retail como herramienta única para simplificar el acceso a los datos, mejorar el control sobre los procesos, agilizar la gestión de productos y stocks y reforzar la toma de decisiones en tiempo real.

Seidor Trade es la evolución de la división Retail de Seidor y su apasionante misión es colaborar con los *traders* en el diseño y la implantación de su solución óptima de sistemas de información. Nuestras soluciones ayudan a las empresas, entre otras funcionalidades, a supervisar los niveles de stock en los centros de distribución y las tiendas, optimizar el cálculo de costes, registrar los movimientos de mercancía, calcular los márgenes y oportunidades de las operaciones o verificar las facturas, cargos y abonos.

Si usted es un distribuidor comercial inmerso en la búsqueda continua de la solución óptima en sistemas de información para su compañía, seguro que se hizo o se hará preguntas como ¿qué ERP elijo?, ¿necesito un TPV?, ¿cómo vendo por Internet?, ¿cómo es posible que no tenga la información que necesito?

¿Qué ERP elijo?

Si respondió a esta pregunta eligiendo SAP ERP for Retail, no le quepa duda de que tomó la decisión correcta. Pudo tener más o menos acierto en la elección del equipo de implantación, en el dimensionamiento de los sistemas o la base de datos elegida pero, en cualquier caso, no dude de que la elección del software fue la correcta. Esta afirmación cuenta con el mejor aval posible: el número y la calidad de las referencias en productivo de SAP ERP for Retail en el mundo, en Europa y en España.



Sea del subsector que sea y tenga el tamaño que tenga su compañía, disponga de 500 tiendas o de 5, venda a 2.000 mayoristas o a 100, SAP ERP for Retail es la mejor aplicación central posible para su negocio y el esfuerzo de SAP, y de partners de SAP como Seidor, hacen posible que esté al alcance de todos.

Por cierto, si me permite un consejo válido para este apartado y los siguientes, no subestime la importancia de entrevistar al equipo de implantación antes de decidir con quién colaborará.

¿Necesito un TPV?

La respuesta a esta pregunta no está tan clara. Podemos compartir con usted experiencias de clientes que han encontrado soluciones óptimas muy dispares.

La regla básica es que, si necesita trabajar offline y disfrutar de agilidad en el proceso de venta, necesita una aplicación TPV especializada. Esas dos necesidades son su razón de ser. También puede necesitar un proceso de ventas asistido y visualmente muy atractivo (como es el caso de las ópticas o las joyerías), más fácil de conseguir con un lenguaje tipo Flex de Adobe.

Si usted es un *trader* del subsector Alimentación, casi con toda seguridad necesita un TPV separado del ERP.

Si es un *trader* de Moda o Bienes Duraderos, la decisión se complica. Hay escenarios en los que trabajar online tiene más ventajas que inconvenientes y en los que el riesgo de la pérdida de conexión se convierte en algo asumible. Hay, además, escenarios mixtos de venta con servicio a domicilio o recogida en un almacén anexo a la tienda que influyen en la decisión.

En Seidor Trade contamos con referencias de cada escenario y el equipo necesario para: realizar la interfaz entre su aplicación TPV y el ERP de SAP; implantar nuestra aplicación TPV "OPEN Retail" y conectarla con su ERP o, finalmente, implantar nuestro TPV desarrollado dentro del ERP de SAP.

¿Cómo vendo por Internet?

De nuevo, la respuesta no es única. Las diferentes opciones son:

- Utilizar Internet Sales del ERP de SAP. Presenta ciertas limitaciones de funcionalidad, pero es suficiente en algunos casos.
- Utilizar SAP CRM. Tiene la ventaja de ser un producto SAP integrado en la filosofía SOA (Arquitectura Orientada a Servicios), pero en casos muy concretos puede presentar ciertas limitaciones estéticas.
- Conectar una aplicación web de un tercero al ERP de SAP. El caso más habitual con el que nos estamos encontrando hasta la fecha en Seidor Trade es el de conexión de una aplicación web de un tercero. No deja de ser una interfaz con un TPV (web, en este caso) y



Seidor Retail integra, en una única herramienta, todas las necesidades de gestión relacionadas con los procesos de negocio típicos en una empresa del sector de la distribución

gran parte de la experiencia acumulada en este campo está siendo aprovechada en la conexión con aplicaciones web.

¿Cómo es posible que no tenga la información que necesito?

Un punto habitual de frustración de usuarios del ERP de SAP es la obtención de información. Con el dinero invertido cuesta entender o, mejor dicho, los proveedores no explicamos lo suficientemente bien, que el ERP es un "generalista" y que no es una aplicación especializada en presentación de la información. En resumidas cuentas, no se explica bien que un ERP no es un Data Warehouse.

Cuando esto se explica bien desde un inicio, en muchos casos, la información "generalista" que ofrece el ERP pasa a ser suficiente en una primera fase, sobre todo en escenarios en los que se parte de un nivel bajo de fiabilidad de la información.

No obstante, para un *trader*, en el contexto de un plan de sistemas a medio y largo plazo, una aplicación especializada en la presentación de la información, que además consolide los datos de mapas de aplicaciones habitualmente complejos, se convierte en algo indispensable.

Esto han sido sólo algunos ejemplos de preguntas que seguro que, como distribuidor comercial o *trader*, se ha planteado en algún momento.

En Seidor Trade, ponemos a su disposición la experiencia y el conocimiento de nuestros equipos de implantación, adquirida en numerosas implantaciones exitosas de clientes de su sector, para encontrar la solución que mejor se adapte a sus necesidades específicas. □

Seidor
www.seidor.es

Optimizando el Reporting Empresarial

La integración y racionalización en la creación, despliegue y mantenimiento de Informes permite optimizar la gestión de la información reduciendo los costes totales de propiedad, mantenimiento, integración y validación de los datos para producir sólo los informes que realmente son necesarios y que aportan valor a las empresas.

[Gerardo Bellino, everis CPM Solutions Expert]

Muchas empresas se han enfrentado en el pasado a un reto similar. Disponer oportunamente de la información, independientemente de las distintas fuentes de datos y tecnología donde residen y con el formato adecuado para cada necesidad. La solución a semejante reto generó una proliferación incontrolada de informes corporativos y operacionales destinados a satisfacer todas las necesidades individuales y de grupo dentro de las organizaciones, sin importar la integración y el valor que generaban.

El actual clima económico está exigiendo la racionalización de costes y la maximización de beneficios. El reto de las empresas pasa por la integración y consecuente racionalización de los informes necesarios para la gestión empresarial, sin olvidar que la información sólo es útil cuando está disponible oportunamente y el acceso a ella es fácil y rápido. Es en este ámbito donde las iniciativas de racionalización y optimización del reporting, la experiencia y el apoyo metodológico de everis, junto con las herramientas de Gestión del Rendimiento Corporativo del SAP Business Object portfolio nos permiten alcanzar el objetivo de crear, desplegar y mantener sólo los informes necesarios y de valor agregado para nuestra empresa, reduciendo

de esta forma el esfuerzo total (FTE) que las organizaciones dedican al mantenimiento, integración y validación de los informes, así como los costes totales de propiedad.

La necesidad

La racionalización del reporting empresarial es adecuada para compañías que se encuentran ante una o varias de las siguientes situaciones:

- Necesidad de racionalización y reducción de costes de reporting: Costes elevados de reporting; procesos manuales; información duplicada o no utilizada.
- Múltiples departamentos o filiales con procesos de reporting interrelacionados.
- Ámbito multinacional o fuerte crecimiento inorgánico (fusiones y adquisiciones).
- Escasez de herramientas de soporte.
- Necesidad de homogeneización de la plataforma tecnológica de reporting: existencia de múltiples tecnologías de reporting y Datawarehouse; existencia de múltiples data-marts no integrados y con redundancias entre modelos; modelos operacionales vs modelos analíticos/informacionales.
- Necesidad de homogeneización del reporting de negocio: carencia de una visión global

unificada de la organización; ausencia de sinergias entre áreas de negocio.



Objetivos y Beneficios

Entre los objetivos y beneficios que se pueden obtener debemos mencionar una serie de propuestas que generan una reducción de costes a corto plazo con un elevado retorno de la inversión.

- Proporcionar un mapa detallado de la situación actual del reporting asociado a los procesos de negocio incluyendo información de los flujos de generación y utilización de cada uno de los informes.
- Proporcionar un conjunto de propuestas de mejora enfocadas a la disminución de costes en los siguientes ámbitos: reducción de costes mediante la eliminación de informes no utilizados, reducción de costes mediante la homogeneización de los informes y sus contenidos, automatización en la generación de informes y homogeneización en los Sistemas de Información y herramientas de soporte.

Enfoque de everis

En la racionalización del reporting empresarial se realiza un diagnóstico extremo a extremo de los procesos de reporting implicados en una organización.

Empezando por los sistemas de información y acabando en los usuarios consumidores finales de estos informes. En este diagnóstico se detalla el proceso de generación para cada informe unitariamente.

Estos procesos de reporting se relacionan con:

- Los procesos de negocio a los que dan soporte.
- Estructura organizativa.
- Recursos utilizados (tecnológicos, personas, servicios externalizados...).
- Costes asociados a los recursos.

Las principales tareas son las siguientes:

- Captura de la información en base a formularios diseñados a medida. Estos formularios permiten información detallada de: los sistemas; flujos de distribución de los informes; grado de utilización; periodicidad de generación excede a la requerida; duplicidades; y carga de trabajo asociada a estos procesos.
- Certificación información. Validación e integración de la información recibida.
- Diagnóstico. Análisis de la información recogida y diagnóstico de los procesos de reporting con el objetivo de detectar oportunidades de mejora.

Este servicio forma parte de un catálogo de servicios integrados que permiten a nuestros clientes lograr la eficiencia operativa de su entorno SAP BI.

Cambiando el modelo de reporting

De nuestros proyectos de racionalización de reporting en cliente y estudios de mercado se extrae que del total de esfuerzo FTEs que dedica una organización a la planificación y reporting estratégico/operativo, un 65% corresponde a FTEs de usuarios transformando información, consolidando, analizando y personalizando... y un 35% corresponde a esfuerzo de personas implantando y manteniendo sistemas de información de presupuestación, reporting operativo, datamarts.

Por lo tanto, es necesario, una vez optimizado el reporting empresarial, pensar en un modelo de eficiencia y mejora continua en el reporting empresarial que permita mantener en el tiempo los objetivos de optimizar costes y



Una vez optimizado el reporting empresarial, es necesario pensar en un modelo de eficiencia y mejora continua que permita mantener en el tiempo los objetivos alcanzados

mejorar el servicio a los distintos consumidores de información. Para lograr esta transformación everis propone un servicio de outsourcing especializado en la plataforma SAP Business Intelligence (BI) basado en:

- La transformación de costes fijos en variables externalizando la función de reporting con unos niveles de servicio acordados, prorrateando además las inversiones iniciales durante el contrato de prestación de servicio.
- Simplificación de los costes a unidades de información, calculando precios estandarizados por report, indicador, modelos de distribución de reports, etc.

- Reducción de al menos el 40% de los esfuerzos tanto del departamento de IT como de los usuarios, mejorando y simplificando el modelo de planificación/reporting, aumentando la autonomía de los usuarios en la obtención/presentación de la información.

La nueva plataforma BI de SAP, basada en el portfolio SAP Business Object, otorga sencillez y relevancia al usuario, agilidad y flexibilidad en los escenarios y Consistencia/Fiabilidad en las decisiones empresariales. Estas herramientas complementan este Modelo de Reporting y facilitan el análisis, construcción, ejecución, y distribución de los reports ya sea a nivel operacional, táctico y estratégico. □

Outsourcing de RR.HH. sobre SAP

NorthgateArinso Granada RDC

El outsourcing de RR.HH. no es algo nuevo, pero NorthgateArinso hace que así lo parezca, por los servicios localizados y especializados que ofrecen. Su centro de Granada que se abrió en 2006, ya está consolidado y a pleno rendimiento... con mucho que ofrecer.



