

AUSAPE



Asociación de Usuarios de SAP España
Nº15 Julio 2010

La nueva estrategia de SAP en Gestión documental

Entrevista: José Ángel Cerviño Forjan, Jefe Corporativo del Departamento de Sistemas y Tecnología de CEOSA

AUSAPE potencia la formación SAP en Baleares

Introducción a ALM y al proceso de Documentación

Escenarios de Movilidad para SAP – ITSMobile

Reducir costes de almacenamiento e incrementar el rendimiento en entornos SAP

Gestión de Pedidos de Clientes de Laboratorios y Equipamientos Médicos

Casos de éxito: Gupo Alter y Seidor, Colbún y DCL Consultores, Fotowatio Renewable Ventures y Stratesys Consulting...



Ahorre hasta un 30% con IBM

El **servicio de mantenimiento de aplicaciones** de IBM le permitirá reducir hasta un **30%** su coste de mantenimiento anual SAP.

El **acuerdo de nivel de servicio para el mantenimiento de aplicaciones SAP** incorpora la **mejor estrategia** y un **ahorro asegurado** sin renunciar a:

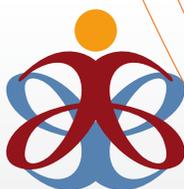
- Una alta especialización en módulos SAP
- Soporte integrado para todo tipo de plataformas Hardware

Un servicio para la mediana empresa con la garantía y facilidades de pago de una compañía como IBM.

Para más información visite:

ibm.com/services/es/cio/sap/

IBM



AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP 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

Vicepresidente:

Antolín Calvete Martínez

Secretaría Tesorera:

Victoria Cuevas Díaz

Vocales:

Marcel Castells Carner

Carmen Recalde Langarica

Ana Victoria Gómez

Barrionuevo

Eduardo Prida Cayado

Revista AUSAPE

Director:

J. Mariano Ferrera

Coordinadora:

Susana Moreno

Colaboradores:

Fernando Escudero,
Reyes Alonso, Roberto Calvo,
Mercedes Aparicio, Isabel Beltrán

Dirección de Arte:

Trafico Grafico

Impresión:

Impresos y Revistas S.A.

Fotografía:

Quique Fidalgo

Suscripciones:

secretaria@ausape.es

Publicidad:

comunicacion@ausape.es

Depósito Legal:

M-10955-2007

Edita:

Kerunet Relationship
Management S.L.

Contenidos

Noticias y eventos 2

AUSAPE potencia la formación

SAP en Baleares 12

La Nueva estrategia de SAP

en Gestión Documental 18

Introducción a ALM y al proceso

de Documentación 46

Entrevista

Entrevista a José Ángel Cerviño Forjan,

Jefe Corporativo del Departamento de

Sistemas y Tecnología de CEOSA 14

Artículos

Grupo Alter consigue una gestión eficiente

de la información gracias a Open Text 24

Visión única de la información

en Colbún 26

La gestión documental como palanca

de ahorro y sostenibilidad en las

organizaciones 30

Escenarios de Movilidad para

SAP - ITSMobile 32

Reducir costes de almacenamiento

e incrementar el rendimiento

en entornos SAP 34

La Gestión de Formación con

la Fundación Tripartita con SAP HCM 36

Gestión tributaria eficiente con SAP TRM 38

Gestión de Pedidos de Clientes de

Laboratorios y Equipamientos Médico 40

Los Retos de la Gestión del Cambio 42

HCM: una oportunidad estratégica

para la organización 44

Secciones

Gadgets Tecnológicos 50

Rincón del Partner 52

Rincón Legal 54

Firma Invitada 56

Éxito, pero necesaria renovación

Una vez finalizada VI edición del FORUM GT, quiero hacer con vosotros una serie de consideraciones respecto al resultado de este evento, que ha sido satisfactorio teniendo en cuenta el periodo de crisis en el que nos encontramos, y en el **que hemos introducido una serie de novedades** que han sido valoradas positivamente por los asistentes.

En primer lugar, quiero dar las gracias a todos los que habéis participado en esta edición, tanto a los asistentes a la feria como a aquellas empresas que han apostado de forma clara con su apoyo en el patrocinio, la creación de presentaciones, ponencias y talleres de trabajo que han llenado de contenido nuestras Sesiones Paralelas y el soporte a nuestros Grupos de Trabajo en las reuniones de la segunda jornada. Entre todos hemos conseguido que el FORUM GT de 2010 haya sido un éxito de participación, cubriendo las expectativas que se se esperaban.

