

AUSAPE



Asociación de Usuarios de SAP España
Nº14 Abril 2010

Application Life-Cycle Management

Entrevista: Susana Moreno,
Presidenta de AUSAPE

VI edición del Forum GT de AUSAPE

Solución de sistemas IBM para SAP Netweaver BW Accelerator

Caso de éxito: Grupo Delaviuda y Seidor

Historias de éxito y cuentos reales sobre el servicio de fax para SAP

Diseño, monitorización y gestión inteligente
de los procesos de negocio

Caso de éxito: Blusens Global Corporation y Tecnom

Buscando la excelencia en la gestión de promociones

Data Cleansing: la información sí puede ser fiable



DB2 9.7 Ahorre tiempo y costes en la gestión de su base de datos.

El ahorro de costes es una necesidad para cualquier empresa y un reto para los responsables de TI, que deben manejar una cantidad de información cada vez mayor sin perder calidad en el nivel de servicio.

DB2 9.7 mejora las capacidades incluidas en DB2 pure XML, diseñadas para optimizar el rendimiento de datos XML, con un mejor manejo de bases de datos complejas, algo que será cada vez más importante a medida que avance la tecnología XML y requiera más recursos y una mejor capacidad de gestión.

Con DB2 9.7 podrá trabajar de forma satisfactoria, ahorrando tiempo y costes, con unas bases de datos más capacitadas para trabajar con datos complejos, más preparadas para el futuro, más sencillas de administrar, con menos necesidades de almacenamiento y con más facilidades a la hora de desarrollar aplicaciones.

Software inteligente para un planeta más inteligente.

Descubra por qué IBM DB2 9.7 vence a su base de datos actual en ibm.com/software/es/data/liberesuscostes

Construyamos un planeta más inteligente.





AUSAPE

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

Consejo Editorial

Presidente: Susana Moreno Marín	Vocales: Marcel Castells Carner
Vicepresidente: Antolín Calvete Martínez	Antonio Salgado
Secretaría Tesorera: Victoria Cuevas Díaz	Carmen Recalde Langarica Ana Victoria Gómez Barriounevo

Revista AUSAPE

Director: J. Mariano Ferrera	Fotografía: Quique Fidalgo
Coordinadora: Susana Moreno	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.

VI edición de nuestro Forum GT

Durante el pasado año 2009 se cumplió el XV aniversario de nuestra Asociación. Quince años durante los que AUSAPE ha ido evolucionando de forma muy acertada, incorporando nuevos servicios mediante los que pretendemos proporcionar un mayor valor a las empresas asociadas, que son el objetivo final de toda nuestra actividad.



Dentro de esta evolución debemos destacar nuestro Forum GT, que durante estos últimos cinco años ha conseguido consolidarse como un evento de referencia dentro de nuestro marco tecnológico. Y la verdad es que esto empieza a resultar cada vez más sencillo, si tenemos en cuenta el número y la calidad de los eventos que se organizan en la actualidad con respecto a lo que ocurría hace solo algunos años.

Nosotros, en AUSAPE, iniciaremos el próximo 1 de junio la sexta edición de este evento, y lo hacemos recogiendo el difícil testigo que nos dejaron los excelentes resultados que se cosecharon durante los anteriores años.

La verdad es que el Forum GT nos ha ido sorprendiendo de forma muy positiva año a año, consiguiendo un crecimiento continuado durante todas sus ediciones y con unos índices de participación, y de valoración por parte de los asistentes, realmente destacables. Incluso el pasado año, en un claro ambiente de crisis, conseguimos contar con la presencia de cerca de 450 personas y el mayoritario apoyo de nuestros Asociados Especiales, partners de SAP.

La edición de este año es, si cabe, más complicada que la de 2009. Pero esta nueva Junta Directiva, y especialmente yo como responsable de esta área, hemos puesto toda nuestra ilusión en esta VI edición del Forum GT, planteando todos los medios necesarios para mantener el nivel de anteriores años. Eso sí, hemos tenido que "ajustarnos el cinturón" en lo que se refiere a los gastos, pero sin rebajar la calidad de los servicios a nuestros asociados.

Queremos que el Forum GT siga siendo una de las jornadas más importantes del año. Que además de servir como punto de reunión para nuestros Grupos de Trabajo y Delegaciones, se plantee como un lugar de encuentro "social" para nuestros asociados, que propicie el contacto directo con los responsables técnicos y comerciales de las empresas, y también con el propio fabricante.

Poniendo sobre la mesa una alta dosis de imaginación, y mucho trabajo, hemos planteado este evento con la rentabilidad como premisa. La edición de este año debe caracterizarse por la utilidad, tanto de las Sesiones Plenarias que hemos preparado para la primera jornada, como de las distintas Sesiones Paralelas que se pondrán en marcha por parte de nuestros Asociados Especiales (socios tecnológicos), donde se podrá acceder a información técnica sobre todo tipo de soluciones y servicios en el ámbito de SAP.

Y, por supuesto, no nos olvidamos de la parte "lúdica" que tiene este evento, que contribuye a fortalecer ese "networking" propiciado durante la jornada de trabajo. La tradicional cena de gala propiciará el reencuentro de viejos, y nuevos, compañeros de trabajo y amigos.

Quiero aprovechar también este espacio para agradecer la colaboración que hemos encontrado en la anterior Junta Directiva. Y de las empresas y personas que componen la Junta Directiva actual, destacar la elevada cantidad de tiempo y de ilusiones que están poniendo en manos de AUSAPE y sus asociados.

Antolín Calvete (ALSTOM ITC España)
Vicepresidente de AUSAPE

Contenidos

Noticias y eventos	2
Ocre y Oro. El arte y el artista	14
Application Life-Cycle Management	22
VI edición del Forum GT	28
Entrevista	
Susana Moreno, Presidenta de AUSAPE	16
Artículos	
Caso de éxito: Delaviuda y Seidor	30
Solución de sistemas IBM para SAP	
Netweaver BW Accelerator	32
euHReka OnDemand: Gestión de Recursos Humanos integrada y ofrecida como "Software as a Service"	34
Caso de éxito: Blusens Global Corporation y Tecnomcom	36
Buscando la excelencia en la gestión de promociones	38
Esker Fax en modo Saas: la tecnología que sabe adaptarse a sus tiempos	40
Soluciones y herramientas para la optimización de aplicaciones móviles en SAP con GuiXT	42
Diseño, monitorización y gestión inteligente de los procesos de negocio	44
Data Cleansing: la información sí puede ser fiable	46
Eficiencia en compensación de fuerzas de ventas y canales indirectos	48
Secciones	
Rincón de los Grupos de Trabajo	50
Rincón del Partner	52
Gadgets Tecnológicos	54
Rincón Legal	58
Firma Invitada	60

Noticias y eventos

Información a tener en cuenta

I Concurso AUSAPE de Iniciativas SOA – Forum GT

El pasado 26 de abril se abrió el periodo para la presentación de proyectos al “I Concurso AUSAPE de Iniciativas SOA – Forum GT”, organizado por el Grupo de Trabajo SOA de AUSAPE, con la colaboración de SAP Iberia, y que tiene como objetivo el de reconocer a los Clientes y Partners, asociados a AUSAPE, que durante 2008, 2009 y 2010 han alcanzado logros significativos en la adopción de SOA.

En esta iniciativa podrán participar todas aquellas empresas asociadas que hayan puesto en marcha un proyecto piloto, o prueba de concepto, en la adopción de SOA. Como requisito imprescindible, es necesario que el proyecto haya supuesto la puesta en marcha de alguna de las siguientes soluciones:

- SAP BPM (SAP Business Process Management).
- SAP BRM (SAP Business Rules Management).
- SAP ESR – CE (SAP Enterprise Services Repository, SAP Composition Environment).
- SAP ESR – PI (SAP Enterprise Services Repository, SAP Process Integration).
- SAP PI (SAP Process Integration).

El jurado considerará los proyectos por su alcance innovador. La temática presentada



David Ruiz (Endesa Servicios) es el actual coordinador del Grupo de Trabajo de SOA en AUSAPE, encargado de organizar este “I Concurso AUSAPE de Iniciativas SOA – Forum GT”.

podrá albergar aspectos como la gestión de procesos de negocio y de datos maestros, integración de aplicaciones, comercio electrónico (B2B y B2C), accesibilidad en las aplicaciones, normalización de canales de acceso a las aplicaciones, gobierno de TI, modernización de sistemas heredados o capacitación de servicios.

El jurado estará compuesto por las siguientes personas: D. Félix Fleck, Responsable Plataforma Tecnológica SAP, SAP Iberia; D. José Requena, Solution Sales Executive, SAP Iberia; Dña. Carmen Recalde, Vocal en la Junta Directiva de AUSAPE; D. Fernando Maldonado, Program Manager, IDC España; y D. José Carlos del Arco, Consultor independiente especializado en SOA y Empresa 2.0

El periodo para la presentación durará hasta el próximo 21 de mayo de este mismo año. Las iniciativas finalistas serán presentadas en la sesión del Grupo de Trabajo SOA de AUSAPE que tendrá lugar el día 2 de junio de 2010 en el Forum GT de AUSAPE, que se celebrará en Valencia y proceder, ese mismo día, a la entrega de los correspondientes Premios y Distinciones a la iniciativa ganadora.

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

Nuevo Foro en la página web de AUSAPE

everis Movilidad con SAP

Los foros se están convirtiendo en una herramienta realmente válida para la resolución de dudas en el trabajo diario o ante la puesta en marcha de todo tipo de proyectos e iniciativas. Recientemente, desde la página web de AUSAPE (www.ausape.es) se ha puesto en marcha un nuevo foro, esta vez enfocado a tratar temas específicos de movilidad, un área de actividad que está atrayendo un creciente nivel de atención por parte de todo tipo de empresas.

Este foro cuenta con la ayuda, como partner experto, de la empresa everis, que pondrá a disposición de todos los Asociados de Pleno Derecho,

clientes de SAP, toda su experiencia en esta área, así como una serie de profesionales que responderán todas las dudas planteadas y orientarán al resto de usuarios a la hora de poner en marcha una estrategia de movilidad dentro de sus empresas.

Este nuevo foro, que se denominará “everis Movilidad con SAP”, está limitado a Asociados de Pleno Derecho, y está enfocado en la herramienta SAP NetWeaver Mobile 7.1 /SAP Mobile Infrastructure 2.5. Esta solución NetWeaver facilita la integración con los procesos de negocio de la empresa soportados mediante sistemas SAP y terceros a través de dispositivos móviles.

El objetivo del Foro “everis Movilidad con SAP” es el de ofrecer a los asociados de AUSAPE la posibilidad de compartir la experiencia adquirida por everis en las diversas implantaciones y upgrades realizados sobre la plataforma Mobile Infrastructure de SAP, incluida la última versión MI 7.1 en escenarios off-line y on-line, mediante desarrollos a medida o bien a través de escenarios predefinidos (Mobile Asset Management, Mobile Procurement, Mobile Warehouse Management,...).

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



ETC Estación de Trabajo Clínico

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 Clínico 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

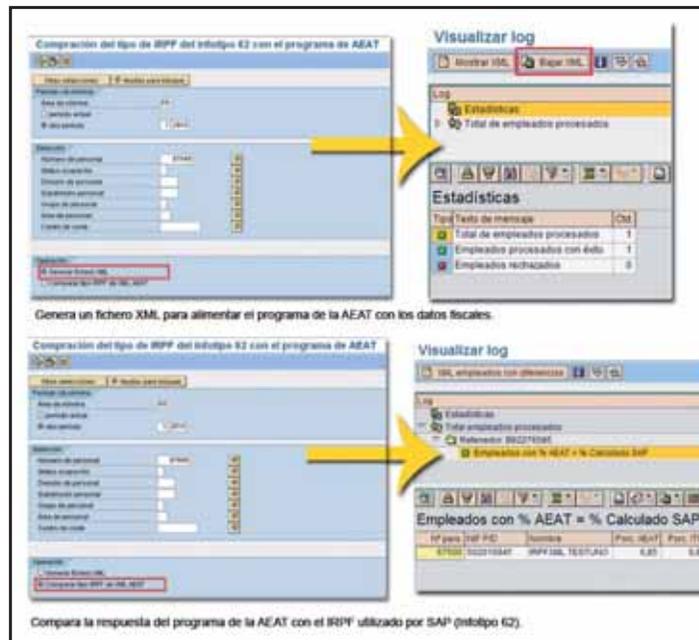
ciber
www.ciber.es

Nueva versión del programa de comprobación del IRPF gratuito para las empresas asociadas a AUSAPE

El pasado año se puso en marcha una interesante iniciativa que llegó de la mano del Grupo de Trabajo de Recursos Humanos y que contó con la colaboración de la empresa REALTECH.

Se trata de ofrecer, de forma totalmente gratuita para las empresas asociadas a AUSAPE, una herramienta que permita realizar la comprobación del porcentaje de retención de IRPF calculado por SAP con el obtenido por el programa de la Agencia Tributaria (AEAT), automatizando el trabajo que supone buscar los datos fiscales almacenados en SAP e introducirlos en el programa de la AEAT manualmente, reduciendo a minutos un trabajo que podría suponer horas de tiempo.

Esta herramienta resulta de gran utilidad para la comparación masiva del tipo de IRPF tras regularizaciones y sirve como auditor de los datos maestros de personal ya que



verifica la consistencia de los datos fiscales. Sirviendo tanto al departamento de personal, a la hora de comprobar si es correcta la retención practicada en la nómina, como a los técnicos que mantienen el sistema para

detectar si el cálculo de IRPF es correcto tras la aplicación de parces o notas.

El programa se ha confeccionado con el objetivo que ser de utilidad a la mayoría de las empresas asociadas y en su diseño inicial han primado aspectos como la sencillez de utilización e instalación del programa.

Este programa está disponible en la web de AUSAPE (www.ausape.es) para todos aquellos usuarios que cuentan con la correspondiente clave de acceso. Para llegar a él habrá que dirigirse a la sección específica del Grupo de Trabajo de RRHH, dentro del apartado de Documentos. Allí, los usuarios podrán acceder tanto al programa como a un sencillo y práctico manual que

explica de forma clara y precisa todos los pasos que hay que seguir para su instalación y puesta en marcha.

□ AUSAPE – www.ausape.es

Nace VirtualSAP: un modelo de 'software como servicio' para las PYME

Reducción de costes en la gestión de las finanzas

REALTECH España ha creado VirtualSAP, un innovador modelo de comercialización dirigido especialmente a las PYME, que podrán gestionar sus finanzas de forma fácil y con costes reducidos, utilizando todas las ventajas del software de SAP en un modelo de 'alquiler'.

En concreto, VirtualSAP ofrece la posibilidad de utilizar un sistema SAP para la gestión financiera de la empresa sin necesidad de complicados proyectos de implantación, compra de infraestructuras, servidores, licencias y mantenimientos, y contratación de administradores de aplicaciones SAP. Todo ello por un coste definido, predecible, fijo y distribuido a lo largo del tiempo (desde 150 euros/mes), durante un periodo de entre dos y cuatro años (prorrogables a la finalización de contrato). De este modo, la empresa obtiene ventajas financieras, ya que recibe mejores condiciones

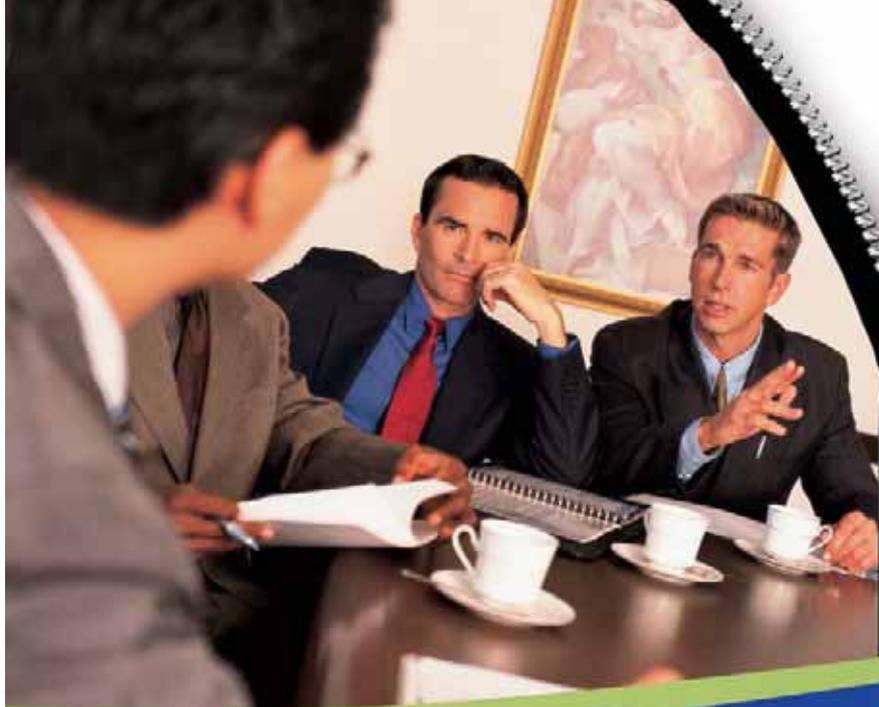


por contratar un servicio en vez de hacer frente a los costes de grandes inversiones iniciales por la adquisición de licencias e implantación de sistemas SAP. Mediante este innovador modelo de comercialización, que hace realidad los conceptos de 'software como servicio' y 'cloud computing' para entornos SAP, se tiene acceso a un sistema

SAP con procesos estándar SAP preconfigurados y con una parametrización mínima (cuentas, centros contables, etc.). La suscripción incluye en el precio los costes de licencia, su mantenimiento anual, el hosting de los sistemas, la administración técnica de los sistemas, los sistemas de protección y seguridad de sus datos y una bolsa de 10 horas de soporte para ayudar con cualquier cambio de parametrización que se quiera realizar.

En el caso de que el volumen o las necesidades del negocio lo requieran, se puede disponer de un sistema propio sobre el que realizar todas las modificaciones de los procesos o funcionalidades que se deseen mientras se beneficia de las ventajas del licenciamiento en modo suscripción. VirtualSAP se encarga de la administración técnica del sistema y de las infraestructuras necesarias.

□ VirtualSAP – www.virtualsap.com



Cierre la brecha entre el Negocio y la Gestión de IT

Los departamentos de IT deben mejorar la calidad y gestión de los servicios como consecuencia de la dependencia de los procesos de negocio en la infraestructura tecnológica.

En el pasado, los departamentos de IT se centraban en garantizar el funcionamiento operativo de las aplicaciones, dándole mucho menos importancia a la optimización de los procesos de negocio.



Con las soluciones theGuard! podrá:

- Alinear la gestión de IT con el negocio.
- Cerrar la brecha entre los procesos de negocio y la gestión de la tecnología.



Pida ya gratis el CD demo de theGuard!

Llámenos al 91 556 00 13, entre en nuestra web: www.realtech.es/testcd o envíenos un email a: customer-spain@realtech.com



REALTECH España

C/ Torrelaguna, 77 - 4ª planta - 28043 Madrid - España
Tel. +34 91 556 00 13 - Fax +34 91 556 80 31

Avda. Diagonal, 67 - 1ª planta - 08019 Barcelona - España
Tel. +34 93 272 26 70 - Fax +34 93 215 37 76

customer-spain@realtech.com - www.realtech.es

PYV finaliza con éxito la certificación SAP de sus comunicaciones para los terminales ZEITER

PYV ha obtenido las homologaciones y certificaciones requeridas por el protocolo SAP HR-PDC de sus Terminales de control de presencia ZEITER. Este reconocimiento es el fruto del trabajo de colaboración tecnológica entre PYV y la empresa REALTECH España.

SAP concedió la certificación a esta empresa española después de haber superado con éxito un riguroso proceso de auditoría, que evaluó la completa integración entre SAP R/3 y los Terminales ZEITER para la gestión de tiempos, a través del registro y gestión de tiempos de asistencia de los empleados, control de accesos e información adicional de marcajes. La certificación incluye también la integración con gastos de personal y Terminales de comedor.

En esta certificación ha sido fundamental la experiencia de más de 20 años de PYV en el desarrollo de soluciones de software de control de presencia; y el conocimiento técnico de REALTECH España sobre los procesos y productos SAP. La integración se ha desarrollado íntegramente utilizando las librerías estándar de desarrollo de SAP BAPI (Business Application Programming



Interface), asegurando la consistencia y el intercambio asíncrono de datos (a través IDocs).

Mediante la interfase HR-PDC, los datos maestros de HR y los datos de control, así como los motivos de asistencia y absentismo, los tipos de hechos temporales, centros de coste, etc., se transfieren desde SAP al

Terminal ZEITER para utilizarlos en la validación de datos. Los empleados registran sus marcajes de entrada o salida, gastos de personal en un Terminal ZEITER y esta información se transfiere automáticamente a SAP, para su tratamiento posterior.

□ PYV - www.pyv.es

Correos adjudica a Capgemini la mejora de su Sistema de Información Económica y Financiera

Capgemini ha obtenido la adjudicación por parte de Correos de la prestación de un servicio integral de mejora de sus Sistemas de Gestión e Información Económica y Financiera (SGEYF) y de la Unidad de Filatelia (SGUF).

Para ayudar a Correos en su apuesta por la mejora del servicio postal, Capgemini llevará a cabo el mantenimiento de sus sistemas corporativos de administración y finanzas, ventas y gestión de clientes bajo la plataforma tecnológica empresarial (ERP): SAP R/3, SAP CRM y SAP Business Information Warehouse. Esta iniciativa pone de manifiesto la firme apuesta de la entidad postal por la inversión en tecnología de calidad, y la eficiencia e innovación en sus servicios.

El servicio de mantenimiento abarca todas las tareas destinadas al control de procesos y la corrección y prevención de incidencias tanto del Sistema de Gestión e Información Económica y Financiera como de la Unidad de Filatelia.



Capgemini realizará también el mantenimiento evolutivo de estos sistemas, ocupándose de la mejora de los mismos con aportación de nuevas funcionalidades o la ampliación de las ya existentes. El proyecto implica, además, el alineamiento de estos sistemas con el Plan de Sistemas de la Sociedad Estatal y su integración con el resto de sistemas de Correos.

Además, la consultora pondrá a disposición de Correos un grupo de expertos tecnológicos que apoyarán a los responsables de tecnología del operador postal aportando su visión sobre cómo influir las nuevas tendencias tecnológicas en el negocio y especialmente en los sistemas ERP (SAP).

Capgemini ha trabajado anteriormente con Correos dentro del ambicioso plan de renovación tecnológico iniciado por el operador postal hace unos años. Entre otros, en 2007, Capgemini resultó adjudicatario de otro servicio de administración de sus sistemas en régimen de outsourcing.

Para desarrollar esta iniciativa, Capgemini utilizará la metodología de la Dirección de Tecnología de Sistemas de Correos (Metodología MARCO) que la consultora ya ha utilizado en diversos proyectos y servicios prestados a la entidad pública estatal con anterioridad.

□ Capgemini - www.capgemini.es

Proper SAP

Su centro de Servicios SAP

ProperSAP
CENTRO DE SERVICIOS SAP



ProCESO + PerSONAS

ProCESO

- Gestión óptima de recursos = Centros de Competencia de Conocimiento + Distribución geográfica más adecuada.
- Marco metodológico específico que incorpora prácticas de dos de los modelos más aceptados (ITIL centrado en la gestión del servicio y CMMI para el Ciclo de vida de los cambios).
- Estandarización y consenso de métodos y procedimientos de estimación.
- Uso de herramientas de soporte.
- Control y seguimiento.
- Estándares de calidad y documentación que constituyan un Instrumento de ayuda para el manejo del Servicio.
- Tarifa única de servicio por la realización de trabajos del SLA.

PerSONAS

- Con experiencia en todos los módulos de SAP y su plataforma Netwaver.
- Formados en el esquema de trabajo específico de un SLA.
- Que se agrupan en Equipos balanceados de experiencia y costo.
- Con las certificaciones necesarias.
- Acostumbrados al trato amable y asertivo con el usuario final.
- En constante progresión profesional.
- Fidelizadas a su empresa.

Adaptar su Sistema SAP a las necesidades cambiantes de su negocio y mantener un adecuado soporte a sus usuarios requiere cada vez una mayor especialización. Ahora puede conseguirlo garantizando el Nivel de Servicio y mejorando el control de los costes, mediante la externalización de los servicios correspondientes. ProperSAP es el Centro de Servicios que TecnoCom ofrece a sus clientes para resolver sus necesidades de soporte y mantenimiento de aplicaciones SAP.

100% Puro
SAP

TecnoCom dispone de una Línea de Negocio dedicada exclusivamente a la realización de proyectos SAP, cuenta con la certificación de Gold Partner, por su alta calidad y experiencia en implantaciones SAP, y además gestiona internamente sus procesos de negocio con aplicaciones SAP. Por esto podemos afirmar que TECNOCOM es 100% Puro SAP.

TecnoCom

www.tecnocom.es

Para más información póngase en contacto con nosotros en linea.negocio.sap@tecnocom.es

Tecnocom consigue la certificación CMMI 3 en desarrollo y servicios

El Instituto estadounidense SEI (Software Engineering Institute), ha certificado a Tecnocom con el nivel CMMI 3 en Desarrollo y Servicios. De esta forma, se convierte en una de las tres primeras empresas del mundo en obtener esta certificación.

La certificación CMMI, es un modelo orientado a la mejora de los procesos, que dota a las organizaciones de las habilidades básicas necesarias para incrementar la calidad en el desarrollo del software. Asimismo, capacita para predecir objetivos de mejora y prioridades en tiempo y presupuesto requeridos para la mejora continua e incremento de la productividad y eficiencia en el desarrollo de software.

Tecnocom, en su continua búsqueda de nuevas fórmulas y modelos de organización de servicios que aporten un valor añadido a sus clientes, ha apostado desde un principio por conseguir el mayor nivel de certificación CMMI. El diagnóstico ha permitido analizar de manera integrada el escenario de procesos en las áreas de proyectos y aplicaciones; servicios de gestión de aplicaciones; factoría de SW y proyectos de Integración de Sistemas.

Además CMMi es un indicador de la madurez de los procesos. Una certificación



especialmente valorada por nuestros clientes de Centros de Desarrollo de Software, como también por nuestros clientes de ProperSAP, el centro de Servicios de Mantenimiento SAP de Tecnocom, ya que les garantiza que nuestros procedimientos son los adecuados, y que hemos adquirido un compromiso en la mejora de la prestación del servicio.

Las ventajas que ofrece este modelo respecto a otros son evidentes. Un cliente de Tecnocom cuenta con la garantía del control de todas y cada una de las actividades solicitadas, un modelo común de indicadores que permiten, tanto la medición del avance

de la actividad, como la calidad de la misma y, lo que es más importante, la posibilidad de abordar conjuntamente acciones estratégicas de mejora de los procesos resultantes, en los que podrán integrarse, de manera sencilla, los propios del cliente. Esto daría como resultado una visión alineada e integrada de la actividad, con distintos niveles de análisis en función del agente interesado en la misma.

La incorporación de este modelo de procesos pone en evidencia una decidida apuesta por el uso de modelos de referencia internacionalmente reconocidos por las mejores prácticas de gestión de la tecnología a nivel mundial y el compromiso estratégico de Tecnocom con la calidad.

El SEI de la universidad estadounidense Carnegie Mellon, es un Instituto independiente que goza de un elevado prestigio internacional por la independencia en sus valoraciones. Su principal objetivo es valorar la calidad de los servicios en la gestión de aplicaciones, regula los procedimientos en la producción de software y servicios, así como la capacidad de una empresa para prestar servicios de desarrollo de procesos de software.

□ [Tecnocom – www.tecnocom.es](http://www.tecnocom.es)

SAP adquiere TechniData AG

Refuerza su oferta en el segmento de la sostenibilidad

SAP AG anunció recientemente sus pretensiones de adquirir la firma TechniData AG, proveedora de soluciones EHS (Seguridad, Salud y Medio Ambiente) con el objetivo de expandir su portafolio de productos en el segmento de la sostenibilidad.

Con sede en la ciudad de Markdorf, Alemania, TechniData operó como socio estratégico de SAP durante los últimos quince años, ayudando a moldear las ofertas de sostenibilidad que SAP desarrolló para el sector de Seguridad, Salud y Medio Ambiente (EHS). Con una plantilla cercana a los 500 empleados, TechniData ofrece servicios de integración de sistemas, administración de operaciones EHS, gestión de contenidos regulatorios y software que permite a las compañías ajustarse a las normativas aplicables

a las citadas áreas operacionales. Tras haber anunciado hace unos meses su compromiso estratégico de promover la sostenibilidad corporativa, SAP da con esta operación el siguiente paso lógico dentro del proceso: conjugar las operaciones de dos compañías que comparten la creencia de que la sostenibilidad será esencial para todos los procesos de negocios que se desarrollen en el futuro.

Esta transacción es consecuente con la estrategia asumida por SAP de complementar su portafolio existente de aplicaciones y soluciones a través de procesos de adquisición corporativa que aportan tecnologías innovadoras y capacidades funcionales. Dicha estrategia está cimentada en minuciosas evaluaciones del mercado y se enfoca en la generación de valor para las inversiones de los clientes en software de SAP, expandiendo las

capacidades de la compañía para brindar soporte a sus clientes y socios comerciales durante la materialización de sus respectivos enfoques sobre el concepto de la sostenibilidad. Con la compra de TechniData, SAP obtiene no sólo un conjunto integral de servicios especializados, sino también el talento de un grupo de profesionales dedicados que poseen un profundo conocimiento sobre los procesos de los clientes y los productos y tecnologías de integración desarrolladas por SAP.

SAP prevé que el proceso de adquisición culminará a comienzos del tercer trimestre de 2010 y tiene programado divulgar detalles adicionales sobre sus planes futuros una vez se haya cerrado efectivamente la transacción.

□ [SAP – www.sap.com](http://www.sap.com)



DESCOLGAR.

Y HABLAR.

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

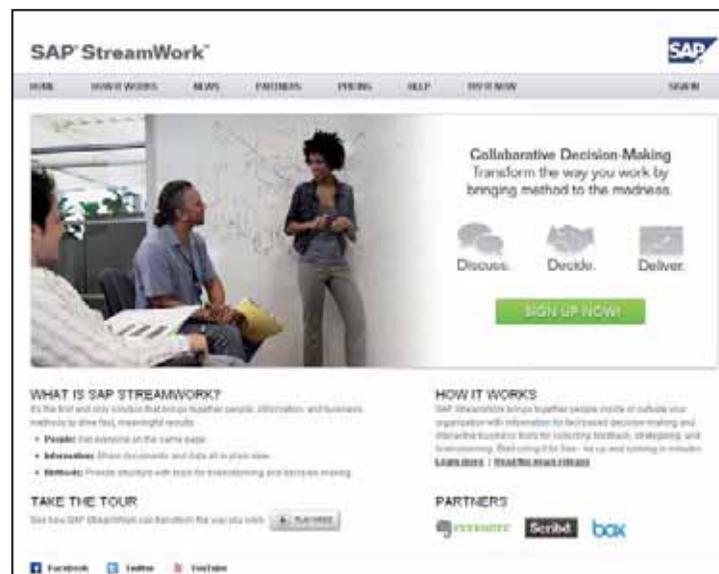
Por eso uno de nuestros objetivos es hacer que cualquier proceso sea también lo más sencillo posible. Nuestra experiencia en servicios globales de consultoría nos permite ofrecer la solución que cada tipo de proyecto requiere. Muy cerca y sin complicaciones. Siempre juntos, como un equipo. Porque nuestra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

Nueva herramienta colaborativa de SAP

SAP StreamWork entra en escena

Reciente ha sido presentado SAP StreamWork, conocido anteriormente como 12sprints. Se trata de una herramienta de colaboración especialmente diseñada para la toma de decisiones en el ámbito corporativo. Básicamente, este software viene a paliar el enorme rango de aplicaciones (correo electrónico, Web 2.0, etc.) que se emplean en la actualidad para llevar a cabo operaciones rutinarias. La utilización de tal variedad de medios suele influir de forma negativa en estas organizaciones, dificultando el seguimiento de las acciones y reduciendo la efectividad de determinadas decisiones.

SAP StreamWork está pensado para aglutinar a las personas, la información y una serie de exitosas metodologías de negocios para que los equipos de trabajo puedan avanzar de manera natural y fluida hacia la consecución de sus metas y resultados. Esta herramienta les permitirá evaluar conjuntamente las situaciones



que se presenten, desarrollar estrategias y tomar decisiones transparentes, contando siempre con un registro completo de todos los aspectos involucrados en el proceso.