Con más de 6.000 empleados, NorthgateArinso está entre los cinco mayores proveedores de servicios de RR.HH. en el mundo. Sus servicios incluyen externalización de nóminas, software y servicios, integración de sistemas, consultoría estratégica y Outsourcing de RR.HH. Con más de 30 centros en el mundo, en España disponen de uno en Granada y que tras su apertura a finales de 2006 ya ha llegado a su fase de consolidación.

RR.HH. bajo presión

Los tiempos de recesión económica siempre conllevan reducciones de costes y el deseo (o la necesidad) de incrementar la eficiencia operativa. Entre los departamentos más afectados por las crisis siempre se encuentran los de RR.HH., debido a que controlan la contratación, gestión del talento y disponen de datos acerca de la productividad personal de los empleados, un factor decisivo en caso de ajustes de plantilla.

Y como es natural, a RR.HH. actualmente se le piden mejores resultados con menos gasto, una mayor eficiencia y todo ello sin realizar inversiones en la infraestructura de TI que debe soportar a RR.HH. “Hacer más con menos” no sólo es una consigna, sino la cruda realidad. Las posibles soluciones no son demasiadas y el outsourcing es una de las más eficientes.

Outsourcing: eficiencia y comodidad

El outsourcing no es una práctica nueva y hoy en día, más que nunca, goza de un buen momento ya que ninguna empresa desea soportar los gastos fijos que supone una plantilla, el espacio de oficina y el software apropiado para acometer las tareas puntuales o recurrentes de Recursos Humanos.

La ventaja principal del outsourcing es obviamente que sólo se paga por aquellos servicios prestados y sólo cuando son necesarios. En el mundo actual esto representa una gran ventaja ya que evita los mencionados gastos fijos. Pero más allá de esta cuestión también supone un ahorro considerable, por ejemplo, en estructura de TI. Si enviamos fuera ciertas tareas, no tendremos que ocuparnos de mantener la infraestructura informática al día. Nos libramos de las actualizaciones, parches, mejoras y constantes cambios. Por otro lado, en función de las tareas subcontratadas, también evitamos tener que mantenernos al día con respecto a la legislación específica correspondiente. Todo ello redundará en que nos podremos centrar mejor en nuestro negocio y cómo hacerlo prosperar y crecer, en lugar de ocupar el tiempo en detalles administrativos o técnicos. En numerosas ocasiones el outsourcing es la solución para reducir cargas económicas y para concentrar los esfuerzos en lo que realmente importa.



Este es el aspecto del centro de Northgate Arinso en Granada, desde donde se atienden 12 países. Tras cuatro años, el centro ya se encuentra a pleno rendimiento con más de 200 expertos en SAP HCM.

Nearshoring vs. Offshoring

Las dos modalidades existentes de outsourcing son el Nearshoring y el Offshoring. Ambos términos proceden originalmente de la pesca, pero han encontrado su camino hacia el lenguaje de los negocios, representando el outsourcing a lugares o países relativamente cercanos en el primer lugar y a más lejanos en el segundo.

NorthgateArinso opta por el Nearshoring debido al tipo de servicio que ofrece. La proximidad geográfica es una ventaja, ya que también implica proximidad cultural, lingüística, política o histórica. Un europeo siempre tendrá un concepto más correcto de Europa en su conjunto que un asiático, australiano o americano, por ejemplo. Y al revés.

RR.HH.+Outsourcing+Nearshoring= Northgate Arinso

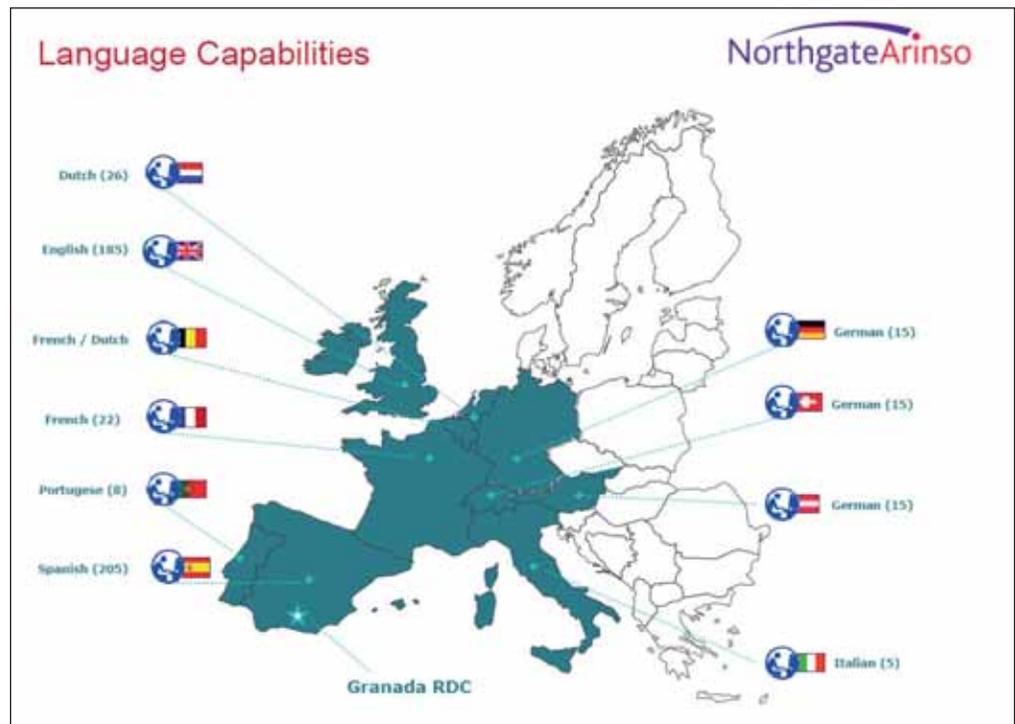
La ecuación lo deja claro. El enfoque de NorthgateArinso es claramente el de ofrecer SaaS (Software as a Service) orientado a los Recursos Humanos. También llamado "software bajo demanda", resuelve las necesidades de flexibilidad y escalado de los departamentos de RR.HH., además de reducir costes porque sólo se paga lo que se consume. Esto permite controlar mejor el coste y convertirlo en un parámetro más predecible.

Llamado euRHeKa OnDemand y basado en la plataforma HCM de SAP, le ofrece al usuario una interfaz Web 2.0 con la funcionalidad propia del habitual software de equipo de sobremesa, combinado con la facilidad que supone el manejo de un simple navegador de Internet para acceder al entorno de RR.HH.

Adecuado para empresas de todos los tamaños, euRHeKa OnDemand permite el acceso de compañías modestas a sistemas de gestión de RR.HH. avanzados, sin la necesidad de encargarse de la infraestructura subyacente. Esto permite centrarse mucho mejor en la estrategia empresarial y libera a la compañía de cargas y costes de plataforma que, de otra forma, posiblemente no pudiera permitirse. De esta forma se obtiene una ventaja competitiva importante para destacarse frente al resto de competidores.

Especialización local

Uno de los factores diferenciadores de NorthgateArinso y que hace honor a la filosofía de Nearshoring, es la especialización local de los empleados que sirven a compañías de múltiples nacionalidades. Por ejemplo en el caso de la externalización de las nóminas, a pesar de que las diferencias culturales dentro de Europa pueden no ser muy elevadas, NorthgateArinso siempre cuenta entre sus empleados con personas de la misma nacionalidad a la que pertenece la compañía que está subcontratando sus servicios, para procesar las nóminas correspondientes. Es decir, las nóminas de Holanda



En el centro de Granada de NorthgateArinso trabajan actualmente más de 200 expertos en SAP HCM de distintas nacionalidades, proporcionando atención remota a 12 países y a más de 50 empresas.

son procesadas por holandeses, las de Alemania por alemanes, las de España por españoles, etc.

Esto asegura no sólo la facilidad idiomática en el trato con el cliente, sino también que el conocimiento de la legislación local y financiera de cada caso sea el adecuado. NorthgateArinso está suscrito a todas las publicaciones gubernamentales europeas apropiadas, para estar siempre informados sobre los cambios legislativos que se producen y que se revisan cada día a fin de verificar si afectan de alguna forma el trabajo que debe realizarse para las empresas del país en cuestión. Esta especialización local permite ofrecer el mejor servicio en todo momento, dentro del marco de la legislación vigente en cada caso.

En resumen, flexibilidad

La utilización del software bajo demanda de NorthgateArinso proporciona la flexibilidad necesaria en los tiempos actuales, permite ampliar o reducir el volumen de procesamiento necesario y es apto para cualquier tamaño de empresa. El contacto con personas en el idioma propio de cada caso, versados en la legislación local correspondiente añade un factor de seguridad nada despreciable. El SaaS permite descargar a las PYMEs y grandes corporaciones de gastos de infraestructura y centrarse mejor en conseguir las metas estratégicas impuestas, reduciendo a la vez costes gracias a la externalización adaptada exactamente a la demanda de cada caso particular. □

BPM: nuevos retos y desafíos en la gestión empresarial

Si algo tienen en común las organizaciones y empresas de éxito es la capacidad para combinar innovación y excelencia operativa. La innovación es el resultado de la creación de nuevos servicios, productos, procesos o modelos de negocio, combinada con prácticas flexibles y escalables que permitan llevar las ideas al mercado. La innovación sólo prospera en un ambiente de máxima flexibilidad y creatividad. La excelencia operativa es el resultado de una continua búsqueda y ejecución de las mejores prácticas y herramientas para mejorar la efectividad y eficiencia de los procesos de negocio vía automatización y optimización.

[Iván Azofra, Gerente – Responsable de BPM de Single]

Single
consulting

Para las empresas es importantísima su capacidad para ajustar la estrategia a las demandas del mercado. Conocer qué procesos de negocio diferencian a su compañía de la competencia y cuáles no. Gestionar proactivamente la transición de procesos diferenciadores a procesos estándar y trabajar al mismo tiempo en nuevos procesos diferenciadores. Se buscan nuevos enfoques de adaptación para ganar y mantener la excelencia operativa. Por todo lo anterior la adopción de una gestión de procesos orientada al negocio (BPM), está emergiendo como un factor clave y estratégico para mejorar los procesos y recursos empresariales, porque posee el potencial para integrar y transformar a toda la organización

Concepto de BPM

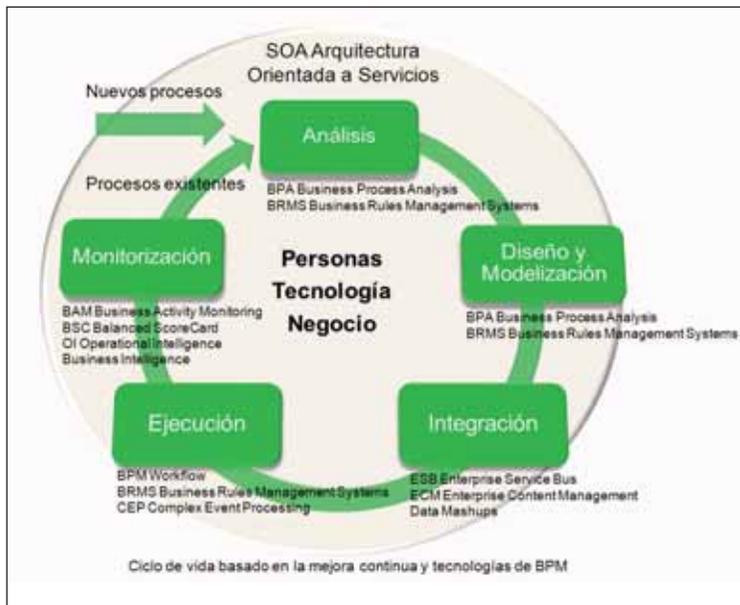
BPM no es un concepto fácil. Significa diferentes cosas para diferentes personas. No hay una definición universal y su entendimiento está aún en evolución. BPM se podría describir como una disciplina de gestión de referencia para todas las etapas del ciclo de vida de la gestión de los procesos de negocio: análisis, modelado, ejecución, integración y monitorización. Su objeto es incrementar la efectividad y eficiencia con respecto a la estrategia corporativa.