Pero además de los **magníficos ponentes** que nos acompañaron en esta edición, abriendo la primera jornada con interesantísimas Ponencias Magistrales centradas en la tan manida crisis, uno de los puntales de este FORUM GT volvieron a ser **los Grupos de Trabajo**, que son el motor de nuestra Asociación y uno de los ejes centrales de Junta Directiva actual. En la edición de este año se han reunido prácticamente todos los Grupos de Trabajo que funcionan en AUSAPE, se ha potenciado la creación de una nueva delegación, esta vez en la zona de Galicia, y se ha puesto en marcha una Sesión Plenaria AUSAPE-SAP, en la que se ha facilitado la **interlocución directa** entre los coordinadores de estos Grupos de Trabajo y SAP. En cuanto a esto último, esperamos que sea el principio de algo mucho más ambicioso.

Otra de las principales novedades ha sido la convocatoria del **I Concurso AUSAPE de Iniciativas SOA**, puesto en marcha por David Ruiz, coordinador del GT SOA en AUSAPE en representación de la empresa Endesa Servicios, S.L. De entre las convocatorias presentadas se seleccionaron cuatro finalistas, para terminar eligiendo como ganador al proyecto denominado Historia Clínica Obstrétrica, presentado por el **Hospital Universitario Clínic i Provincial de Barcelona** y su partner Accenture.

En cualquier caso, **hemos comenzado ya a trabajar**, tanto sobre las encuestas de valoración que hemos recibido de ese evento como sobre la que se envió a todos nuestras empresas asociadas, delegados y coordinadores. La idea es identificar, con vuestra ayuda, los aspectos de este evento que necesitan una mejora. El objetivo es **"reinventar" el FORUM GT**, acercándolo aún más a nuestros asociados y potenciando las líneas estratégicas que marcamos al principio de nuestra legislatura: grandes eventos, comunicación, redefinición de imagen de marca e identidad y, por supuesto, la interlocución con SAP.



Carmen Recalde - Servicio Vasco de Salud (OSAKIDETZA)

Vocal de la Junta Directiva de AUSAPE, responsable de los Grupos de Trabajo

Noticias y eventos

Información a tener en cuenta

Grupo de Trabajo BPM & SOA

Nuevo nombre para ampliar horizontes en la misma dirección

El Grupo de Trabajo de SOA se creó hace 3 años y se inició a través de una petición de su actual coordinador, David Ruiz (Endesa Servicios S.L.), que ya entonces veía una fuerte demanda de información sobre este tipo de tecnología.

A lo largo de estos tres años, en el seno del grupo se han tenido varias discusiones interesantes, acerca de las razones que han llevado a los denominados "software vendors" a separar los temas relativos a SOA (Service-Oriented Architecture – Arquitectura Orientada a Servicios) y BPM (Business Process Management – Gestión de Procesos de Negocio), tanto a nivel de productos como a nivel de marketing.

En diferentes foros de arquitectura de software, se ha detectado en los



David Ruiz, coordinador del Grupo BPM & SOA.

últimos años una emergente y extensa documentación sobre este tema, así como opiniones diversas al respecto.

Normalmente, la cuestión estriba en qué se interpreta en cada caso.

Teniendo en cuenta toda esta casuística, y viendo el auge que parece que van a tener las soluciones BPM en un futuro relativamente cercano, en el seno de este Grupo de Trabajo se ha pensado que puede ser un buen momento para realizar un cambio en el nombre de este grupo para acomodarlo a esta realidad.

El nuevo nombre sería Grupo de Trabajo BPM & SOA y se alinea con el camino adoptado por otras asociaciones de usuarios a nivel internacional, en las cuales ya no existen grupos exclusivos de SOA, como es el caso de DSAG y ASUG.