Teniendo en cuenta la situación económica actual, SAP ha pensado en método

de comercialización que se encuentra dentro del rango de aplicaciones de bajo costo, con escalas de precios fáciles de asimilar, flexibles y susceptibles de ser modificadas para ajustarse a los cambios en las necesidades de negocios.

Atendiendo a este modelo de negocio, SAP ofrece SAP StreamWork a través de un modelo segmentado de suscripción, que comprende desde una versión gratuita, que cuenta con capacidades de almacenamiento y características limitadas, como una versión profesional que aumenta el volumen de almacenamiento y las características de seguridad, y que está disponible a través de suscripciones con un coste fijo por usuario.

En el sitio web www.sapstreamwork.com se puede ampliar la información sobre esta nueva solución.

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

SAP BusinessObjects BI OnDemand

Objetivo: acercar el Business Intelligence a todos los usuarios

El nivel de importancia que están adquiriendo las soluciones de business intelligence es realmente notorio. Las empresas cada vez tienen una mayor necesidad de controlar su información y tomar decisiones certeras y de forma más rápida, por lo que cada vez se apoyan más en este tipo de soluciones.

Con el objetivo de reforzar aún más el buen momento por el que atraviesa SAP en este mercado, ha decidido ampliar su catálogo de productos para acercar este tipo de soluciones a un mayor número de usuarios a través de SAP BusinessObjects BI OnDemand. Se trata de un completo conjunto de herramientas de BI que se comercializan bajo el modelo de Software como Servicio (SaaS) y dirigidas a los usuarios de BI ocasionales. Gracias a su facilidad de uso -los usuarios son guiados a través del proceso de acceso, exploración, visualización e intercambio

de datos- permite a cualquier usuario sin experiencia previa ni formación acceder y visualizar los datos empresariales, desde cualquier fuente y de forma instantánea, utilizando el software SAP BusinessObjects Explorer.

Entre algunas de las características clave se incluyen capacidades de exploración y visualización de los datos y acceso a datos on-demand y on-premise. Además, por primera vez, los usuarios ocasionales pueden crear informes ad-hoc, llevar a cabo análisis según el sistema "que pasa si" y compartir de forma segura esa información dentro y fuera de la compañía. Gracias a ello, las empresas pueden ofrecer a los clientes, partners y empleados de todas las líneas de negocio acceso inmediato y en cualquier momento a los datos más actualizados.

Y para llevar este análisis de la información hasta los nuevos medios creados con la

Web 2.0, SAP ha presentado el software SAP BusinessObjects Text Analytics que desbloquea las visiones ocultas en fuentes de texto desestructurado como blogs, sitios Web, e-mails, fichero de registro de transacciones de soporte, búsquedas y encuestas, con el objetivo de ofrecer una visión analítica de las personas, pensamientos y sentimientos sobre un determinado negocio, producto y/o servicio. Esta solución ofrece posibilidades como las de extraer, clasificar y resumir información clave desde textos desestructurados y convertirla en un formato estructurado; descubrir "lo que no se sabía" sobre sentimientos de los clientes, tendencias del mercado, modas de la industria, y temas de productos y servicios; o realizar un despliegue rápido, preciso y flexible del análisis de textos para ofrecer una visión de 360 grados de grandes volúmenes de datos.

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



attitude makes the difference

Él es Antonio.
Él está en everis en España.

Es responsable de un proyecto SAP que permite gestionar todas las áreas de negocio de forma integrada en una gran compañía multinacional.

Consulting, IT & Outsourcing
Professional Services
everis.com

Retorna la cúpula dual a SAP

Bill McDermott y Jim Hagemann Snabe, nuevos co-CEO de SAP

No es la primera vez que SAP decide repartir el puesto de Chief Executive Officer entre dos directivos. En este caso la responsabilidad ha recaído sobre Bill McDermott y Jim Hagemann Snabe y ambos se complementan muy

bien no sólo por su anterior posición en SAP (Global Field Operations para el primero y Business Solutions & Technology para el segundo) sino por su origen americano y europeo respectivamente.

Tras la marcha de Léo Apotheker a principios de Febrero, SAP ha instaurado de nuevo la cúpula dual en la compañía, con los dos co-CEO Bill McDermott y Jim Hagemann Snabe compartiendo el timón de la casa de software alemana.

Los dos mantienen sus anteriores responsabilidades y esto les permite unir diferentes visiones para la gestión de SAP, lo que crea un escenario más rico en puntos de vista. Bill y Jim llevan algunos años trabajando juntos en la compañía y tienen una excelente relación personal. De ahí que la nueva cúpula bicéfala se pueda beneficiar de este tándem.

En una carta abierta redactada por ambos, han asegurado que el cambio en la dirección de SAP no implica cambios estratégicos. Tanto el roadmap de productos como el claro enfoque al cliente permanecen constantes. Ante todo, McDermott y Hagemann Snabe aseguran de forma tranquilizadora que la inversión que los clientes han realizado en SAP "sigue siendo válida y está protegida".

La innovación va a ser un claro pilar estratégico en SAP y no sólo eso, sino que la meta es impulsar una innovación más rápida. Ambos afirman que "abrirán a SAP más a las necesidades de las compañías" respaldando una mayor transparencia en las comunicaciones y escuchando las necesidades de los clientes.

Debido al origen de ambos Co-CEOs, la compañía ha puesto un gran énfasis en la parte de clientes y de producto al elegirlos para conducir la compañía, durante los próximos años, a través de la aparente recuperación económica que se está produciendo lentamente. En este sentido, McDermott y Hagemann Snabe han insistido en que quieren volver a alcanzar crecimientos de dos dígitos en SAP, en cuanto los mercados lo



Bill McDermott.



Jim Hagemann Snabe.

permitan, aunque no han podido comprometer una fecha, situando el horizonte de lo probable en el 2011 o 2012. Para ello Bill McDermott no descarta la adquisición de alguna compañía por el camino.

Otra de las bases para el crecimiento intencionado es el desarrollo de los mercados de gran crecimiento, como África, Oriente Medio y, sobre todo, Asia. Todo ello sin descuidar los tradicionales puntos fuertes centroeuropeos como Alemania, Francia y Reino Unido, así como el mercado estadounidense.

Jim Hagemann Snabe apuntó que SAP dará prioridad a los dispositivos móviles tras un acuerdo con Sybase, a fin de permitir el acceso a la funcionalidad SAP desde

SmartPhones con Windows Mobile y otras plataformas, incluido el ubicuo iPhone. Asimismo, ambos Co-CEOs destacaron el esfuerzo que SAP realizará en las áreas *On Demand*, *On Premise* y *On Device* y esperan que SAP Business ByDesign se pueda presentar en el segundo trimestre de este año.

Está claro que la elección de ambos directivos ha sido muy meditada por parte del consejo, ya que Bill McDermott y Jim Hagemann Snabe se complementan de forma magnífica y trabajan para llevar a la compañía a nuevas cotas de excelencia, tanto en lo tecnológico, como en lo empresarial.

□ [SAP – www.sap.com](http://www.sap.com)



Queremos trabajar para ti

- ✦ **Special Expertise Partner**
- ✦ **Expertos en NETWeaver & BPM**
- ✦ **Expertos en Consultoría SAP HCM y Comercial**

Nuestro objetivo es facilitar la labor a nuestros clientes, aportando nuestra experiencia y especialización en soluciones SAP y el conocimiento de nuestro equipo humano.

NETCheck

Consultoría + Integración + Innovación



OFICINA MADRID

C/ Velázquez, 70. 28001

Tfno.: +34 91 578 47 38

Fax.: +34 91 781 01 59

OFICINA BARCELONA

Gran Vía Carlos III, 84. 08028

Tfno: +34 93 492 34 18

Fax: +34 93 496 51 01

Si desea mas información visite: www.netcheck.es ó escribanos a comercial@netcheck.es

Ocre & Oro

El arte y el artista

A finales del pasado año, AUSAPE realizó una donación a la asociación Ocre & Oro, procedente de las cantidades que se iban a destinar a las felicitaciones navideñas. La “Asociación de arte multidisciplinar Ocre & Oro - El arte y el artista” (AAMOO) es una entidad sin ánimo de lucro que regula sus actividades de acuerdo con la legislación vigente en materia de asociaciones. No percibe subvenciones oficiales por ello. En la actualidad se encuentra inmersa en una serie de proyectos benéficos. El último de ellos está relacionado con la Asociación ALCER SORIA para la lucha contra las enfermedades de riñón.

OCRE & ORO (<http://ocreyoro.blogspot.com>) es un blog que salió a la luz con el ánimo de generar encuentros entre artistas del mundo para compartir informaciones, necesidades y arte. Su eslogan es: “Recuerda... tú eres tu propio sueño”. Y para que se convierta en realidad sólo precisa traspasar la frontera que le separa del interior al exterior de nuestro cuerpo. Ocre & Oro tuvo muy buena acogida y tras 14 meses de existencia se convirtió en “Asociación de arte multidisciplinar Ocre & Oro - El arte y el artista-“, amparada por la Generalitat de Catalunya con el nº de registro G-65014847.

Desde Abril 2009 está en marcha el programa de radio *on line* “ALHAMBRA” para que, además de ofrecer un espacio de cultura y de entretenimiento, sea la herramienta de promoción para la asociación en el universo virtual. ALHAMBRA inicia su emisión desde América y Canadá y con motivo de la puesta en marcha de la emisora NOCHES DE ALHAMBRA, se desplaza a Granada para entrevistar a la directora del patrimonio de la Alhambra M^a del Mar Villafranca, consolidando el encuentro virtual entre las dos Alhambras

Julia Herrera es la fundadora y presidenta de esta Asociación, cuyo principal objetivo es el de promover al artista. Para ello es imprescindible la puesta en marcha de eventos culturales y de entretenimiento, tales como exposiciones, espectáculos y todo tipo de actos en los que se recrea la especialidad de cada creativo y que están dirigidos a todos los sectores sociales. En la web de Ocre & Oro (www.ocreyoro.es) existe una galería virtual, donde cada socio puede instalar hasta 6 obras, que tienes como objetivo principal, el de formar parte de las exposiciones físicas que esta Asociación realice.

Además de poner en marcha todo tipo de contactos para la búsqueda de sinergias profesionales y el desarrollo de lazos con galerías y salones de arte para generar exposiciones multidisciplinarias presenciales, Ocre & Oro está promocionando una serie de actos benéficos relacionados con entidades de apoyo a algunas enfermedades.

ALCER Soria

ALCER Soria - Lucha contra enfermedades de riñón- es una entidad de salud que la Asociación de arte multidisciplinar Ocre & Oro, tiene her-

manada. El artista es solidario por naturaleza y manifiesta su maestría innata a través de la profesión. Ocre & Oro se registró para promocionarles y también para colaborar con entidades de salud, así quedó establecido un invisible hermanamiento con la Asociación para la Lucha Contra las Enfermedades del Riñón (ALCER).

La asociación ALCER nació en 1977 debido a la reivindicación de un sector de ciudadanos que solicitaban la prestación de un tratamiento que les permitiera seguir con vida: La diálisis. Tras conseguirlo, se extendió por todo el territorio



Figura 1. En la página Web de esta Asociación (www.ocreyoro.es) puede verse información acerca de sus objetivos fundacionales y los actos benéficos en los que participa.

nacional, salvando muchas vidas. Esto se convirtió en la avanzadilla para la promulgación de la "Ley de Trasplantes". En ésta tarea han tenido una fuerte influencia las asociaciones ALCER de toda España que, con su incansable trabajo de difusión "a pie de calle", han conseguido que España sea la nación "más generosa" del planeta y "el número uno en trasplantes".

En Soria, ALCER se fundó el 1 de abril de 1983 como fruto del esfuerzo y del empuje de un grupo de pacientes y de sus familiares. La diálisis no se ofrecía en el hospital de ésta pequeña provincia y los enfermos se veían obligados a desplazarse a los centros sanitarios de las provincias limítrofes. Hoy, en Soria, reciben tratamiento de diálisis 60 enfermos renales.

En la actualidad, ALCER Soria, desarrolla una gran labor de información y sensibilización sobre la donación y trasplantes de órganos. Sigue llevando a cabo campañas de prevención de la enfermedad renal, concienciando a la población sobre la importancia de preservar el buen funcionamiento de éstos pequeños órganos -los riñones- cuya función es vital para nuestra existencia.

Para sufragar los gastos de esta Asociación, ALCER Soria pone en marcha actos benéficos, tales como exposiciones, subastas de obras de arte, cenas benéficas, etc. El objetivo es recaudar fondos y seguir difundiendo el mensaje altruista de la donación.

El presidente de Alcer en Soria es José Antonio García Romero, persona íntegra y volcada desde hace 27 años en la lucha con la enfermedad de riñón, para conseguir mejoras que permitan al enfermo vivir con mejores prestaciones sanitarias e ir paliando esta enfermedad. Es imprescindible conseguir una vida más digna para los enfermos renales. Por su labor, le fue concedido el premio Ciudadano Saludable en el año 2008 al tiempo que se cumplían las bodas de plata de ALCER Soria.

Ocre & Oro tiene hermanada a Alcer, por lo tanto, la venta o contratación de las obras instaladas en la galería virtual de la asociación destinarán un 10% de la venta a esta entidad de salud.

Cena Benéfica

Pero, además de esto, la Asociación de Arte Multidisciplinar Ocre & Oro -El arte y el artista- organiza, junto con ALCER Soria, una cena benéfica en el próximo día 3 de Junio en Soria, coincidiendo con el día del "Donante de Órganos", para subastar la obra "QUIXOTE de SOMOS DOS".

Esta es una obra elaborada con la impresión sobre lienzo, a través del arte digital, con la imagen de nuestro Don Quixote, quién tiene a su vera la letra del poema SOMOS DOS. Podría definirse como una "fusión de arte y poesía". Sus dimensiones son de 115 x 82 cm y viene acompañado de un CD en el que se incluye tanto la declamación poética del poema representado en el cuadro, así como otros dos ya cedidos a ALCER Soria en 2009.



Figura 2. El evento del próximo 31 de mayo en Barcelona pretende recoger fondos que irán cedidos al Centro de Enfermedades Raras CIBERER.

ELA - Esclerosis Lateral Amiotrófica

Otro de los actos benéficos donde colabora esta Asociación es el organizado por Mireia Barneda, socia de Ocre & Oro, que se celebrará el próximo 31 de Mayo en la Sala "Luz de Gas" en Barcelona (C/ Muntaner, 246). En Abril 2009 se publicó el libro "No llores, no te rindas", como homenaje póstumo al doctor Toni Barneda, padre de Mireia, fallecido a edad muy temprana como consecuencia de la ELA (Esclerosis Lateral Amiotrófica), una enfermedad ataca los músculos del cuerpo de forma severa. Este libro se ha editado con los escritos que el Sr. Barneda

realizó durante su enfermedad. Mireia, su hija, los recopiló y convirtió en este libro. Los fondos que se recauden en este acto se destinarán a la investigación de esta enfermedad e irán cedidos al "Centro de Enfermedades Raras" CIBERER.

En el Directorio Virtual de la web de Ocre & Oro (www.ocreyoro.es), dentro de la pestaña de "Asociación", existe un espacio específico para ELA. Aquí pueden verse las obras de arte que han sido cedidas por diferentes artistas para la venta en este evento benéfico, durante el que se realizará la lectura de los poemas que escribió el autor. □

Julia Herrera de Salas

Julia Herrera de Salas es natural de Barcelona, tiene 56 años y es creativa cultural. Su mundo gira en torno a la cultura y el arte. Es autora del ensayo GRACIAS ALMA de divulgación y humanidades. Además, escribe prosa poética y poemas, que declama en actos inaugurales. Es creadora del espectáculo multidisciplinar "...tu mirada", de la emisora de radio on line "Noches de Alhambra", así como del programa "Alhambra", del que es la presentadora, además de encargarse del apartado correspondiente a las entrevistas.

"Agradezco a AUSAPE su gesto, por ser la primera empresa que brinda apoyo y facilidades para la puesta en marcha de una serie de exposiciones con el objetivo de cubrir las inquietudes de la Asociación de arte multidisciplinar Ocre & Oro - El arte y el artista-".

Uno de los objetivos que perseguimos desde esta Asociación es el de establecer vínculos con empresas amantes del arte, para seguir sufragando a la asociación de arte multidisciplinar Ocre & Oro, ayudando a que los profesionales continúen engrandeciendo su mundo creativo y, por ende, nuestra cultura. Esto hará posible a su vez que los artistas, con su apoyo mediante la cesión de obras, nos permitan ayudar a los sectores más deprimidos.



Entrevista a Susana Moreno, presidenta de AUSAPE

“Con estos dos años por delante, nuestra actuación va a girar en torno a 5 ejes principales, tres de ellos dirigidos a nuestros asociados, un cuarto a la interlocución con SAP y un quinto a la gestión interna de la Asociación”



Susana Moreno Marín llega a la presidencia de AUSAPE de la mano de CEOSA (Corporación Empresarial ONCE), donde ocupa el cargo de Jefa Corporativa del Departamento de RRHH y Formación. Nacida en Madrid, es Licenciada en Psicología Industrial por la Universidad Complutense de Madrid, Executive MBA por el Instituto de Empresa y Máster en Recursos Humanos por ICADE. Su área de actuación contempla los aspectos relacionados con el análisis, planificación, coordinación, control y seguimiento de las políticas de recursos humanos. Desde 1999 se ocupa de establecer las directrices en proyectos de implantación de herramientas informáticas de Recursos Humanos desde SAP R3 (siendo CEOSA empresa pionera en España en la implantación del módulo de PD a nivel corporativo) hasta la

Intranet Corporativa de Recursos Humanos. Cuenta con una larga trayectoria dentro de AUSAPE. Comenzó su andadura en el Grupo de Trabajo de HR y durante cuatro años formó parte de la Junta Directiva, dos de ellos como Presidenta (ejercicios 2001-2002 y 2002-2003).

En la pasada edición de la Asamblea General de AUSAPE se llevó a cabo un proceso electoral que culminó con la renovación de una parte importante de las empresas que conforman la Junta Directiva de esta Asociación.

Este órgano de gobierno está compuesto por un máximo de 7 representantes de empresas (Asociados de Pleno Derecho – clientes de SAP) que se encargan de marcar las líneas maestras que definirán el funcionamiento de la Asociación durante los próximos dos años.

Susana Moreno es la nueva presidenta de AUSAPE y junto al resto de representantes elegidos, plantea una nueva forma de dirigir esta Asociación.

¿Podrías resumir las líneas generales que protagonizaron tu experiencia al frente de AUSAPE?

Estoy muy orgullosa del trabajo realizado durante esos cuatro años y de las personas que me acompañaron entonces. Durante ese tiempo se dio un fuerte impulso a la profesionalización de la Asociación, con una nueva imagen corporativa que sigue actualmente vigente; se renovó y actualizó la página Web, que también es la misma, aunque estamos en proceso de renovación; se abrió una línea de comunicación directa con la alta dirección de SAP, en aquella época José Duarte, que resultó fructífera en muchos aspectos; o la puesta en marcha del procedimiento de peticiones directas de requerimientos (DRQ) a SAP, el hoy famoso TopTen.

Otros puntos a destacar podrían ser los acuerdos a los que llegamos con todo tipo de empresas e instituciones para dar visibilidad a AUSAPE en el exterior; se realizaron los primeros contactos con asociaciones de usuarios fuera de España; o la puesta en marcha de un estudio sobre la valoración y expectativas de nuestros asociados respecto a SAP y a AUSAPE.

Esto resultó realmente interesante para ambas partes, incluso SAP nos pidió presentar los resultados en su reunión anual directiva, para que sus colaboradores conocieran la voz directa de sus clientes.

También se multiplicaron las presentaciones, tanto de temas SAP como de formación en otros aspectos como la LOPD y se introdujo un nuevo concepto de Jornadas Anuales haciéndolas más abiertas y participativas para asociados y partners, y con la incorporación de ponentes de alto nivel empresarial. Está línea abierta en



De izquierda a derecha, Victoria Cuevas (Enagás), Carmen Recalde (Osakidetza), Marcel Castells (Azucarera Ebro), Susana Moreno (CEOSA), Antolín Calvete (ALSTOM ITC España) y Ana Gómez (Gobierno de Aragón).

Nueva estructura de AUSAPE

Esta nueva Junta Directiva ha creado una serie de “áreas de responsabilidad” con una especial vinculación por parte de determinados representantes, que se encargarán de gestionar el “día a día” de estos temas y llevar las conclusiones a las reuniones mensuales de la Junta Directiva.

Administración Tesorería

- Enagás - Victoria Cuevas como Secretaria-Tesorera
- CEOSA - Susana Moreno como Presidenta
- Gobierno de Aragón - Ana Victoria Gómez como Vocal

Grandes Eventos

- ALSTOM ITC España - Antolín Calvete como Vicepresidente
- Enagás - Victoria Cuevas como Secretaria-Tesorera
- Miele - Antonio Salgado como Vocal

Asociados - Grupo de Trabajo

- CEOSA – Susana Moreno como Presidenta
- Servicio Vasco de Salud (Osakidetza) - Carmen Recalde como Vocal
- Azucarera Ebro – Marcel Castells como Vocal

Relaciones con SAP

- CEOSA – Susana Moreno como Presidenta
- ALSTOM - Antolín Calvete como Vicepresidente
- Servicio Vasco de Salud (Osakidetza) - Carmen Recalde como Vocal

Comunicación

- CEOSA – Susana Moreno como Presidenta
- ALSTOM - Antolín Calvete como Vicepresidente
- Miele - Antonio Salgado como Vocal

su día ha sido continuada y mejorada por las siguientes juntas directivas.

Se creció considerablemente en el número de asociados (pasando de 147 a 239) y, por tanto, en los ingresos de la asociación. Esto nos permitió abordar muchos de los puntos anteriores.

¿Cuáles han sido los motivos de tu vuelta? ¿Qué echabas en falta?

El primer motivo, sin duda alguna, ha sido la voluntad de mi empresa para volver a formar parte del órgano rector de AUSAPE. Personalmente, he estado alejada de la actividad de la asociación en gran medida debido a que he estado centrada en otros temas, si bien siempre he mantenido contacto con gran número de compañeros de otras empresas, a los que agradezco enormemente la confianza que han depositado en mí y en mi empresa. Después de casi 7 años no esperaba que todavía se acordasen de mí.

Hay que tener en cuenta que AUSAPE significa, para muchos de nosotros, una actividad que va más allá de lo puramente profesional. Como se suele decir, el sufrimiento es de las cosas que más unen. Y todos nosotros hemos sufrido una barbaridad.

¿En líneas generales, qué cambios vais a poner en marcha en esta nueva legislatura que comienza?

Con estos dos años por delante, nuestra actuación va a girar en torno a 5 ejes principales, tres de ellos dirigidos a nuestros asociados, tanto de pleno derecho como partners, un cuarto a la interlocución con SAP y un quinto a la gestión interna de la Asociación.

Las primeras acciones que hemos tomado han ido dirigidas a dos de estos focos. Primero, realizando una encuesta de valoración sobre las distintas líneas de actividad de la Asociación a los representantes de las empresas asociadas, a los coordinadores de los Grupos de Trabajo y a los delegados. La segunda ha supuesto el encargo de una auditoría voluntaria para analizar diversos aspectos de la gestión interna. Es la primera vez que se hace en AUSAPE pero, en mi opinión, debería realizarse periódicamente con cada cambio de Junta Directiva. La autocrítica es buena, es una forma de garantizar el buen funcionamiento y la mejora continua de la gestión. Lógicamente publicaremos sus resultados.

La reformulación total de la página Web, que permita una mayor agilidad en la descarga de documentación, presentaciones, formación vía "webex", también son objetivos que tenemos que conseguir.

Igualmente queremos rentabilizar el espacio de las nuevas oficinas y adecuarlo, con una pequeña obra, para que las reuniones de los Grupos de Trabajo se realicen en "casa". Por supuesto que agradecemos a todos los partners su cesión de salas para estos temas, y las utilizaremos, pero ahora tenemos espacio y debemos darle el uso asociativo.

Por supuesto, buscamos aumentar los ingresos mediante el incremento del número de asociados, la satisfacción de los mismos y una mayor fuerza de interlocución ante SAP, pero también hay que dimensionar los gastos de forma más eficiente con relación a nuestra actividad.

A esto se añade la importancia de mejorar el posicionamiento de la Asociación, ofreciendo una imagen externa como grupo de influencia, y la importantísima misión de favorecer la formación/aprendizaje de nuestros asociados.

¿Podrías profundizar algo más en las propuestas que tenéis con respecto a los Grupos de Trabajo?

Los Grupos de Trabajo son el alma de AUSAPE. Son nuestra columna vertebral. Junto con las Delegaciones hacen que la labor de la asociación sea posible. Aquí quiero dar las gracias a coordinadores y delegados pues, además de su trabajo en sus empresas, se esfuerzan notablemente por sacar adelante temas de interés común.

Como he comentado, la primera acción que hemos hecho ha sido remitir una encuesta y realizar una reunión virtual, en la cual han estado presentes 5 miembros de la Junta Directiva para conocer de primera mano sus opiniones, sus impresiones y sus necesidades. En función de los resultados plantearemos líneas concretas de trabajo. Estas reuniones se realizarán dos o tres veces por año.

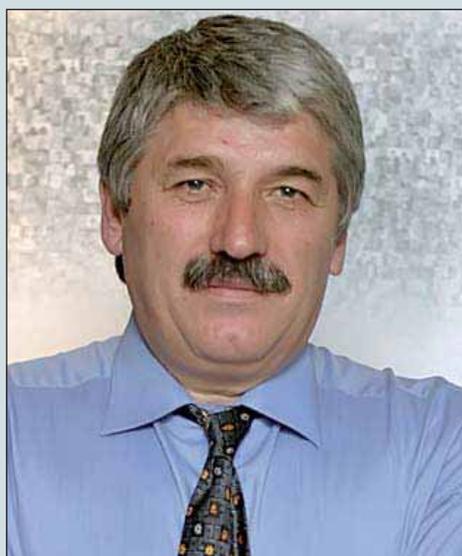
La continuidad de este primer encuentro tendrá lugar en la próxima edición del Forum GT de Valencia, donde todos podremos hablar personalmente.

Intentaremos satisfacer sus demandas, siempre que estén al alcance de nuestros recursos económicos y materiales pero, para ello, necesitamos que nos las cuenten.

En lo relativo a las relaciones con SAP ¿qué te parece el escenario actual? ¿Piensas mejorarlas o impulsar cambios en algún sentido?

Impulsar y mejorar son conceptos muy positivos que, sin duda, están contemplados en nuestros objetivos. Sabemos que hay mucho por mejorar y SAP tiene una responsabilidad que asumir en relación con sus clientes y, por supuesto, con sus clientes asociados a AUSAPE.

ALSTOM ITC España



Antolín Calvete es el nuevo Vicepresidente de AUSAPE en representación de la empresa ALSTOM ITC España. Estuvo también presente en la anterior Junta Directiva. Durante este nuevo periodo será el principal responsable de nuestro Forum GT.

Enagás



Victoria Cuevas, representante de Enagás, repite también presencia en esta nueva Junta Directiva, manteniendo sus responsabilidades como Secretaria-Tesorera de esta Asociación, cargo que ha ocupado durante los dos últimos años.

No hace falta decir que “fácil y SAP” son dos términos que nunca, o casi nunca, van unidos.

La interlocución con los representantes de SAP en la Junta Directiva es buena y tenemos la confianza de poder plantear acciones de mejora en esta etapa que sean consolidadas en juntas posteriores. Hay muchos temas que tratar, desde la formación a la comunicación (en todos los sentidos), por decir solo un par de asuntos. Ciertamente hay muchos temas por abordar pero los iremos viendo todos sin duda.

¿AUSAPE necesita aumentar su masa social?

Por supuesto que el crecimiento en número de asociados es clave. No hay que olvidar los valores fundacionales de AUSAPE contenidos en los estatutos y plenamente vigentes hoy en día: promover entre sus miembros el intercambio de información de interés mutuo y la difusión de información sobre el entorno SAP; comunicar a SAP las necesidades y experiencias y sugerir y obtener mejoras en la calidad de sus productos influyendo en el desarrollo del software de SAP; establecer relaciones con otras asociaciones, nacionales o internacionales, de actividades similares; y la formación de nuestros asociados.

Lamentablemente la crisis y las fusiones están afectando también a nuestros asociados y está habiendo más bajas de las habituales con lo cual crecemos en nuevos asociados pero perdemos a algunos de los antiguos. Es una etapa de cambio y requerirá estabilización.

¿AUSAPE es capaz de representar la opinión y las inquietudes de las empresas asociadas frente a SAP?

AUSAPE es una organización compleja, en la que cada día se aprenden cosas nuevas. Hay 3 pilares básicos en los que todo confluye: los asociados, los partners y SAP, con la particularidad de que no hay una relación jerárquica de dependencia entre los mismos. Esto, a veces, complica las cosas más de lo que pudiera parecer. Por otro lado, el camino a seguir es mantener una relación de confianza mutua, objetivos comunes y toda la transparencia posible desde el respeto a cada uno de los roles que jugamos.

Nuestras empresas asociadas participan en la medida de sus posibilidades y de sus deseos.

No podemos obligar a nadie a participar más. Lo que sí podemos hacer es facilitar al máximo las vías de participación y la apertura de temas de interés.

Todos sabemos que encontramos tiempo para lo que nos gusta, nos interesa o necesitamos.

En cuanto a la capacidad de representar una opinión frente a SAP, a lo largo de estos años se ha mostrado esta capacidad por parte de todas las Juntas Directivas que nos han precedido. Debe quedar claro que las personas que temporalmente regimos los destinos de la Asociación lo hacemos “a mas, a mas” del trabajo en nuestras respectivas empresas, con la mejor de las voluntades y la mayor dedicación posible y, a veces, estamos más o menos dotados para la negociación. Por eso es bueno que haya renovación y aire fresco.

¿Qué beneficios puede ofrecer AUSAPE a las empresas clientes de SAP?

Aunque AUSAPE es un centro de valor para cualquier cliente de SAP, esta Asociación no se promociona sola. Debemos de salir al mercado y contar lo que somos capaces de lograr.

Por ejemplo, el pasado año AUSAPE fue capaz de organizar hasta 57 reuniones dentro de nuestros 11 Grupos de Trabajo, en las que han participado más de 1.400 asistentes de empresas asociadas para tratar temas específicos a SAP y al mundo de las TICs en general. Se ha continuado la labor de los

Miele



Durante los primeros meses del año, la empresa Miele ha cambiado su representante en la Junta Directiva, ya que Roberto Calvo (izquierda) ha dejado su cargo como Director de Logística y Sistemas de Información de esta empresa. En esta Junta Directiva lo sustituye Antonio Salgado (derecha), Director de Administración y Finanzas de Miele, que enfocará su actividad en áreas como los grandes eventos AUSAPE o la Comunicación.



Azucarera Ebro



Marcel Castells es el Director de Tecnología de la Información y Miembro del Comité de Dirección de Azucarera Ebro y, en representación de esta empresa, se encarga de las relaciones internacionales dentro de AUSAPE.

requerimientos “TopTen” con un alto grado de “atención” por parte de SAP AG con respecto a las peticiones de nuestros asociados, se han conseguido importantes descuentos con todo tipo de instituciones en el ámbito de la formación, se ha logrado un éxito sin precedentes en el evento estrella de nuestra Asociación (Forum GT)

Los Grupos de Trabajo, la interlocución entre compañeros que se apoyan y ayudan desde diferentes empresas, el “know how” de los partners y

las posibilidades de formación y networking creo que son razones más que suficientes. Todo ello por una cuota anual de 600 euros. ¿Quién da más?

¿Qué puede aportar AUSAPE a los denominados partners tecnológicos?

Los partners tecnológicos, no lo olvidemos en ningún momento, también son asociados. Aquí la aportación debe ser mutua y se, perfectamente, que así es entendida por todos ellos.

Mi propuesta es que ahora vayamos la “plaza del pueblo global”, un lugar donde nos conocemos, compartimos y somos capaces de tener objetivos comunes

Evidentemente, AUSAPE es un escaparate en el que quieren exponerse todos aquellos que tienen algo que decir en el mundo SAP. Ciertamente es que, en algunas ocasiones, ha podido parecer que unos son más “hijos pródigos” que otros, pero estamos abiertos al dialogo.

Junto con la apertura de negociaciones con SAP, los partners son nuestro siguiente objetivo.