El marco de trabajo de BPM, basado en la mejora continua de procesos, permite gestionar el cambio de los procesos de negocio orientados a la compañía, introduce nuevos métodos para modelado de procesos de negocio, aconseja cómo regular los procesos de negocio a través de diferentes áreas funcionales y compañías, y esboza las tecnologías necesarias para diseñar, gestionar y ejecutar los correspondientes procesos de negocio. Todo ello orientado a la obtención de ventaja competitiva y rentabilidad sostenida para la empresa.

El núcleo de BPM lo conforman las personas, el negocio y la tecnología.

– **Personas.** En la mayor parte de organizaciones el cambio es difícil o muy difícil. Por lo tanto,





los retos incluyen cómo conseguir el correcto nivel de compromiso de la alta dirección, cómo involucrar a las personas en los cambios y cómo organizar y cambiar la cultura de la organización. BPM no es un proyecto aislado a realizar en un corto período de tiempo, es una transformación organizacional. Implica nuevos roles en la organización y la involucración de muchas personas en su implementación.

- **Negocio.** Los negocios cambian y lo hacen rápidamente. Las empresas necesitan constantemente adaptar y mejorar sus procesos, pero frecuentemente están frenadas por aplicaciones y sistemas que no están preparados para explotar nuevas oportunidades y adaptarse a los cambios de forma ágil. Cuanto mejor sean los procesos de negocio de una empresa más provecho se podrá obtener de la información recogida sobre los clientes, sobre el mercado y más rápido se podrán adaptar a cualquier cambio, lo que supondrá mayor ventaja competitiva.
- **Tecnología.** El principio tecnológico más importante de BPM es la disociación del proceso de negocio de la infraestructura tecnológica, lo que se consigue a través de Arquitecturas Orientadas a Servicios (SOA). BPM se basa en un conjunto de tecnologías como herramientas de modelado de procesos de negocio, ejecución de procesos, herramientas de monitorización y herramientas de integración de procesos, que permiten disponer de un marco de trabajo de mejora continua automatizado a lo largo de todo el ciclo de vida de la gestión de los procesos de negocio.

Así podemos hablar de la siguiente tecnología asociada a BPM:

- BPA (Business Process Analysis) para el análisis, diseño y modelización de procesos de negocio.
- BRMS (Business Rules Management Systems) para el análisis, diseño y modelización, ejecución y soporte de las reglas de negocio.
- BPM Workflow para la ejecución de procesos de negocio.

- CEP (Complex Event Processing) para el procesamiento complejo de eventos en tiempo real, toma de decisiones e inicio de acciones o procesos.
- ESB (Enterprise Service Bus) para la integración de sistemas y aplicaciones, y orquestación.
- Data Mashups, ECM (Enterprise Content Management) para la integración de datos y gestión de contenidos.
- BAM (Business Activity Monitoring), BSC (Balanced ScoreCard), OI (Operational Intelligence) y Business Intelligence para la monitorización de los procesos de negocio mediante cuadros de mando y análisis.

En el caso concreto de SAP, para cubrir la tecnología descrita anteriormente se dispone de las siguientes soluciones tecnológicas. Por un lado ARIS for SAP Netweaver, que integra:

- SAP Enterprise Modeling by IDS Scheer, para análisis, gobierno, planificación, medidas de rendimiento y estandarización de procesos de negocio.
- SAP Business Process Optimization by IDS Scheer, para simulación y optimización de procesos conceptuales de negocio.
- SAP Business Server and Publisher by IDS Scheer, para publicación de procesos de negocio y modelos de procesos.
- SAP Process Performance Management by IDS Scheer, para monitorización de los procesos de negocio.

Por otro lado, SAP NetWeaver Composition Environment 7.2 que integra:

- SAP NetWeaver Application Server for Java and Developer Studio, para creación de servicios.
- Service Registry and repository, para gestión de servicios.
- SAP NetWeaver Business Process Management and Business Rules Management.
- SAP NetWeaver Visual Composer, para modelado de interfaces de usuario.
- SAP Composite Application Framework, para modelado de objetos de negocio.

Beneficios de BPM

La mayor parte de organizaciones se beneficiarán de adoptar BPM y obtendrán valor en tres etapas, cada una de las cuales sienta las bases para la obtención de valor adicional en la fase siguiente.

- **Eficiencia.** La primera fase en la creación de valor se focaliza estrechamente en los procesos específicos y frecuentemente locales. Esto podría incluir identificar actividades redundantes y eliminar tareas de bajo valor. En esta fase, el apoyo a los procesos consiste principalmente en flujos de trabajo humanos. Se incrementa la velocidad de procesamiento y se reducen costes. Se necesitará prestar menos atención a tareas triviales.
- **Efectividad.** Como consecuencia de una mayor visibilidad de los procesos de negocio, se incrementará la agilidad. Es esencial la estrecha integración con sistemas en los procesos de negocio. Los beneficios de esta fase están fuertemente relacionados a la creación de valor debido a una coordinación global de los recursos.
- **Innovación.** La agilidad se incrementa aún más, haciendo énfasis en la creación e innovación. Durante esta etapa se focaliza más en los clientes, en desarrollar estrategias, identificar procesos nucleares y automatizar, gestionar y mejorar estos procesos. La exploración de los más amplios procesos de negocio contribuirá a una mayor toma de conciencia de nuevas formas de hacer negocios, desde el lanzamiento de nuevos productos a la elaboración nuevas ofertas de servicio.

En resumen, BPM es un método de transformación sistemática de una organización hacia la innovación operativa. Ello aumentará constantemente la agilidad de procesos lo que conducirá a un cambio en la cultura organizacional, y al final, supondrá la obtención de beneficios de negocio sostenibles. □

Consejos para rentabilizar el Ciclo de Ventas...y no morir en el intento

Mediante la automatización del tratamiento de los pedidos de clientes, una organización consigue reducir hasta un 60% el tiempo y coste de gestión y dar un espléndido empujón a la rentabilidad del ciclo de ventas y a la satisfacción de los clientes, que ven sus pedidos entregados en tiempos más cortos y sin ningún tipo de error. Y esto sin ningún riesgo financiero o técnico, gracias al uso de la tecnología en modo servicio.



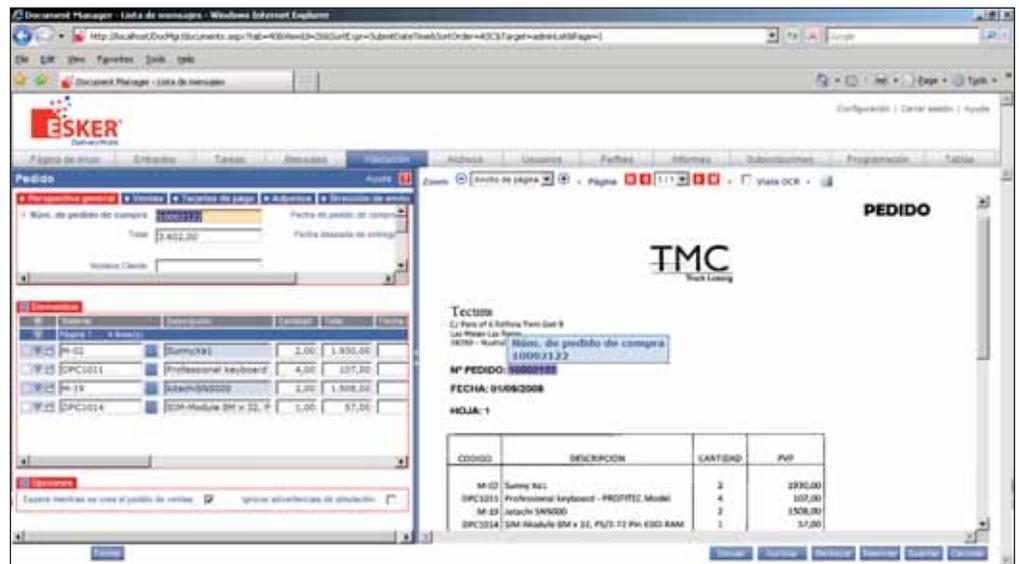
Según IDC, el coste anual de gestión de pedidos representa entre un 5 y un 15% de la cifra de negocio de las compañías. Ante esta elevada cifra, usted pensará: ¿Cómo puede este coste subir hasta un 15% del total de las ventas?

Para encontrar la respuesta, usted debe considerar el papel estratégico que tiene la gestión del ciclo de ventas en la compañía y tener en cuenta el coste de los factores siguientes: errores administrativos, mercancía devuelta y no vendible, descontento de los clientes ante los retrasos y errores en pedidos no satisfechos, pérdida de oportunidades de negocio, desmotivación del personal de Ventas y Administración de Ventas, lentitud en la toma de decisión extendida a todos los departamentos relacionados con el ciclo de ventas, etc.

En otras palabras, la gestión manual de pedidos de clientes puede ser nociva para el futuro de su empresa.

La gestión documental en modo SaaS

Sin embargo, y a pesar de esta realidad, hoy en día el 65% de las empresas con atasco documental en su ciclo de venta sigue sin automatizar la entrada de datos de los pedidos. Nos encontramos ante una paradoja. ¿Por qué no lo



hacen? Por dos razones evidentes: el riesgo tecnológico y financiero.

Sin embargo, hoy en día estas dos razones son fáciles de solucionar. El problema del tamaño del presupuesto en proyectos de TI y de recursos para soportarlos ya no existe, como tampoco existe el riesgo tecnológico. La imple-

mentación costosa y compleja de sistemas de automatización de flujos de información, en particular para agilizar la gestión del ciclo de ventas y, por extensión, otros procesos documentales estratégicos, tiene una alternativa cada vez más extendida llamada SaaS (software utilizado como servicio, accesible por Internet).

En efecto, las soluciones de gestión en modo SaaS permiten a cualquier empresa acceder a una tecnología que de otra forma no podría financiar, y ser así más competitiva. Entre sus clientes, Esker ha constatado una reducción general de los costes administrativos y operativos en la gestión de su ciclo de ventas de entre el 40 y 60%. Dichas empresas utilizan Esker DeliveryWare para capturar los pedidos entrantes por correo, fax, email, web o cualquier otro canal, analizarlos, validarlos y enviarlos para su gestión dentro de la aplicación SAP correspondiente. Y finalmente, archivarlos de forma automática y electrónica.

Esker propone una solución en modo servicio de automatización de pedidos de venta, instalable en un plazo que puede variar entre 5 y 10 días para funcionalidades básicas de escaneo, tratamiento y archivo, con un precio basado en una tarifa mensual (desde 97€) y un coste por documento que varía de forma decreciente según el nivel de compromiso en tiempo y según el volumen.

Beneficios esperados

Para evaluar los beneficios de cada proyecto, Esker ha elaborado una calculadora basada en unas variables tales como el sueldo medio de las personas que procesan los pedidos, cuántas personas son, el volumen de pedidos, el tiempo medio de gestión de cada pedido, etc. Con estos datos, el cliente podrá saber con bastante precisión qué beneficios puede obtener con la automatización del proceso. Podemos citar algunos de los beneficios que la empresa obtendrá:

- Aumento de la rapidez de proceso del pedido hasta un 90%.
- Reducción de los costes operativos de todo el proceso de ciclo de ventas hasta un 70%.
- Mejora de la transparencia en el proceso de gestión de pedidos y de la reactividad, con un 100% de visibilidad en cada uno de los pedidos tratados.
- Retorno de la inversión en los primeros 3 meses.

Ejemplos de implantación

Esta solución está enfocada a cualquier empresa que tiene un alto volumen de documentos a gestionar. No depende de su cifra de negocio ni de cualquier otro criterio, sino del volumen documental. Si no estamos hablando de pedidos de venta, sino de facturas de proveedores o de cualquier otro documento entrante, la situación es la misma y los beneficios idénticos.