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

AUSAPE en clave internacional

Charter sobre SAP Business Objects

SUGEN (SAP User-Group Executive Network) es la red global independiente que abarca 12 asociaciones de usuarios SAP a nivel mundial y de la cual somos miembros fundadores. Dentro de SUGEN hay establecidos una serie de "charters" o grupos de trabajo que operan sobre diferentes áreas de interés y en la que participan empresas de todo el mundo, como los enfocados a SAP Enterprise Support, Long Term Product and Strategy o SAP Solution and Technology Adoption.

El pasado 17 de mayo de 2010, a través de SUGEN se lanzó un trabajo conjunto denominado "SUGEN SAP BusinessObjects charter", que tiene como objetivo estratégico mejorar la satisfacción y el nivel de servicio proporcionado a todos los clientes de SAP BusinessObjects.

La primera iniciativa de este trabajo es la puesta en marcha de una encuesta "SAP



BusinessObjects 360", a través de la cual los clientes SAP BusinessObjects proporcionarán a las asociaciones de usuarios, y la propia SAP, información vital para identificar las necesidades de los clientes SAP BusinessObjects.

Esta encuesta, que se ha distribuido entre todos los asociados de AUSAPE, se cerró el pasado 9 de Julio de 2010 y los

resultados generados serán compartidos con la Asociación local o regional de usuarios SAP en el Otoño de este año 2010. Toda la información que se ha recogido a través de esta encuesta es estrictamente anónima y únicamente será divulgada de manera agregada.

De igual forma, en la última reunión mantenida en el seno de SUGEN, a la que asistió Eduardo Prida (Memora) dentro de sus funciones como nuevo integrante de la Junta Directiva de AUSAPE, se trataron otros temas como la evolución que está siguiendo y las acciones que se están tomando en torno SAP Enterprise Support, o la necesidad de contar con un mayor nivel de información acerca del modelo de licenciamiento que tiene este fabricante en función de áreas de actividad, ubicaciones geográficas, etc.

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



CIBER Movilidad

Para los que lo quieren todo. Para los que lo quieren ya

Movilice su negocio

En una sociedad donde prácticamente todos y cada uno de nosotros disponemos de uno o más dispositivos móviles, y donde la utilización de los mismos se ha vuelto rutinaria, resulta muy sencillo integrar los procesos de negocio, ahorrando costes y optimizando tiempos.

Acceso Total

Las diferentes soluciones de movilidad a través de conexión web o por radiofrecuencia permiten el acceso directo, único y en tiempo real a los sistemas SAP, a través de cualquier dispositivo móvil



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

Servicio IBM para rebajar el coste en el Mantenimiento de Aplicaciones SAP

En la situación económica del momento, todas aquellas iniciativas que llevan implícito términos como el ahorro de costes, la optimización de los recursos o un rápido retorno de la inversión resuenan generalmente de forma positiva en el mercado. Este es un momento en el que las compañías necesitan conseguir los mayores niveles de flexibilidad, así como importantes reducciones de costes hasta donde sea posible, mejorando el funcionamiento de la empresa.

El ahorro que ofrece IBM para la optimización de las aplicaciones SAP puede llegar a reducir hasta en un 30% los costes de mantenimiento desde el primer día. Básicamente de la mano de IBM, los Servicios de Mantenimiento de Aplicaciones SAP en la pequeña y mediana empresa están enfocados a todas las áreas fundamentales del corazón de sus aplicaciones, entre las que se encuentran el Mantenimiento

de Aplicaciones Unificadas (SAP y no SAP), Mantenimiento de las Infraestructuras Tecnológicas, la garantía de Continuidad de las Operaciones Críticas, Acompañamiento en sus Proyectos Internacionales, la Mejora Continua, la Eficiencia en las Operaciones o la Formación y el Soporte al Usuario.

El acuerdo de nivel de servicio, implementa sobre el estándar o corrige los defectos funcionales y técnicos del sistema SAP cuando son causados por la configuración del sistema o del desarrollo poco optimizado de sus aplicaciones. Por otro lado incluye la realización de cambios debidos a introducción de nuevas funcionalidades o modificación de los procesos de negocio. Otro elemento destacable es que se realizan acciones proactivas orientadas a proponer mejoras, todo ello basado en información que se obtiene del propio sistema.

También se encuentran cubiertos los casos en que el cliente tiene dudas sobre funcionalidades ya existentes o las nuevas introducidas. Todo ello de forma planificada y sin requerir presupuestos adicionales. Además, IBM también se relaciona y se coordina con otros proveedores de mantenimiento de los que ya pueda disponer el cliente.