¿Cuáles son sus planes en cuanto a la actividad de AUSAPE en el plano internacional?

El concepto de aldea global lleva ya muchos años dando vueltas y, seguramente en este entorno tecnológico en el que nos movemos, fuimos de los primeros en asumirlo con total normalidad. Ya está integrado en nuestra forma de actuar y de pensar. Mi propuesta es que ahora vayamos hacia la “plaza del pueblo global”, con las connotaciones que tiene para muchos de nosotros esta idea de “plaza del pueblo”, es decir, un lugar donde nos conocemos, compartimos y somos capaces de tener objetivos comunes.

En SUGEN hay que estar, sin duda. Estos últimos años, AUSAPE ha sabido situarse. Ahora nos toca dar un paso más e intentar hacernos valer como representantes de los asociados españoles. No hace falta decir que esta no es una tarea fácil. Nos llevará tiempo, pero hemos comprobado que hay un gran interés en colaborar. De hecho, han surgido voluntarios para estar al lado de Marcelo Castell, que es el representante de la Junta que liderará estos temas.

Y ahora, más en el plano personal, ¿qué motivos pueden empujar a una persona como tú, dentro de un Grupo como CEOSA, a intensificar su nivel de ocupación con la presidencia de Asociación de Usuarios? ¿Qué te aporta AUSAPE en el plano personal?

Es para mí imprescindible señalar que el factor humano y las buenas relaciones entre el grupo de personas que componemos la Junta Directiva es un apoyo de primer orden. Tengo la suerte de que mis compañeros son extraordinarios profesionales y excelentes personas, que me van a facilitar mucho las cosas y de los que voy a aprender todo lo que pueda.

También es importante reseñar que todos somos protagonistas en igual medida. Yo soy esta vez la Presidenta, pero mañana puedo ser, como de hecho así ha ocurrido, una asistente más al Grupo de Trabajo de recursos humanos.

La Asociación es de todos y, ahora que esta tan de moda este tema de la ley de igualdad, ¡también de todas! Este año, y por vez primera en los quince años de vida de AUSAPE, somos 4 mujeres en la junta directiva. □

Osakidetza

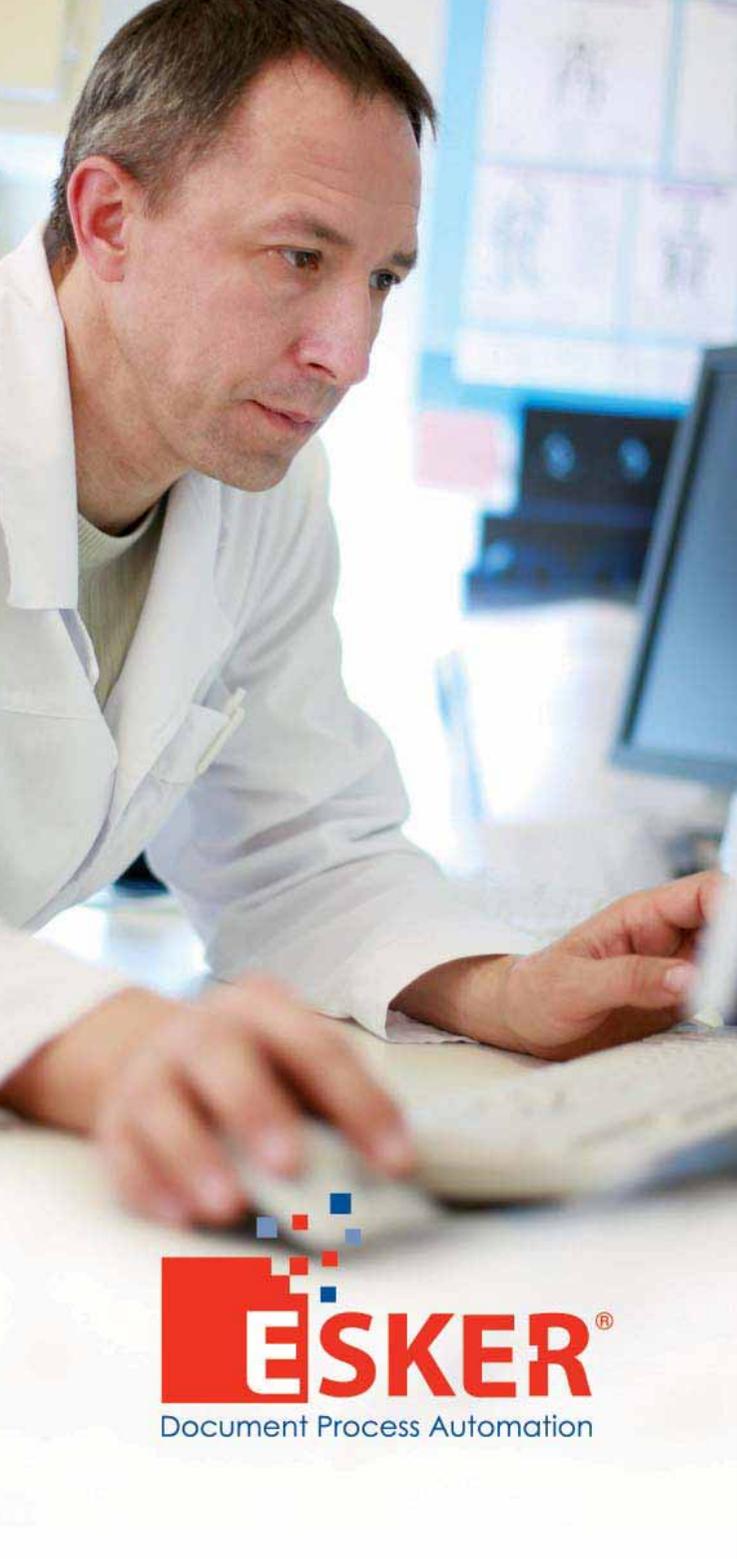


Con su experiencia en los Grupos de Trabajo y como vocal en una Junta Directiva anterior, Carmen Recalde llega en representación del Servicio Vasco de Salud (Osakidetza), donde ocupa el cargo de Jefa de Servicio del área de Sistemas Información de Gestión.

Gobierno de Aragón



Ana Victoria Gómez, Interventora General del Gobierno de Aragón, llega como una nueva incorporación a esta Junta Directiva en representación de una institución con una amplia experiencia dentro de AUSAPE, como lo demuestra la actual coordinación del Grupo de Trabajo de Financiero Sector Público.



***Estamos ahorrando
100.000 al año
en la gestión de
pedidos de compra
y facturas con
Esker."***

Empresa de venta al por mayor

Descubra cómo:

- Mejorar los ratios financieros de la compañía y su cash flow
- Reducir tiempos de proceso de compra para enviar el pedido y cobrar antes
- Mejorar la trazabilidad de los pedidos de compra y de las facturas

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.

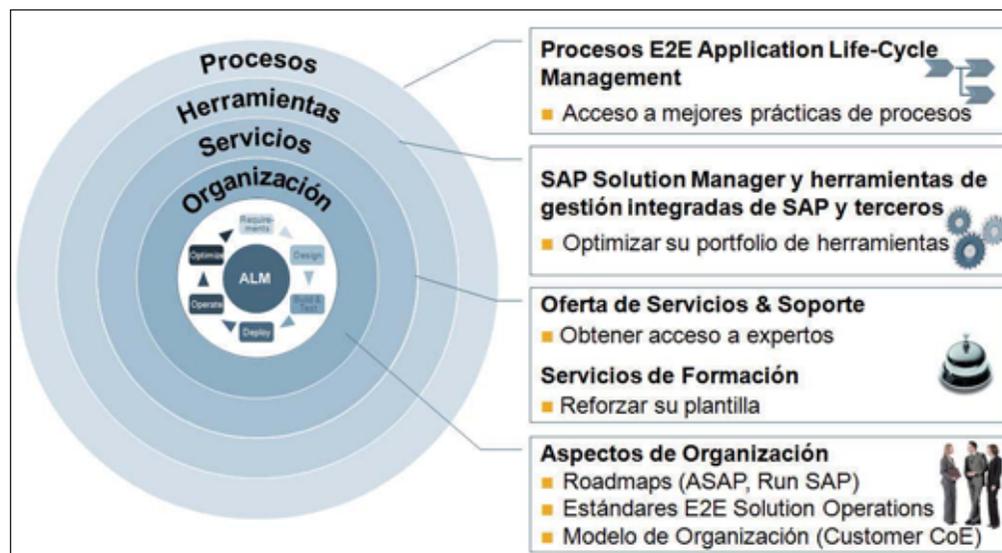
Garantiza una gestión rápida, eficaz, cómoda y segura. Es de fácil implantación y contribuye a mejorar los ratios financieros de su empresa gracias a la importante reducción de costes y de los ciclos de negocio que proporciona.

www.esker.es

Application Life-Cycle Management

Application Life-Cycle Management (ALM) es un concepto dentro del cual SAP proporciona procesos, herramientas, servicios y un modelo de organización para el manejo óptimo de soluciones SAP y no-SAP a lo largo de todo el ciclo de vida de las aplicaciones. El reto principal para cualquier organización de IT es garantizar la continuidad del negocio, acelerar la innovación, reducir los riesgos y los costes totales de operación, a la vez que se protege la inversión. ALM aborda este reto con un enfoque basado en ITIL. Gracias a ALM, los clientes pueden implementar soluciones de alta calidad de forma más rápida y operar con ellas a un menor coste.

**[Fernando Camarero, Solution Operations Support
Active Global Support EMEA. SAP Iberia]**



En el entorno económico actual, los CIOs y directores de IT tienen el desafío de llevar a cabo recortes en los costes y, al mismo tiempo, facilitar la excelencia de los procesos de negocio y la adopción a tiempo de las innovaciones.

Se debe establecer el equilibrio entre la reducción de costes y la realización de las inversiones necesarias para asegurar el éxito de sus compañías, explotando las oportunidades del mercado.

Invertir en soluciones y procesos de negocio adecuados facilita que las compañías simplifiquen sus entornos de sistemas y reduzcan los costes totales de IT. Estas inversiones, además, permiten que los negocios se lleven a cabo más eficientemente mejorando al mismo tiempo la percepción que tiene el cliente.

Pero, a pesar del hecho de que las Tecnologías de la Información hacen los negocios más productivos, existe una presión constante y creciente sobre la propia productividad de IT. Gartner Inc. recomienda llevar a cabo las siguientes medidas para mejorar la productividad de IT:

- Prepararse para una transformación de la infraestructura tecnológica con el fin de asegurar bajos costes y operaciones ágiles.
- Concentrarse en la centralización y estandarización de las operaciones y los procesos de todo el negocio.
- Aplicar los principios de 'lean IT'.

Application Life-Cycle Management (ALM) está siendo utilizado por los clientes de SAP como medio para facilitar la productividad de IT en el desafiante entorno económico actual.

Con el fin de mejorar la productividad, a la vez que se asegura la continuidad del negocio durante el ciclo de vida completo de las aplicaciones, es clave tener una plataforma integrada de gestión de aplicaciones y de calidad, que sirva como "fuente única de la verdad" (single source of truth). Esto significa disponer de una información estructurada, completa, unificada y fiable acerca de todos los proyectos en curso y el estado de las soluciones productivas. Esto, por otro lado, proporciona la base para la toma de decisiones y acciones del cliente, basándose en información y hechos, durante todo el ciclo de vida de la aplicación.

Application Life-Cycle Management

Según ITIL (Information Technology Infrastructure Library), el ciclo de vida de las aplicaciones consta de seis fases: Requisitos, Diseño, Construcción y Test, Despliegue, Operaciones y Optimización.

ALM (Application Life-Cycle Management) es un conjunto de procesos, herramientas, servicios y un modelo de organización útiles para el manejo de las aplicaciones incluidas en una solución durante todas las fases de su ciclo de vida. En lugar de centrarse solo en las fases individuales, SAP proporciona un enfoque integral. Los resultados de las diferentes fases pueden ser potenciados por otras, debido a la integración proporcionada por la herramienta SAP Solution Manager.

ALM se fundamenta en la estandarización de los procesos que se deberían llevar a cabo en una organización de IT para gestionar las aplicaciones durante todo su ciclo de vida. Esta estandarización provocará múltiples beneficios en cuanto a eficacia, eficiencia, calidad y reducción de coste.

La ejecución de los procesos se ve soportada por la utilización de herramientas. SAP entrega SAP Solution Manager como herramienta que aglutina, de una manera central e integral, un gran conjunto de funcionalidades que cubren las necesidades existentes para poder llevar a cabo la gestión de aplicaciones.

A su vez, SAP pone a disposición de sus clientes un conjunto de servicios, incluidos en diferentes modalidades de soporte, que ayudan a la definición, configuración, despliegue y optimización de dichos procesos.

Por último, dentro de ALM se han incluido también metodologías de implementación y upgrade de sistemas, metodologías de implantación de estándares de operaciones end-to-end y un modelo de organización basado en los conceptos de gestión de calidad y "fuente única de la verdad".

A continuación se introducen los procesos, herramientas, servicios y modelo de organización que entrega SAP.

Procesos

SAP ofrece 10 procesos para la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones, que dan soporte tanto a proyectos (configuración del negocio) como a soluciones (continuidad del negocio).

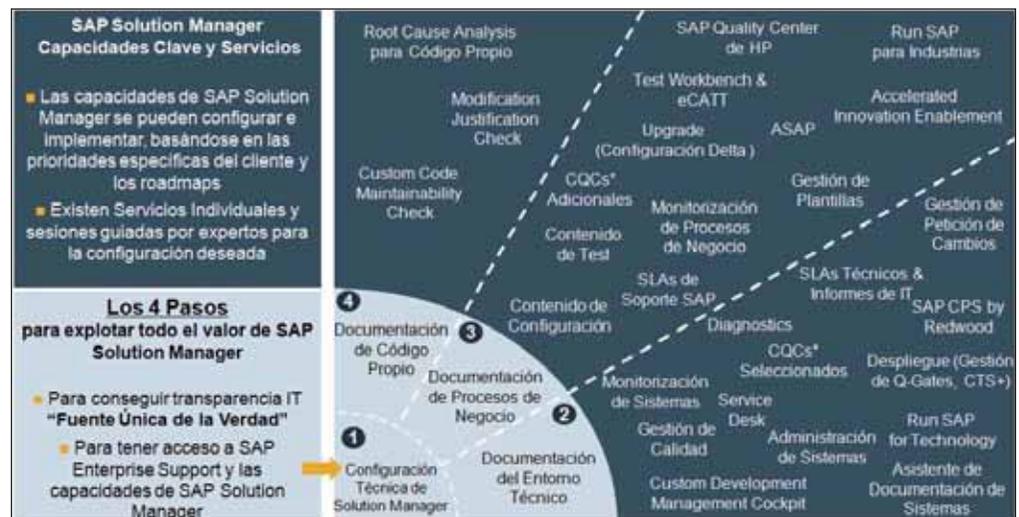
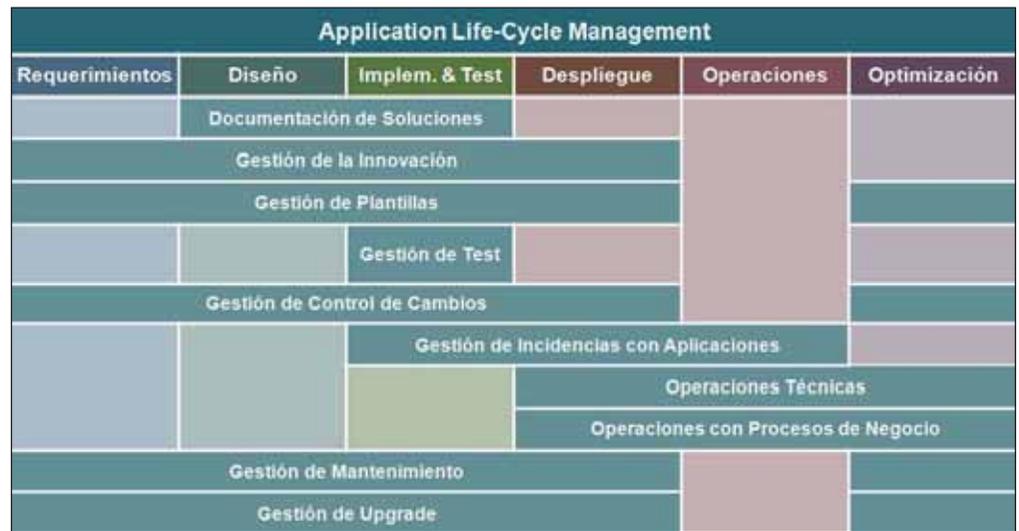
Los procesos son los siguientes:

- *Documentación de Soluciones.* Almacena y relaciona centralmente la información de procesos de negocio e información técnica de soluciones SAP y no-SAP para garantizar la transparencia, el mantenimiento de la eficiencia y la colaboración. La documentación de soluciones es clave, ya que es la base en la que se apoyan el resto de procesos.
- *Gestión de la Innovación.* Supone la identificación, adaptación e implementación de escenarios de negocio o escenarios técnicos nuevos y mejorados. Está diseñado para desacoplar la instalación técnica de la innovación de

negocio y utiliza SAP Solution Manager para implementar la innovación dentro del entorno de sistemas.

- *Gestión de Plantillas.* Permite al cliente, con instalaciones SAP en varias localizaciones, el manejo eficiente del despliegue global de sus procesos de negocio. Dentro de la gestión de plantillas se incluye desde la definición inicial de plantillas hasta la implementación y optimización de éstas.

- *Gestión de Pruebas.* Define los requerimientos y el alcance de los test de integración, basándose en el análisis del impacto de los cambios. Se utiliza para el desarrollo de test manuales y automáticos, la gestión de las personas que realizan las pruebas y la realización de informes de progreso y resultados de dichas pruebas.
- *Gestión de Control de Cambios.* Se trata de la gestión, basada en flujos de trabajo, de los cambios impulsados por el negocio o por la



ALM (Application Life-Cycle Management) está siendo utilizado por los clientes de SAP como medio para facilitar la productividad de IT en el desafiante entorno económico actual



tecnología para mejorar las soluciones. Tiene en cuenta la gestión integrada de proyectos, la gestión de calidad y las capacidades de despliegue sincronizado, para así gestionar mejor los riesgos asociados con la implementación y mantenimiento de la solución, garantizando la robustez técnica y funcional.

- *Gestión de Incidencias con Aplicaciones.* Permite el procesamiento centralizado de incidencias y ofrece un canal de comunicación entre todos los implicados en el incidente. Implica a usuarios de negocio, expertos de SAP en el cliente y empleados de soporte de SAP y del partner. Está integrado en todos los procesos ALM de SAP Solution Manager y en cualquier solución de SAP Business Suite. Se puede conectar a aplicaciones de gestión de incidencias no-SAP. Incluye actividades de seguimiento como “root

cause analysis” (análisis de la causa raíz) o gestión de cambios.

- *Operaciones Técnicas.* Representa todas las capacidades de monitorización, alerta, análisis y administración de soluciones SAP. Permite a los clientes reducir el TCO gracias a un contenido predefinido y herramientas centralizadas para todos los aspectos de las operaciones dentro de SAP Solution Manager. Proporciona funcionalidad de generación de informes end-to-end, preconfigurados o creados individualmente por el cliente.
- *Operaciones con Procesos de Negocio.* Comprende operaciones relacionadas con aplicaciones, necesarias para garantizar que la ejecución de los procesos de negocio clave para la compañía se lleva a cabo sin problemas y de una forma fiable, cumpliendo con los requerimientos de

negocio. Incluye la monitorización de procesos de negocio e interfaces, la gestión de la planificación de “jobs”, la gestión de la consistencia de datos y la gestión del volumen de datos.

- *Gestión de Mantenimiento.* Cubre las actividades de aplicación de paquetes de correcciones de software, desde el descubrimiento y descarga hasta la optimización del alcance de los test, pudiendo incluir el despliegue automático opcional en los entornos productivos.
- *Gestión del Upgrade.* Representa la identificación, adaptación e implementación de escenarios de negocio y escenarios técnicos nuevos y mejorados. Utiliza SAP Solution Manager para gestionar global y efectivamente el proyecto de upgrade. Permite a los clientes de SAP entender mejor un proyecto de upgrade y gestionar los riesgos técnicos y los retos más importantes, evitando que suponga un perjuicio para el negocio.

Herramientas

ALM depende de la colaboración eficiente de múltiples herramientas SAP y no-SAP. SAP Solution Manager y otras herramientas relacionadas proporcionan las funciones requeridas para las diferentes actividades de gestión del ciclo de vida de las aplicaciones.

La plataforma SAP Solution Manager juega un papel decisivo dentro de las herramientas disponibles. Además de proporcionar funcionalidad ALM, SAP Solution Manager integra el resto de herramientas para garantizar un enfoque de conjunto. Posibilita el acceso central a todas las funciones y la disponibilidad central de toda la información requerida (“fuente única de la verdad”). Este es el fundamento clave para obtener una alta calidad de las actividades ALM. Además, SAP Solution Manager facilita la colaboración eficiente entre su compañía y la organización de soporte de SAP, optimizando el valor de su compromiso de soporte con SAP.

Entre las funcionalidades de SAP Solution Manager que dan soporte a los procesos de gestión de aplicaciones podemos nombrar: la documentación técnica, la documentación de proyectos, el asistente de documentación de soluciones, el diseño y configuración de procesos de negocio, el contenido de implementación, la creación y ajuste de plantillas, la planificación y administración de los test, el análisis de impacto de los cambios en los procesos de negocio, el control de cambios, la gestión de peticiones de cambio, la herramienta de transportes CTS+, la gestión de Quality Gates, la gestión de incidencias, el Root Cause Analysis (análisis end-to-end de trazas, de carga de trabajo, de excepciones y de cambios), la monitorización y la administración técnica de soluciones, la monitorización de procesos de negocio e interfaces, la gestión de la planificación de “jobs”, la gestión de la consistencia de datos, la gestión del volumen de datos, el asistente de notas, el Maintenance Optimizer, el control y gestión de los desarrollos propios, etc.

Como se puede observar, SAP Solution Manager es una herramienta que ofrece una gran cantidad de valor pero, además, para completar la oferta ALM, SAP ofrece otras herramientas y la integración con soluciones de terceros vía interfaces disponibles.

Otras herramientas ALM son: SAP Test Data Migration Server, SAP Test Acceleration & Optimization, SAP IT Service Management, SAP Resource & Portfolio Management, SAP Solution Manager Adapter for SAP Quality Center by HP, Process Scheduling adapter for SAP Solution Manager, SAP ProductivityPak by RWD adapter for SAP Solution Manager y SAP Solution Manager Service Desk XT.

Servicios

SAP ofrece un conjunto de servicios que ayudan a sus clientes cubriendo sus necesidades relativas a la estandarización y/o optimización de los procesos, la configuración de herramientas o la propia operativa diaria con soluciones de IT.

El cliente tendrá acceso a los expertos de SAP a través de servicios y soporte global que, dependiendo del nivel de compromiso, proporcionan una solución completa, resolución de retos clave, auditoría, directrices y recomendaciones, conocimiento y cualificación.

Dentro del soporte Enterprise Support, SAP incluye un conjunto de servicios ligados a la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones, que ayudan al cliente con la adopción de las mejores prácticas y con la optimización de los procesos relacionados con implementación, operaciones y mejora de soluciones.

También existen ofertas de soporte avanzadas como SAP MaxAttention y SAP Safeguarding, que contienen una amplia y variada gama de servicios que le ayudan a gestionar el ciclo de vida de las soluciones y le permiten minimizar los riesgos técnicos asociados con la optimización de soluciones en la fase de operaciones. SAP MaxAttention es el más alto nivel de compromiso de soporte.

SAP también pone a disposición del cliente servicios de consultoría que le permiten llevar a cabo la configuración de los diferentes escenarios incluidos en SAP Solution Manager, para que pueda sacar el máximo provecho de esta potente herramienta una vez definidos y estandarizados sus procesos.

Parte del éxito de una iniciativa de estandarización de procesos basándose en ALM, reside en la implicación y el compromiso, tanto de los departamentos de negocio como de los de IT. Esto no se puede conseguir sin un profundo conocimiento de los diferentes procesos, herramientas, servicios y modelo de organización propuestos. Para conseguirlo SAP pone a su disposición servicios de formación para reforzar el conocimiento de su plantilla.

Modelo de organización

Durante más de 30 años SAP está dando soporte a sus clientes en la gestión de sus aplicaciones críticas. Esta gran experiencia, adquirida durante este tiempo,

se comparte con los clientes. Por medio del uso de metodologías, estándares de operaciones y mejores prácticas, se puede obtener ventaja del conocimiento de expertos de SAP y otros clientes.

La metodología Accelerated SAP (ASAP) es un enfoque probado, repetible y exitoso para implementar soluciones SAP dentro de diferentes entornos industriales y clientes.

Accelerated SAP proporciona contenido, herramientas y la experiencia de miles de implementaciones llevadas a cabo con éxito. La combinación de ASAP con la funcionalidad de gestión y documentación de proyectos en SAP Solution Manager facilita mucho los proyectos de implementación, mantenimiento y "upgrade".

Por otra parte, Run SAP proporciona la metodología y mejores prácticas para implementar los estándares de operaciones "End to End Solution Operations". Es una metodología por fases que se centra en la reducción tangible de costes de operaciones.

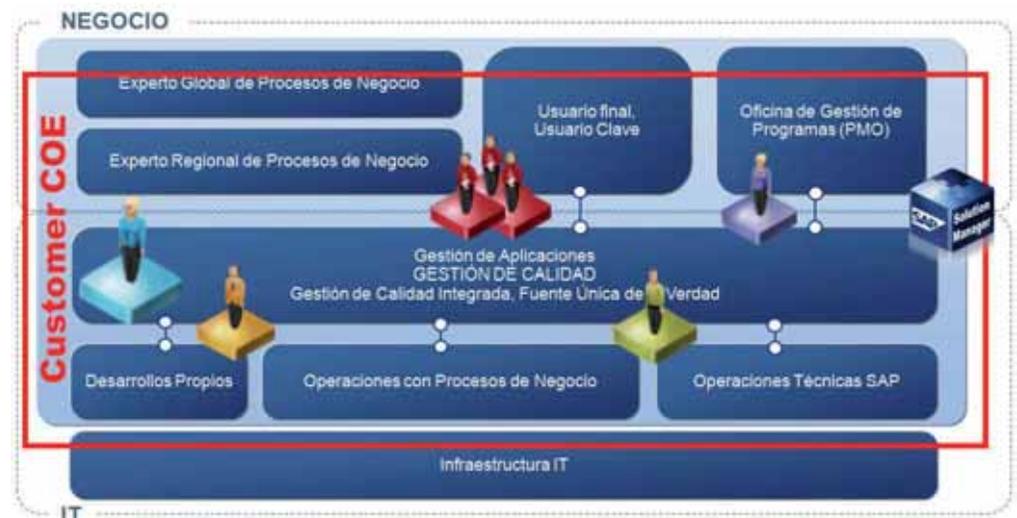
Los estándares de operaciones SAP End to End Solution Operations definen procesos de operaciones críticas, proporcionan mejores prácticas y se basan en un modelo de organización general.

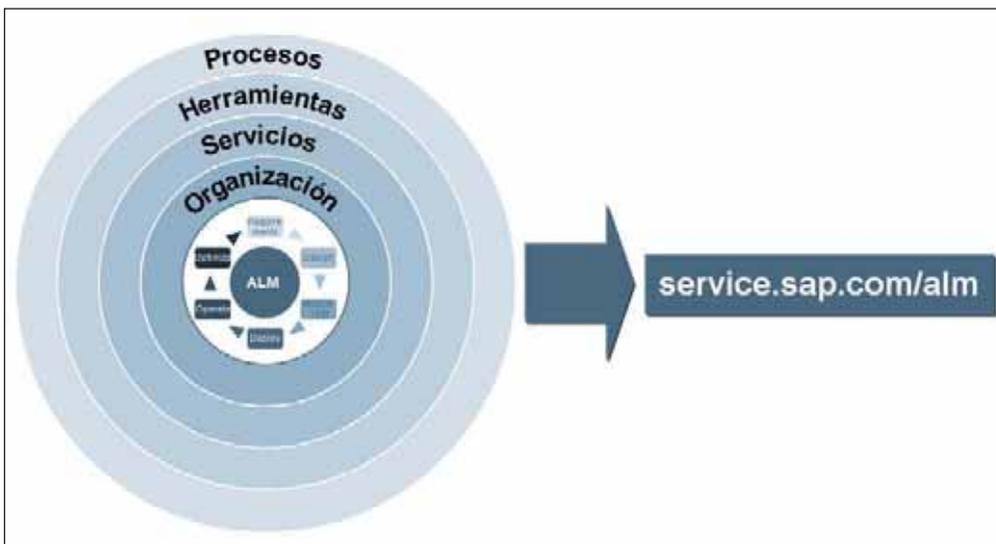
El modelo de organización general en el que se basa ALM distingue, por un lado, un área de negocio, con usuarios finales y usuarios clave expertos en procesos de negocio y una oficina de gestión de proyectos y, por otro lado, un área de IT en la que existiría personal interno o externo dedicado a la gestión de aplicaciones, desarrollo de funcionalidad propia, operaciones con procesos de negocio, operaciones técnicas y gestión de las infraestructuras de IT.

La colaboración entre el área de negocio y de IT requiere un enfoque de conjunto de la gestión de aplicaciones. SAP propone el establecimiento de un Customer Center of Expertise (COE) para gestionar la calidad y la colaboración entre todas las partes involucradas, reforzando la capacidad de la organización para gestionar eficaz y eficientemente sus

RETOS DEL CIO

- CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**
Disponibilidad 99,9x %
- MEJORA DE PROCESOS DE NEGOCIO**
Rendimiento y nivel de automatización
- PROTECCIÓN DE LA INVERSIÓN E INNOVACIÓN ACCELERADA**
Upgrades con mínimo tiempo de indisponibilidad
Enhancement packages
- REDUCIR EL COSTE TOTAL DE OPERACIONES**
Casi ningún defecto
Nivel de integración y estandarización
Root cause analysis integrado





operaciones críticas. El COE facilita la transparencia, a las unidades de negocio y de IT, de los retos críticos en las operaciones con soluciones SAP: garantizar la continuidad del negocio, reducir costes y acelerar la innovación.

El COE está diseñado para obtener el máximo potencial de los servicios SAP Enterprise Support. Además del Responsable del COE, que gestiona el equipo, se definen roles de gestores de calidad para salvaguardar la validación de la integración, para preservar la continuidad del negocio, para mejorar los procesos de negocio y para proteger la inversión en IT.

Cómo ALM añade valor

Un primer paso para definir el camino a seguir para optimizar la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones es identificar el valor potencial que ofrece ALM a su compañía.

Gracias a un enfoque ALM global e integrado, las empresas obtendrían varios beneficios:

- Reducción de los costes totales de operación.
- Continuidad del negocio.
- Mejora de los procesos de negocio.
- Protección de la inversión e innovación acelerada.

A continuación se va a profundizar un poco más en algunas de las diferentes ventajas que se obtienen al hacer uso de los procesos, herramientas, servicios y organización propuestos en ALM.

La reducción de costes se puede materializar de varias formas, como puede ser el hecho de prescindir de licencias de herramientas de gestión de aplicaciones de terceros, para ser sustituidas por SAP Solution Manager.

La estandarización, unificación y automatización de los procesos permitirá llevar a cabo las operaciones de gestión de aplicaciones de una manera más eficaz y eficiente. No se dependerá tanto de la experiencia de su personal, pudiendo incorporar nuevos empleados al proceso de una manera sencilla.

ALM propone además automatizar operaciones de IT como operaciones técnicas, generación de

informes sobre niveles de servicio y monitorización de procesos de negocio a través de SAP Solution Manager. De esta manera, al simplificar las tareas de administración, gestión de cambios y resolución de incidencias, entre otras, se podrán liberar recursos de personal para invertirlos en innovación.

Se preservará la continuidad de las operaciones del negocio, gracias a la adopción de procesos ALM y a la definición de roles de gestión de calidad. La disponibilidad, estabilidad, corrección funcional y rendimiento del software deben mantenerse al nivel requerido por el negocio, manteniendo lo más bajo posible los costes totales. Gracias a la monitorización de soluciones se detectarán proactivamente incidencias antes de que afecten al usuario final y con una gestión de incidencias eficiente se acelerará su resolución, aumentando la disponibilidad de los procesos de negocio end-to-end, lo cual incluye disponibilidad a nivel de infraestructura y a nivel de aplicación.