Pero nada mejor, para entender de qué estamos hablando, que darle unos ejemplos concretos de empresas que automatizan su proceso de entrada de documentos:

- **BASF:** multinacional del sector químico, automatiza la entrada de pedidos de clientes -captura automática de pedidos, recibidos por fax o correo electrónico-. Proyecto llevado a cabo en Europa y extendido a Estados Unidos y Asia dado el éxito de la primera fase y la constatación de los beneficios obtenidos.
- **Grupo Bel:** grupo internacional de origen francés especializado en la fabricación y comercialización de quesos, más conocido por sus marcas

¿Cómo funciona la gestión de pedidos de venta en modo SaaS?

La modalidad SaaS es la solución al problema de inversión inicial en una solución de automatización de procesos documentales. Sigue el concepto "Cero software o hardware adicional, cero mantenimiento, cero riesgo financiero". Con un escáner y una conexión a Internet, usted puede procesar pedidos con la tecnología de automatización de procesos documentales de Esker. El funcionamiento es el siguiente:



Esker propone una solución para la automatización de pedidos de venta en modo servicio, instalable en un plazo de entre 5 y 10 días

y en particular por sus quesitos La Vaca que Ríe. La filial española del Grupo Bel automatiza sus 45.000 pedidos anuales, de los cuales el 35% entran por EDI y 20.000 son procesados vía Esker DeliveryWare. El Grupo Bel ha constatado una reducción del 40% del tiempo dedicado al proceso de pedidos con Esker.

- **Grupo SM:** importante referencia del sector editorial español, el Grupo SM automatiza la captura de pedidos, notificaciones e incidencias entrantes por fax e integrarlos de forma automática en SAP CRM. Esta automatización ha permitido eliminar los puntos de fallo al registrar en SAP CRM los más de 12.500 pedidos mensuales procedentes de sus más de 50.000 clientes.
- **Izasa, Grupo Werfen:** la filial española de este importante grupo del sector de la Salud ha constatado una mejora importante vía la automatización de pedidos de ventas: trazabilidad de pedidos recibidos, importantes ahorros de gestión, motivación de personal de administración de ventas, reducción drástica de gestión de errores, eliminación de cuellos de botella, eficiencia en el proceso.
- **Port Aventura:** el conocido parque temático español automatiza la entrada de reservas procedentes de los hoteles y agencias de viaje y las reenvía internamente integrándose con el Contact Center, con los beneficios consiguientes de ahorros de costes, tiempos, eficiencia en la atención al cliente y su satisfacción.

- **ING DiBa:** del Grupo ING, este grupo de inversión automatiza el proceso de recepción de órdenes de inversión de los clientes bancarios y su transferencia a las sociedades de fondos de inversión. Un proceso muy estratégico cuya precisión, rapidez y nivel de seguridad sólo pueden ser de lo más alto.
- **Ciudad de las Artes y las Ciencias:** uno de los centros de ocio y cultura más emblemáticos de España, tiene automatizado el proceso de pedidos de compra y de confirmación de reservas de las agencias de viaje, todo con integración con el sistema SAP por conexión ofimática al servidor de fax.
- **H.J.Heinz Company:** una de las compañías alimentarias internacionales más importantes, automatiza la gestión de pedidos de clientes que entran por fax para facilitar el flujo documental al integrarse directamente en la aplicación SAP. La constatación de reducción de costes y errores es de un 90%.

Póngase en contacto con nosotros si necesita más información sobre automatización de la recepción y procesamiento de documentos, o sobre el envío automático de documentos y el archivo electrónico. □

Esker Ibérica
www.esker.es
mktg@esker.es

El mito de los upgrades en remoto: los clientes hablan



Seguramente, los que estáis leyendo estas líneas habréis oído alguna, o muchas veces, que la implementación de SAP en remoto es posible. No contentos con eso, os habrán comentado que es eficiente. Y evidentemente... os habrán dicho que los costes del proyecto son muchísimo menores. En ocasiones, estos

comentarios habrán provenido de medios especializados en el sector. Otras veces, serán vendedores (como el que suscribe) insistentes en su adopción.

[Jairo Guantes, Director Comercial de ProSAP]



Pero, cada vez que habéis escuchado las anteriores aseveraciones ¿cuántos de vosotros lo habéis creído? ¿Cuántos de vosotros habéis oído hablar a algún cliente sobre su experiencia con este tipo de servicio? ¿O de los beneficios que han obtenido? Precisamente, la intención de este artículo es que una vez leídas estas líneas, podáis contestar: ¡YO!

Para ello, tal y como os planteé en el anterior párrafo, me gustaría utilizar este espacio en la revista para dar a conocer de forma pública la experiencia real de dos clientes, que precisamente han llevado a cabo el upgrade de su sistema SAP a la nueva versión ECC 6.0 en remoto. Sí, en remoto.

La incertidumbre y desconfianza inicial

El punto más crítico a la hora de afrontar este tipo de proyectos es el miedo o la desconfianza que los clientes pueden tener en la puesta en marcha de servicios en remoto. Ante esto, podemos hacer mención de la experiencia de Eduardo Camargo Sosa, Gerente de Consultoría interna de la Inmobiliaria SARE, que nos comentaba sus impresiones y su “*incertidumbre inicial al ser una forma diferente de realizar este tipo de procesos, sobre todo en tiempos de respuesta. Nos preguntábamos... ¿Al ser remoto, el tiempo de procesamiento será lento comparado con la realización presencial?*” pero además le preocupaban otros temas como las “*posibles contingencias: ¿quién te atendería? ¿Realmente se tiene la disponibilidad durante todo el proceso?*”

Por su parte, el Arquitecto Salomón Kibrit, Director de SAP del Grupo Danhos, nos refleja también en sus impresiones que “*en un principio nos daba desconfianza el hacer el upgrade en remoto, ya que como al principio es preparar bases de datos y otras aspectos de basis, no podíamos palpar bien el avance y teníamos que creer en cierto modo en lo que nos decían los consultores de ProSAP. Conforme fue avanzando el proyecto y llegamos a la etapa en la que el mismo era presencial, nos dimos cuenta de que íbamos muy bien*”.

Planificación y coordinación en la ejecución

Una vez confrontado el miedo inicial a la realización del upgrade en remoto, comparto totalmente

las palabras de Eduardo Camargo cuando selecciona como punto más destacable “la coordinación entre nuestros equipos de trabajo y los de ProSAP” y de Salomon Kibrit cuando acuña la frase: “Un proyecto al que se le invierte el tiempo suficiente en planeación es un proyecto exitoso”. Estos dos aspectos, la planificación y la coordinación en la ejecución, por muy obvio que parezca, son la base para el éxito de cualquier proyecto, especialmente cuando hablamos de servicios en remoto.

Si cumplimos esas dos premisas, la probabilidad de que el proyecto se ejecute en los tiempos planificados aumenta exponencialmente. De ello, da fe Eduardo Camargo cuando nos comenta que “Los tiempos planificados fueron cumplidos, evidentemente hubo ciertos retrasos en algunas actividades pero dentro de los límites de holgura previstos”.

También nos lo confirma Salomon Kibrit diciendo que “Fue un proyecto exitoso el cual se cumplió en los tiempos establecidos y la organización estuvo muy satisfecha de que se diera de esta manera”.

Beneficios “medibles”

Sin embargo, estaríamos engañándonos si valoráramos el éxito de un proyecto simplemente por su correcta ejecución. Más bien, estas mediciones deben basarse en los beneficios que se han obtenido para la empresa. Como un ejemplo de esto, en la inmobiliaria SARE el cambio de versión les ha proporcionado “una visión de más oportunidades, lo cual impulsará proyectos concretos en el corto plazo, como llevar a SARE a contar con una arquitectura orientada a servicios”.

Por su parte, Salomon Kibrit, del Grupo Danhos, destaca en cambio como aspectos más positivos “la obtención de nuevas funcionalidades y mejoras, mediante la aplicación de los Enhancement Packages” que les ha posibilitado esta nueva versión. Incluso han ido más allá y están abordando “la implementación del RE-FX, ya que gracias al upgrade y a la versión 6.0 podemos tener beneficios que antes no teníamos.”

Habiendo visto estas ventajas, únicamente nos quedaría solicitar algún consejo, algún punto de especial atención que deberían tener en cuenta las empresas o equipos que afronten este tipo de proyectos.

Tanto Eduardo Camargo como Salomón Kibrit nos han ofrecido su particular visión:

Salomón nos comenta que para Danhos “la base del éxito fue acotar todos los pasos en un programa y darle seguimiento a cada una de las etapas. También nos reunimos con los usuarios clave de todas las áreas con el fin de que documentaran los procesos, lo que nos sirvió para revisarlos y estandarizarlos. Una vez que estuvimos listos para hacer pruebas en la nueva versión, las hicimos copiando y pegando pantallas para realizar la validación. Una



El objetivo es dar a conocer la experiencia real de dos clientes que precisamente han llevado a cabo el upgrade de su sistema SAP a la nueva versión ECC 6.0 en remoto. Sí, en remoto.

vez que se comprobó que funcionaba firmamos los documentos y se autorizo migrar la nueva versión en productivo”.

El consejo de Eduardo Camargo se centra en aspectos más específicos que conviene tener en cuenta, como por ejemplo prestar una “especial atención a ampliaciones (user exits, bapis, badis, etc), textos de cabecera, programas Z. Deben documentar e inventariar perfectamente todo esto, para que queden incluidos en la nueva versión”.

Conclusión

Por tanto, tratando de resumir, en este artículo hemos podido ver, a través del testimonio de dos empresas que han realizado el upgrade en remoto, cómo se han afrontado sus sensaciones personales iniciales, cuáles son los aspectos prioritarios a tener en cuenta a la hora de hacer un proyecto en remoto, cómo se han cumplido los tiempos de ejecución, cuáles han sido los benefi-

cios aportados por el cambio de versión e incluso algún consejo práctico para su ejecución.

Después de esto. Alguno de los que lo habéis leído... ¿Responderíais ¡YO! a las preguntas que planteábamos en un inicio?

Espero que sí y que aunque ahora sean otras las dudas o preguntas que os estéis planteando, tengáis la certeza de que la realización de un upgrade u otro proyecto de SAP en remoto es algo real y que desde ProSAP estamos haciendo de forma exitosa en la actualidad.

Por tanto, en los tiempos que corren donde las reducciones o congelaciones de presupuesto están a la orden del día ¿buscaremos una alternativa confiable para reducir nuestros costes? ¿Confiamos en este tipo de servicio?

Ustedes tienen la palabra. □

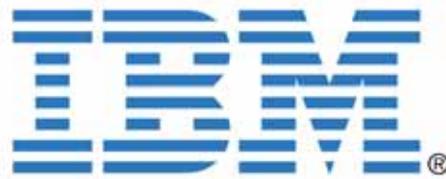
ProSAP
www.prosap.com

CASO DE ÉXITO

SAP AG e IBM

SAP IT (el departamento de IT de SAP AG) quería aprovechar al máximo las funciones nuevas del software de SAP y reducir al mismo tiempo tanto la complejidad como los costes operativos de su infraestructura de IT. Además, también deseaba pasarse a una nueva base de datos para optimizar su rendimiento. La solución: en tres proyectos separados, SAP IT actualizó sus aplicaciones de Human Capital Management (HCM), de ERP y de Business Intelligence mediante la conversión a Unicode y la migración de bases de datos de Oracle a IBM DB2.

DB2 como plataforma de base de datos estratégica para los sistemas empresariales



SAP AG en Walldorf, Alemania, es uno de los proveedores mundiales de software empresarial líderes del sector. Con más de 45.000 empleados que sirven a empresas internacionales de cualquier tipo concebible, SAP AG dispone de personal y de oficinas en todos los continentes y realiza operaciones en varias lenguas. SAP utiliza sus propios productos de software para gestionar sus procesos empresariales internos.

SAP IT, el departamento de IT de la compañía, quería actualizar su entorno de software para aprovechar las numerosas mejoras funcionales de las últimas versiones de las aplicaciones SAP ERP y SAP ERP Human Capital Management (HCM), así como del componente SAP NetWeaver Business Intelligence. Dichas aplicaciones impulsan la eficacia empresarial mediante la integración avanzada y la entrega de información mejorada.

En palabras de Peter Boegler, Solution Architect de SAP IT: “Decidimos dividir esta renovación tecnológica en tres proyectos. Empezamos con la actualización de SAP ERP HCM 5.0 a la versión 6.0 en otoño de 2006 y proseguimos con el desplazamiento de los sistemas principales de ERP de SAP R/3 4.6c a SAP ERP 6.0 durante la primavera de 2007. Finalmente, en verano de 2007 reemplazamos SAP Business Information Warehouse 3.5 con SAP NetWeaver Business Intelligence 7.0.”

Además de actualizar estas tres aplicaciones, SAP IT quería convertir todos sus sistemas MDMP (visualización múltiple, procesamiento múltiple) a Unicode para admitir hasta 28 lenguas diferentes en una sola página de código y evitar problemas de compatibilidad a la hora de hacer negocios en distintos países.

“Además de la conversión a Unicode, también teníamos el objetivo corporativo de migrar los datos de

nuestra base de datos Oracle a IBM DB2, que es la base de datos recomendada hoy día para el software de SAP. La conversión y la migración implican procesos muy similares, como por ejemplo importar y exportar, así como también limpiar y reorganizar los datos existentes. Por este motivo, decidimos hacer las dos cosas al mismo tiempo y junto con las actualizaciones de la aplicación. De esta manera, se minimizarían las interrupciones en la actividad empresarial sin incrementar de manera significativa la complejidad de los proyectos.”, explica Peter Boegler.

Proyecto 1: Human Capital Management (HCM)

El proyecto de actualización de Human Capital Management (HCM) de SAP ERP duró un total de ocho meses y la importación y la exportación de los datos se efectuó durante un sólo fin de semana, en una ventana de mantenimiento estándar. La conversión a Unicode y la migración de la base de datos se realizaron al mismo tiempo: se desplazaron 650 GB de datos de Oracle a IBM DB2 y la operación se llevó a cabo en tan sólo 18 horas.

Los resultados fueron impresionantes. “Esperábamos que el tiempo de respuesta del sistema fuese un 20 por ciento más rápido, pero este porcentaje llegó al 40 por ciento con el nuevo sistema. Así pues, la base de datos DB2 es aún más eficaz de lo que habíamos anticipado. Esto significa que las inversiones en nuevos servidores y en hardware de almacenamiento durarán más de lo previsto y, por lo tanto, se rentabilizará la inversión, lo cual es muy satisfactorio”, comenta Peter Boegler.

Proyecto 2: ERP

Seguidamente, el equipo de SAP IT se preparó para un proyecto más ambicioso: la actualización, la

conversión y la migración del núcleo de la aplicación ERP a SAP ERP 6.0 y DB2.

“El proyecto también se desarrolló sin problemas y realizamos los tres pasos dentro de una ventana de mantenimiento en poco más de un fin de semana. Este proyecto es un buen ejemplo de las ventajas que ofrece combinar la conversión a Unicode con la migración de bases de datos: los procesos de limpieza y almacenamiento de datos redujeron el tamaño de la base de datos en más de un 22 por ciento”, dice Peter Boegler.

A primera vista, parecía que la conversión a Unicode aumentaría el tamaño de la base de datos pero, tal y como explica Peter Boegler, esto ocurre en contadas ocasiones. El volumen principal de las bases de datos más grandes consiste en datos numéricos, no en texto, y Unicode afecta sólo a la codificación del texto. Así pues, el tamaño de los archivos apenas aumenta.

Al mismo tiempo, la preparación para la conversión (almacenamiento de datos, eliminación de códigos personalizados, estandarización de las declaraciones SQL y eliminación de autorizaciones no utilizadas) elimina una cantidad sustancial de datos obsoletos, con lo que se disminuye el tamaño de la base de datos.

En palabras de Peter Boegler: “A partir de nuestra experiencia y de las experiencias de nuestros clientes, recomendamos sin pensarlo dos veces combinar la conversión a Unicode con la migración de bases de datos como parte de un proyecto de actualización del software de SAP”. Una reducción en el tamaño de la base de datos parece en principio contraproducente, pero muchas empresas han pasado por lo mismo. Además, realizar una migración de la base de datos durante la conversión a Unicode añade muy poco a los gastos del proyecto, así que es más eficaz realizar ambas tareas simultáneamente.

Proyecto 3: Business Intelligence

El proyecto final implicaba la actualización de SAP Business Information Warehouse 3.5 a SAP NetWeaver Business Intelligence 7.0 y la migración de la base de datos, esta vez de Oracle 9.2 a la nueva versión de DB2, DB2 9.1. La base de datos disminuyó de 4,7 a 4,5 TB durante la migración y la optimización de la solución todavía dura.

“La característica más destacada de este tercer proyecto es el potencial de DB2 9 para reducir las necesidades de almacenamiento de nuestra infraestructura de BI. Con la creciente necesidad de disponer de informes cada vez más detallados, el volumen de datos de un entorno BI crece rápidamente y los costes de almacenamiento aumentan en proporción a dicho volumen.”, comenta Peter Boegler.

“DB2 9 Deep Compression contrarresta el rápido crecimiento de las bases de datos mediante una compresión de los datos del 30 al 40 por ciento y mejora la calidad del hardware de almacenamiento. Además, esperamos que el rendimiento de DB2 aumente hasta un 30 por ciento más cuando utilicemos la función Deep Compression.”

SAP IT planea probar esta nueva función próximamente y espera actualizar también a DB2 9 sus entornos de ERP y HCM.



“Esperábamos que el tiempo de respuesta del sistema fuese un 20 por ciento más rápido pero este porcentaje llegó al 40 por ciento”

DB2, una estrategia para el software SAP

Los planes a largo plazo de IBM para DB2 fueron un factor significativo en la decisión estratégica de SAP IT de adoptarlo como su plataforma de base de datos estándar.

Según las explicaciones de Peter Boegler: “IBM ha ajustado su estrategia de mantenimiento de productos para DB2 al enfoque de SAP, en el que los productos son totalmente compatibles durante ocho años después de su primera versión. Este ajuste nos asegura que la compatibilidad de la base de datos durará tanto como la de nuestros propios productos, lo que nos ayuda a planificar nuestra estrategia de IT a largo plazo”. “En lugar de estar forzados a seguir una ruta tecnológica en particular porque nuestro proveedor de bases de datos ha introducido cambios en el software, con IBM podemos establecer nuestra propia estrategia de negocio y sin estar afectados por cambios externos. Una compañía como SAP AG, con una reputación de confianza, es importante que tenga un proveedor con una perspectiva de los negocios similar a la nuestra.”

IBM desarrolla DB2 con estrecha colaboración con la división de desarrollo de SAP y, tal y como informa Peter Boegler, la relación entre ambos equipos es muy buena: “Los ingenieros de IBM DB2 se implicaron a fondo en el proyecto y nos ayudaron a llegar a una conclusión satisfactoria.” “La eficacia de

la nueva solución IBM DB2 nos ha dado margen dentro de nuestra base de datos y servidores de almacenamiento para crecer a medida que la carga de trabajo aumenta, con una productividad de usuario elevada y un rendimiento sustancial de la inversión. En este momento disponemos de una infraestructura de IT moderna, fiable y completa basada en el software más reciente de SAP y de IBM que ofrece un rendimiento excelente y debería ayudarnos a mantener bajos los costes en el futuro.”, concluye Peter Boegler.

Conclusión

Una actualización, una conversión y una migración simultáneas disminuyen las interrupciones en la actividad empresarial sin incrementar de manera significativa la complejidad de un proyecto. Los tiempos de respuesta en el entorno HCM han mejorado aproximadamente un 40%. La reorganización de los archivos y las bases de datos han reducido el tamaño de la base de datos de ERP en un 22% y con DB2 9 Deep Compression se podrá reducir aún más. Además, mediante conversión a Unicode, SAP IT ha introducido aplicaciones multilingües que facilitan sus operaciones internacionales. Por último, gracias a DB2, el sistema de BI de SAP se encuentra ahora en una posición de escalabilidad casi ilimitada y un crecimiento masivo. □

La gestión de datos en el entorno de las entidades financieras

Una red de seguridad para situaciones críticas

Hoy día, existen opciones para asegurar cualquier cosa, desde daños a las instalaciones, hasta la pérdida de documentos y archivos valiosos. Si bien algunos de estos ejemplos pueden parecer rebuscados, si de hecho se produjeran, sería difícil mantener la continuidad del negocio sin la ayuda que puede proporcionar un seguro o el plan de contingencias que le acompañe. Pero ¿qué ocurre cuando el artículo en cuestión no es una ventana que se ha roto, o un vehículo dañado, si no algo intangible e imposible de sustituir? Esto es a lo que se enfrentan los que experimentan una pérdida de datos.

[Nicholas Green, Director de Kroll Ontrack España]



A primera vista, la pérdida de datos no parece tan devastadora como la destrucción de un edificio pero, en la era digital, sin esos datos, una empresa o institución simplemente no puede funcionar. Por supuesto, podrían encontrar un alojamiento temporal si se destruyera su oficina principal o comprar ordenadores nuevos si los que tenían resultan dañados. Pero el impacto de la pérdida de datos constituye un reto de distinto índole, uno que, desgraciadamente, los seguros tradicionales no pueden resolver. Según estudios recientes, se estima que un 50 % de las empresas que han sufrido pérdida de datos críticos como consecuencia de un desastre no reanudan su actividad y que un 90 % se quedan fuera de su negocio en un plazo de dos años.

En el caso del sector financiero (bancos y cajas de ahorro), la sensibilidad hacia los temas de recuperación de datos ha crecido mucho en los últimos años y las nuevas disposiciones legales (LOPD, Basilea II, IAS, ...) han aumentado las exigencias sobre todo el proceso de gestión de los datos, desde garantizar su accesibilidad y conservación, hasta su eliminación. Por lo tanto, todo lo relacionado con la preservación de los datos e información en soporte informático adquiere una relevancia fundamental.

Las entidades financieras no sólo deben garantizar la conservación de los datos así como su eliminación (que debe realizarse mediante SW o servicios debidamente certificados para cumplir los requerimientos legales) por cuestiones internas de funcionamiento, sino deben tener previstos los mecanismos de recuperación de los mismos en el supuesto de pérdida de datos. La gestión de datos debe figurar como procedimiento específico en los manuales de los departamentos de TI de las entidades financieras, que deben disponer de una infraestructura tecnológica avanzada: planes de contingencia, copias de seguridad off site y servicios duplicados de copias de seguridad.

Conservar la información

Las entidades financieras mueven millones de datos en soportes electrónicos, especialmente de clientes que, por ley, dichas entidades deben conservar durante un plazo de 6 años, que es el transcurso del plazo de conservación de la documentación y registro que con fuerza probatoria acrediten adecuadamente la realización de las operaciones

y negocios con la entidad. Por lo tanto, se trata de uno de los sectores más sensibles a posibles errores en la gestión de datos, que pueden afectar tanto a su operativa como a su reputación.

La banca electrónica, que ha experimentado un fuerte crecimiento en España en los últimos años, se enfrenta a los retos de la gestión y la seguridad de la información. En este sentido, el Barómetro del CIS (Centro de Investigaciones Sociológicas) correspondiente al pasado mes de septiembre, refleja una creciente preocupación de los ciudadanos por la protección de datos y el uso de su información personal. Al 74 % de los encuestados, les preocupa *bastante o mucho* este tema.