Para la mejora de procesos de negocio se deben entender completamente dichos procesos e identificar el potencial de mejora para incrementar la satisfacción del usuario final. Los tipos de mejora van desde la optimización de rendimiento y operaciones, hasta innovación y redefinición de procesos de negocio.

Una mejor gestión pretende obtener una calidad superior de las soluciones SAP (mejoras de cliente y desarrollos de partner), en términos de funcionalidad, rendimiento, disponibilidad y seguridad.

La transparencia que ofrece una gestión centralizada del entorno de sistemas y los procesos de negocio a los que dan soporte, permite una mayor colaboración entre los departamentos de negocio y de IT, posibilitando la implementación, mantenimiento y optimización de los procesos de negocio de una forma más sencilla y rápida.

Un requisito clave para la colaboración eficiente entre equipos de negocio y personal de IT es la definición clara de procesos, responsabilidades, acuerdos de nivel de servicio (SLA) e indicadores para medir el nivel en el que se han cumplido.

La habilidad de IT para dar soporte a la adopción rápida de innovaciones en el negocio es clave para mantener la competitividad. Existen varios procesos en ALM que facilitan el descubrimiento y realización del valor, la innovación sin realizar upgrade y tiempos de indisponibilidad del sistema cercanos a cero.

ALM ayuda a la coordinación y alineación de todos los productos de software, versiones, Support Packages y software personalizado con el fin de preparar el complejo entorno software de la compañía para la innovación cuando sea requerida.

Los negocios cambian rápidamente y solo cuando el entorno software está basado en tecnología y versiones actualizadas se pueden adaptar los procesos de negocio lo suficientemente rápido como para seguir el ritmo de los cambios, beneficiarse de la nueva funcionalidad cuando sea liberada e incorporar nuevos servicios según vayan estando disponibles.

La composición de aplicaciones basada en BPM y SOA, la instalación y activación de nueva funcionalidad vía Enhancement Packages, la actualización de Support Packages y la realización de upgrades, son actividades que permiten la innovación y que se ven favorecidas y reforzadas gracias a ALM.

SAP Enterprise Support ha incrementado el compromiso de nivel de servicio de soporte con sus clientes. Para ser capaces de obtener la mayor ventaja posible de este modelo de soporte es necesaria la implementación de estándares de operaciones SAP, al menos los de documentación y root cause analysis.

Defina su propio roadmap para adoptar ALM

Teniendo en cuenta el valor que puede aportar ALM a su organización, y considerando su situación actual, debe definir la dirección que debe seguir y las acciones prioritarias a llevar a cabo para poder materializar dicho valor.

Existen múltiples caminos hacia el éxito y no conviene ser demasiado ambicioso queriendo abarcar todos los aspectos de ALM a la vez. Es aconsejable dar prioridad a los puntos débiles e ir avanzando hacia la excelencia en la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones a una velocidad adecuada a sus circunstancias.

Definir su propio roadmap para gestionar eficientemente el ciclo de vida de las aplicaciones depende de factores como la madurez de sus procesos de IT, los proyectos actuales y proyectos planificados, y la presión y estructura de costes comparada con negocios homólogos.

La organización SAP Solution Operations Support de Iberia se pone a su disposición para ayudarle con la definición de un plan de acción para la adopción de los procesos definidos en ALM y para resolver cualquier duda que tenga referente a este asunto.

Puede ponerse en contacto con nosotros por correo electrónico (solution.support.iberia@sap.com) o a través del teléfono (914563929). □



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.

READSOFT[®]
www.readsoft.es

SOFTWARE
SAP
PARTNER

El evento de los Grupos de Trabajo en AUSAPE

VI edición del Forum GT

A grandes rasgos, desde AUSAPE se promueve el trabajo en equipo en torno a SAP con el propósito de compartir información y formación acerca de todo lo relacionado con esta plataforma, la búsqueda de soluciones apropiadas para los problemas de los departamentos de TI o la puesta en común de "buenas prácticas" entre nuestros asociados. Precisamente este es uno de los principales objetivos que se pretenden conseguir con este Forum GT, que en su VI edición se plantea como uno de los principales eventos de TI dentro del panorama nacional.

Durante los próximos días 1 y 2 de junio tendrá lugar la VI edición de nuestro Forum GT. Un año más, las instalaciones de Feria Valencia han sido el escenario elegido para la celebración de este evento, que nació como un foro específico para los Grupos de Trabajo de nuestra Asociación, pero que ha conseguido posicionarse como un auténtico punto de referencia para los profesionales de TI dentro de las empresas y las AAPP españolas.

Los Grupos de Trabajo son uno de los ejes principales del funcionamiento de AUSAPE. Una de nuestras herramientas más versátiles y exitosas. Básicamente se trata de reunir a expertos y tecnólogos para tratar temas específicos en torno a determinados módulos de SAP (RRHH, Compras, Básico, Finanzas, etc.) o áreas de interés como por ejemplo SOA. Durante estas reuniones se ponen en

común las experiencias y conocimientos buscando, junto con un representante de la propia SAP, soluciones apropiadas a sus problemas diarios dentro de sus empresas.

Este Forum GT es un evento que, en su concepción, fue planteado como un modo de congregación a todos estos Grupos de Trabajo, facilitándoles la logística necesaria para poner en marcha sus reuniones periódicas en un lugar y momento determinado. La evolución de este evento durante los últimos años ha propiciado la aparición de toda una serie de complementos que han enriquecido de forma importante este Forum GT hasta convertirlo en toda una referencia para el sector de TIC dentro del panorama nacional.

La experiencia acumulada durante estos últimos cinco años ha permitido conseguir unos niveles de participación realmente elevados. Durante los dos

días de duración, el asistente podrá encontrar en este evento todo tipo de información actualizada, y de primera mano, sobre la plataforma SAP y su ámbito de actuación, así como una amplia variedad de soluciones y servicios disponibles por parte de los más importantes socios tecnológicos del mercado.

Esta "agrupación de conocimientos dentro del panorama SAP" permite sumergirse en un mundo de información y experiencias que, a día de hoy, no están disponibles en ningún otro contexto. Lógicamente, este cúmulo de información se complementa con el cada vez más necesario "networking" profesional, convirtiendo al Forum GT en un punto de conexión que es capaz de hacer confluír experiencias y relaciones entre iguales para la puesta en común de ideas y proyectos o la búsqueda de respuestas, y que sirve como punto de apoyo para el crecimiento personal y profesional.

El escenario elegido

Como en años anteriores, esta VI edición del Forum GT tendrá como escenario el espectacular Centro de Eventos de Feria Valencia, un edificio emblemático y versátil, con cuatro plantas rectangulares y un módulo central que sirve para interconectarlas.

Para tener una referencia de anteriores ediciones, durante el pasado año se consiguió un nivel de asistencia en torno a las 450 personas que ocuparon las más de 15 salas disponibles y pudieron acceder a cerca de 70 sesiones técnicas, incluyendo presentaciones, ponencias, talleres prácticos o casos de cliente relacionados con el mundo SAP y de las TIC.

Los temas elegidos fueron variados y tocaron todo tipo de áreas de interés y actualidad, como es el caso de la LOPD, gestión de procesos, SOA, cambios de versión, selección de personal, alta disponibilidad, Netweaver, soporte remoto, EH&S, CRM, soluciones móviles o todo aquello relacionado con la virtualización y la factura electrónica.



Formato y Agenda Provisional

Aunque aún es pronto y todavía existen muchos detalles por confirmar, sí queremos adelantarnos el formato y estructura que tendrá este VI Forum GT. La edición de este año tendrá un formato similar al del pasado año, con una primera jornada específicamente dedicada a dar cabida a la mayoría de las ponencias magistrales y talleres prácticos, para culminar con una segunda jornada específicamente pensada para las reuniones de los Grupos de Trabajo.

Esta primera jornada estará protagonizada por el acto inaugural, donde contaremos con la presencia de Susana Moreno, Presidenta de AUSAPE, y un alto cargo de la Generalitat Valenciana. Después dará comienzo una interesante Ponencia Magistral por parte de Santiago Niño Becerra, Catedrático de Estructura Económica en la Universidad Ramón Llull de Barcelona.

Esta Sesión Plenaria inaugural culminará con la intervención de Fermín Peleteiro, Responsable de Soluciones, Servicios y Distribuciones de SAP, que dará un avance sobre la estrategia de este fabricante para los próximos meses.

A continuación, como viene siendo habitual, darán comienzo las Sesiones Paralelas, junto con la apertura de una amplia zona de exposición en la que se darán cita una importante cantidad de fabricantes, consultoras e integradores relacionados con el mundo SAP.

Estas Sesiones permitirán conocer de primera mano todo tipo de soluciones y servicios, así como entablar un contacto directo con los responsables técnicos o comerciales de estas empresas. Durante esta primera jornada estarán disponibles una serie de salas de distinta capacidad, que estos Asociados Especiales utilizarán para impartir conferencias, presentaciones de producto, casos de éxito con clientes, etc.

Una de las novedades de esta edición será la apertura de la Sesión Plenaria de la tarde con una breve ponencia magistral que tendrá como protagonista a Antonio Macià, cofundador, copropietario y exconsejero Delegado de Penteo. A su término continuarán las Sesiones Paralelas en horario de tarde.

Estas Sesiones Paralelas tienen prevista su finalización sobre las 18:30 horas. Después de los traslados oportunos, facilitados por la organización del evento, dará comienzo el acto lúdico y la cena de gala en el Restaurante "Hotel Valencia Park". Este espacio de tiempo está dedicado a fomentar una toma de contacto más "personal" entre todos los asistentes, fomentando el "networking profesional" y el intercambio de ideas y proyectos.

Reuniones de los Grupos de Trabajo

Siguiendo la estructura del pasado año, la segunda jornada de este evento se utilizará para llevar a cabo las reuniones de los Grupos de Trabajo en las salas habilitadas para ello. Estas reuniones estarán abiertas para todos los asistentes. En ellas se tratarán los temas de interés concernientes a cada Grupo de Trabajo en particular, complementándolos con presentaciones específicas por parte de partners, previa

confirmación con los coordinadores correspondientes, así como la puesta en común de experiencias por parte de clientes.

De estas reuniones cabe desatacar la presentación de los proyectos finalistas para el "I Concurso AUSAPE de Iniciativas SOA", que quedará enmarcado dentro del Grupo de Trabajo SOA y donde se dará a conocer el proyecto ganador.

Por otra parte, se ha reservado una sala para la puesta en marcha de una nueva delegación de AUSAPE, esta vez en la zona de Galicia y con la especial aportación de Tecnomcom como partner colaborador

Como una importante novedad para este año, esta segunda jornada concluirá con una Sesión Plenaria que tendrá a AUSAPE y a SAP como protagonistas, poniendo una especial atención a las necesidades y requerimientos que derivan de nuestros Grupos de Trabajo de la mano de los propios coordinadores.

Por último, destacar también que durante esta segunda jornada del Forum GT también permanecerá abierta la zona de exposición para que todos los asistentes puedan mantener un contacto directo con consultores expertos en todo tipo de materias. □



Un Forum GT virtual

Como una importante novedad de este año, esta VI edición del Forum GT tendrá su continuación "virtual" más allá de los dos días de duración. A través de un acuerdo que se ha firmado con CDC Factory, expositor y Asociado Especial de AUSAPE, se ha puesto en marcha una plataforma on-line que está ya accesible desde www.forumgt.es. Este interesante servicio se suministra a través de Faironline.tv y permitirá dar continuidad al Forum GT a través de este espacio, donde estarán disponibles una serie de "micro-sites" para las empresas participantes en esta edición. En este portal, los asistentes virtuales podrán encontrar todo el contenido que los diferentes expositores han mostrado durante los dos días de feria, ampliando esta información con descripciones de cada una de estas empresas, entrevistas con los responsables y/o documentación adicional en diferentes formatos.



CASO DE ÉXITO*Delaviuda y Seidor*

Presente en los cinco continentes como marca emblemática del dulce español, el Grupo Delaviuda posee más de 80 años de historia en la fabricación de productos de confitería, chocolates y turrones. La Confitería Delaviuda abrió sus puertas por primera vez en Sonseca (Toledo) en 1927. Con el fallecimiento de Manuel López en 1939, María Rojas tuvo que sacar adelante a la familia y el pequeño negocio. Los propios consumidores son los que van creando la marca cada vez que van a buscar al pequeño obrador los dulces “de la viuda”, de aquí el origen del nombre.

[Ramón Prat, Director de Seidor Consulting]

SAP ERP y Delaviuda: información de gestión rápida y exacta para la toma de decisiones en tiempo real



Gruppo Delaviuda fabrica y comercializa actualmente más de 400 referencias, con un amplio abanico de productos (turrones, mazapanes, pastelería, productos sin azúcar, chocolates, trufas y bombones, tartas y galletas) y en diferentes formatos (estuche, bolsa, lata, graneles, bloques de producto y formatos industriales). Cuenta con las siguientes marcas de productos: DELAVIUDA (confitería y chocolates), EL ALMENDRO (turrones y productos de almendra), LA BRUJA (la mejor relación calidad-precio) y MONERRIS PLANELLES (marca gourmet exclusiva para canales de distribución alternativos, pastelerías, cestas de Navidad y gran consumo). Sus plantas productivas se encuentran en Sonseca, con más de 30 millones de euros invertidos en procesos de producción y envasado en los últimos años. En 2009, realizó una inversión de más de 12 millones de euros en un nuevo centro logístico y suelo industrial, dando lugar a una de las plantas más modernas y con mayor capacidad de producción del sector. La compañía cuenta con un nuevo almacén automático, con capacidad para más de 22.200 palets, con centros de distribución en Madrid, Baleares y Canarias, 9 delegados comerciales y una amplia red de agentes comerciales y distribuidores.

De las deficiencias en la información a una toma de decisiones fiable y segura

Delaviuda contaba con un paquete de producción adaptado pero que presentaba muchas limitaciones. Los desarrollos propios tenían sus propias

interfaces y cualquier modificación o evolución pasaba por largos y costosos desarrollos. Al no disponer de un único origen de datos, la fiabilidad en la información era cuestionable. La situación, en general, se caracterizaba por procesos débilmente acoplados, dependencia de la trazabilidad manual, deficiencias en el cálculo de costes y dificultades para cumplir los requerimientos de integración con la gran distribución.

La empresa sufría además discrepancias en la información, así como retrasos en los procesos. Aprovisionamientos ineficientes, deficiencias en la planificación y en el control de stocks y bajos niveles de servicio completaban el cuadro de carencias.

El paisaje de la distribución se estaba transformando: de la antigua estructura atomizada con muchos pequeños clientes se había pasado a la concentración en la gran distribución y el servicio a plataformas. Esto obligaba a cumplir requerimientos de distribución muy exigentes; la trazabilidad al 100% -ascendente y descendente- se convirtió en una prioridad, así como disponer de información muy precisa en tiempo real para la toma de decisiones. El objetivo principal era desarrollar un modelo de gestión robusto integrado en todas las áreas de gestión y unos sistemas de información ágiles que dieran respuesta a las necesidades de crecimiento y evolución del negocio.

Para la elección del proveedor, se creó un comité que puntuó factores clave como el económico, la experiencia en empresas similares, las

características de la plataforma propuesta, el tiempo de implantación, la metodología, la formación a usuarios, etc. La mejor puntuación fue la de Seidor. La implicación de Seidor en el proyecto, su experiencia y el equipo de profesionales que participó ayudaron a que la implantación fuera un éxito. Las sucesivas evoluciones de SAP ERP fueron realizadas por Seidor.

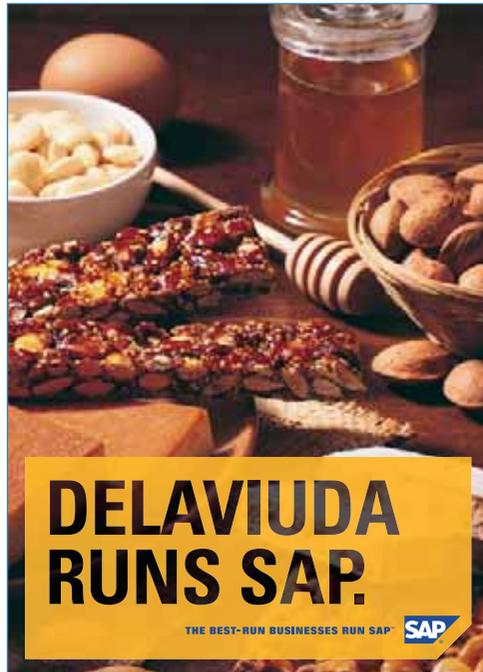
El proyecto de implantación se llevó a cabo en cuatro fases. La primera abarcó al área de Administración, con el despliegue de los módulos para contabilidad general (FI), controlling (CO) y tesorería (TR); así como el área de Recursos Humanos, con los módulos para administración de personal y nóminas (HR-PA) y desarrollo-planificación de personal (HR-PD). En una segunda fase, se abordó el área Logística, que incluía los módulos de logística (LO), ventas y distribución (SD), gestión de materiales (MM) y gestión de almacenes (WM); junto al área Industrial, con módulos para la planificación de la producción (PP), mantenimiento de planta (PM, un módulo que no incluían todas las soluciones del mercado) y control de calidad (QM). Finalmente, la cuarta y última fase se corresponde con las herramientas de Business Intelligence que fue desarrollada e implantada por Stratesys Consulting.

Interconexión de la información manejada por todos los departamentos

Fundamentalmente, lo que han ganado con SAP ERP es disfrutar de un único origen de datos, con trazabilidad ascendente y descendente, fácil adaptación a nuevas normativas y/o requerimientos de clientes e información de gestión rápida y exacta para la toma de decisiones. Además, ahora pueden gestionar los almacenes con radiofrecuencia, han mejorado el control de procesos y la integración con clientes y proveedores, y se ha producido una mejora sustancial en los indicadores de servicio, el cumplimiento de compromisos y el aprovisionamiento calculado.

“Uno de los mayores beneficios obtenidos con SAP ERP ha sido la interconexión e integración de la información manejada por todos los departamentos de la cadena de suministro, creando un flujo de información desde la previsión de ventas hasta el pedido entregado a nuestros clientes, reduciendo drásticamente los errores por carencias en la información interdepartamental”, apunta Raúl Rojas López, Director de Cadena de Suministro del Grupo Delaviuda.

Tras su éxito en la implantación de Delaviuda, actualmente, el modelo SAP de Delaviuda se está implantando en Artenay, una compañía francesa dedicada a la fabricación de barritas de cereales y Muesli que el Grupo Delaviuda adquirió al 50% junto a su socio Seda Solubles hace unos meses. □



Jesús Carrasco, Director de Sistemas de Información de Delaviuda.

“En una empresa como Delaviuda, el módulo de producción es muy importante, y otras soluciones estaban más enfocadas a empresas de servicios. SAP ERP era la solución más apropiada para lo que estábamos buscando. Además, SAP es el que presta la funcionalidad, mientras que, en otras soluciones, el que ‘fabrica’ la funcionalidad es el implantador partiendo de funcionalidades primarias. Este factor fue decisivo a la hora de tomar la decisión de compra”

Jesús Carrasco, Director de Sistemas de Información de Delaviuda.



Solución de sistemas IBM para SAP Netweaver BW Accelerator

Consultas en tiempo real



Acabamos de entrar en la denominada “Década de la Inteligencia”, un período en el que la tecnología nos permite tener capacidad para “sentir” y capturar todo lo que está ocurriendo a nuestro alrededor. Sin embargo, esto está haciendo que se incremente exponencialmente el volumen de los datos a manejar y la velocidad en la que necesitan ser analizados. Por esta razón, cada vez son más importantes las herramientas de Business Intelligence, que convierten esos datos en información útil y ayudan a las compañías a ser más competitivas.

[Félix Ángel Fernández Alonso, consultor certificado de tecnología SAP de IBM y autor del libro “La guía técnica esencial de SAP Netweaver BW”, de Ra-Ma]

[Félix Ángel Fernández Alonso, consultor certificado de tecnología SAP de IBM y autor del libro “La guía técnica esencial de SAP Netweaver BW”, de Ra-Ma]

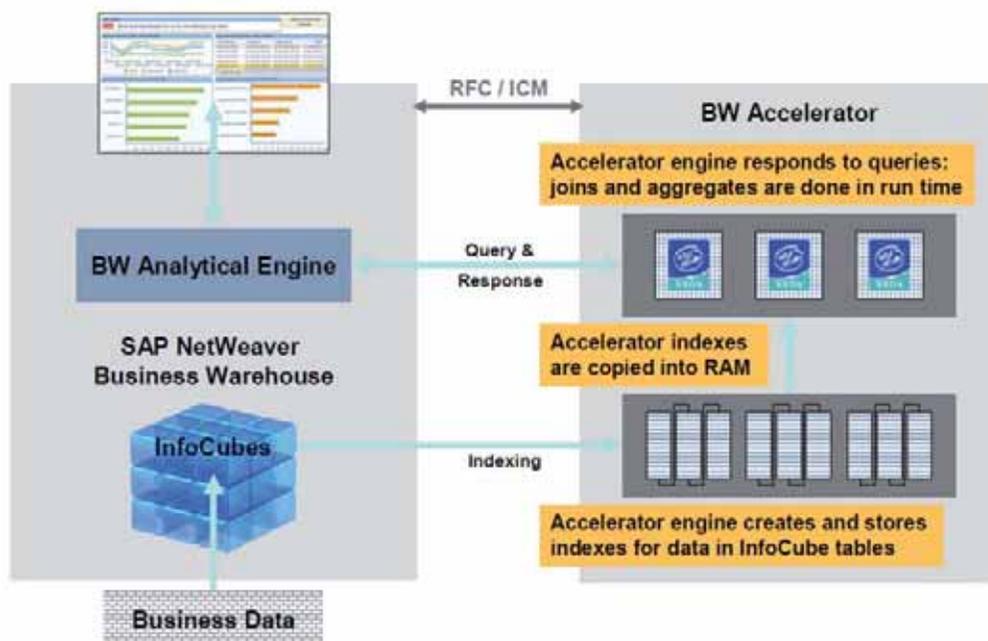


Figura 1. Arquitectura SAP BW Accelerator.

El acceso a tiempo a la información se ha convertido en una prioridad en los departamentos analíticos de las compañías, donde cada vez cobra mayor importancia el acceso rápido y ágil a la misma con el objetivo de contar con capacidades analíticas casi en tiempo real. Hasta hace poco tiempo, para mejorar el rendimiento de un sistema SAP Netweaver Business Warehouse y acelerar las *queries*, era necesario utilizar mecanismos propios del sistema como cache OLAP, agregados, particionamiento conceptual (multicubos) o particionamiento físico (a nivel de tabla) entre otros.

No obstante, gracias al incremento de la potencia del hardware y a la reducción progresiva de su coste, hoy en día es ya una realidad contar con herramientas, como la Solución de Sistemas IBM para SAP Netweaver BW Accelerator, que hacen posible acelerar las *queries* hasta llegar casi a tiempo real.

IBM dispone de una solución pre-configurada que, en conjunto con la herramienta aceleradora de SAP, permite acelerar las “queries” a velocidad orbital. A lo largo de este artículo se va a explicar brevemente en qué consiste la arquitectura de SAP Netweaver BW Accelerator, cuándo es necesario utilizar esta solución con un sistema SAP Netweaver Business Warehouse y una descripción del mismo.

Arquitectura de SAP Netweaver BW Accelerator

A la hora de comenzar a definir la arquitectura de un sistema SAP Netweaver BWA conviene aclarar los tipos de escenarios posibles que existen:

- *SAP Netweaver BWA para Sistemas SAP Netweaver BW* (escenario que vamos a ver en este artículo). En este escenario los datos de un sistema SAP Netweaver BW son cargados en un sistema SAP Netweaver BWA, de manera que gracias al acelerador vamos a obtener un alto rendimiento en las funciones analíticas.
- *SAP Netweaver BWA usado como parte de SAP BO Explorer*. En este escenario SAP Netweaver BWA forma parte de las funciones de exploración de SAP BO Explorer ofreciendo un alto nivel de rendimiento analítico, y gracias a SAP BO data services también permite cargar datos

de cualquier fuente incluido un sistema SAP Netweaver BW.

La arquitectura de SAP Netweaver BWA se basa en un motor de búsqueda y clasificación TREX, así como en un sistema hardware que se suministra totalmente preconfigurado. Los datos de un sistema SAP Netweaver BW (hasta versiones 7.0 EHP1 únicamente podemos cargar infocubos), son indexados en el Acelerador BW y almacenados como índices TREX.

Los índices BWA son cargados así en la memoria principal y son utilizados para responder a las *queries*. Al estar en memoria los tiempos de respuesta mejoran sustancialmente y nos aseguramos siempre unos tiempos planos y predecibles, independientemente del crecimiento de los infocubos.

Hay que tener en cuenta que SAP Netweaver BWA podrá mejorar sustancialmente los tiempos de ejecución de las *queries*, únicamente en aquellos casos donde existan tiempos altos en el acceso a base de datos. Para otros tipos de casuísticas es posible que la mejora de los tiempos de respuesta sea menor, pero mejorará la satisfacción de los usuarios ya que puede garantizar siempre unos tiempos estables y planos. Por ejemplo, en el caso del Cache OLAP, un sistema SAP Netweaver BWA, puede garantizar siempre los mismos tiempos, y evitar las descargas y recargas del Cache OLAP con cada carga de datos, con la consiguiente pérdida de rendimiento en las *queries* la primera vez que se accede.

Solución de Sistemas IBM para SAP Netweaver BW Accelerator

IBM ofrece una solución pre-configurada para SAP Netweaver BWA, la cual está formada por una arquitectura de 64 Bits basada en Procesadores Quad Core de última generación. Actualmente y dependiendo de los resultados del dimensionamiento, nuestro sistema SAP Netweaver BWA se puede corresponder con una determinada talla, que varía desde la solución mas pequeña de tipo Small formada por un blade center y dos servidores con un total de 24 GB de memoria, hasta la solución mayor de tipo Extreme formada por hasta 10 blade centers y 140 servidores con un total de 6,5 TB de memoria.

En la *Figura 2* podemos ver la distribución de las tallas más habituales (S, M y L) de la solución de IBM para SAP Netweaver BWA, que son totalmente escalables desde la solución S hasta llegar a la solución Extreme.

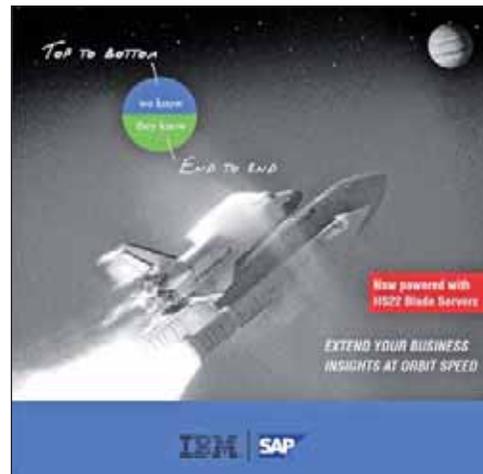
Actualmente la solución de IBM para SAP Netweaver BWA utiliza como sistema operativo Novell SUSE Linux 10, y como gestor de ficheros GPFS (General Parallel File System).

GPFS es un componente de la solución IBM que gestiona el sistema de ficheros compartidos sobre el que se sustenta la arquitectura de la solución y que se está utilizando actualmente en diferentes proyectos de supercomputación.

Entre las características más importantes de GPFS se encuentran las siguientes:

	2 – 4 Blades / 1 BladeCenter H or BladeCenter S HS22 Xeon Quad Core 2.93 GHz (Nehalem) Option 1: 12GB memory per Blade Attention: only 2 or 4 Blades possible (due to SAP Licensing) Option 2: 24GB memory per Blade 1 x IBM DS4700 Model 70H, 12 x 146GB, 15k rpm disks (integrated storage on BladeCenter S)
	5 – 7 Blades / 1 BladeCenter H HS22 Xeon Quad Core 2.93 GHz (Nehalem) 24GB memory per Blade 1 x IBM DS4700 Model 70H, 16 x 146GB 15k rpm disks
	8 – 14 Blades / 1 BladeCenter H HS22 Xeon Quad Core 2.93 GHz (Nehalem), Option 1: 24GB memory per Blade Option 2: 48GB memory per Blade 1 x IBM DS4700 Model 70H, 16 x 146GB 15k rpm disks Option 3: 1 x EXP810 Model 81H, 16 x 146GB 15kUpm disks = 32 disks Total

Figura 2. Tallas más habituales de la solución de IBM para SAP Netweaver BWA.



- Sistema de ficheros específicamente desarrollado para acceso de alta velocidad concurrente por aplicaciones ejecutándose en múltiples nodos de clusters.
- GPFS soporta accesos a datos de alta velocidad desde uno o múltiples nodos.
- Es el sistema de ficheros utilizado en Supercomputación.
- Muy maduro y estable.
- Además de proporcionar un sistema de almacenamiento de ficheros, GPFS pone a disposición herramientas para la gestión y la administración de clusters GPFS y permite accesos compartidos al sistema de ficheros desde GPFS remotos.
- La configuración existente de mayor tamaño supera los 2.000 nodos.

¿Cuándo es necesario usar el Acelerador BW?

A la pregunta de cuándo es necesario utilizar un acelerador como SAP Netweaver BWA, no

es posible contestar de manera sencilla, ya que cada instalación y sistema SAP Netweaver BW, son dependientes de la cultura y casuística de cada empresa.

No obstante podemos definir a grandes rasgos diferentes escenarios donde sería recomendable instalar un sistema SAP Netweaver BWA:

- *Alto volumen de datos*: es necesario para infocubos con un volumen de datos grande, donde las *queries* tienen que leer muchos registros de la base de datos.
- *Acuerdos de nivel de servicio*: es necesario en entornos con acuerdos de nivel de servicio definidos donde es importante mantener los tiempos de respuesta estables y siempre planos.
- *Queries impredecibles*: es necesario para consultas donde los mecanismos de rendimiento convencionales (cache OLAP, agregados, particionamiento, etc.) que ofrece SAP Netweaver BW no funcionan, como por ejemplo las *queries* bajo demanda o *queries* Ad-hoc.

En resumen, la Solución de sistemas de IBM para SAP Netweaver BWA está especialmente diseñada para SAP Netweaver BW, y nos va a garantizar siempre unos tiempos estables y planos de nuestras *queries*.

Es fundamental hacer un estudio inicial donde analizar los problemas de rendimiento que existen en nuestro sistema SAP Netweaver BW y ver si podemos solucionarlos con el acelerador BW, La satisfacción del usuario final a la hora de consultar la información va a rentabilizar con creces la inversión en esta tecnología.

IBM proporciona servicios profesionales para analizar la idoneidad de su solución para SAP Netweaver BWA en cada caso concreto. □

euHReka OnDemand

Gestión de Recursos Humanos integrada y ofrecida como “Software as a Service”

La plataforma global euHReka ofrece un soporte completo para llevar a cabo todos los procesos de RR.HH y Gestión del Talento y está basada en la solución SAP ERP HCM. Este enfoque de integración permite que las organizaciones reduzcan costes y tiempos, así como un aumento de la calidad en los procesos de RR.HH., organizando así sus servicios de un modo más ágil. A través de una interface web de fácil uso, empleados, gerentes y personal de RR.HH. tienen acceso a un conjunto global de funcionalidades, sin tener que aumentar el trabajo de los departamentos internos de IT.



Utilizando la plataforma euHReka bajo el modelo de “Software as a Service”, las empresas disponen de manera fácil y asequible, de una tecnología que da

soporte a los procesos de Gestión del Talento, tales como Contratación, Gestión del desempeño, Planes de carreras y sucesiones, Compensación y beneficios y Formación y desarrollo, para complementar los

procesos administrativos de RR.HH. tales como la administración del personal, la gestión de la nómina y la gestión de tiempos.

¿Por qué es importante la Gestión del Talento?

NorthgateArinso proporciona una solución realmente integrada de RR.HH y Gestión del Talento que permite a las organizaciones maximizar la inteligencia colectiva de una solución HR IS. Una solución integrada significa que los planes de desarrollo del empleado están basados en competencias y que los catálogos de cualificaciones pasan a ser datos activos para formación y desarrollo.

EuHReka se entrega con funciones de Inteligencia de Negocio integradas. Las métricas de RR.HH. están basadas en las mejores prácticas de muchos usuarios y gerentes de RR.HH e incluyen un gran número de indicadores KPI de RR.HH. Los gestores de personal pueden acceder a herramientas para definir indicadores adicionales e informes propios. RR.HH. puede así concentrarse en ofrecer a los directivos el conocimiento clave para una mejor gestión del negocio.