Según el reciente Informe anual sobre seguridad en Instituciones financieras de Deloitte, en el que han participado las 25 principales entidades financieras españolas, el 92 % de las entidades consultadas considera fundamental definir e implantar una estrategia a nivel de seguridad de la información, referida esta tanto a posibles accesos indebidos como a protección contra pérdida de datos causada por fallos de hardware o backups corruptos. En este sentido, el 61 % de las organizaciones tienen ya definida y formalmente documentada su estrategia de seguridad, un 21 % se encuentra en fase de definición y un 10 % espera desarrollar una estrategia de seguridad en los próximos 12 meses.

Por otra parte, este estudio destaca que para el 52 % de las entidades consultadas, las restricciones presupuestarias son el mayor impedimento a la hora de desarrollar una estrategia eficiente de seguridad. Otro factor determinante es la escasez de personal cualificado en esta materia. Igualmente, de este estudio se extrae que el 31 % de las entidades consultadas opina que en su organización existen excesivos privilegios de acceso a la información, una cuestión que puede derivar en pérdida de datos confidenciales por errores humanos y, en ocasiones, por descontento de empleados. El 11% de los ataques externos corresponden a conductas inapropiadas de los empleados. Cuestión especialmente sensible en momentos de crisis como los actuales. En este sentido, el número de solicitudes de recuperación de datos recibidas por Kroll Ontrack España causadas por errores humanos se ha multiplicado por dos en los últimos doce meses. Esto se atribuye a los sistemas de almacenamiento cada vez más complejos, junto con los menores recursos que se asignan a la sustitución de equipos, a la formación del personal de TI y al mantenimiento del nivel óptimo de personal en dicho departamento.

Gestionar la seguridad

Según datos aportados por el Banco de España, las entidades financieras españolas llevan invertidos, desde 2006, más de veinte millones de euros para adaptar, actualizar e integrar sus sistemas de información y de gestión, con objeto de aumentar su capacidad de almacenamiento, protección de datos y seguridad en todos los niveles de la organización y



En el caso del sector financiero, la sensibilidad hacia los temas de recuperación de datos ha crecido mucho en los últimos años

fomentar la nueva política de transparencia y modelos de medición exigida en sus reportes internos y externos para evaluar tanto el riesgo operacional como el de mercado.

Pero, por muy sofisticados que sean los sistemas puestos en marcha, la protección no es total y todas las empresas están expuestas a sufrir una pérdida de datos. Es frecuente que se produzcan fallos en copias de seguridad, pérdidas de datos en portátiles de empleados que nunca hacen un backup y fallos inéditos en servidores de gama alta e incluso en entornos virtuales recientemente implantados. También una pérdida de datos críticos puede producirse a la hora de renovar equipos y durante proyectos de migración de datos de servidores.

Hoy en día, la creciente dependencia de los datos y la proliferación del almacenamiento de información clave en equipos informáticos en empresas y en ordenadores personales, aumenta la necesidad de disponer de soluciones de recuperación de datos post-pérdida. La incapacidad para acceder a datos importantes o la pérdida de información crítica en renovaciones de discos, puede fácilmente inutilizar a una empresa o institución, dando lugar a largos períodos de “parón” y pérdida de productividad que pueden afectar hasta a la supervivencia de la empresa o institución, al igual que a su reputación (que también puede verse afectada por datos eliminados por procedimientos

no certificados). Por lo tanto, la gestión de datos en sentido amplio (recuperación, borrado, migración, archivo) es la principal garantía que tienen las entidades financieras tanto para proteger uno de sus principales activos como para cumplir con la exigente normativa correspondiente y evitar situaciones que pueden afectar a su operativa y a su reputación.

Siempre existe la posibilidad de recuperar datos, (al igual que de eliminarlos) por muy grave que sea la situación. Mediante una actuación rápida, y contactando inmediatamente después de identificar una pérdida con expertos en recuperación de datos, los usuarios afectados pueden ahorrar tiempo y dinero valiosos, y minimizar los efectos sobre la continuidad del negocio. Para ello hay dos opciones clave: contar con software especializado y con servicios profesionales para tal fin, bien a través de tecnología remota de recuperación de datos o mediante un servicio de laboratorio.

Tener alguien a quien recurrir cuando te ataca el desastre es esencial para evitar el coste de una interrupción del negocio y asegurar su continuidad. Saber distinguir una empresa especializada y experimentada en la recuperación de datos es vital, ya que una elección errónea puede provocar una pérdida definitiva. En general, la recuperación de datos sólo se puede realizar una vez y trabajar con discos duros previamente dañados, dificulta al máximo esta tarea. □

"GADGETS" TECNOLÓGICOS

En la sección de este mes de nuestros Gadgets Tecnológicos queremos presentaros toda una serie de interesantes propuestas en una gran variedad de ámbitos. Empezaremos con una nueva propuesta en el mercado de los denominados "discos duros multimedia" que viene un con aires renovados, un reproductor portátil que ha puesto especial atención a la calidad del sonido y un ordenador "todo en uno" especialmente pensado para el hogar digital.

Zoltar TV: una nueva forma de ver la televisión

La convergencia entre la tecnología digital y el contenido audiovisual ha derivado en la masiva proliferación de los denominados "discos duros multimedia" procedente de todo tipo de fabricantes. Este mercado tan abierto, ha propiciado la existencia de una serie de "fabricantes/ensambladores" que cuentan con una inestimable libertad de movimientos, lo que les permite ofrecer propuestas novedosas y con un elevado nivel de funcionalidad.

Este es el caso de del Zoltar TV, al que hemos tenido acceso a través de la empresa O2Media. Este dispositivo consigue dar

una nueva vuelta de tuerca a los discos multimedia disponibles en el mercado, incluyendo un impresionante nivel de funcionalidades para cubrir las demandas de todo tipo de públicos. De hecho, este dispositivo se puede adquirir con o sin disco duro interno, que podrá ser además de múltiples capacidades.

Para empezar, ofrece un diseño robusto y silencioso, con características tan interesantes como una doble carcasa y el uso de materiales y disipadores -pensados para ofrecer un sistema de ventilación pasiva-, un ventilador ultra silencioso con sensor de temperatura y control de revoluciones, soportes de goma para reducir las vibraciones y evitar el uso de tornillos, etc.

Otra característica interesante es su novedoso mando a distancia, en el que encontramos una funcional rueda de selección como elemento de selección. Llama la atención la ausencia de los típicos botones numéricos para la selección de los canales. Este sistema de manejo puede resultar un tanto chocante al principio, pero tras unos minutos de uso termina resultando muy práctico y cómodo.

En cuanto a sus posibilidades, podemos diferenciar entre lo que recibimos a través de su sintonizador TDT y la reproducción de contenido multimedia propiamente dicha. En el primero de los casos, podremos contar con un excelente nivel



de posibilidades, incluyendo la de grabar un programa y ver otro al mismo tiempo, función de Timeshifting, programación de grabaciones, etc. Todo ha funcionado perfectamente en las diferentes pruebas realizadas. Tal vez echamos de menos el soporte para el ya clásico Teletexto.

En lo referente a la reproducción de contenido multimedia, hemos realizado pruebas con una amplia variedad de formatos de video y audio y no hemos encontrado ningún problema, tanto los

que están almacenados en el disco duro interno como los que son accesibles desde otros dispositivos a través de la conectividad en red (streaming LAN). Además, podremos contar con un completo control sobre el contenido almacenado en el disco duro interno, pudiendo borrar ficheros, crear listas de reproducción o copiar el contenido procedente de otras unidades utilizando tan solo el mando a distancia del dispositivo.

Este conjunto de funcionalidades se complementa con un interesante sistema de control parental, mediante el que es posible "controlar" el acceso a determinados contenidos o canales de TV.

Por último, debemos también destacar otras características como su soporte Wi-Fi a través del estándar 802.11n, para una rápida conexión en el hogar a velocidades de hasta 300 Mb/s, los servicios Web disponibles para el acceso a todo tipo de contenidos o la reproducción de vídeos procedentes de YouTube.

O2 MEDIA
www.zoltartv.com
www.o2media.es



Creative ZEN X-Fi2

El de los reproductores es también un mercado tremendamente competitivo y empresas como Creative tienen que marcar las diferencias a través de la tecnología y la calidad. Este puede verse claramente referenciado en esta nueva propuesta que ha tomado la denominación de Creative ZEN X-Fi2.

Se trata de una nueva generación de reproductores multimedia que, como principales diferencias, aporta una pantalla táctil de 3" de diagonal, salida de televisión, mejoras en cuanto al soporte para formatos de video y audio o una calidad de sonido superior gracias a la tecnología Xtreme Fidelity (X-Fi). En este sentido, hay que añadir los auriculares incluidos, con tecnología X-Fi Expand, mediante los que se consigue mejorar aún más la calidad del sonido. La tecnología incorporada de X-Fi mueve el sonido convencional estéreo de derecha a izquierda de la fuente, lejos de los oídos, expandiéndolo de forma virtual para ofrecer una experiencia de audio con una mayor profundidad de campo.

El exterior de este dispositivo presenta un diseño compacto y elegante, con un peso de tan solo 75 gramos. Su aspecto se asemeja a la línea iPod y cuenta con una amplia pantalla táctil de 3", tipo TFT LCD en la que se ofrece una más que correcta calidad de visualización, especialmente interesante a la hora de mostrar fotografías o películas de vídeo.

El manejo del dispositivo se realiza a través de esta pantalla táctil, utilizando un sencillo e intuitivo interfaz de navegación para acceder a las diferentes posibilidades que nos ofrece el dispositivo. En este sentido, debemos destacar utilidades como el sintonizador de radio con 32 presintonías, un sistema de grabación de voz a través de un micrófono integrado, lector RSS, alarma, calendario, gestor de tareas y contactos, etc. Y esto se complementa con las diferentes opciones en la reproducción de audio y vídeo, entre las que encontramos un apartado específico para que los usuarios puedan ajustar los parámetros de X-Fi Crystalizer y un X-Fi Expand para llevarlos a los niveles que prefieran.

Además de esto, este ZEN X-Fi2 puede ser utilizado por los usuarios de iTunes para cargar de forma directa sus ficheros de audio sin necesidad de un software adicional, incluyendo también los AAC DRM-free.

Otro de los puntos que es necesario hacer notar es el amplio soporte para todo tipo de formatos, tanto en audio como en vídeo, entre los que encontramos MP3, AAC, Audible 4 o el nuevo FLAC (Free Lossless Audio Codec) que ofrece un sistema de compresión sin pérdida de calidad. En cuanto al vídeo, cuenta con soporte para WMV9, MPEG4-SP, DivX 4/5 y formatos vid.

Por último, debemos mencionar la presencia de una ranura para tarjetas de tipo mini-SD, que complementa la memoria interna (que puede ser de 8 Gb, 16 Gb y 32 Gb), o la salida de televisión que, a través de un cable opcional, nos permite llevar la reproducción de películas y fotos a una pantalla más grande.



MEDION All in One PC 7216

Otro claro ejemplo de la convergencia que está produciendo con la llegada de todo tipo de dispositivos tecnológicos al hogar podría ser este All in One PC 7216 de MEDION. Se trata de una propuesta realmente interesante para contar, en el salón de tu casa, con todas las posibilidades que ofrece un PC de última generación, que además se propone como el centro neurálgico para el control y la reproducción de todo el contenido digital.

Esta nueva propuesta de MEDION presenta toda una serie de interesantes características. Para empezar, su diseño ha sido reducido al máximo, integrando todos los elementos de la CPU en la parte trasera del monitor. Con esto se consigue reducir de forma sensible el espacio ocupado y ofrecer, al mismo tiempo, un exterior elegante y funcional, pensado para "lucirlo" en el salón de casa.

La pantalla incluida es de tipo TFT, con un tamaño de 21.5" de diagonal y con una excelente calidad de visualización, llegando a soportar una resolución Full-HD (hasta 1920 x 1080). Pero además de esto, esta pantalla es táctil, lo que nos permite manejar el ordenador con las yemas de los dedos. Esto, que a simple vista puede parecer un tanto espectacular pero poco funcional, aporta un grado adicional de comodidad cuando estamos haciendo uso de sus capacidades multimedia en la visualización/reproducción de todo tipo de contenido.

Lógicamente, a la hora de utilizarlo como un ordenador convencional será mucho más cómodo hacer uso de su ratón y teclado inalámbricos incluidos para poder manejarlos a distancia.

En este sentido, hay que destacar el excelente rendimiento que es capaz de ofrecer este dispositivo, ejecutando con fluidez todo tipo de aplicaciones en el ámbito doméstico y de ocio multimedia bajo el Sistema Operativo Windows 7. Para ello, en su interior encontramos un procesador Intel Pentium T4300, con una velocidad de procesamiento de 2.1 GHz y 1 Mb de caché L2, que se complementa con 4 Gb de memoria interna y un disco duro de 1 Tb de capacidad, con un funcionamiento especialmente silencioso.

Este equipamiento se completa con una tarjeta de vídeo nVidia GeForce 9100, que permite garantizar un excelente nivel de prestaciones en el ámbito de la multimedia para el hogar. Para este cometido, el All in One PC 7216 aparece perfectamente preparado, complementando todas estas prestaciones gráficas y de reproducción con el necesario sintonizador de televisión TDT para disfrutar de toda las posibilidades de un auténtico Media Center en casa.

Por último, debemos hacer notar la presencia de un lector/grabador DVD, altavoces estéreo integrados en los laterales del monitor y un más que adecuado equipamiento para las comunicaciones, integrando tanto el clásico adaptador Gigabit Ethernet como también el soporte para redes inalámbricas WLAN.



Verbatim Pocket Drive

Hoy en día, y hasta que no se realice una fuerte apuesta por esto que ha venido en denominarse “Cloud Computing”, a todos nos gustaría poder llevar encima grandes cantidades de información. Ya sea como algo necesario en el trabajo, o simplemente por tener siempre a mano nuestra información personal, los discos duros portátiles han sufrido una fuerte demanda durante los últimos años.

De la mano de Verbatim ha llegado hasta nosotros este Pocket Drive, un Disco Duro Portátil de 1,8” y 250GB de capacidad que, como característica principal, cuenta con una moderna y robusta carcasa de aluminio negro que le aporta un nivel adicional de protección y que es suficientemente pequeña (90x64x14mm) para caber en el bolsillo de un pantalón o chaqueta. Y además tiene un peso de tan sólo 85 grs.

Este Pocket Drive se complementa con una serie de herramientas software que se incluyen pre-instaladas, incluyendo una utilidad de backup con sistema de encriptación de datos para mejorar la seguridad de la información, así como la herramienta Verbatim Sync, que permite sincronizar datos con una gran facilidad, por ejemplo, entre el PC doméstico y el disco duro externo. El software Sync funciona con archivos de todos los tipos y proporciona sincronización de buzones de correo y detalles de la web tales como los favoritos que están guardados en el navegador.

VERBATIM
www.verbatim-europe.com



Cámara digital Kodak SLICE

Como una de las últimas incorporaciones a la gama de productos de este fabricante, esta Kodak SLICE se posiciona como una cámara digital especialmente diseñada para facilitar al máximo las tareas de compartir los recuerdos con amigos y familiares, en cualquier momento y lugar. Para ello, permite almacenar hasta 5.000 capturas en resolución HD a través de su memoria interna, y utilizar prestaciones como Search Feature y Face Recognition, que permiten a los usuarios clasificar miles de imágenes por persona, lugar, fecha u ocasión, para localizar y compartir una colección de momentos muy valiosos.

De igual forma, cuenta con un sencillo método para etiquetar automáticamente las imágenes desde la cámara y cargarlas de forma sencilla a sitios populares para distribución de imágenes como, por ejemplo, Facebook, Kodak Gallery, Flickr y YouTube.

Entre sus prestaciones podemos mencionar también su pantalla táctil LCD de 3,5” con cobertura anti reflejante, sensor CCD de 14 Megapixels y un objetivo SCHNEIDER-KREUZNACH de 5 aumentos, estabilización óptica de imagen incorporada, captura de video en HD a 720p/30fps o su prestación exclusiva Smart Capture de Kodak, que analiza las escenas y establece automáticamente los ajustes de la cámara para conseguir los mejores resultados.

KODAK
www.kodak.com

Parrot AR.Drone

De la mano de Parrot nos ha llegado información sobre un novedoso e impresionante dispositivo que verá la luz durante este año 2010 y que parece que copará las listas de reyes para el año que viene. Básicamente se trata de la maqueta de un “cuadróptero” (cuatro hélices) teledirigido que presenta un intuitivo y universal sistema de movilidad, creando su propia red Wi-Fi para que pueda ser controlado desde un iPhone o un iPod Touch de un modo tremendamente sencillo. Simplemente habrá que utilizar el acelerómetro integrado en estos dispositivos para pilotar el cuadróptero, empleando además los botones de navegación para acciones como elevar, bajar, rotar, ir hacia atrás o hacia delante. El AR.Drone incluye toda una serie de tecnologías para facilitar su manejo, como un medidor de inercia o Parrot Smart Piloting para compensar las turbulencias en los vuelos al aire libre.

Además de esto, cuenta también con un sistema de cámaras que transmiten vídeo en tiempo real al iPhone o iPod touch, haciendo que se pueda pilotar como si se estuviera al mando del mismo. Y todo esto se complementa con un sinfín de posibilidades que se pueden ofrecer gracias al procesamiento de imágenes a la hora de integrar efectos especiales de realidad aumentada en tiempo real. En la actualidad está ya disponible un kit de desarrollo (SDK) para que los programadores puedan crear juegos aprovechando esta tecnología. Las posibilidades son simplemente impresionantes. Seguiremos informando.

PARROT AR.DRONE
<http://ardrone.parrot.com>



LIBERTAD DE ELECCIÓN CON TOSHIBA Z-MODE

Todo lo que necesita

La tecnología Z-Mode permite que las impresoras Toshiba B-SX4/5 y B-SA4 trabajen con las secuencias de programación ZPL II®.

Por eso ahora usted puede elegir imprimir desde su aplicación en hardware Toshiba. No necesita realizar cambios en su programa, tan solo conectar y empezar a trabajar.

Z-Mode satisface sus necesidades gracias a su sencilla herramienta de configuración y 16 fuentes de letra adicionales.

Y recuerde: es Toshiba. Obtendrá calidad y fiabilidad.



Todo lo que además desea tener

Ahora puede beneficiarse de todas las ventajas de las impresoras Toshiba, sin coste extra, sin esfuerzo y sin modificaciones en su software:

- Diseño de etiquetas mejorado con la calidad de impresión de Toshiba
- Procesado más rápido con la última tecnología de impresión Toshiba
- Ahorre en consumibles: imprima más con la misma longitud de cinta y ahorre hasta un 75% del coste de la cinta
- Hasta 100 Km de vida del cabezal de impresión
- Completa gama de consumibles
- SPRiNT: grabación en etiquetas RFID de pequeño tamaño.

TOSHIBA TEC EUROPE RETAIL INFORMATION SYSTEMS

Sucursal en España y Portugal
c/ Deyanira, 57
28022 Madrid
Tel.: +34 915 021 590
Fax: +34 915 018 100
E-mail: marketing@toshibatec-eu.es
Web: www.toshibatec-eu.es

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

Globalización y seguridad en protección de datos personales: balance de final de año



Como resumen de lo acontecido en el ejercicio del 2009, queremos mostrar una síntesis de algunas de las cuestiones que nos han parecido más relevantes en materia de protección de datos, relativas a los temas de seguridad y globalización. La seguridad continúa siendo una asignatura pendiente en nuestro parque empresarial con una casuística más propia de falta de organización que de uso de tecnologías seguras. En cuanto a la globalización, porque ha sido la principal preocupación de la última conferencia internacional sobre protección de datos celebrada el pasado mes de noviembre en Madrid.

[Ana Marzo Portera. Marzo & Abogados]

Guía práctica para la Protección de Datos de Carácter Personal

Ana marzo es autora del libro "Guía práctica para la Protección de Datos de Carácter Personal", publicado recientemente por la editorial Ediciones Experiencia. Este interesante manual práctico incluye información acerca del objeto y ámbito de aplicación de la LOPD y del RLOPD, principios de la Protección de Datos, tratamientos especiales o la política de la organización en materia de Protección de Datos. Más información www.edicionesexperiencia.com

GUÍA PRÁCTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL



GUÍA PRÁCTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Ana Marzo Portera

ISBN: 978-84-96283-76-3

Págs: 273

Precio: 40.00

 añadir al pedido

DESCRIPCIÓN

A través del presente manual se ofrece una guía eminentemente práctica y detallada de cada una de las obligaciones derivadas de la normativa sobre protección de datos y del modo en que cualquier organización puede dar cumplimiento a las mismas, con formularios, modelos, ejemplos, recomendaciones y lo que es fundamental, las posturas doctrinales y jurisprudenciales mantenidas desde la Agencia Española de Protección de Datos y nuestros Juzgados y Tribunales.

Entrando en materia y partiendo del análisis de las resoluciones sancionadoras contra empresas privadas publicadas en el sitio web de la Agencia Española de Protección de Datos, podemos corroborar que resulta muy frecuente la casuística de las multas impuestas a empresas privadas –generalmente con 6.000€- por la descarga de archivos a través del programa “eMule”, poniendo en riesgo la seguridad y el acceso sin restricción a través de Internet a los ficheros responsabilidad de la organización.

Asimismo, son numerosas las faltas de seguridad sancionadas a causa del hallazgo en vía pública de documentos con datos personales. En estos casos, se pone de manifiesto que las empresas no muestran la diligencia necesaria para hacer que sus empleados cumplan con las medidas de seguridad y no adoptan las medidas de índole organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de sus ficheros. En este sentido, una de las multas de mayor cuantía ha sido la impuesta con 18.000 €. En este caso concretamente aparecieron abandonados informes y documentos médicos, así como resultados de analíticas, en los que aparecía nombre y apellidos de pacientes.

En relación con las infracciones de seguridad por falta de medidas técnicas, la mayoría de ellas son referentes al acceso, sin restricción, a datos personales a través de Internet, contraseñas

especialmente visibles en sistemas con registro de usuario o permitir que cualquier usuario de la empresa, sin que sea necesario, pueda acceder a los datos personales del resto de empleados. Destaca la resolución sancionadora que multa a una empresa con 60.101,21€ al quedar acreditado que la citada entidad posibilitó el acceso a datos personales de personas físicas sin que existiera un procedimiento de cifrado o cualesquiera otro que garantizara que la información obtenida en dichos accesos no pudiera ser identificada o manipulada por terceros.

Finalmente, entre las medidas documentales la mayor parte de las multas se centran en dos infracciones: la falta e inexistencia de contratos de acceso a datos en los casos en que dicho contrato resulta preceptivo y la falta de documento de seguridad.

La Resolución de Madrid

Entrando en materia de protección de datos y globalización, debemos hacer referencia a la "31 Conferencia Internacional de la Protección de Datos y Privacidad" celebrada el pasado mes de noviembre en Madrid donde se reunieron instituciones, Autoridades de protección de datos de 50 países, políticos y expertos procedentes de todos los países del mundo en representación de diversos sectores, fundamentalmente del de la tecnología

Uno de los asuntos tratados fue el análisis de los retos a los que se enfrenta la privacidad en nuestra sociedad actual y aquellos a los que tendrá que hacer frente en el futuro. En este marco, todas

las Autoridades Internacionales de protección de datos aprobaron la llamada "Resolución de Madrid" cuyo ámbito de aplicación está dirigido a todo tratamiento de datos de carácter personal, total o parcialmente automatizado o realizado de forma estructurada, llevado a cabo tanto por el sector público como por el privado.

La Resolución de Madrid integra los estándares que definen el conjunto de principios y derechos encaminados a garantizar la efectiva protección de la privacidad a escala internacional y el flujo internacional de datos personales.