- **Contratación:** Ofrecer soporte fiable a los recursos internos y externos, con una herramienta tecnológica sólida, es fundamental para los procesos de contratación. EuHReka

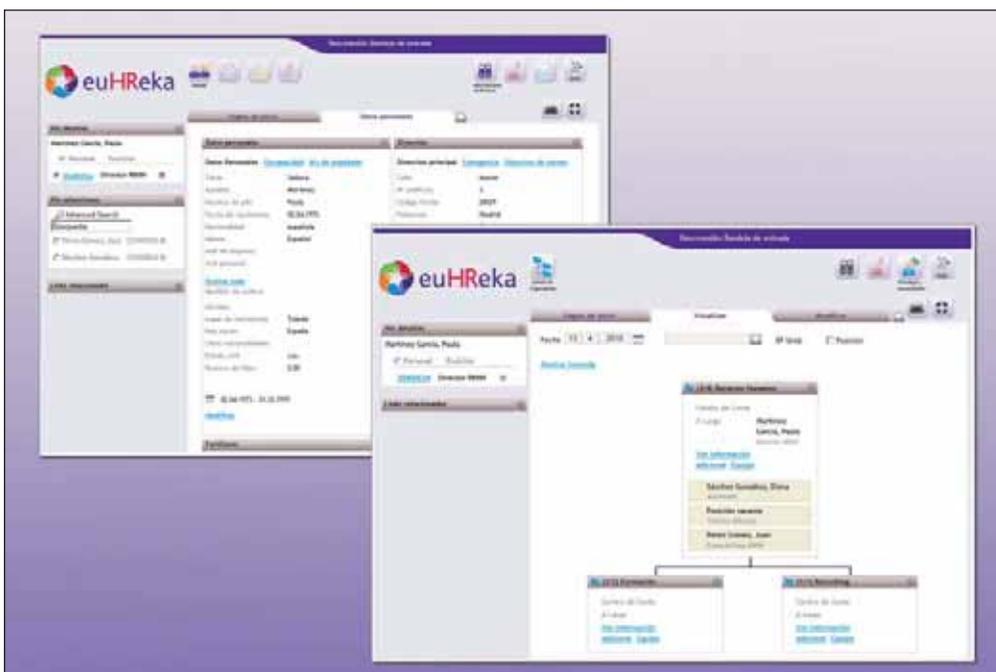


Figura 1. Ejemplo de las pantallas de Datos Personales (izquierda) y de la Estructura Organizativa (derecha).

soporta numerosos procesos de selección distintos y permite tanto la correspondencia automatizada con los candidatos, como la detección proactiva del talento mediante la integración entre los planes de sucesión y las capacidades individuales.

- **Gestión del desempeño:** Identificar, evaluar, desarrollar, alinear y retener los grandes talentos es esencial para el éxito de los negocios en el entorno actual, con tantos desafíos. La gestión del desempeño de euHReka ofrece justo esto, una gestión global y una herramienta de decisión que hace que el desarrollo del talento esté alineado con los objetivos de la empresa.
- **Planes de carreras y sucesiones.** Proporcionar planes de carrera atractivos y transparentes a través de toda la organización, es un factor clave para retener el talento, mientras que la batalla por la caza del talento, hace que las empresas cada vez sean más proactivas a la hora de crear planes de sucesiones atractivos tanto dentro, como fuera de la organización. Con los planes de sucesiones de euHReka, puede poner más foco en la gestión del desempeño y aprendizaje y ejecutar los planes de sucesión de manera más eficaz.
- **Formación y desarrollo:** La gestión constante de los procesos de desarrollo de personal en su organización, se puede convertir en una verdadera pesadilla. Con euHReka, las labores administrativas son gestionadas online, donde los responsables pueden acceder de manera rápida y aprobar los desarrollos solicitados e incluso programar las actividades para su equipo en segundos. Tanto los empleados como los gerentes pueden ver la formación requerida a nivel corporativo, asegurándose que están al día, cumpliendo el nivel óptimo para llevar a cabo de manera eficaz las distintas tareas.
- **Compensación y beneficios:** Tener un sistema de beneficios uniforme, de acuerdo con los objetivos y logros de la empresa, es fundamental a la hora de gestionar el talento. EuHReka ofrece un sistema para realizar esta gestión mediante una interface web muy intuitiva, tanto si se trata de asignar el presupuesto de forma global, como de la gestión del mismo a cualquier nivel de la estructura organizativa. La aplicación online ofrece visibilidad inmediata y simplifica las tareas administrativas para ejecutar el proceso de un modo rápido y eficaz.

Principales beneficios

A modo de resumen, las características más importantes que nos ofrece esta solución son:

- **Sin complicaciones con instalaciones locales.** euHReka OnDemand no requiere de software o hardware adicional. La implementación de euHReka OnDemand minimiza los recursos necesarios de su departamento de IT. La solución está pre-configurada para simplificar el proceso de implantación y facilitar la uniformidad hacia las mejores prácticas.

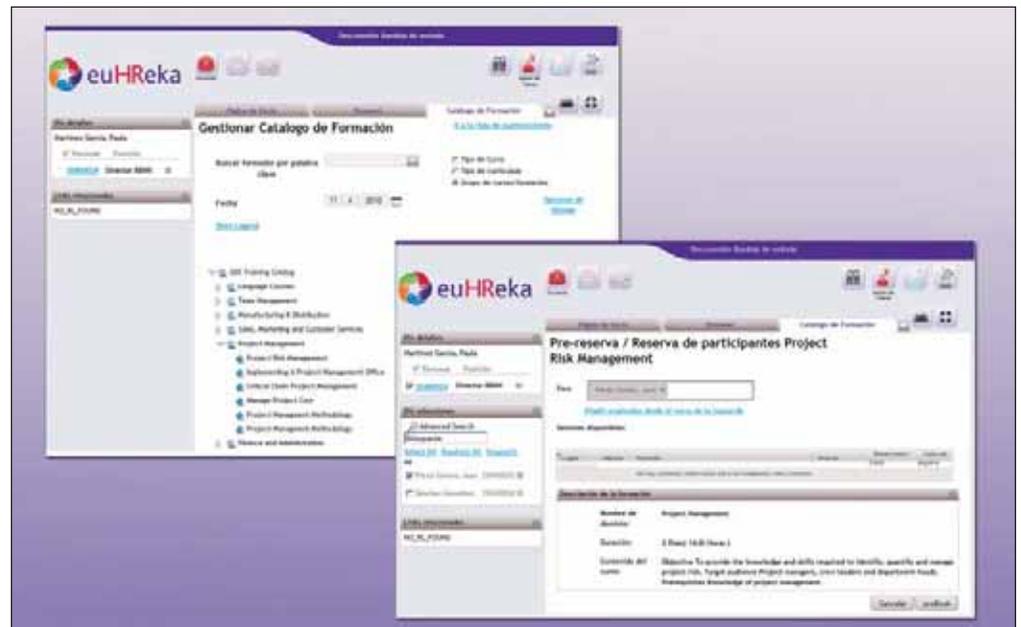


Figura 2. Ejemplo de las pantallas del Catálogo de Formación (izquierda) y de la Reserva de Cursos (derecha).

Características de EuHReka OnDemand

- Atractiva interfaz de usuario Web 2.0.
 - Interfaz de usuario en 24 idiomas.
 - Disponible en más de 50 países.
 - Soporte centralizado para reducir complejidad.
 - Flexibilidad por la combinación de varios modelos de servicio (BPO; OnDemand, OnPremise).
 - Sin necesidad de instalaciones locales o recursos.
 - Sin necesidad de costes de licencia por adelantado o costes adicionales para las actualizaciones del sistema.
 - Rápida puesta en marcha gracias a la preconfiguración.
 - Flexible para añadir funcionalidad sin necesidad de lentas y costosas implantaciones.
 - Basada en tecnología SAP ERP HCM, con cobertura de todos los procesos de RR.HH & Gestión del Talento.
- **Soporte continuo & mantenimiento.** Al estar la plataforma gestionada centralizadamente, las empresas no tienen que preocuparse por costes adicionales para la actualización de sus sistemas. NorthgateArinso gestiona el entorno y mantiene la aplicación actualizada, tanto desde el punto de vista legal como funcional. Aún es más, las organizaciones cuentan con un servicio de soporte técnico que consiste en un grupo de agentes encargados de resolver aquellas dudas que vayan surgiendo. Nuestros agentes del centro de servicio están altamente cualificados para resolver todas sus dudas técnicas y funcionales.
 - **Servicio flexible.** EuHReka OnDemand se integra fácilmente con las instalaciones remotas y locales de SAP HCM; a su vez, este servicio ofrece las mejores prácticas de RRHH y permite que las organizaciones lo personalicen según sus procesos, sin perder funcionalidad.
 - **Máxima usabilidad.** Con el interface euHReka, los empleados, gerentes y personal de RR.HH. tienen acceso a la información de RR.HH. vía web 2.0, utilizando un interface atractivo e intuitivo. Esto aumenta la capacidad de autoservicio de RR.HH, consigue la aceptación rápida por parte de los usuarios, aumenta la eficacia y productividad de los mismos y reduce los largos procesos de aprendizaje y gastos de formación.
 - **Tecnología SAP.** euHReka está soportada por el software SAP ERP HCM considerado como uno de los líderes globales en soluciones HR. NorthgateArinso cuenta con más de 2,000 consultores altamente cualificados en SAP HCM e invierte continuamente en el desarrollo de euHReka, proporcionando así una continua evolución de su funcionalidad.
 - **Optimizar su inversión.** Elegir una Solución "Software as a Service" permite a las empresas controlar los gastos invirtiendo únicamente en la tecnología de RR.HH. que realmente necesitan en cada momento. Las organizaciones también evitan los costes ocasionados cuando se necesitan obtener conocimientos extra de IT, formación, desarrollos y capacidades de soporte. Si se suma el uso de un enfoque moderno de autoservicio y una mejora del soporte tecnológico para los procesos de RR.HH., el coste general y coste de propiedad se ve reducido significativamente. □

CASO DE ÉXITO**Tecnocom y Blusens Global Corporation**

Blusens Global Corporation es la compañía holding resultante de la fusión de Blusens Technology y sus filiales Blusens Middle East, Blusens China y Blusens Sudamérica.

Su actividad es el montaje y comercialización de aparatos electrónicos de consumo personal y de hogar desde MP3 hasta TV LCD, pasando por DVD-DivX, PMP, DVD portátiles, navegación GPS, productos de comunicación, etc. Una compañía de capital nacional, liderada por sus fundadores y que compite en el mercado internacional con sus productos de alta tecnología en un mercado dominado por las grandes marcas multinacionales.

La internacionalización de BluSens se basa en la plataforma SAP



La clave del éxito de Blusens ha radicado en buscar la innovación en un sector muy avanzado tecnológicamente pero muy necesitado de cambios, como ha demostrado la excelente acogida de sus productos. Los elementos diferenciadores de la oferta de Blusens: innovación permanente, relación calidad-precio, rentabilidad garantizada, marketing creativo y servicio post-venta han acompañado el desarrollo de la compañía desde sus inicios y le han permitido estar presente en más de 6.000 puntos de venta de las mayores cadenas de distribución en España, convirtiéndose en uno de los referentes del sector en nuestro país.

En 2007 el grupo de inversión Inveravante, convencido de las capacidades y de la idea de los cofundadores de Blusens (José Ramón García y Miguel Silva), entra en la estructura accionarial del grupo y ofrece el apoyo económico definitivo que impulsa la expansión internacional de la compañía.

Esta expansión internacional de la marca no sólo se basa en una lógica comercial, sino en una expansión de recursos tecnológicos propios, en base a alianzas estratégicas con los principales fabricantes de componentes mundiales, que permiten incorporar la mejor tecnología en toda la gama de productos de Blusens.

Como parte de este proceso de internacionalización se establecieron filiales en zonas estratégicas como Dubai (Blusens Middle East), China (Blusens China), Uruguay (Blusens Sudamérica), Méjico y Canadá, que se complementan con acuerdos y alianzas con distribuidores locales en otros países.

El apoyo necesario al proceso de internacionalización

Toda esta expansión necesitaba de la implantación de un nuevo modelo de gestión que facultara el proceso en

su conjunto. Los sistemas de información de Blusens no tenían la suficiente capacidad y fiabilidad para soportar las nuevas necesidades del negocio.

Blusens se decidió por seleccionar los productos SAP ERP y SAP CRM, como pilares sobre los que soportar los procesos de negocio fundamentales de todo el grupo: Administración y Finanzas, Controlling empresarial, Aprovisionamiento, Fabricación, Ventas, Distribución y Servicio Post-venta.

Blusens confió la realización del Proyecto de Implantación a Tecnocom, teniendo en cuenta aspectos como su dilatada experiencia en implantaciones SAP, la confianza que transmitieron al equipo directivo de Blusens durante el proceso de venta y por la solvencia que implica ostentar el distintivo de Gold Partner de SAP.

El proyecto se planteó en tres fases:

- Implantación SAP ERP en la matriz española con inicio en Abril 2009.
- Implantación SAP CRM que se inicio en Mayo 2009.
- Roll out a los distintos países: Dubai, Méjico, Cánada y Uruguay, que se inició en Septiembre 2009.

El equipo de proyecto de Tecnocom estuvo compuesto por un Jefe de Proyecto y un importante equipo de Consultores, que contaron con la indispensable participación de los distintos Usuarios Clave de Blusens. Aún a sabiendas de que era un reto complejo, se decidió arrancar las tres Fases a la vez en Enero de 2010. Se deseaba comenzar la actividad en 2010 con la herramienta totalmente implantada y este hito se cumplió gracias al esfuerzo e implicación de ambas partes.

Según Iñaki Urdiales Director Económico Financiero Corporativo de Blusens y principal patrocinador del proyecto:

“Sabíamos que era un reto complicado por las fechas y por determinadas complejidades del negocio, pero gracias al esfuerzo de ambos equipos hemos

conseguido los principales objetivos que perseguíamos, que fundamentalmente eran:

- Cubrir todos nuestros Procesos operativos sobre una Plataforma única para todos los usuarios del grupo, en España y filiales, pudiendo ejercer un mayor control de las filiales, con una gestión que soporta planes de cuenta alternativos, libros contables en monedas locales y moneda del grupo.
- Disponer de una administración comercial y cuentas a cobrar adaptadas al sector y a las ventas en gran superficie.
- Con respecto al Comercio exterior, deseábamos tener mayor visibilidad de las compras internacionales y de la subcontratación de parte del proceso productivo.
- Necesitábamos un mayor control de stocks, y lo hemos conseguido con la gestión de ubicaciones en nuestros almacenes de repuestos y postventa y con el inventario actualizado en contabilidad financiera.
- Cubrir nuestra Servicio post-venta de una forma personalizada y eficiente, buscando la excelencia.
- Para poder ofrecer la mejor relación calidad-precio era imprescindible controlar nuestros costes de producto, con una valoración por lote de fabricación y disponer de análisis de rentabilidades por segmento de mercado”.

A futuro

Los planes de futuro de Blusens con respecto a sus sistemas SAP están ya definidos y, en principio, se desea ampliar la plataforma para dar soporte a los proyectos de I+D, con la gestión documental asociada y ampliar el CRM para incluir las actividades de Marketing Corporativo. □

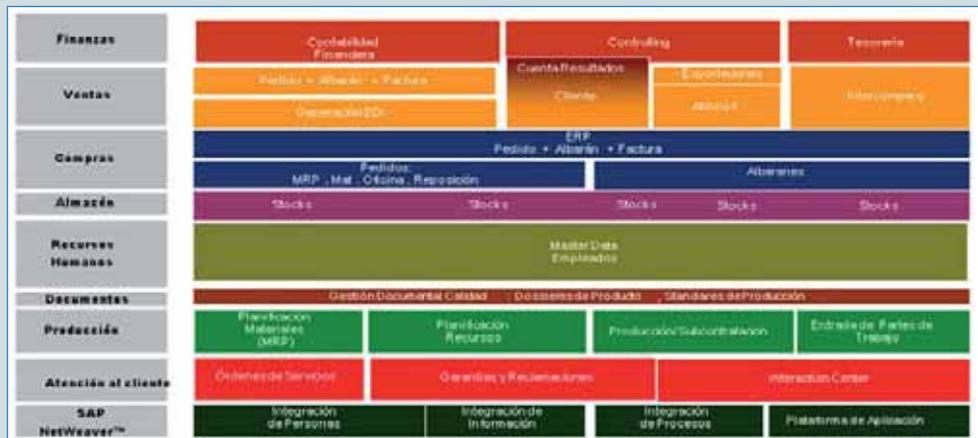


Figura 1. Blusens eligió SAP ERP y SAP CRM como pilares sobre los que soportar los procesos de negocio fundamentales de todo el grupo.

Proyecto en tres Fases

Como se ha indicado anteriormente, el proyecto se dividió en tres Fases, cada una con su alcance:

1. SAP ERP



2. SAP CRM

- Gestión de Ordenes de Servicio
- Gestión de Reclamaciones y Devoluciones
- Centro de Atención al Cliente:
 - Correo electrónico
 - Teléfono



3. Roll Out” Internacionales

- Roll out a Dubai, Méjico, Uruguay, Canadá y China.
- Copia de la configuración de la matriz y adaptaciones legales y contables según la normativa local.
- Plan de cuentas operativo único y plan de cuentas del país para el reporting externo.



Buscando la excelencia en la gestión de promociones



Actualmente, la actividad promocional para las empresas en el sector Industria Gran Consumo es fundamental. Supone una actividad en continuo aumento en este sector. Las promociones llegan a ser muchas, variadas y complejas, por lo que es necesario un sistema de gestión que

soporte un flujo en el proceso de promociones que se hace cada vez más dinámico y que debe dar respuesta a lo que el mercado exige en estos momentos. Por otra parte, el comienzo y el final del proceso promocional es el cliente. Un cliente cada vez más exigente y en el que, en muchos casos, sus hábitos de consumo han cambiado, priorizando “las buenas ofertas”.

[Marisa Turanza, Gerente de everis]



Según el marco que hemos descrito en esta introducción, hoy en día existen dos puntos de referencia que la empresa debe tener en cuenta. Por un lado, la gestión de las promociones no solo se centra en los costes y esfuerzos, sino también en la eficiencia y eficacia de estas. Por otra parte, la empresa necesita un modelo orientado al cliente para que los procesos y la organización conlleven a un modelo de cliente satisfecho.

A continuación se desarrollan ambos puntos bajo el prisma de una arquitectura técnica con la herramienta CRM y TPM.

Análisis de la rentabilidad de las promociones

Las promociones constituyen una herramienta de marketing que ofrece notables resultados en el incremento de las ventas pero, si se compara este dato con la parte que representan las promociones

sobre el conjunto de ingresos, se puede concluir que la eficacia de las promociones es cada vez menor. Con el fin de mejorar el resultado (ventas, beneficios...) a corto plazo y también a largo plazo (fidelización del cliente, selección óptima del segmento, ...) se hace necesario medir los resultados de las promociones, cuantificando los beneficios obtenidos, así como la rentabilidad y productividad comercial. Recordamos la máxima de que sólo se gestiona lo que se mide y la medición sirve de base en el desarrollo de futuras promociones.

Para el proceso de medición es necesario seleccionar las variables a utilizar para la evaluación de los resultados. Estas variables pueden ser cuantitativas y cualitativas, y la recogida de la información acerca de éstas se realiza en todo el proceso de la promoción que puede verse en la *Figura 1*.

En este proceso están involucrados varios departamentos de una empresa: la Dirección, que fija los objetivos estratégicos de la empresa;

Marketing, que elabora el Plan de Marketing a partir de estos; Ventas, que realiza el plan promocional según los presupuestos asignados; Operaciones, que tendrá el input para la planificación de la demanda y la producción; y Administración, que realizará la dotación y el seguimiento de los fondos.

Todo el proceso promocional está soportado en TPM, desde la dotación de fondos, la distribución de los presupuestos a las promociones y la creación de la promoción, así como la ejecución y gestión de las reclamaciones.

Una vez que se ejecutan las promociones, TPM monitoriza el fondo asignado y el ‘consumo’ que se hace de este.

Un factor clave a tener en cuenta en este consumo son las reclamaciones de los clientes. TPM contiene un repositorio central con los datos de facturas, pagos y deducciones en factura, soportando el proceso de validación de la reclamación con el acuerdo al que se llegó con el cliente.

Una vez realizada la validación, y la posterior aprobación, (según el procedimiento en cada empresa), se realizará la correspondiente provisión del gasto para la futura devolución al cliente, en el caso de que la haya o la anulación de la provisión si corresponde.

Este proceso en TPM se integra de manera natural con la gestión de ventas (SD) de SAP ECC. Con ello es posible integrar, en un solo proceso, la



Figura 1. Flujo del proceso promocional.

gestión comercial con las plantillas promocionales acordadas con el cliente. Todo esto permite tener información acerca de ventas/ingresos, costes de producción reales y otros costes asociados. Con esta información se podrá realizar un análisis de la rentabilidad por producto, cliente, área geográfica, desviaciones frente al presupuesto, etc.

Modelo orientado al cliente

Mirando a los clientes, el proceso de optimizar las inversiones en promoción comercial pasa por un modelo de compañía orientado al cliente. Pero ¿qué supone esta orientación?

- Proactividad: estudiando y analizando las peticiones más habituales, cuáles son las incidencias más comunes y repetitivas, cuál el tiempo de resolución de estas...
- Medición y mejora continua del servicio: existe habitualmente un GAP entre lo que el servicio al cliente cree que ha resuelto y lo que el cliente da efectivamente por resuelto. Estos GAPs llegan a ser muy elevados en determinados servicios, sin que el Contact Center sea consciente de su existencia. El parámetro “% de resueltas para el cliente” es un indicador clave de la calidad de servicio al cliente que se está proporcionando.

En este punto nuestro lector se preguntará ¿qué pasos hay que llevar a cabo para solucionar estos GAPs? La solución pasa por realizar encuestas telefónicas con el objetivo de conocer el grado de satisfacción del cliente, análisis de las conversaciones mantenidas en las encuestas, utilizar técnicas de *speech mining / analytics*, cruzar los datos que proporciona el Contact Center con los datos de los clientes para aquellos valores con un GAP elevado, etc.

- Orientación al cliente en todo el proceso desde el pedido hasta el cobro.
- Interlocutor único: el cliente contacta con una persona que tiene la visión de toda su información, pedidos y el estado de estos, facturación, incidencias, condiciones comerciales...

Los procesos de gestión asociados al Contact Center deben tener visibilidad completa del cliente desde el pedido hasta el cobro y tiene como funciones resolver peticiones, consultas y reclamaciones del cliente, así como detectar potenciales incidencias y actuar de forma inmediata para comunicárselas y gestionarlas. Para ello, es fundamental el soporte de una herramienta CRM que mantenga toda la información relativa al cliente e integrada con los procesos transaccionales de la compañía. La buena gestión redundará en la satisfacción de nuestro cliente, que se ve ‘bien’ atendido desde que inicia el pedido, la entrega de este y la gestión de las posibles incidencias, sean de facturación, relativas a la entrega o a la calidad del producto servido.

Por último, otro de los puntos fuertes para un modelo orientado al cliente es el estudio del comportamiento de éste para definir modelos de fidelización, identificando cuales son aquellos clientes que aportan más valor y poniendo en marcha una estrategia de retención del cliente. □

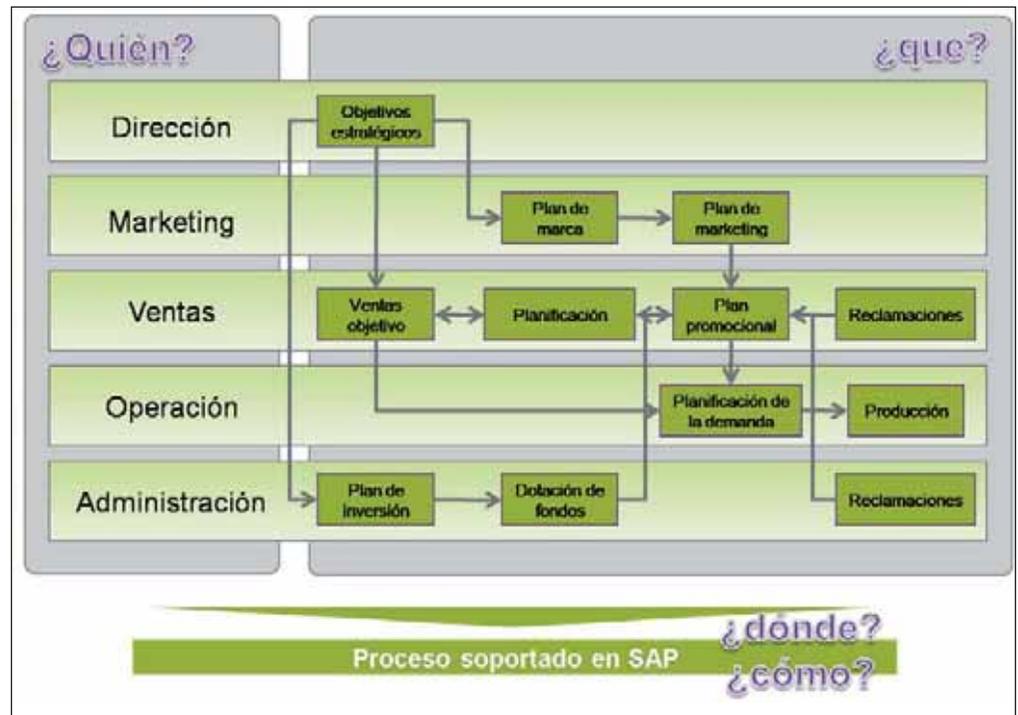


Figura 2. Flujo en TPM.

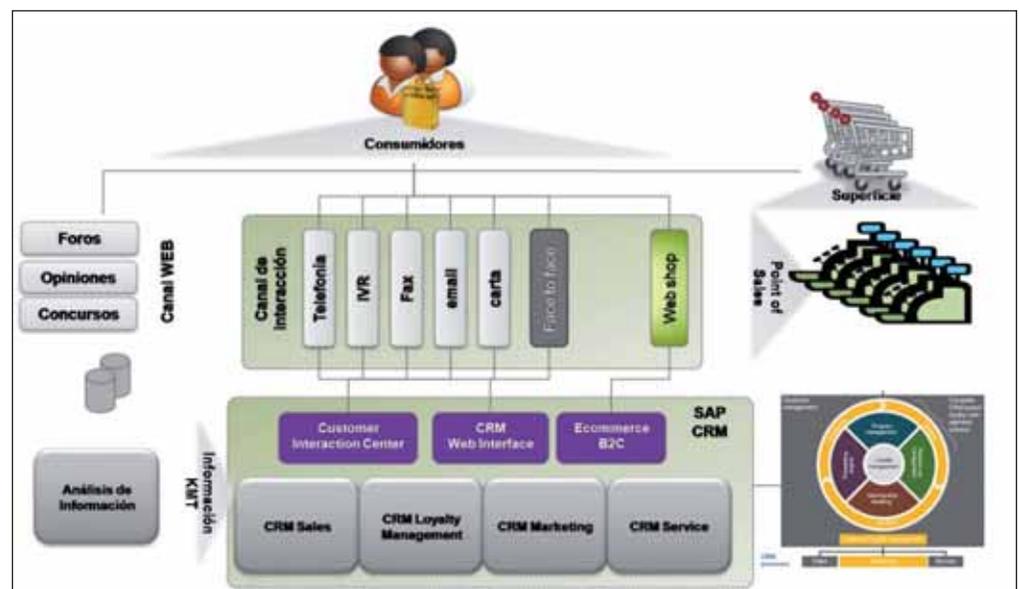


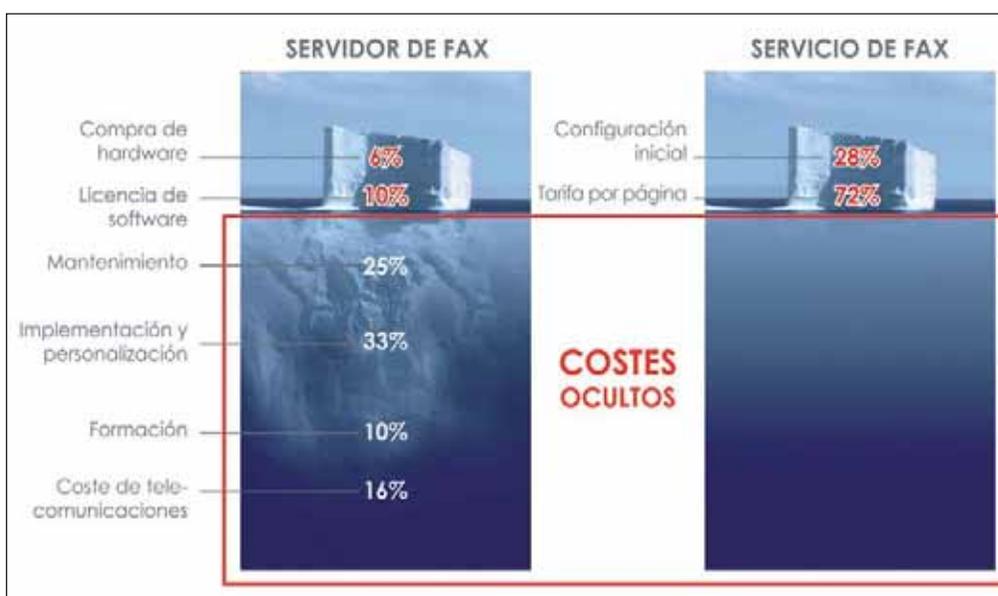
Figura 3. Modelo de fidelización con la herramienta SAP CRM Loyalty.

Historias de éxito y cuentos reales sobre el servicio de fax para SAP

Esker Fax en modo SaaS: la tecnología que sabe adaptarse a sus tiempos

¿Qué pasa si de repente su empresa decide migrar a la última versión de SAP y tras una exitosa migración sus pedidos a proveedores, antes enviados sin ningún problema, se atascan de repente? El servidor de fax, este viejo compañero silencioso que nunca da problema, no migra por sí solo a versiones superiores de SAP. Plan de Contingencia: ¿qué hacemos? Los pedidos a proveedores se acumulan cada día, la cadena de aprovisionamiento se encuentra congelada así como la de producción, y la de ventas...

La solución inmediata: el Servicio de Fax integrado en SAP. Una alternativa al servidor de fax, independiente de las migraciones y de los fallos técnicos posibles e imaginables.



Madrid, 19:30 horas de un cierto día de marzo de 2010. El equipo de IT de una destacada empresa española acaba de terminar con éxito la migración de las aplicaciones de SAP a la ultimísima versión de SAP – ¡¡Champán!! Al día siguiente, el día laboral se inicia con un fervor redoblado. Ventas ha entrado los nuevos pedidos y previsiones. Producción procesa sus requerimientos al Departamento de Compras. Este los procesa en SAP para generar los pedidos y enviárselos a sus correspondientes proveedores y enviarlos automáticamente por fax. Pero el fax no responde... ¡Pánico: el servidor de Fax no responde por primera vez desde su instalación años atrás!

Efectivamente, tras breve comprobación con el estado del contrato de mantenimiento correspondiente, la empresa se da cuenta que no lo tiene renovado. La típica historia de recortar un gasto estimado como innecesario. Una decisión que puede sumir la empresa en el caos, parando sus procesos de negocio de golpe. ¿Qué hacer si el contexto no permite pagar el mantenimiento de licencias? Pasar al modo servicio. Tras un trabajo de unas 24 horas para conectar los SAPRouters, los faxes se envían desde una plataforma externa a la empresa. Ya no habrá problema de migraciones, ni de upgrades, ni de pago de licencias y su mantenimiento anual, ni gastos de infraestructura. Fuera inversiones, los tiempos están para recortar gastos.

24 horas después, el director de IT de la empresa puede ver, desde su Portal Esker, los informes de faxes enviados con el detalle de hora y estado de recepción. Y el director de IT respira hondo porque se da cuenta de la robustez, sencillez y eficiencia del envío de fax externalizado, sabiendo que cada uno de los faxes enviados deja su registro en su novísimo sistema SAP. ¡Todo funciona sin ningún tipo de problema, y en un solo día!

Costes fuera, servicio dentro

Este caso es absolutamente real y ha ocurrido hace unos días. Ejemplos así ilustran la validez y actualidad de la tecnología Fax en modo Servicio. El Fax también está en la nube y está allí como excelente solución al recorte de gastos: fuera gastos de inversión en máquinas, líneas de telefonía, consumibles, papel, gestiones manuales desfasadas, lentitudes de proceso. Esker reinventa el fax para que usted, usuario de SAP, lo integre en sus aplicaciones y se olvide de gastos superfluos. Y para que su gestión de envío documental de alto valor estratégico, como son los Pedidos a Proveedores, se haga de forma mucho más eficiente.

Efectivamente, el servicio de fax de Esker permite eliminar la necesidad de comprar hardware o software de fax y sustituirlo por un servicio con un coste muy definido y bajo demanda. Esta solución de servicio en modo SaaS (*Software as a Service*) permite transmitir los datos de fax al destinatario mediante una conexión segura generada desde la plataforma Esker On Demand (es decir, en modo SaaS). Gracias a la distribución mundial de los centros Esker on Demand -situados en EE.UU., Francia y Australia-, permite ofrecer un servicio de alta disponibilidad, con soporte para todas las zonas horarias.

Específico para clientes de SAP

Además, hay que tener en cuenta que, para los usuarios de SAP, está disponible como un servicio integrado, de modo que los faxes pueden ser enviados directamente desde las aplicaciones SAP y recibidos del mismo modo, directamente en el sistema SAP. La ventaja de la solución SaaS de Esker radica en su modo pago por uso, sin necesidad de realizar una inversión inicial en software, hardware o en modificaciones/adaptaciones de SAP.

EvoBus: un sonado caso de éxito

Empresa 100% filial de Daimler AG, EvoBus es el principal fabricante de autobuses en Europa. EvoBus envía una gran cantidad de pedidos de componentes y repuestos necesarios para la producción de autobuses. Dichos pedidos son enviados utilizando el medio de comunicación más extendido: el fax. Los faxes salen directamente de la aplicación SAP, asegurando una recepción en manos de los proveedores.

Una de las problemáticas de esta empresa es la estacionalidad de los envíos: mensualmente, la cantidad de pedidos oscila entre 2.000 y 5.000 documentos. Por esto, unos de los requisitos principales de la solución buscada eran su elevado nivel de flexibilidad y una fiabilidad absolutas, sin perder las ventajas de una perfecta integración con el sistema SAP.

“El factor decisivo de compra del Servicio de Fax de Esker fue la conexión sencilla a nuestro sistema SAP”, dice Thomas Steigerwald, responsable de Informática y Operaciones de EvoBus. “Ahora, no sólo podemos enviar faxes directamente desde la aplicación de gestión, también podemos obtener los mensajes de estado de

envío y recepción, directamente en SAP. De esta forma, tenemos siempre la certeza de si la orden se recibió a tiempo en los faxes de nuestros proveedores”.

Beneficios económicos del Servicio de Fax para SAP

El servicio de Fax para SAP cuesta menos que una solución de Fax tradicional. Las opciones flexibles de pago que ofrece le permiten pagar en función de las páginas enviadas. Cualquiera que sea la capacidad necesitada o cómo se calculan los costes y ahorros, el Servicio de Fax siempre será más barato.

Permite enviar faxes automáticamente desde su SAP, igual de fácil que si los fuera a imprimir o enviar por email. De esta manera:

- Elimina las interrupciones en el flujo de envío así como los costes asociados con la impresión, envío, y espera de confirmación manuales.
- Reduce considerablemente las compras de máquinas y materiales (impresoras, máquinas de fax, tarjetas de fax), costes de mantenimiento y de consumibles.
- Elimina los costes de teléfono para la instalación de las líneas y las comunicaciones.
- No se paga por los picos de trabajo, evitando el coste de nuevas líneas o más equipos para aumentar la capacidad.

Además, el Servicio de Fax proporciona una sólida plataforma de envío de documentos por otros canales electrónicos, como email o SMS, o por correo postal desde el ordenador (vía un centro externalizado de correo postal de Esker).

El servicio de Fax para SAP agrupa la tecnología de Esker con una red internacional construida por Esker y monitorizada 24/7/365. Permite a las empresas enviar volúmenes importantes de fax independientemente de la estacionalidad que pueda tener el negocio y sin afectar su infraestructura de telecomunicaciones.

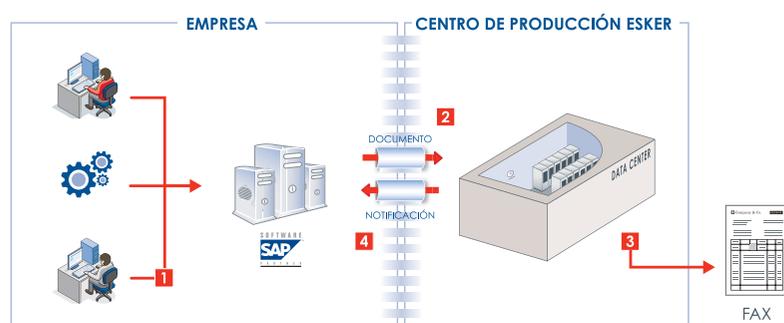
Además, proporciona un sistema de seguimiento del envío de fax y una notificación de envío, en el portal y en el sistema SAP indicado – funcionalidades poco comunes en servicios de fax.

Esker ofrece una amplia gama de soluciones para la gestión de documentos de negocio y, en particular, para usuarios de SAP. Estas soluciones SaaS son especialmente enfocadas a tareas como el procesado de pedidos, facturas de proveedores o facturas electrónicas a clientes cumpliendo con las leyes internacionales, el envío de fax y de correo postal externalizado, etc. Hoy en día, el 35% de las ventas de Esker proviene de soluciones SaaS. □

Beneficios Clave del Servicio de Fax para SAP

- Posibilidad de enviar el fax directamente desde el puesto de trabajo.
- Envíos masivos de faxes de producción desde cualquier módulo de SAP.
- Ningún hardware o software a comprar o mantener.
- Puesta en marcha rápida y eficiente.
- Notificación en tiempo real en el sistema SAP, de todos los faxes enviados.
- Archivo automático de faxes enviados en Esker On Demand durante 2 meses para reenvíos, consultas o informes de estadística.
- Integración certificada “SAP Certified Integration”.
- Costes operacionales muy bajos e inversión inicial prácticamente nula.
- Disponibilidad 24 horas al día, 7 días al día, 365 días al año.
- Capaz de gestionar cualquier tipo de volúmenes.
- Least Cost Routing (Encaminamiento al menor coste) gracias a la red internacional redundante y segura de centros de producción masivos de fax de Esker.

Las empresas disfrutan de todas estas ventajas, con un modelo de pago según su consumo.



- 1 Los faxes se envían desde el Business Workplace de SAP o automáticamente desde cualquier módulo de SAP
- 2 El documento se transmite al Centro de Producción de Esker de forma segura
- 3 El Centro de Producción de Esker envía el fax
- 4 El estado del fax se transmite directamente a la aplicación SAP y está visible para los usuarios

Soluciones y herramientas para la optimización de aplicaciones móviles en SAP con GuiXT

Con un largo recorrido desde el año 1998, la compañía alemana Synactive GmbH fundada por Gerhard Rode y la compañía norteamericana Synactive Inc. fundada por Thomas Ewe han desarrollado y evolucionado una simple y potente tecnología llamada GuiXT. A través de esta tecnología y sus herramientas se proporciona un abanico de soluciones para la personalización y optimización de las interfaces de usuario para aplicaciones SAP.

[José María Carrete Mosquera. Director Systems Integration en CIBER.]

ciber

A modo de introducción, en su solución básica existen tres componentes: Designer, Input Assistant y GuiXT. El componente GuiXT está integrado desde hace tiempo con el entorno SAP GUI (desde la versión 3.1 de SAP R/3). Esta pieza proporciona funciones de personalización del SAP GUI. Dicha funcionalidad es realizada vía *scripts*, que son generados en el proceso de construcción de una ventana y son los que realizan los cambios en las ventanas.

Estos *scripts* pueden ser compuestos y modificados de una manera más completa y fácil a través de la herramienta Designer, un entorno WYSIWYG para desarrolladores. Para funciones o requerimientos más avanzados -como por ejemplo combinar varias pantallas o pestañas en una sola pantalla, combinar varios procesos, incorporar campos con SAP *matchcode*, añadir controles o chequeos propios, etc. - es necesario el componente Input Assistant.

A modo de resumen, con GuiXT cada *dynpro* puede ser simplificado y personalizado a gusto del diseñador. Es muy común que las pantallas estándar de SAP contengan un gran número de campos, de los cuales, en función de las necesidades y requerimientos de cada cliente, muchos no se usan. Con GuiXT se pueden ocultar, modificar, añadir o reorganizar las pantallas en función de cada necesidad. Todo ello de forma transparente para el usuario y sin necesidad de programar mucho código y, por ello, sin requerir conocimientos específicos sobre tecnología ABAP o Java. Al menos en teoría. Al final siempre se requieren conocimientos específicos cuando las soluciones se complican.

Nuevos escenarios

Las soluciones GuiXT se han extendido y evolucionado tecnológicamente con el fin de cubrir nuevos escenarios de uso, en los que toman gran protagonismo accesos diferentes al SAP GUI, como dispositivos móviles y portales SAP NetWeaver.

Esto implica que sistemas con alto valor de negocio, y que requieren proporcionar integración end-to-end con dispositivos móviles, puedan hacer uso de las facilidades de personalización y optimización de pantallas de GuiXT.

Como ejemplo de estas soluciones y escenarios, nos encontramos: Gestión de Ventas, Gestión de Servicios, Automatización de Plantas, Control de Inventarios, etc., en general, procesos donde la integración y la tecnología debe desplegar todas las nuevas capacidades de movilización y uso en tiempo real de la información del ERP Corporativo.

Para cubrir todos estos escenarios, la Suite de productos de Synactive Inc presenta una amplia gama de módulos:

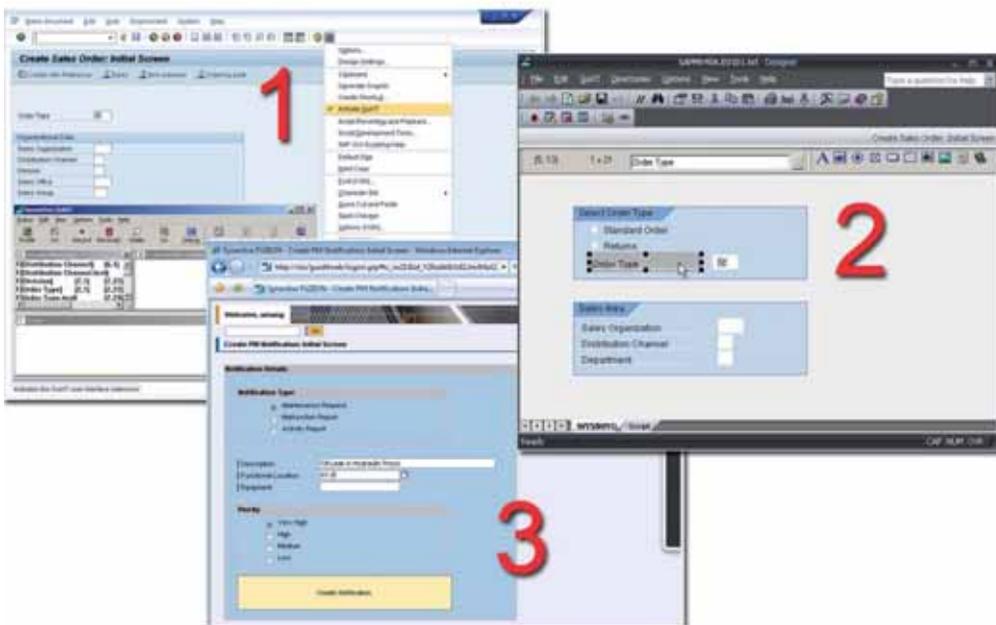


Figura 1. (1) GuiXT integrado dentro del entorno SAP GUI. (2) Herramienta Designer. (3) Pantalla mejorada con GuiXT y ejecutada a través de un iView en un Enterprise Portal.

Enterprise Architecture with GuiXT Fuzion

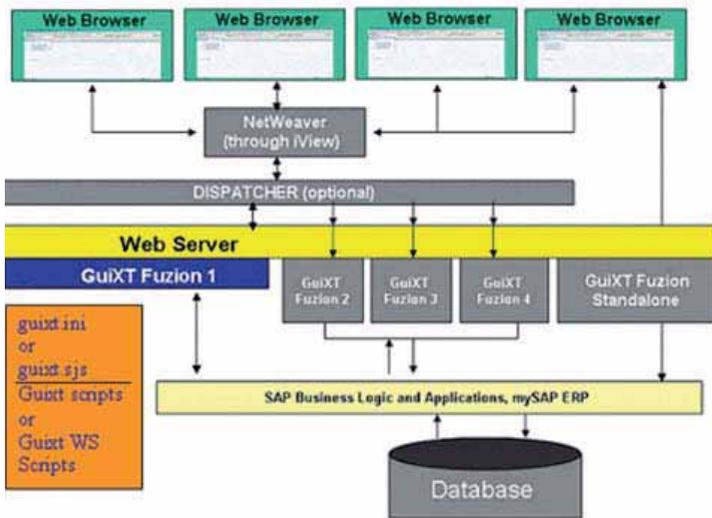


Figura 2. Arquitectura GuiXT WebUI y GuiXT Fuzion.

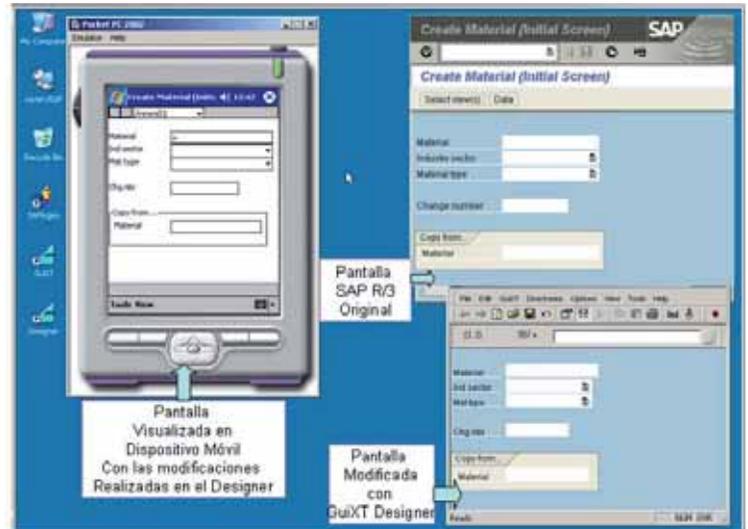


Figura 3. Con GuiXT Mobile es posible utilizar SAP R/3 en dispositivos móviles corriendo bajo Windows Mobile o Windows CE

- **Desktop:** Para entornos tradicionales SAP GUI.
- **Offline:** Para entornos sin conectividad de red. Esta solución permite trabajar en modo offline en los procesos de negocio y, posteriormente, la posibilidad de sincronizar con SAP cuando haya conexión. Este escenario es adaptable a soluciones móviles que pueden trabajar "offline" (por coste de conexión o indisponibilidad técnica) y que posteriormente se replican vía conexión en su cuna o en áreas de cobertura.
- **WebUI:** Para entornos Web e integrado con tecnologías de Web 2.0 (por ejemplo AJAX), con esta solución se reduce la carga de desarrollo de Web-Dynpro for Java o Web-Dynpro for ABAP. A través de su arquitectura GuiXT, se puede integrar dentro del Enterprise Portal en SAP Netweaver o puede ser independiente. Incluye características de seguridad, balanceo de carga, etc.

Movilidad

Mobile es la última de estas soluciones. La tecnología GuiXT permite personalizar y simplificar el acceso a SAP desde dispositivos móviles (pistolas RF, Pocket PCs, terminales inalámbricos, PDAs, etc.) cubriendo las soluciones de una manera rápida, fácil y flexible.

Los principales beneficios que aporta a una solución SAP se pueden agrupar en:

- Mejora en las operaciones de negocio, dando acceso a las funciones de SAP a través de los dispositivos móviles.
- Efectividad. Reducen al mínimo errores y omisiones a través del diseño de transacciones simplificadas, orientadas al uso específico que haga el usuario del proceso.

- Productividad. Transacciones automatizadas para agilizar los procesos y hacerlos más rápidos y efectivos cara a nuestro negocio.
- Conectividad con acceso directo a funcionalidad SAP ERP, SCM, CRM, PLM y SRM.
- Simplifica la definición de pantallas, sin que se requiera un conocimiento profundo de ABAP o Java
- No es necesaria configuración adicional o clientes basados en navegadores. Instalación *zero footprint* (no hay que desplegar o instalar nada en el dispositivo móvil).
- No se requiere *Telnet Server* o *SAPConsole*.

Con GuiXT Mobile es posible utilizar SAP R/3 en dispositivos móviles corriendo bajo Windows Mobile o Windows CE. Posibilita la personalización y mejoras de las SAP dynpros para que se adapten e integren en los requerimientos y premisas de esos dispositivos móviles.

La solución GuiXT Mobile permite facilitar la simplificación de las pantallas ajustándose a las capacidades y posibilidad de uso de las pantallas de cada dispositivo móvil, reduciendo los *scrolls* (vertical y horizontal), la navegación y el exceso de tiempo que los usuarios pueden gastar intentando asimilar y adaptar las transacciones de SAP para que su uso a través de los dispositivos móviles sea coherente y efectivo.

GuiXT Mobile es la interfaz de usuario simplificada, con todas las posibilidades y funcionalidades de SAP GUI. Con el fin de crear un entorno de movilidad con éxito, la interfaz de usuario debe ser útil, "usable", intuitiva y efectiva. La interacción física del usuario con el dispositivo debe ser mínima y el resultado debe ser total y satisfactorio. GuiXT Mobile proporciona

- la posibilidad de configuración o validación de acciones del usuario contra funcionalidad predefinida a través de los *Smart Attributes*, de los que hay cuatro tipos:
 - Pattern Matching
 - Auto-Tab
 - Validation
 - Auto Submit

Con la inclusión de GuiXT Server, la plataforma ofrece escalabilidad, conectividad y balanceo de cargas, permitiendo escenarios de gran volumen de usuarios y transacciones de negocio. GuiXT Server incorpora el cerebro para comprender las acciones de los usuarios y el músculo para dictar esas acciones a SAP, con el objetivo de crear procesos de negocio completos.

En Resumen

Todo este conjunto de soluciones busca acelerar las operaciones de negocio, incrementar la integridad de los datos y facilitar la ejecución, en tiempo real, de los procesos de negocio a través de cualquier dispositivo y en cualquier escenario, ya sea *online* u *offline*.

Con una sencilla implementación se pueden adaptar y dar acceso vía dispositivos móviles a soluciones de negocio ya existentes en muchos ámbitos de movilidad: gestión de almacenes, autorizaciones desde dispositivos móviles, entregas, cheques de precio, capturas de pedidos, etc.

A día de hoy, Synactive y sus partners, entre ellos CIBER, continúan construyendo soluciones para el futuro, soportando tanto las nuevas tecnologías como NetWeaver Business Client (NWBC) o el soporte de iPhone, que se están incorporando a los procesos de negocio. □

Diseño, monitorización y gestión inteligente de los procesos de negocio



El hecho de que más y más procesos de negocio tengan que ser monitorizados y mantenidos a través de diferentes departamentos (e incluso a través de los límites de la propia empresa) se traduce en requerimientos más exigentes para los departamentos de IT, por lo que la colaboración entre IT y los demás departamentos es crucial.

[Gerardo Volf – Director REALTECH Software.]

Las empresas que desean mejorar sus procesos de negocio utilizan varios enfoques para identificar sus debilidades (oportunidades de mejora) y basándose en los resultados, definen los objetivos, remodelan los procesos y los monitorizan para continuar con el ciclo de mejora continua.

Pese a la dependencia de los procesos de negocio en la tecnología en muchas de estas empresas y organizaciones, IT tiene serios problemas para demostrar su valor debido a la brecha existente entre las perspectivas del negocio y la tecnológica.

El Business Process Management (BPM) es un instrumento estratégico que permite generar procesos de negocio poderosos. BPM describe todas las medidas tomadas para documentar, modelar, supervisar y optimizar los procesos de negocio y, por consiguiente, no describe una tecnología sino más bien un enfoque metódico que constituye un ciclo de control.

Por otra parte, hoy en día es práctica habitual que las empresas utilicen herramientas de Business

Intelligence (BI) para monitorizar tanto el rendimiento de sus procesos de negocio, así como también los resultados de las medidas de optimización.

Las actividades de seguimiento y monitorización están basadas en indicadores de rendimiento empresarial tales como las tendencias de ventas,

gestión de tiempos o número de devoluciones. Los datos que conforman estos KPIs son extraídos de las aplicaciones de negocio tales como los sistemas ERP o CRM con la ayuda de herramientas de BI.

A menudo, estos análisis se realizan después de que una cantidad considerable de tiempo haya



pasado. Sin embargo, los análisis en “tiempo real” están adquiriendo una importancia cada vez mayor porque permiten a las empresas responder rápidamente a los cambios del mercado y evitar de forma proactiva cuellos de botella en los procesos.

Mientras que el Business Intelligence es, por lo general, utilizado para cuestiones del negocio relacionadas con los indicadores de rendimiento, el Business Service Management se centra en los tiempos de procesamiento y la calidad del proceso.

En el pasado, y aún en la actualidad, muchas de las herramientas utilizadas por los departamentos de IT para monitorizar las redes y los sistemas ofrecen una visión totalmente desconectada de las herramientas de modelado utilizadas por los departamentos funcionales.

Aquellas que han evolucionado lo han hecho hacia el Business Service Management (BSM), facilitando la monitorización desde el nivel de aplicación al nivel de procesos, conectando esta información con la visión de los procesos de las herramientas de modelado, permitiendo mapear los sistemas de IT con los procesos de negocio.

BSM: combinación de Procesos de Negocio e Infraestructura de IT

El Business Service Management no sólo representa un grupo de tecnologías de IT, sino también un concepto para la gestión de los recursos de IT desde una perspectiva de negocio. Aquí, un servicio de negocio es un servicio de IT que sustenta directamente un proceso de negocio en contraposición a un servicio de infraestructura, que es usado internamente por el proveedor de servicios de IT y que normalmente no tiene visibilidad hacia el negocio.

Esta evolución permite que los dueños de los procesos sean capaces de identificar anticipadamente problemas inminentes en sus procesos. Dicha conexión se realiza combinando un conjunto de reglas funcionales con un conjunto de reglas de IT, generando de esta forma un conjunto de reglas orientadas al negocio.

Mediante la utilización de portales, llamados Business Views, es posible obtener un análisis basado en roles o áreas de responsabilidad del estado de los procesos críticos de negocio.

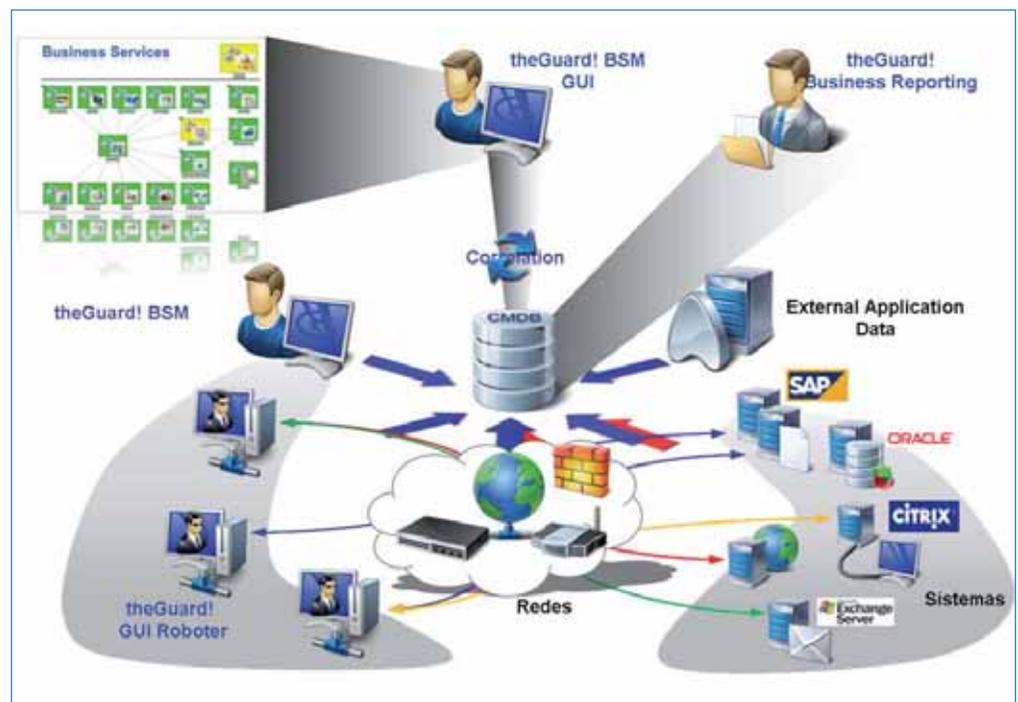


Gráfico de theGuard! BSM: Solución Integrada. Más información en <http://software.realtech.com>

Las empresas que reconocen y aprovechan las oportunidades tecnológicas que ofrece el enfoque de BSM pueden crear ventajas competitivas sostenidas:

- Procesos de negocio más rápidos.
- Mejora de la calidad de los procesos.
- Menos tiempo dedicado a actividades de coordinación.
- Una mejor cultura de proyecto.
- Tiempos de entrega más rápidos.
- Una mejor planificación de los recursos.
- Mayor satisfacción de los empleados.
- Mayor satisfacción de los clientes.
- Mejora de la planificación y de los mecanismos de control.
- Mejor productividad de los empleados.

De esta forma, es posible visualizar las dependencias de los procesos en las aplicaciones e infraestructura, determinar KPIs significativos, puntos de medición y acuerdos de nivel de servicio (SLAs) sobre los cuales los departamentos funcionales podrán seguir el rendimiento y calidad de los servicios de IT.

Conclusiones

A la luz de las previsiones económicas de crecimiento negativo, las empresas se enfrentan con el desafío de optimizar sus estructuras de costes y mejorar la calidad de sus procesos de negocios, para lo cual la buena cooperación entre el departamento de IT y los departamentos funcionales es un requisito previo para desbloquear las oportunidades de mejora ocultas.

El enfoque de BSM permite que los CIOs demuestren a los responsables de los departamentos funcionales el valor tangible que las inversiones en IT tienen para la eficiencia de los procesos de negocio.

Mediante esta práctica, el valor de la contribución del departamento de IT al éxito global de la empresa se convierte en evidente, lo cual, a su vez, conduce a una percepción más positiva de los servicios de Tecnologías de la Información, favoreciendo que el departamento de IT se convierta en un verdadero socio del rendimiento empresarial. □

Data Cleansing: La información sí puede ser fiable



Para asegurar un análisis certero de la información, ésta debe estar libre de errores. La fiabilidad en la toma de una decisión está sujeta a la calidad de la información que la sustenta y ésta no debe ser objeto de duda.

[David Álvarez Rodríguez .Gerente de Business Intelligence en Single Consulting]

¿Cuántas veces nos hemos encontrado con el caso de ser objeto de campañas de marketing por triplicado (Estimado Sr. David / Estimado Sr. Álvarez / Estimado Sr. David Álvarez)? Para la empresa que ha lanzado esta campaña de marketing el impacto es claro; se han triplicado los costes de la iniciativa para contactar al mismo prospecto. Pero, ¿y los costes “subjetivos”? ¿Se puede cuantificar el coste de un cliente molesto por haberle llegado 3 veces el mismo comunicado?

Muchos otros ejemplos ocurren también a diario dentro de las organizaciones a la hora de realizar análisis de la información. En entornos datawarehouse, con fuentes de datos diversas -a veces incluso externas a la organización- cruzar información o consultarla de forma consolidada en ocasiones se convierte en una tarea complicada. Datos relacionados con productos y/o clientes representados de múltiples formas y totalmente “desnormalizados”, con diferencias en mayúsculas/minúsculas, abreviaturas, errores tipográficos, guiones y caracteres especiales, etc., hacen de esta labor, una misión imposible...

En estos casos, la solución obvia sería tratar de realizar una limpieza previa de los datos objeto del análisis. La cuestión radica en “como” llevarla a cabo. Un proceso “manual” en grandes conjuntos de datos quedaría inmediatamente descartado, no sólo por el propio coste en horas/hombre, sino también por la propia naturaleza del proceso, propenso a nuevos errores. Una herramienta que automatice en mayor o menor medida esta limpieza de datos ayudaría a obtener un nivel razonable en la calidad de la información de forma eficaz.



Data Cleansing

La limpieza de datos (*data cleansing*) debe considerarse algo mucho más complejo que una simple tarea de actualizar registros con información correcta. Una limpieza de datos exhaustiva requerirá una descomposición, análisis y posterior montaje del conjunto de datos. De hecho, esta tarea se define como un proceso completo y no como acciones individuales o puntuales. De forma general, se pueden definir 3 fases diferentes en todo proceso de limpieza de datos:

- Detección y definición de la tipología de errores.
- Búsqueda e identificación de los casos de error.
- Corrección de estos casos de error.

Cada una de estas tres fases constituye un problema complejo en sí mismo, aunque quizá son las dos primeras las que conllevan un mayor nivel de dificultad.

La mayoría de soluciones de *Data Cleansing* se centran exclusivamente en el análisis de la integridad de los datos para detectar errores. Esta tipología de análisis -enfocada a bases de datos relacionales- es la operativa más sencilla en una tarea de limpieza de datos. Para un conjunto de datos (base de datos), el análisis de integridad incluiría más

opciones: integridad relacional, referencias, relación entre entidades, integridad por columna, etc. y se podría obtener con consultas SQL directas contra dicha base de datos.

La función de análisis de integridad de datos permite destapar un gran número de errores, si bien no es capaz de identificar errores más complejos. Errores que involucran relaciones entre uno o varios campos son, a menudo, más complicados de encontrar. Esta tipología de errores en datos requiere un análisis más profundo basado en métodos más complejos.

Digamos que un gran porcentaje (99,5%) de los datos se comportan de forma similar, entonces podríamos decir que el resto (0,5%) podrían ser candidatos a ser erróneos. Estos datos se consideran *outliners*. El proceso para llegar a este conjunto de datos se compone de dos partes: por un lado la identificación de las tendencias de “normalidad” de los datos y por otro, la de los *outliners* o variaciones extrañas.

En el mundo real, para llegar a determinar una tendencia de normalidad de los datos rara vez basta con un único modelo de distribución. Este proceso suele basarse en varios métodos diferentes:

- **Modelo Estadístico:** identifica los valores erróneos en base a medias, desviaciones estándar, rangos, etc. (basado en el teorema de Chebyshev).
- **Modelo de Clustering:** modelos de Minería de Datos (*Datamining*) que permiten agrupar conjuntos de datos con patrones comunes, determinados también por el propio algoritmo.
- **Modelo Basado en Patrones:** Búsqueda de valores que no conforman un patrón específico,

Nombre: Ricardo García
DNI: 123456789
Email: R.Garcia@HTOMAIL.COM
Dirección: C/ Serrano 8. 5º. Madrid

Entrada datos manual

ASNEF RAI :Registro de Aceptaciones Impagadas de Asociación Nacional de Entidades de Financiación

Validaciones con terceros



Data Cleansing:
 Normalización de dirección, DNI, teléfono, fechas, cta. bancaria
 Errores en campos (email)

Data Enhancement (España):
 Sexo, Latitud/Longitud, Edad Media de la zona, etc.

Matching:
 De-duplicación de datos
 Complimentación extra de información

Email: r.garcia@hotmail.com
Telf: 666555555
F. Nacimiento: 08/11/75

Reg. existentes en BBDD

Nombre: R. García
Nº Cta.: 21002254180200213776

<p>Nombre: Ricardo García DNI: 123456789 Email: R.Garcia@HTOMAIL.COM Dirección: C/ Serrano 8. 5º. Madrid</p> <p>Teléfono: 666555555 F. Nacimiento: 08/11/75 Nº Cta.: 21002254180200213776</p>	<p>Nombre: Ricardo Apellido: García DNI: 123456789 – B Email: r.garcia@hotmail.com Dirección: Tipo: Calle Calle: Serrano Número: 8 Piso: 5 Población: Madrid C.P.: 28001</p> <p>Teléfono: +34-666-55-55-55 F. Nacimiento: 08/11/1975 Nº Cuenta: Entidad: 2100 Sucursal: 2254 D.C.: 18 Cta.: 0200213776</p> <p>Edad Media de la Zona: 34 Sexo: H Longitud: 40.42194 Latitud: -3.68847</p>
---	---

(marketing)
 (marketing)
 (marketing)
 (marketing)

Cleansing + Enhancement + Matching

bien manual o bien obtenido como combinación de técnicas matemáticas (particionado, clasificación y clustering). El patrón se define como el grupo de registros que cumplirían el mismo “comportamiento” según un x% de confianza definido por el usuario.