En este sentido, los principios de lealtad, legalidad, proporcionalidad, calidad, transparencia y responsabilidad que recoge el texto no sólo son comunes a los diferentes textos legales sino que cuentan con un amplio consenso en sus respectivos ámbitos geográficos, económicos o legales de aplicación.

Esta Resolución constituye la base para la elaboración de un futuro Convenio universal vinculante en esta materia, a la luz de la necesidad de un marco global de privacidad y protección de datos, teniendo en cuenta que a través de la Resolución de Madrid se recogen los distintos principios rectores del derecho a la protección de datos, integrando las legislaciones de los cinco continentes.

Quizás una de las cuestiones más relevantes que trata la Resolución es la relativa a las denominadas "medidas proactivas" a través de las cuales se insta a los Estados a promover -a través de su derecho interno- el mejor cumplimiento de la legislación aplicable en materia de

protección de datos, y a la necesidad de establecer autoridades de garantía y supervisión de los derechos de los ciudadanos.

Además de la Resolución de Madrid, es destacable la declaración de apoyo al desarrollo de sistemas que permitan una mejor coordinación global de los distintos marcos de privacidad, suscrita por diez grandes empresas multinacionales (Oracle, Walt Disney, Accenture, Microsoft, Google, Intel, Procter & Gamble, General Electric, IBM y Hewlett-Packard).

A través de dicha declaración, las empresas firmantes animan a las Autoridades de Protección de Datos y Privacidad a seguir insistiendo y colaborando en el desarrollo de sistemas transparentes que permitan asumir responsabilidades y que informen adecuadamente al ciudadano, otorgándole poder de decisión.

A la vista de todo ello, presumiblemente podemos afirmar que en los próximos años, los gobiernos de los países participantes en la "31 Conferencia Internacional de la Protección de Datos y Privacidad" trabajarán en la elaboración de distintas medidas dirigidas a materializar cada uno de los principios y estándares recogidos en la Resolución de Madrid, obligando tanto a empresas como organismos e instituciones de los sectores público y privado a su cumplimiento. Podemos afirmar que la globalización ha llegado a la protección de datos. □

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

Firma invitada • Por Nicola Pace, Dtor. del Centro de Competencia para Migraciones (UCC) de EMEA de SAP AG

Flexibilidad y modularidad...



La situación económica actual obliga a los departamentos de TI a observar con mucho cuidado todos aquellos aspectos, dentro de los procesos que tienen im-

plementados, que tienen como objetivo proporcionar servicios al negocio. Es necesario que estos servicios sean capaces de facilitar un entorno muy flexible, que permita a la empresa adaptarse a las condiciones cambiantes que impone el mercado. Pero hay que tener en cuenta que este enfoque hacia la flexibilidad no llegue a comprometer la estabilidad que se ha conseguido en los procesos actuales. Es necesario buscar la plataforma idónea, que aporte el equilibrio necesario entre estabilidad y flexibilidad.

La revisión de los servicios que estamos proporcionando a nuestro negocio se convierte en una acción muy importante a realizar dentro de una empresa. Se está cambiando la visión que estamos acostumbrados a tener, pasando desde una funcionalidad proporcionada por el ERP al negocio (como puede ser la gestión de pedidos), hasta llegar a una visión centrada en el servicio que estamos aportando a nuestros usuarios, y al propio negocio.

Con el objetivo de cubrir esa necesidad, SAP ha puesto a disposición de sus clientes la nueva SAP Business Suite 7, que incluye más de 150 innovaciones funcionales para más de 24 sectores, especialmente pensadas para que las empresas puedan adaptarse a las necesidades del negocio. Sus componentes comparten una misma plataforma tecnológica -SAP NetWeaver-, la cual alberga la funcionalidad de negocio de SAP, representada en forma de Servicios Empresariales (más de 2800) y que le permitirá, por un lado, tener sus procesos de negocio bajo una arquitectura orientada a servicios y, por otro, poderlos compartir y reutilizar de manera más eficiente en entornos SAP y no SAP, tanto dentro como fuera de la organización.

Sus componentes tienen como plataforma tecnológica SAP Netweaver, basada en tecnología Web abierta, que aporta la base para poder convertir todos estos servicios que estamos dando al negocio. Posibilita la creación/conversión de servicios independientemente de en qué componente, SAP o No SAP, se esté ejecutando, pudiendo interactuar con cualquier plataforma que pueda usar servicios Web - dispone de más de 2.800 servicios web estándar disponibles para usar con esta tecnología-.

Las capacidades de cada uno de los componentes de la nueva Suite serán ampliadas con los Enhancement Package (Paquetes de Mejora), que permitirán añadir nuevas funcionalidades a los procesos actuales, en todos los componentes, sin tener que realizar una migración de versión. Simplemente habrá que activar aquella funcionalidad que interesen al negocio y solo se verán afectados los procesos de negocio relacionados con ella. Por ejemplo, al incorporar las novedades funcionales de Recursos Humanos, los procesos logísticos no se verán afectados en la actualización. El lanzamiento sincronizado de los Enhancement Packages para los componentes de la Suite, (durante 2010 se llevarán a cabo el lanzamiento de los nuevos Enhancement Package 5 para SAP ERP 6.0 y Enhancement Package 1 para SAP CRM 7.0, SAP SRM 7.0, SAP SCM 7.0 y SAP PLM 7.0.) permiten la evolución del servicio que proporciona TI al negocio, es decir, la implementación de la nueva funcionalidad en un corto espacio de tiempo, y en todos los componentes. Ahora es posible decidir cuándo le conviene al negocio la instalación y activación de una nueva funcionalidad. Por ejemplo, es posible implementar el paquete de mejora 5 para ERP y el 1 para CRM.

¿Y cómo se puede obtener todos los beneficios de esta nueva Suite?, la forma más sencilla de obtener las capacidades de SAP Business Suite 7 es, en el caso estar en SAP ERP 6.0, la instalación del Enhancement Package 4. En el caso de estar en alguna versión anterior del ERP, habría que migrar a SAP ERP 6.0 instalando el Enhancement Package 4. Y para los demás componentes de la Suite (CRM, SCM, SRM o PLM) será necesario actualizarse a la versión 7.0 de los mismos. En caso de tener dudas, puede obtener más información en el Centro de Competencia para Migraciones o a través de su comercial.

Para finalizar, me gustaría remarcar que una de las principales características de SAP Business Suite 7 es su carácter modular, lo que permite a los clientes poder actualizar o implementar cada uno de los componentes de forma independiente, pudiendo contar con la flexibilidad necesaria no solo en las capacidades, sino también en el licenciamiento.

De esta manera tendremos un entorno preparado para evaluar e implementar los nuevos Escenarios de Valor, que son distintos procesos completos de negocio (*end 2 end*) que nos muestran cómo aprovechar los diferentes componentes de la Suite para cubrir cada uno de esos procesos, aportando el mayor valor posible al Negocio. Estos Escenarios de Valor se implementan desde el Solution Manager de una manera sencilla y guiada, preparando a las compañías de una manera efectiva a adaptarse a la transformación de la redes empresariales. □



Soluciones Flexibles para sus desafíos en Recursos Humanos

Externalización de Nóminas

Descárguese de las tareas administrativas de RR.HH y Nómina que no le aportan valor a su negocio y que requieren de una gran especialización.

AMO HCM Services

Soporte técnico y funcional así como resolución de todas las incidencias relacionadas con el mantenimiento de su sistema SAP HCM.

EH&S

Sistema de Prevención de Riesgos y Salud Laboral basado en la implementación del preconfigurado de NorthgateArinso para SAP EH&S.

ISO Services

Servicios especializados en tecnología SAP y profesionales experimentados en la administración y operaciones de los sistemas productivos más exigentes.

Formación

Gestione la formación con SAP reduzca sus costes y optimice la gestión administrativa.

e-HCM

Aminore costes permitiendo a sus empleados la autogestión de datos. Herramientas eficaces para optimizar sus procesos de negocio de RR.HH.

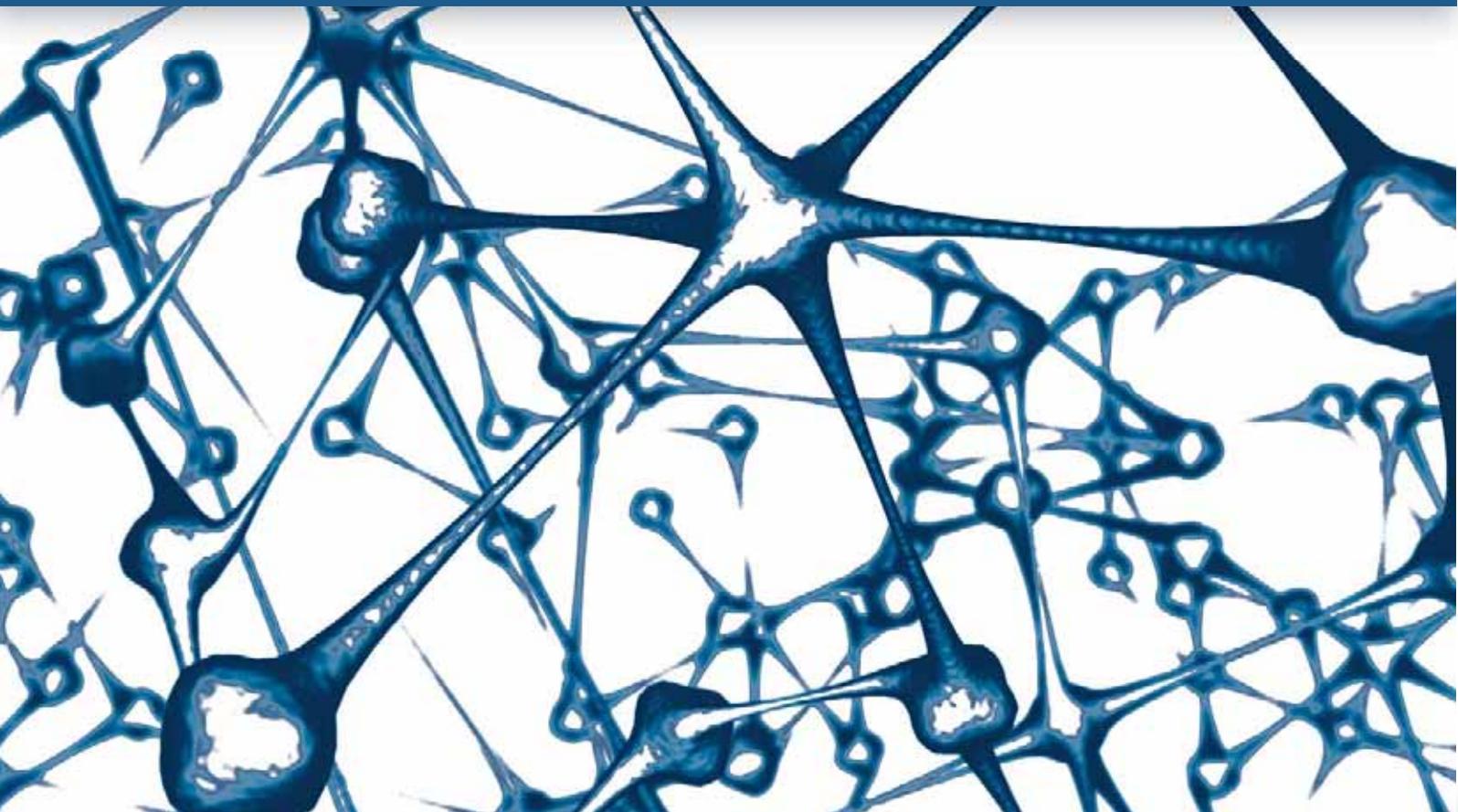
e-learning y Documentación

Una solución modular completa para documentación, e-learning y transferencia de conocimiento basada en la plataforma tecnológica TT-S Knowledge Force.

Seguridad HCM y LOPD Quick Check

Optimice la administración de seguridad en su sistema SAP y ajuste su sistema SAP HCM a la Ley Orgánica de Protección de Datos.

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



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

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

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

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

www.seidor.es