- **Modelo de Reglas de Asociación:** reglas de asociación con altos intervalos de confianza que definen diferentes tipos de patrones. Como en el modelo anterior, los registros que no sigan estos patrones serán considerados *outliners*. Este modelo se recomienda cuando se trata con datos de diferentes tipos. Habitualmente se utilizan reglas de asociación, ya definidas, como modelos estándar -similar al modelo basado en patrones- pero podría extenderse a otros tipos de asociación como, por ejemplo, correlaciones estadísticas.

En el mundo SAP en concreto, para cubrir estas necesidades descritas anteriormente, se dispone de la herramienta Business Objects Data Quality Management como solución estándar. Esta consta de las siguientes funcionalidades, que cubren notablemente cualquier nivel de integración de datos que fuese necesaria:

- **Data Analysis & Measurement.** Este componente es el encargado de reconocer, dentro del conjunto de datos, aquellos considerados como *outliner*. Una vez identificados los errores, el sistema provee de herramientas para conocer exactamente la criticidad de los errores en el conjunto de datos. Entre otras funcionalidades, permite establecer unos parámetros de control que ejecuten alertas cuando los resultados de los análisis superen un umbral determinado. Además, cuenta con un cuadro de mando que, de forma muy visual, permite identificar los problemas mediante diagramas de Benn, distribuciones de frecuencia, informes de integridad referencial, etc.
- **Data Cleansing.** Este componente es capaz de estandarizar la información en base a patrones definidos, utilizando para ello estándares internacionales de hasta 190 países para normalizar diferentes tipos de datos: teléfonos, direcciones de email, etc., incluso si la información es semi-estructurada (reconocimiento automático de “Pso. de la Castellana”, “Castellana” ó “Paseo Castellana”).
- **Data Enhancement.** *Data Enhancement* permite opciones de enriquecimiento de los

datos para conocer y acceder con mayor fiabilidad a clientes o prospectos. Quizá la más interesante y extendida sea el *Geocoding* (información geo-demográfica) para campañas de marketing orientadas a núcleos poblacionales.

- **Data Matching & Consolidation.** Esta herramienta es capaz de identificar y corregir duplicidades en los datos. Además, no sólo encuentra los patrones de duplicidad (**matching**), sino que es capaz de consolidar la información de un registro, cumplimentándola con la de sus duplicados.

Mantener una base de datos fiable que garantice una gestión eficaz de los clientes se está convirtiendo en una necesidad cada vez más relevante para las empresas. Single Consulting, como consultora experta en el asesoramiento y soporte a entidades inmersas en procesos complejos de transformación, entiende esta necesidad y la integra como parte de su apuesta a futuro dentro del mundo de *Business Intelligence*, ayudando a sus clientes en la definición y elección de los procesos necesarios para asegurar el éxito de estos proyectos. □

Eficiencia en compensación de fuerzas de ventas y canales indirectos



Los desafíos a los que las empresas se enfrentan son cada vez mayores. Aspectos cruciales como mayor control de procesos comerciales, disminución de costes, simplificación de procedimientos, atención a clientes, servicios más accesibles a través de los nuevos canales, automatización de trabajos manuales o la co-

operación entre los diferentes departamentos de la empresa, son el pan de cada día de todas las compañías que quieran sobrevivir en mercados cada vez más cambiantes y competitivos.

[Julio Serrano Sánchez. Senior Manager de Netcheck]

NETCheck

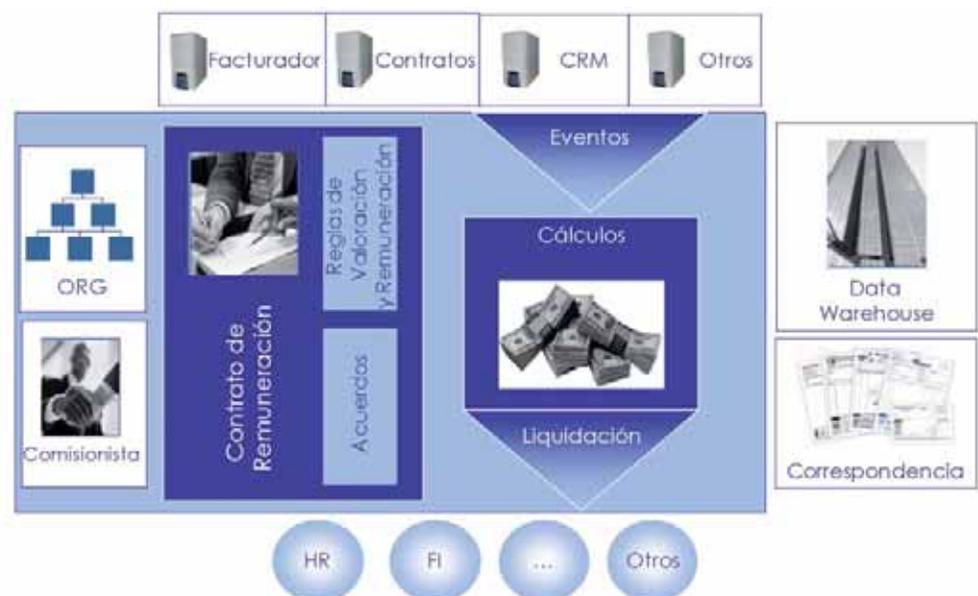
Consultoría + Integración + Innovación

La gestión de nuestra fuerza de ventas, ya sea propia o indirecta (distribuidores, mediadores, colaboradores externos), requiere de soluciones de gestión que proporcionen, flexibilidad, rapidez y seguridad en el cálculo de las compensaciones y comisiones.

La conjunción de una suite completa de soluciones SAP para cumplir con los retos marcados en las áreas comerciales, nos permitirá afrontar con éxito los retos del mercado en el que competimos.

Esta suite de productos debería estar compuesta por:

- SAP Gestión de Incentivos y Comisiones: una correcta gestión de los incentivos y las comisiones, de las fuerzas de ventas.
- SAP CRM: excelencia en la relación con los clientes.
- SAP BusinessObjects: análisis e Información útil para la empresa.



Una herramienta líder: SAP ICM (Gestión de Incentivos y Comisiones)

SAP ICM es una solución que permite representar todos los tipos de remuneración variable para los empleados, distribuidores y socios. Se trata de un módulo flexible, que reacciona rápidamente a los cambios que se producen de manera tan frecuente en el contexto de los incentivos y comisiones como consecuencia de las presiones del mercado.

Básicamente, se trata de un sistema que dispone de la funcionalidad necesaria para realizar la gestión completa de todo el ciclo de comisiones: calcula las comisiones e incentivos a aplicar tanto al canal directo como al indirecto, administra el cálculo de comisiones de manera que sea auditable y proporciona la información a los sistemas de pago de las comisiones alcanzadas tanto por proveedores como por empleados.

A través de SAP ICM será posible resolver problemáticas en el ámbito de:

- Aplicaciones **poco flexibles** que no permiten adaptarse a los crecientes cambios del mercado.
- **Múltiples** procesos de generación de comisiones en diferentes sistemas.
- **Fiabilidad** de la información a partir de la cual se generan las comisiones.
- **Alto coste** de mantenimiento de los sistemas/recursos encargados del cálculo de comisiones.
- Escasa **integración** en los mapas de sistemas de las compañías por lo que se hace necesaria la intervención manual en diferentes puntos del proceso con la reducción de fiabilidad que eso produce.
- Alta **duración** de los procesos de cálculo.
- Ciclos de comisiones **heterogéneos** que deben coexistir.
- **Transparencia** en el proceso e información histórica de las comisiones percibidas por empleado/proveedor.

La solución SAP para la gestión de Incentivos y Comisiones ayuda a conseguir una mayor eficiencia, rentabilidad, transparencia y flexibilidad en los procesos de negocio que necesitan de dicha gestión. Entre sus características principales podemos mencionar: la integración de procesos operativos, gestión plan de incentivos, modelización de reglas y cálculo, gestión de procesos administrativos, proceso de liquidación, generación y explotación de informes, plantillas pre-configuradas y que se trata de una herramienta auditable.

Gestión eficiente de la estructura comercial

A la hora de llevar a cabo una gestión eficiente de la estructura comercial de una empresa, esta herramienta pone a nuestra disposición toda una serie de posibilidades, como por ejemplo:

- La estructura de comisionistas presenta la foto a largo del tiempo del estado de los comisionistas.

Resultados con SAP ICM

▪ Reducción de errores	90%
▪ Reducción tiempo de calculo	40%
▪ Reducción costes personal administrativo e IT	50%

- Únicamente arrastrando objetos, podremos modificar, en el momento que se necesite (pasado o futuro), la estructura comercial.
- Dentro de las tareas periódicas que deben realizarse por el equipo de gestión de comisiones se encuentra la liquidación de las comisiones y bonus generados durante el periodo. Esta liquidación puede realizarse de manera global o de manera más específica mediante el uso de los filtros propuestos. Además el sistema permite la realización de esta liquidación en modo test de manera que se pueda revisar el resultado del mismo antes de su lanzamiento.
- Añadiendo la potencialidad de generación de informes, podremos reflejar las acciones realizadas y el resultado de los objetivos generados, de manera que sirvan en el trabajo diario de las personas encargadas de la gestión de las mismas.

Una solución global para la gestión comercial.

Si a SAP ICM añadimos las herramientas necesarias para que se cumplan los retos marcados en el área comercial, obtendremos una solución completa, adaptable y escalable para la gestión comercial en plataforma SAP. La unión de CRM, ICM y Business Object permitirá conseguir la excelencia y la motivación en la gestión de los clientes y equipos de venta, para la diferenciación en un mercado global cada vez más competitivo.

Para conseguir la **Excelencia** en la **Gestión de los Clientes**, existen soluciones CRM diferenciadas por sectores de industria, incluso éstas son adaptadas al tipo y tamaño de la empresa. SAP presenta un único producto adaptable al sector, tipo y tamaño de la empresa, permitiendo que sectores tan diferenciados como el de educación, sanidad, comunicación,... aporten sus características para elaborar un CRM completo. Basándose en tres pilares: marketing, ventas y servicios, el CRM de SAP nos ofrece la mayor y más depurada funcionalidad para la gestión de los clientes que permitirá:

- Mejorar la eficiencia en los sistemas de ventas.
- Incrementar la relación con los clientes y sus beneficios.
- Visión Homogénea de la empresa por parte del cliente, con la misma información e idéntica calidad independientemente del punto de contacto.
- Visión única del cliente. Consolidación del conocimiento parcial por departamentos.
- Profundizar la penetración en los diferentes segmentos.
- Conseguir un seguimiento eficaz en todas las tareas que realiza con los clientes.

Para poder tener la **Información y Conocimiento** necesario para la **Toma de Decisiones**. Ya que tradicionalmente son los sistemas transaccionales los que almacenan el gran volumen de Datos que se generan en las interacciones con los clientes. El tratamiento y análisis de esos datos es clave para que la gestión comercial de la empresa se optimice y haga que se produzca una ventaja competitiva con el resto de compañías del sector. Es necesario pues que esos datos se transformen en Información y, a través del Business Intelligence/Business Object, se conviertan en Conocimiento. Ese conocimiento es vital ya que no sólo proporciona información detallada a través de análisis de datos, sino que es capaz de predecir futuras tendencias y comportamientos ayudando a las organizaciones a realizar el salto crítico desde el análisis retrospectivo a la toma de decisiones. Las mayores ventajas que ofrece SAP Business Object son:

- Información en tiempo real.
- Robusto Data Warehouse (SAP BW).
- Potente, sencilla e intuitiva capa de presentación.
- Completa integración de todos sus componentes.
- Posibilidad de obtener los datos de otros sistemas no SAP. □

Grupos de Trabajo en AUSAPE

En esta nueva entrega de nuestro Rincón de los Grupos de Trabajo hemos querido destacar aquellos aspectos que nos han parecido más interesantes de entre los tratados en las reuniones que han tenido lugar durante este último trimestre. Además del elevado nivel de actividad que siguen manteniendo los Grupos enfocados al área de Recursos Humanos, debemos hacer notar el nuevo empuje que ha sufrido el de Compras, organizado de forma conjunta por AUSAPE y AERCE.

GT Básico

*Coordinador: Edinson Soto (Barloworld Finanzauto)
Representante SAP: Miguel Ángel Gómez*

El pasado 11 de febrero tuvo lugar la primera de las reuniones que se han planificado para este año 2010. En esta ocasión, la reunión tuvo como uno de los temas principales la solución SAP Central Process Scheduling (SAP CPS) by Redwood, con una interesante ponencia realizada por parte del representante de SAP en este Grupo de Trabajo. Se realizó una amplia visión sobre esta herramienta, definida como “una solución de automatización de carga de trabajo orientada a eventos y en tiempo real”. Básicamente, SAP CPM gestiona procesos centralmente entre múltiples aplicaciones y organizaciones para completar procesos de negocio:

- La automatización de procesos “conecta” la infraestructura IT con el entorno de negocio.
- Proporciona integración directa con aplicaciones SAP (como ERP, BI, PI, SAP ERP Financials Closing Cockpit, ...) y soporta soluciones no-SAP.
- También provee integración directa con herramientas de gestión de SAP como SAP Solution Manager y SAP NetWeaver.
- Versión gratuita de SAP CPS para clientes con SAP Netweaver, monitorización individual de sistema.

Otro de los temas centrales de esta reunión fue SAP CRM 7.0, con una presentación por parte de REALTECH que ofreció una visión general sobre esta nueva versión, las novedades en el interfaz de usuario, canales de comunicación o la arquitectura orientada a servicios. También se han presentado los procesos de upgrade y el soporte por parte de SAP a las versiones anteriores.

GT Recursos Humanos Sector Público

*Coordinador: Claudio Álvarez (HUNOSA)
Representantes de SAP: Héctor Puyol y Gema Moraleda*

Teniendo en cuenta el especial índice de actividad que presenta este Grupo de Trabajo, en este resumen vamos a tratar dos de sus últimas reuniones. La primera de ellas tuvo lugar el pasado 17 de febrero y contó con la presencia de cerca de 40 personas procedentes de 37 empresas diferentes. Durante esta jornada se trabajó especialmente sobre dos áreas: los cambios legales para 2010 y un repaso a la agenda con SAP respecto a los desarrollos solicitados, tanto aquellos que ya están liberados como para los que están en fase de diseño.

En cuanto al primero de estos puntos, se tocaron temas como la aplicación de diferentes notas, el cálculo del porcentaje del IRPF, el modelo 190 o la continuidad del programa de validación masiva de IRPF desarrollado por AUSAPE y que está disponible de forma gratuita para todos los asociados.

En cuanto a la agenda de trabajo con SAP, se hacen públicos los nuevos desarrollos que estarán liberados en los Enhancements Packets 5 y 6 (EHP5 y EHP6), un resumen de las peticiones de desarrollo y las notas correspondientes, todas ellas libradas en enero 2010, o la evolución de las peticiones realizadas en áreas como las mejoras en los informes de IRPF y las retenciones judiciales, cotizaciones de bomberos, etc.

En la fase de ruegos y preguntas tomó una especial importancia el formato de las notas, en cuanto al idioma, las versiones o la supresión de los “.car”.

Posteriormente, el 15 de marzo, tuvo lugar una nueva reunión en la que participaron cerca de 36 personas, procedentes de 30 empresas diferentes.

Entre los temas tratados se puede destacar todo lo relativo a los cambios legales 2010, con áreas como el programa de validación masiva del IRPF desarrollado bajo el paraguas de AUSAPE, y gratuito para todos los asociados, o los cambios relativos a la Seguridad Social en temas como las bonificaciones o el nuevo programa de TCs.

A continuación se inició un repaso de todos los puntos del Business Case HCM, tanto de aquellos que están liberados, como los que están en desarrollo y aquellos que están en la fase de diseño.

Por último, en la fase de ruegos y preguntas se trataron temas como la posibilidad de contar con un recopilatorio de notas sobre IRPF o las ventajas de crear un nuevo programa de TCs o la mejora del actual que subsane algunas carencias detectadas.

GT Sanidad

*Coordinador: Víctor Robert (Hospital de Sant Pau)
Representante de SAP: José María Bornás*

A finales del pasado mes de febrero se celebró una nueva reunión del Grupo de Trabajo enfocado al área de Sanidad, en las oficinas de Mutua de Accidentes Canarias, en Tenerife.

Con la asistencia de 24 personas, pertenecientes a 14 empresas diferentes, pusieron sobre la mesa una amplia variedad de temas con un elevado nivel de interés.

Para empezar, se habló sobre la integración de SAP-ISH con HCE no SAP de la mano de Badalona Serveis Assistencials y Sisinf. En su presentación comentaron la organización y arquitectura de módulos de SAP implantados, con SAP-ISH para la gestión de pacientes, utilizando Tesis y Gesdohc para la gestión clínica. La integración se realizó mediante SAP-PI a través de la empresa Sisinf.

También se realizó una interesante puesta en común acerca del proyecto Argos Asistencial (implantación de SAP-ISH y Med en los hospitales del ICS), con una presentación, por parte de IBM, del alcance total de este proyecto, de las funcionalidades de la ETC, la gestión específica de agendas, el motor de citaciones y de planificación quirúrgico o la integración de las peticiones que llegan desde Atención Primaria (no SAP).

La ETC desarrollada por CIBER fue otra de las protagonistas en esta reunión, donde se mostraron toda una serie de nuevas funcionalidades como la posibilidad de parametrización a nuevo de usuario, la visualización “estilo Outlook” de las agendas del médico o la capa visual, montada por encima de SAP, que permite gestionar de manera sencilla un mapa de camas, de urgencias y valores vitales.

Continuando con el orden del día previsto, se dio paso a diversos centros hospitalarios, que mostraron a los asistentes algunos de sus últimos desarrollos. Por ejemplo, el Hospital de Sant Pau mostró su Sistema Central de Integraciones basado en SAP-PI al que se ha añadido un framework de envío y recepción desarrollado en ISH. Además, se mostró el Gráfico de signos vitales desarrollado por el Hospital Universitario de Canarias, que permite la visualización e introducción de constantes vitales y que ha tenido una buena aceptación por parte del personal asistencial.

Por último, se informó también acerca del cambio de coordinador de este Grupo de Trabajo, agradeciendo el excelente trabajo realizado por Víctor Robert, se da la bienvenida a Javier Grueso, del Consorci Sanitari Integral.

GT BI-BOBJ

Coordinador: Josep Vidal (FINAF 92)
Representante de SAP: Noelia Soleres

A principios del pasado mes de marzo tuvo lugar una nueva reunión del GT enfocado a BI-BOBJ, a la que acudieron 22 personas en representación de 16 empresas. Básicamente, en esta ocasión se pusieron en marcha una serie de presentaciones en el ámbito del Business Intelligence. La primera de ellas vino de la mano de Realtech, mostrando las características de Crystal Reports como herramienta de reporting operacional y finalizando con una demo en la que mostró como crear un listado de centros de costes real, plan y desviación tomando como fuente de datos un InfoSet.

A continuación, por parte de Ibermática, se realizó una presentación sobre Estadísticas del sistema en SAP BI 7.0 (BI Administration Cockpit), mostrando temas como la diferencia entre las estadísticas en la versión 3.X y la 7.0, comparaciones con la solución propia de SAP para la LOPD o los pasos para realizar la implementación de Estadísticas (Administración Cockpit Technical Content BI Statistics).



De izquierda a derecha: Jenaro Reviejo, Coordinador Grupos de Trabajo en AERCE; Luis Fernández-Sanguino, Director de la Práctica ECM y Andreas Makrandreou, Socio-Director, Responsable de la Práctica SRM de Stratesys Consulting; y Esteban Piera, Jefe de Compras en Feria Valencia y Coordinador del Grupo de Trabajo de Compras por parte de AUSAPE.

Toni de Andrés y Laura Molino, de la cadena hotelera Sol Meliá, dieron a conocer los detalles de su proyecto Gestión de Stocks y Consumos en BI, que integra dicha información de MM con datos financieros (cuentas y saldos), ofreciendo la posibilidad de definir KPIs de Consumos para facilitar la toma de decisiones.

Por último, Noelia Soleres, de SAP Iberia, informó a los asistentes acerca de las últimas novedades de SAP. Los temas tratados fueron “SAP NetWeaver BW: Evolución de capacidades” y “SAP Business Objects Data Federator y SAP NetWeaver BW: creación de universos relacionales como alternativa a los cubos multidimensionales”.

GT Compras AUSAPE-AERCE

Coordinador AUSAPE: Esteban Piera (Feria Valencia)
Representante de SAP: Carlos Manuel Filipe

Otra de las reuniones que queremos destacar en esta sección es la que tuvo lugar el pasado 23 de abril por el Grupo de Trabajo de Compras, coordinado de forma conjunta por AUSAPE y AERCE. En esta ocasión contaron con la participación de Stratesys Consulting, que presentó dos módulos de SAP: SAP Records Management System (RMS) y SAP Audit Management. Tras presentar la funcionalidad estándar ofrecida por ambas herramientas, se utilizó una pre-parametrización del Expediente de Contratación que dispone Stratesys, y sobre la cual se demostraron las diferentes capacidades de la aplicación SAP RMS para poder organizar y gestionar tanto

información desestructurada como el acceso a documentación y contenido transaccional, de forma unificada y bajo una misma categorización.

Respecto a la homologación de proveedores, se mostró cómo la funcionalidad estándar del módulo de Audit Management, además de soportar las auditorías de procesos, también puede utilizarse para gestionar de forma transparente y unificada el proceso de homologación de proveedores de una organización, incluyendo el proceso de monitorización y evaluación continua.

Como continuación, siguió una exposición de la estructura que deberán tener a partir de ahora las reuniones de este Grupo de Trabajo, que serán planteadas como jornadas completas que profundizarán en cada uno de los siete puntos clave definidos por ambas asociaciones: Planificación de Compras; Necesidades de Compra; Evaluación, Selección, homologación de Proveedores; Evaluación de Ofertas; Adjudicación; Contratación; y Seguimiento de Contrato en el plano administrativo, técnico y económico.

De esta forma, las reuniones aprovecharán las sinergias y el conocimiento de ambas asociaciones (AUSAPE y AERCE) para profundizar en cada uno de estos puntos, con una ponencia por parte de un experto en contenidos que será apoyado con una presentación por parte de SAP, o de un partner tecnológico, en la que se muestre la correspondiente implementación en el módulo de compras de SAP, complementándolo en lo posible con algún caso de éxito que muestre la experiencia de una empresa cliente. □

RINCÓN del Partner

Tecnocom

Desde el año 2007, Tecnocom está entre las cinco principales empresas de Consultoría de capital nacional por su volumen de ingresos y plantilla. Su presencia regional incluye España, Portugal y América Latina (Chile, Colombia, México, Brasil y Perú). Dispone de una Línea de Negocio SAP con una dilatada experiencia en proyectos de implantación y mantenimiento SAP, con un abanico importante de clientes nacionales e internacionales, que incluye tanto a las principales empresas del país, como a PYMEs que se gestionan con los distintos productos de SAP.



En esta introducción contaremos brevemente la evolución de tres entidades que confluyen en 2007 para crear la actual Tecnocom. Por un lado, en el año 1967 nace Tecnocom como IB-Mei española, empresa participada al 50% por el Banco Urquijo y la propietaria de IB-Mei Italia. En esos momentos su actividad principal era la fabricación de motores eléctricos para lavadoras, consolidándose como líder Europeo. A partir de 1998 la Corporación IB-Mei centra su actividad en el sector de las telecomunicaciones. Con el cambio de década, la empresa adquiere su actual denominación, Tecnocom Telecomunicaciones y Energía, S.A. Es en este año también cuando Tecnocom se convierte en empresa fundadora e integrante del Índice del Nuevo Mercado. En 2005, Tecnocom decide centrar su desarrollo en el sector TIC y se deshace de su actividad industrial y en 2006 inicia un proceso de crecimiento corporativo con el objetivo de liderar este Sector en España. Por ello, pasan a integrarse en el Grupo Tecnocom las empresas Eurocomercial Informática y Comunicaciones, S.A., Grupo Scorpion, Grupo Open Solutions y Grupo Softgal, este proceso culmina en 2007 con la adquisición de Getronics Iberia.

En lo referente a Getronics, en el año 1966 se funda la compañía Control Presupuestario, especializada en Consultoría de Procesos con un Modelo de Gestión que se implanta en una importante cantidad de industrias españolas relevantes. El éxito de este modelo y la llegada de la informática a este país, impulsa a la compañía a ofrecer soluciones software para soportar el modelo. En los años 80 se crea el Grupo CP que agrupa las distintas sociedades que se fueron creando especializadas en Consultoría, Soluciones Informáticas, Medios de



Bruno Arcas Otero es el director de la Línea de Negocio SAP del Grupo Tecnocom.

Pago y Seguros. En el año 1989, Grupo CP realizó la primera implantación en España del producto SAP R/2 con recursos locales. En esta época el negocio tradicional de Consultoría se transforma en implantaciones de soluciones ERP. En el año 1997 se homologa como Consulting Partner de SAP y en 2000 fue adquirida por la multinacional holandesa Getronics, constituyéndose como Getronics Iberia. En este periodo se inicia un proceso de expansión nacional e internacional como línea de negocio SAP. Durante este periodo se consolidan oficinas

SAP en Madrid, Barcelona, Sevilla y Bilbao, y se realizan importantes proyectos de implantación SAP para grandes cuentas españolas y contratos globales de outsourcing y mantenimiento de sistemas SAP. En el año 2007 Getronics Iberia es adquirida por Tecnocom.

Por último, en 1999 se constituye la línea SAP de Softgal (empresa propiedad de Caixa Galicia) con el objetivo de acometer proyectos de implantación SAP en el eje Atlántico (Galicia y Portugal). En el año 2001 Softgal se consolida como Value Added Reseller de SAP y comienza una estrategia de crecimiento a nivel nacional en base a soluciones SAP para los sectores de la Construcción, Distribución, Servicios Profesionales y Textil. El gran crecimiento de la compañía, tanto en clientes como empleados, desencadena en que en el año 2003 se abran oficinas en Madrid. Durante el año 2006, y en pleno crecimiento, Softgal es adquirido por Tecnocom, lo cual impulsa, aun más si cabe, el negocio SAP.

Línea de negocio SAP

En la actualidad, la línea de negocio SAP del Grupo Tecnocom aglutina las capacidades de gestión, consultoría y desarrollo sobre las soluciones SAP. Han alcanzado diferentes categorías de partnership y reconocimientos por parte de SAP, como son: GOLD Channel Partner (desde 2007), Service Partner de SAP (ininterrumpidamente desde 1997), Gold Partner para soluciones SAP Business Objects y Hosting Partner de SAP para la venta como servicio de alquiler del paquete de Licencias + Servicios + Hardware.

Adicionalmente, aparte de AUSAPE, dentro del ámbito del mundo SAP forman parte de las siguientes instituciones: el Executive Council de SAP EMEA, donde SAP y sus partners más

relevantes a nivel mundial comparten las líneas estratégicas para el negocio SAP en el mercado SME; y el Programa SAP para la certificación como "Quality Partner para proyectos de implantación SAP".

Además, en los últimos años han sido galardonados con toda una serie de premios, como el concedido por SAP a la mayor Calidad en los Proyectos 2009, por AUSAPE al Mejor Asociado Especial 2009, por SAP a la mejor trayectoria en ventas 2008 o el premio SAP a la Excelencia Empresarial y Mayor crecimiento en ventas 2007.

En la actualidad realizan proyectos de implantación SAP en todo el territorio español desde sus oficinas de Madrid, A Coruña, Barcelona y Sevilla, y se encuentran en pleno desarrollo de una Unidad SAP que ya opera en Latinoamérica con proyectos de implantación en Ecuador, Colombia, Perú, Guatemala, Brasil, Chile, Méjico, Argentina y Uruguay.

Oferta de servicios

Su oferta de Servicios está muy ligada evidentemente a la implantación, mantenimiento, licencias, soporte y actualización de los productos de SAP, y abarca un porcentaje muy alto de los productos de su Suite. Su mayor especialización incorpora tanto los productos más tradicionales (como SAP ERP, SAP HCM, SAP Portals, Netweaver, SAP BW, SAP CRM), como los más novedosos (SAP Business Objects, SAP BPC), e incluyen una serie de soluciones verticales homologadas por SAP en la versión ECC 6.0 (Construcción y Promoción Inmobiliaria, Conservero, Lonjas, Servicios Profesionales y Confección).

El Vertical de Promoción Inmobiliaria es un producto que está homologado desde el año 2003 y que tiene 20 referencias en medianas constructoras. Desde el año 2009 se ha adaptado el producto para implantarse en entidades financieras con negocio inmobiliario y se ha integrado con la gestión de alquileres de SAP Real Estate. Esta adaptación está implantada en una Caja de Ahorros y en dos de los principales Bancos del país.

Por otro lado, están desarrollando, conjuntamente con SAP AG, una solución para empresas del Sector Conservero Internacional. Esta solución se está construyendo en una multinacional conservera utilizando lo que SAP denomina el Base-line, que es un conjunto de Best Practices pre-configuradas que tienen capacidad para cubrir los requerimientos legales de un gran número de países. Con esta solución, Tecnom y SAP generarán una oferta de hardware, licencia y servicios válida para cientos de empresas del sector conservero que radican en diferentes países.

Otro Sector donde la Línea de Negocio SAP de Tecnom tiene fuerte presencia es el de



Tecnom en cifras

Relación de funcionalidades que facilitan y agilizan la gestión de los procesos de Prevención de Riesgos Laborales:

- 24 Sedes en España, 1 en Portugal, 1 en Chile, 1 en México, 1 en Perú y 1 en Colombia.
- 5.148 empleados.
- 400 Millones de Euros.

Tecnom en el ámbito SAP

- Madrid, Barcelona, Sevilla, A Coruña, Bogotá.
- 240 Consultores (70% Certificados).
- Clientes Actuales más de 100.
- 15 Millones de Euros.
- 21 Años dedicados a SAP.

Datos de contacto

Nombre: Grupo Tecnom
Dirección: C/ Miguel Yuste 45 - 28037 Madrid
Dirección web: www.tecnom.com
Teléfono de contacto: 91 353 5529
eMail: linea.negocio.sap@tecnom.com

las energías renovables, donde se han realizado proyectos de implantación SAP para importantes empresas del sector, tanto de energía eólica como fotovoltaica y disponen de un Add-on específico para la facturación de este tipo de empresas.

Dentro del área de recursos humanos de SAP (HCM), se han realizado en los últimos años 5 grandes proyectos de implantación de la

versión ECC 6.0 en compañías de más de 1.000 empleados (sector Medios de Comunicación, Administración Local, Confección y 2 en el ámbito de Servicios). Además de la implantación de los módulos tradicionales de nómina y gestión de RR.HH (PA, PY, PD) se incluyen productos como portal del empleado, SAP Learning Solution, E-Recruiting y un add-on específico para la declaración a la Fundación Tripartita.

Recientemente, una de las principales empresas de energía española ha seleccionado a Tecnom para realizar el proyecto de implantación SAP para las áreas Económico-Financieras, Presupuestación y Consolidación, Compras y Almacenes, Nómina y Recursos Humanos de sus empresas en España y un país Norteafricano.

Marcando la diferencia

Podíamos resumir que los aspectos más sobresalientes de las operaciones de Tecnom son la eficiencia en la gestión de los proyectos y el profundo conocimiento de los productos SAP. Estos son los dos catalizadores que les permiten terminar los proyectos en forma y plazos en la mayoría de las ocasiones.

Su trayectoria y especialización son determinantes para abrir nuevos clientes con proyectos SAP y su gestión, junto con la constante actualización del conocimiento de sus consultores, resultan fundamentales para mantenerse en estos clientes año tras año, presentando una media de permanencia en los clientes superior a los 8 años.

La diferenciación de Tecnom consiste en ofrecer mayor eficiencia, flexibilidad y cercanía a los clientes que las grandes compañías globales; y, con mayor potencia, capacidad, catálogo de servicios y solvencia financiera que las compañías de nicho y regionales. □

“GADGETS” TECNOLÓGICOS

Con el esperado regreso de la primavera, llegamos ante vosotros con una nueva entrega de nuestros “gadgets tecnológicos”. Esta vez hemos seleccionado una interesante variedad de dispositivos que, por lo menos, llamarán vuestra atención. Como producto estrella nos hemos decantado por una cámara digital de Toshiba, en la que hemos encontrado un adecuado nivel de prestaciones y una excelente relación calidad precio. Acompañándola, tenemos una nueva propuesta para el mercado de los denominados discos duros multimedia, de la mano de EMTEC, junto con la última apuesta de Acer para el mercado de portátiles, a través de una solución que mejora de forma importante los niveles de autonomía y rendimiento.

Cámara Digital Toshiba Camileo X100

El de las cámaras digitales es un mercado cada vez más competitivo y con un mayor número de actores. Toshiba lleva ya un tiempo interesada en este tipo de soluciones con el lanzamiento de toda una gama de productos caracterizados por la sencillez de uso y la ergonomía. A esta familia Camileo se ha unido recientemente esta nueva X100, que forma parte de una nueva “hornada” de modelos que destacan, además, por el soporte para el estándar HDMI o las herramientas incluidas, que permiten editar vídeo y compartir estos ficheros a través de Internet, utilizando portales tipo YouTube. Según nos cuentan desde Toshiba, esta es una de las actividades más habituales de los internautas. Actualmente, a Youtube se suben cerca de 13 horas de videos cada minuto.

Esta Camileo X100 es una “mini” cámara digital de alta definición con un diseño exterior compacto y ligero (apenas 280 gramos de peso) especialmente pensada para llevarla siempre encima y captar sin problemas todos aquellos momentos que queremos plantear como inolvidables. De su aspecto exterior debemos destacar también su ergonomía, que se plasma en un manejo muy cómodo, y la sencillez con la que se controlan sus funciones principales. Cuenta con un sencillo panel de control en la zona posterior y un mando en la zona superior que nos permitirá activar el zoom óptico de hasta 10X.

De uno de los laterales se despliega una amplia pantalla LCD de 3” de diagonal, que ofrece una adecuada calidad de visualización. Además, esta pantalla es táctil y desde ella podremos controlar todos los aspectos que intervienen en el proceso de grabación, como la resolución de captura que vamos a utilizar, el balance de blancos (con cuatro modos disponibles), modo de estabilización de imagen, diferentes tipos de escena, detección de movimientos, cámara lenta, etc. También podremos cambiar entre el modo de vídeo o de cámara digital, para capturar fotografías y utilizarla como una cámara digital.

La calidad de captura que podemos obtener es realmente elevada, gracias a dos elementos fundamentales. Por un lado, podremos hacer uso de su sensor CMOS de 10 Megapixels, que nos permitirá llegar hasta 1920x1080 a 30 fps cuando estamos utilizando el modo de captura de vídeo y hasta de hasta



4608x3456 cuando trabajamos en modo imagen estática, como si se tratara de una cámara digital. El otro elemento que incide en la calidad de captura es su óptica, en este caso equipada con un objetivo con unos rangos de apertura desde 2,0 – 2,8 y que nos permitirá grabar a 15 lux, 7,5 lux en modo nocturno.

Otro de los elementos importantes en este tipo de dispositivos es su capacidad de almacenamiento. En este caso podremos contar con 4 Gb de memoria interna, lo que nos permitirá grabar, por ejemplo, hasta 384 minutos de vídeo con resolución 1080p a 30 fps de vídeo. Además, esta capacidad podrá verse ampliada a través de tarjetas de memoria externas tipo SDHC de hasta 32 Gb.

Por último, destacar también otros aspectos como su autonomía (aproximadamente 2 horas de captura de vídeo), la conexión Mini-USB que sirve tanto para la conexión al PC como para la carga de la batería, el ya mencionado soporte HDMI que complementa a la clásica salida analógica, o el conjunto de herramientas y aplicaciones para la conversión de ficheros, edición y su posterior compartición a través de Internet.

TOSHIBA
www.toshiba.es

Movie Cube V800H de EMTEC

Hace ya un tiempo que se está notando un especial movimiento en el mercado de los sintonizadores TDT, propiciado en gran parte por el reciente apagón analógico que se ha producido en España. Aunque muchos usuarios han realizado nuevas adquisiciones ya preparadas para la televisión digital, otros muchos han optado por conservar sus televisores, añadiendo alguno de los múltiples sintonizadores que se pueden encontrar en el mercado. Pero además de añadir el soporte para TDT, podemos “completar el círculo” con uno de estos nuevos dispositivos multimedia, destinados a convertirse en el auténtico centro neurálgico del audio y vídeo digital en el hogar.

Existen múltiples fabricantes con soluciones de este tipo y, aunque parezca que todos son iguales, existen importantes diferencias que se deben tener en cuenta si no queremos quedarnos “colgados” con algún tipo de formato o con las nuevas tecnologías que están a punto de llegar.



Este V800H de EMTEC es la enésima generación de estos “discos duros multimedia” en una evolución con la que ha ido mejorando y adaptando sus soluciones para acomodarlas a los requerimientos de un mercado cada vez más complejo y unos usuarios con un mayor nivel de necesidades.

Estamos ante un dispositivo versátil, que une a sus capacidades de almacenamiento y reproducción de archivos multimedia, el complemento perfecto: un sintonizador TDT HD que posibilita el acceso a toda una serie de interesantes servicios. Por ejemplo, podremos realizar grabaciones, directas o personalizadas, de cualquiera de los canales, al mismo tiempo que visualizamos el contenido de otro. También será posible utilizar la práctica función Time Shift para “pausar” la emisión de canales “en directo”, grabando su contenido en vivo para poder reproducirlo en cualquier momento, sin necesidad de detener la grabación.

En el interior aparece instalado un disco duro de diferentes capacidades, que se utilizará para almacenar estas grabaciones o también para guardar cualquier otro contenido multimedia, ya sea audio, vídeo, fotografía digital, etc. Este V800H soporta una amplia variedad de formatos para poder reproducir el contenido procedente de todo tipo de fuentes.

En este sentido vale la pena destacar algunas interesantes características, como la sencillez con la que se transfiere el contenido utilizando los múltiples puertos USB incorporados o su soporte para tarjetas de memoria SD/MMC, que facilitará, por ejemplo, la visualización de las imágenes almacenadas en una cámara digital sin necesidad de pasar por el PC.

Otro de los puntos a tener en cuenta son las prestaciones que nos ofrece su firmware interno y el puerto RJ-45 para la conexión a la Red ofreciendo posibilidades como la compartición de archivos a través de un servidor Samba, A/V streaming utilizando el servidor Multimedia UPnP o la radio por Internet, pudiendo dar salida a ese audio utilizando diferentes estándares.

Por último, existe también la posibilidad de adquirir opcionalmente un accesorio Wi-Fi que amplía sus propuestas de conectividad.

EMTEC
www.emtec-international.com

Portátil Acer TimelineX

De un tiempo a esta parte, Acer está haciendo un especial esfuerzo en toda su gama de portátiles, posicionándose como una de las marcas de referencia más allá del mercado doméstico.

Recientemente ha presentado una nueva gama de ordenadores portátiles, marcada con el nombre de TimelineX, con el que culmina una interesante apuesta que inició con sus anteriores Timeline, con los que ofrecía unos impresionantes niveles de autonomía.

Ahora, con esta nueva gama, Acer ha complementado esta característica mejorando de forma importante sus niveles de consumo, pero poniendo también un especial foco en las prestaciones del dispositivo para asegurar un excelente nivel de rendimiento en todo tipo de situaciones. De esta forma, los componentes de esta nueva gama podrán incorporar procesadores Intel de última generación (Intel Core i3, i5 e i7), hasta 8 GB de memoria DDR3, discos duros de alta capacidad, etc. Además, para sacarle el máximo partido en todo lo relacionado con el ocio o la multimedia, podremos contar con tarjetas gráficas de altas prestaciones, sistema de audio Dolby Home Theater v3 o lectores Blue-ray.

Pero, como hemos comentado, Acer ha seguido realizando mejoras que se plasman en un nuevo diseño exterior y un mayor ahorro de energía. En el primero de los casos, el nuevo “look” de estos portátiles les aporta un estilo más “elegante”, aunque robusto y seguro. Además, son más delgados y han reducido de forma sensible su peso, haciéndolos más “portables” y cómodos de utilizar.

En cuanto al consumo eléctrico, se han incorporado toda una serie de tecnologías especialmente destinadas al ahorro energético, como los paneles retroiluminados con LED, que junto con la tecnología Intel Display Power Savings (IDPST) garantizan una reducción del 30% del consumo manteniendo la misma calidad visual; una nueva generación de disco duro que garantiza un bajo consumo (cerca de un 40% menos en comparación con los modelos estándar) y, al mismo tiempo, unas temperaturas de servicio más bajas y un menor ruido; un sistema de refrigeración renovado que utiliza ventiladores de bajo consumo para reducir al mínimo el consumo de la batería; o la nueva familia de procesadores Intel Core optimiza la eficiencia y adapta automáticamente la potencia a la carga de trabajo.

Todo esto se complementa además con la tecnología Acer PowerSmart, que permite ampliar la duración de la batería y garantizar al usuario la libertad deseada. Mediante esta tecnología el equipo es capaz de consumir un 66% menos de lo exigido por la norma Energy Star, lo que supone un aumento en la autonomía y un ahorro de 1.752 vatios al año, el equivalente al consumo de una lámpara de 15 vatios encendida ininterrumpidamente durante 116 días.

Además, el alimentador inteligente activa automáticamente la modalidad de recarga: cuando la batería está totalmente cargada, se interrumpe la alimentación, lo que supone una considerable reducción tanto en términos energéticos como de tensión de la propia batería.

La unión de todas estas tecnologías da como resultado una excelente herramienta, un portátil capaz de satisfacer las demandas de todo tipo de usuarios, tanto de aquellos que buscan un elevado nivel de prestaciones como para los que quieren una herramienta cómoda y con un elevado nivel de autonomía.



ACER
www.acer.es



Memup Klip Street

Ya tenemos aquí la primavera y el sol y el buen tiempo que nos acompaña invitan a salir al exterior, a pasear, a hacer deporte para perder esos kilos que hemos ido incorporando a nuestra figura durante estos últimos meses. De la mano de Memup nos ha llegado un interesante dispositivo que, más que novedoso tecnológicamente hablando, plantea una cómoda y atractiva solución para irse con la música a cualquier parte.

Este pequeño reproductor portátil presenta un exterior realmente llamativo, con un acabado nacarado en color naranja que lo distingue rápidamente del resto de propuestas de este mercado. Pero lo que realmente le diferencia es la posibilidad de llevarlo “enganchado” en la chaqueta o cualquier otra prenda de ropa como si se tratase de un broche, haciendo uso para ello de un sistema de sujeción tipo clip. Esto nos permitirá utilizarlo cómodamente para hacer cualquier tipo de deporte, excursiones al campo o dentro de la ciudad, etc.

En lo relativo a sus prestaciones, se trata de un reproductor portátil de ficheros de audio digital, soportando los formatos más extendidos (MP3 y WMA) y una capacidad de almacenamiento de 4 GB. En principio, esto es más que suficiente teniendo en cuenta el uso para el que está pensado.

La carga de los archivos es directa y su uso, a través de joystick de control, es tremendamente sencillo e intuitivo, sin excesivos alardes pero con las funciones necesarias, como por ejemplo la de reproducción aleatoria o la de bloqueo para evitar cambios accidentales.

En su interior encontramos también una batería de de Li-polímero, recargable a través del interfaz USB, que le otorga una autonomía estimada en 5 horas de reproducción continua.

MEMUP www.memup.com



Garmin nüvi 3790T

El de los GPS es un mercado en continua evolución. A la cantidad de alternativas existentes se une ahora la competencia que plantean los terminales móviles. Garmin no se está quedando “dormido” en los laureles, realizando un sinfín de movimientos para no perder comba en este mercado.

El último de ellos es este nuevo Garmin nüvi 3790T, una nueva solución que mejora de forma significativa una serie de aspectos relativos al diseño exterior, pero que además lo complementa con interesantes funcionalidades en cuanto a la sencillez de manejo o la incorporación de novedosos servicios.

Para empezar, este nüvi 3790T presenta un diseño exterior realmente impactante, con un grosor de apenas 9 mm para convertirlo en una solución mucho más “portable”. A esto hay que unir una amplia pantalla multitáctil, con un tamaño de 4,3” de diagonal y un acabado en brillo que le confiere un aspecto realmente diferenciador. Pero esta pantalla no ha sido elegida solo por cuestión de imagen. El sistema multitáctil ofrece una serie de posibilidades realmente llamativas como la de acercar o alejar los mapas con tan sólo deslizar el dedo, navegar por los alrededores de la cartografía, cambiar la perspectiva de 2D a 3D o rotar el mapa 360º arrastrando o golpeando ligeramente sobre la pantalla.

Otras interesantes posibilidades que ofrece este Garmin nüvi 3790T son un acelerómetro para cambiar el modo de visualización dependiendo de la posición del dispositivo, la función de navegación por voz, servicios de información de tráfico (TMC) gratuitos de por vida o sus prestaciones trafficTrends, capaz de recordar los recorridos frecuentes y recomendar rutas en función del historial de navegación y de los datos sobre el estado del tráfico, teniendo en cuenta los diferentes momentos del día y cada día de la semana.

GARMIN www.garmin.com

Nokia N8



Nokia ha anunciado recientemente el lanzamiento de un nuevo dispositivo, una solución con la que plantea una interesante alternativa a uno de sus mayores competidores: el iPhone de Apple. Este terminal, que veremos muy pronto en nuestro país, estará equipado con las más avanzadas tecnologías del mercado, poniendo el foco en áreas como la utilización de las redes sociales o la multimedia e incluyendo soporte para la nueva TV a la carta.

Además de la navegación por GPS, para coche y peatón de forma gratuita a través de OVI Mapas, este N8 cuenta con una cámara digital con un sensor de 12 Megapixels, con óptica Carl Zeiss y flash de Xenon para rivalizar de forma directa con las pequeñas cámaras digitales en formato compacto.

Siguiendo con el tema de la multimedia, este dispositivo es capaz de capturar vídeo en alta definición, ofreciendo también la posibilidad de editar estas películas a través de un intuitivo programa instalado en el propio teléfono: un pequeño centro de producción multimedia en la palma de la mano.

Este N8 sigue también la estela iniciada por anteriores modelos en cuanto al soporte para redes sociales, ofreciendo funcionalidades como la de compartir la localización y fotos desde Facebook o Twitter, soporte para la agenda de eventos de estas plataformas, etc.

Todo este cúmulo de funcionalidades trabaja en base a Symbian^3, el nuevo Sistema Operativo de Nokia que incluye mejoras como el multi-touch táctil, el desplazamiento kinético por la pantalla, la posibilidad de hacer zoom con un movimiento de los dedos, múltiples pantallas de inicio que podrán personalizarle con accesos directos a aplicaciones o “widgets” o toda una serie de mejoras enfocadas a mejorar el rendimiento del terminal.

NOKIA www.nokia.es



Verbatim da respuesta a la creciente necesidad de transportar información sensible sin riesgos. Prevenir la pérdida de datos es clave para la seguridad y reputación de las empresas y para que éstas cumplan con las normativas europeas sobre protección de datos.

Como parte del Grupo Mitsubishi Chemical Corporation y con 40 años de experiencia en el mercado del almacenamiento digital portátil, la calidad y fiabilidad de los productos Verbatim es bien conocida.

Y tú, ¿cómo te proteges?

Ahora, Verbatim lanza una nueva gama de productos de almacenamiento de seguridad bajo el nombre "Secure'n'Go". Ésta, incluye memorias USB, Discos Duros en Estado Sólido (SSD) y Discos Duros Externos, todos ellos con encriptación por hardware AES 256 bit. También ofrece la posibilidad de Control Remoto Centralizado que permite controlar el dispositivo a través de Internet y bloquearlo, desbloquearlo o borrar toda la información contenida en el mismo en caso de riesgo. La gama se completa con el SecureSave DVD que guarda y protege los archivos utilizando encriptación por software AES 256bit.



Verbatim España, S.A.
Tel.: +34 93 470 55 30
Más información en nuestra web: www.verbatim.es
E-mail: info.spain@verbatim.es

 **Verbatim**
Technology you can trust

RINCÓN LEGAL

Cloud Computing

Riesgos y normativa



Gracias al desarrollo de las telecomunicaciones y la mayor velocidad en la transmisión de información se puede ofrecer desde la Red, no solo datos almacenados en un servidor, sino también aplicaciones, infraestructura y demás recursos. Esto permite a los usuarios trabajar con sus equipos sin necesidad de tener instaladas determinadas aplicaciones o recursos informáticos que antes eran necesarios para visualizar o procesar los datos.

Estas aplicaciones pueden suministrarse a través de la conexión a un servidor, ya sea interno o externo, utilizando una aplicación o servicio web que permita el acceso a los múltiples datos y servicios ofrecidos.

[Gonzalo M. Flechoso. Marzo & Abogados]

A todo este conjunto de datos, aplicaciones, infraestructura y demás recursos que son accesibles a través de la Red es lo que denominamos Cloud Computing o computación en la nube. Este tipo de servicios pueden darse tanto en un ámbito interno, utilizando una intranet en la que es posible acotar las posibilidades de conexión – por ejemplo la red local de una entidad- o externo, utilizando Internet para acceder desde cualquier ubicación a los datos recursos y aplicaciones a través de un servicio web.

Una de las ventajas más importantes de utilizar Cloud Computing para el acceso a los datos, aplicaciones y/o recursos es el coste de los servicios ya que, una vez que se han puesto a disposición de los usuarios, cualquiera con una conexión a la red y una aplicación web podrá acceder a ellos independientemente de aplicaciones, recursos o infraestructura.

Riesgos

Pero esta nueva idea de ofrecer la información, software y recursos como un servicio no está exenta de los riesgos actuales para los sistemas de información (algunos de ellos incrementados) y de otros nuevos riesgos que pueden surgir por las características propias del Cloud Computing.

Como consecuencia del acceso a los datos, recursos y aplicaciones por medio de una aplicación web, se deberán establecer mecanismos de identificación y autenticación que garanticen el control del acceso para terceros no autorizados. Por otro lado, para prestar estos servicios se deberán conectar e interrelacionar las aplicaciones y sistemas existentes en la empresa o institución con la plataforma o herramienta que proporcione los servicios mediante Cloud Computing. Esto exigirá revisar los procedimientos y medidas de seguridad ya implantados en los sistemas propios de la empresa.

En otros casos, para prestar estos servicios quizá sea necesaria la intervención y participación de terceros que proporcionen soporte para poder desarrollar el Cloud Computing. En estas circunstancias, el nivel de servicio que se preste a los usuarios estará relacionado con los servicios contratados a estos terceros proveedores del Cloud Computing.

Y, por último, habrá que revisar los requisitos y exigencias legales que se venían cumpliendo en cuanto al manejo y tratamiento de la información, teniendo en cuenta los cambios que se producirán en la empresa a la hora de prestar servicios por medio del Cloud Computing.



Normativa

En cuanto a la normativa que inicialmente debe tenerse en cuenta está la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, teniendo en cuenta que se suministrará información y, en algunos casos, existe la posibilidad de realizar contratos electrónicos. También habrá que tener en cuenta la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, cuando por medio de estos servicios de Cloud Computing se manejen datos de carácter personal.

Además, teniendo en cuenta que el servicio prestado mediante Cloud Computing puede hacerse a distancia, de forma onerosa o no (puede constituir una actividad económica para quien lo presta), estaremos ante un servicio de la sociedad de la información regulado por la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Esta Ley regula servicios prestados por medio de Cloud Computings, como el suministro de información por vía electrónica, la contratación de bienes o servicios por vía electrónica, el envío de comunicaciones comerciales, la gestión de subastas de mercados y el suministro de contenidos como video o música bajo demanda.

De este modo, estos servicios prestados mediante Cloud Computing deberán cumplir con la citada Ley 34/2002 de 11 de Julio, que cuenta con algunas exigencias como la de informar de la identidad de la empresa que presta los servicios y de las condiciones que los regulan, recabar la aceptación de las condiciones del servicio, obtener consentimientos, etc.

Por otro lado, y cuando por medio de los servicios prestados mediante Cloud Computing se manejan datos de carácter personal, se deberán revisar las medidas y procedimientos implantados por

la empresa para cumplir las exigencias en cuanto al tratamiento de protección de datos, teniendo en cuenta que los servicios prestados mediante Cloud Computing modificarán la forma de recogida, grabación, modificación y demás procesos en el tratamiento de los datos personales.

Así, por ejemplo, se deberá tener en cuenta quién accede a los datos de carácter personal y las garantías para evitar que personas no autorizadas accedan a esta información; la posibilidad de que las personas que acceden a los datos personales puedan almacenar, fuera del servicio prestado mediante Cloud Computing, datos personales, lo cual puede suponer la creación de nuevos ficheros o tratamientos; contemplar también el hecho de que los propios usuarios no solo accedan y vean sus datos personales, sino que también puedan facilitar nuevos datos e incluso modificarlos, lo que supone revisar las obligaciones de la ley de protección de datos relativos a la información sobre

los tratamientos, la petición de los consentimientos y la gestión de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. Por otro lado, también deben tenerse en cuenta los aspectos relativos a la seguridad de los datos personales, dado que los servicios prestados mediante Cloud Computing supondrán cambios en la forma de almacenar, transmitir y presentar los datos personales y no por ello deberán verse relajadas las medidas de seguridad que deban implantarse a los datos personales, ya sean estos identificativos, financieros, de salud, etc.

Es, o será, por tanto la prestación de servicios por medio del Cloud Computing un medio para facilitar, economizar y universalizar servicios que no debe suponer mayores o nuevos riesgos, ni incumplimientos legales. □

Marzo & Abogados

DERECHO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Riesgos del Cloud Computing y de la Virtualización

- **Identificación y autenticación.** Al facilitarse el acceso a los datos, aplicaciones e infraestructura mediante una aplicación basada en web, se deberán priorizar los mecanismos para comprobar la identidad de los usuarios a quienes se les facilite la entrada y evitar el acceso de personas no autorizadas.
- **Formación de Usuarios.** Ofrecer un nuevo mecanismo para acceder a la información por parte de los usuarios exige el conocimiento de las nuevas herramientas y aplicaciones. El desconocimiento del usuario sobre el manejo de estos servicios puede suponer un riesgo en cuanto al acceso, almacenamiento de datos, transferencia de información, etc.
- **Robo de información.** La posibilidad de que los usuarios accedan por medio de un servicio web y se les pueda suministrar información de las aplicaciones y sistemas propios de la empresa puede suponer un riesgo en cuanto a la sustracción de información.
- **Disponibilidad de servicios.** Para poder prestar los servicios por medio de la web, puede que deban externalizarse servicios mediante un outsourcing, que supone delegar en terceros la disponibilidad de los servicios que quizá venía prestando personalmente la compañía antes de implantar el Cloud Computing.

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 Santiago Niño Becerra. Catedrático de Estructura Económica Facultad de Economía IQS Universidad Ramon Llull

¿Dónde estamos?



Hace escasamente cinco años el conocido como mundo desarrollado y el denominado emergente se hallaban inmersos en una espiral de creciente bienestar: PIB en aumento, desem-

pleo del factor trabajo estabilizado en cotas bajas o bastante bajas, consumo e inversión al alza, ... Todo eran expectativas venturosas, beneficios pujantes, círculos virtuosos, sonrisas luminosas; pero en Septiembre del 2007 todo cambió. ¿Qué ha sucedido? ¿Por qué ha sucedido? ¿Dónde estamos y hacia adonde nos dirigimos?

Los sistemas económico-sociales son la expresión, en cada período histórico, del modo de entender las cosas en ese período; a su vez el modelo económico-social vigente en un momento determinado es el modo como en ese momento las cosas a hacer son hechas, es decir, es la manifestación, en un momento concreto, del modo como las cosas son entendidas por quienes tienen que determinar como esas cosas son hechas. Al igual que la evolución histórica lleva a los cambios de sistemas también, a lo largo de la vigencia de un sistema, se experimentan cambios de modelo.

Los agotamientos de modelo se producen cuando queda puesto de manifiesto que el modelo vigente ha dado de sí todo lo que de sí podía dar: se produce una crisis sistémica que da lugar a un cambio sistémico y, como consecuencia de ello, el modelo que tan bien había estado funcionando deja de ser útil y un nuevo modelo comienza su andadura. La Gran Depresión resume perfectamente este proceso, entre otras razones porque actualmente nos hallamos ante una crisis sistémica de características estructurales muy semejantes a aquella.

Tras la depresión de los años 30 se puso en marcha un nuevo modelo sustentado sobre cuatro columnas: el pleno empleo de los factores productivos; el consumo de Estados, empresas y ciudadanías; la puesta en escena de la Clase Media; la generalización del acceso a los medios financieros oportunos y convenientes para posibilitar la existencia de los tres soportes anteriores. Y, partiendo de la base de que fueron realizados supuestos intrínsecamente falsos -como que las cantidades disponibles de commodities eran inagotables-, y admitiendo que el desperdicio de esas commodities fue clamoroso, todo fue sobre railes hasta el período 1973 – 1979.

A partir de ese momento el modelo comenzó a rechinar hasta que en 1991 llega al borde de un abismo, profundo y oscuro: la tendencia de la capacidad de consumo de 'la gente' se manifestó muy inferior a la evolución de la capacidad productiva del modelo. La solución fue brillante: posibilitar el acceso masivo al crédito al consumo, solución a la que se dio varias vueltas de tuerca a partir del 2002 cuando se masifica y generaliza el acceso al crédito inmobiliario. El resto de la historia es conocida.

Hemos crecido -el PIB ha aumentado- pero desperdiciando recursos escasos, cargándonos de innumerables bienes innecesarios, creando capacidades productivas infrautilizadas, y financiando todo ello a base de créditos que nos han concedido a la misma velocidad que nos permitían ir aumentando nuestra capacidad de endeudamiento, y, bueno, ha estado bien, entre otras razones porque no podía ser de otra manera: o era así o no era, ¿y qué economía estaba dispuesta a no crecer? El problema estriba en que ese modo de hacer tiene límites físicos: ni la disponibilidad de recursos es ilimitada, ni lo es la capacidad de endeudamiento, ni la de absorción de gadgets virtuales o reales, máxime teniendo en cuenta que quienes podrían absorberlos ni siquiera tienen capacidad de autosubsistencia.

Al igual que sucedió en 1875 o en 1929 el sistema está llegando a una situación de agotamiento: para continuar creciendo es preciso producir y consumir más por parte de un creciente número de personas físicas y jurídicas utilizando cada vez más commodities y a base de un crédito que aumente en la necesaria proporción, algo simple y llanamente insostenible; es decir, la insostenibilidad del modo de hacer precipita el agotamiento de un modelo que ya ha dado de sí todo lo que de sí podía dar debido a que ha alcanzado un nivel que no es sostenible. ¿La salida?, un cambio de modelo. ¿El problema?, que algo así siempre se produce tras una crisis sistémica, y las crisis sistémicas, adopten la forma que adopten, siempre son duras. El ejemplo más reciente siempre será la Gran Depresión:

“En 1933, el Producto Nacional Bruto fue aproximadamente una tercera parte inferior al de 1929. Hasta 1937 el volumen físico de producción no alcanzó los niveles de 1929; pero inmediatamente volvieron a retroceder. Hasta 1941 el valor de la producción en dólares fue menor que el de 1929. Entre 1930 y 1940 sólo en una ocasión -1937- bajó de ocho millones el número de parados. En 1933 había en EE UU casi trece millones de trabajadores en paro, es decir, uno por cada cuatro del total de la fuerza de trabajo del país. En 1938 una persona de cada cinco seguía todavía sin empleo”.

John Kenneth Galbraith, “The Big Crash: 1929”, 1954 (Cita: Pág. 195 de la edición del 2005 de Editorial Ariel). □

Si busca mejorar los servicios de Recursos Humanos, no se arriesgue entre



Expertos locales

VS



Excelencia global



Servicios rápidos

VS



Operaciones económicas



Rigidez estándar

VS



Integración flexible



Funcionalidad

VS



Apariencia



Internalización

VS



Externalización

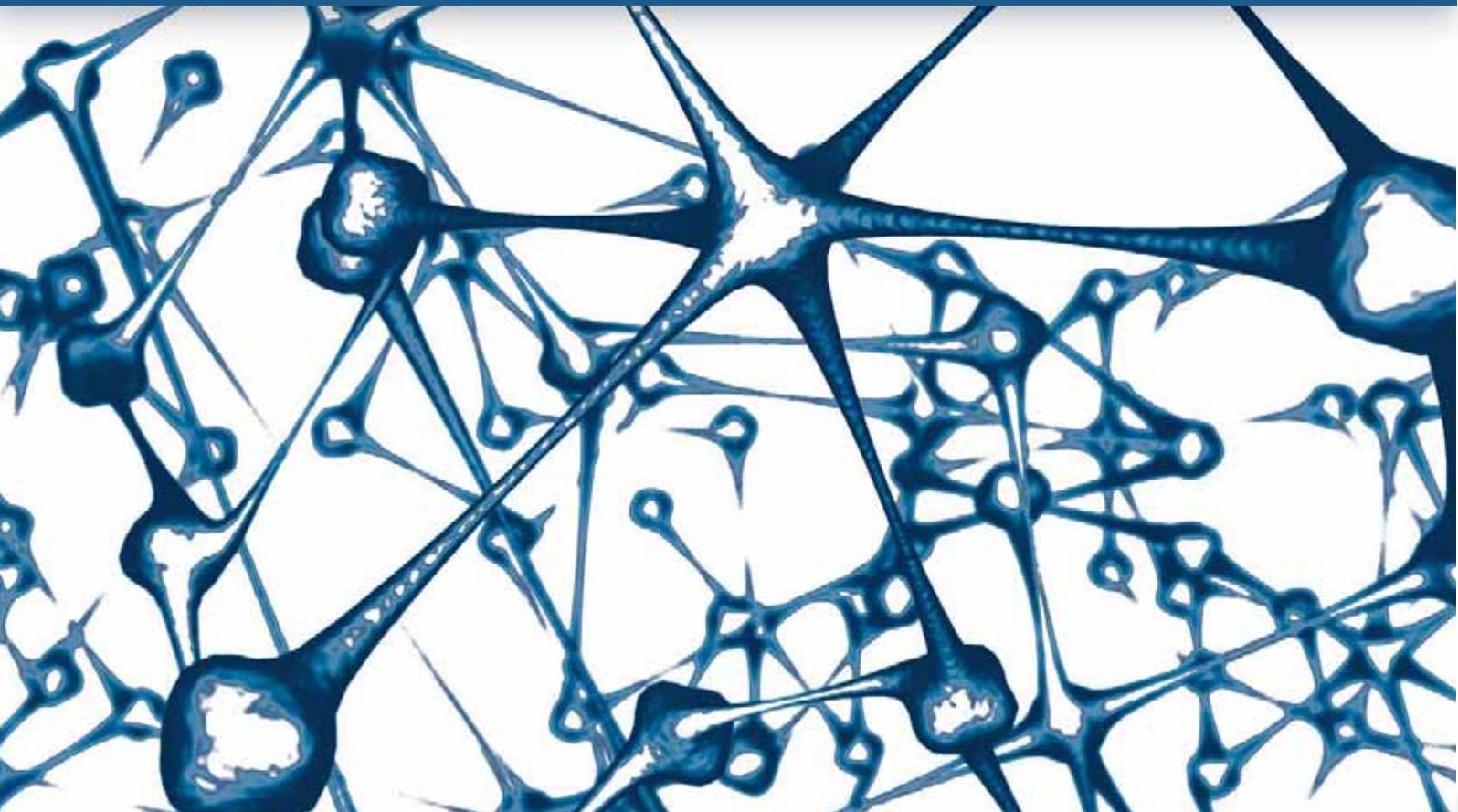
euHReka es una plataforma global de servicios de RR.HH. que le permite planificar, organizar, pagar y desarrollar su plantilla multi-país. Basada en la mejor tecnología HCM y reforzada con plantillas preconfiguradas hace que euHReka le ofrezca soluciones reales para RR.HH.

Gracias a la flexibilidad que en diferentes países y a tra servicio, euHReka lo es todo para los RR.HH.

- Multi-usuario
- Cobertura de todos los procesos de RR.HH.
- Más de 50 países
- 24 idiomas
- Interfaz de usuario Web 2.0 preconfigurada
- Procesos y tecnología integrada
- Desarrollo a partir de SAP HCM

euHReka lo es todo para los
Recursos Humanos

¿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