Esta propuesta está adaptada específicamente a las empresas pequeñas y medias y se basa en acuerdos de nivel de servicio SAP. En la gran mayoría de los casos y desde el primer día, mejora los costes de mantenimiento SAP que actualmente tienen los clientes en un 30% y resultando muy flexible en sentido económico, ya que IBM ofrece modelos de mantenimiento y condiciones de financiación adaptadas a las necesidades y circunstancias de cada cliente.

IBM - www.ibm.es

Gartner califica a T-Systems como una de las mejores compañías de servicios TIC de Europa

Gartner ha presentado su último estudio del "Magic Quadrant" de servicios de Utility y Data Center Outsourcing en Europa, donde posiciona a T-Systems entre los principales proveedores europeos. Además, el estudio "Pan-European Network Service Providers Magic Quadrant" posiciona a la filial de Deutsche Telekom como uno de los principales proveedores de servicios de redes en Europa, situando a T-Systems como una de las compañías líderes en Europa tanto en servicios de TI y como en servicios de telecomunicaciones.

"Somos la única compañía capaz de proveer de principio a fin soluciones desde una única fuente", dice Reinhard Clemens, miembro del comité directivo de Deutsche Telekom y CEO de T-Systems. "Como tal, asumimos la responsabilidad de extremo a extremo de la puesta en marcha y mantenimiento de las aplicaciones de los proyectos



que implantamos en nuestros clientes corporativos. Este servicio integro nos da una ventaja muy competitiva, especialmente en términos de Cloud Computing", dice Clemens.

La red del Grupo cubre todos los mercados importantes de Europa y asegura la conexión global de los clientes a través de sus socios.

Por otra parte, T-Systems también ha presentado a su nuevo Director para la Unidad de SAP, Jose Luis Camarero Zorita. Con esta incorporación, T-Systems quiere dar un paso más en su propósito de potenciar el partnership global de SAP en Iberia, lo que le permitirá reforzar su posición como número uno en outsourcer SAP en todo el mundo, y llevar a cabo su nueva estrategia liderada por Jordi Casamitjana, el Director General de la compañía.

José Luis es Licenciado en Ingeniería Química por la Universidad de Barcelona y, tras su paso por Funosa, ha desarrollado su carrera profesional durante casi 20 años en Accenture en la división de Systems Integration & Technology, iniciando su carrera como Consultor y finalizando la como Socio del Grupo SAP.

T-Systems - www.t-systems.es



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



Tecnocom implanta software de gestión en el grupo Unión Fenosa Gas

El Grupo Unión Fenosa Gas ha adjudicado a Tecnocom el proyecto de implantación de software de gestión empresarial SAP ERP. La Compañía convocó un concurso restringido a cinco de las principales consultoras de España. La implantación del sistema de gestión empresarial para el Área Económico-Financiero y Compras y el de Recursos Humanos han sido adjudicados a Tecnocom por un presupuesto de 1,8 millones de euros.

El Grupo Unión Fenosa GAS prevé para 2010 la sustitución de buena parte de las aplicaciones que componen su mapa de sistemas. Actualmente el grupo se gestiona con aplicaciones procedentes de Unión Fenosa. En un proceso de selección anterior el Grupo se decidió por SAP como plataforma de gestión empresarial.

El alcance del proyecto cubre los principales procesos de negocio de las



Planta de Licuefacción de Unión Fenosa Gas – Damietta (Egipto).

siguientes Áreas de Gestión del Grupo: Económico-Financiera, Consolidación, Control de Gestión, Compras e Inventarios, Nómina y Recursos Humanos, para las siete sociedades que componen el grupo, dos de las cuales están localizadas en Egipto.

Esto implicará la implantación de los productos SAP ERP para la gestión económico-financiera, compras e inventario, SAP HCM (para la nómina y gestión de Recursos Humanos), SAP BPC (para la presupuestación y consolidación empresarial)

SAP Business Objects (para la obtención de informes) y SAP Employee Self-Service (como autoservicio del empleado).

El proyecto se ha iniciado a finales de Abril y está previsto que sea operativo en todas su áreas a principio de 2011. El contrato sienta las bases para una relación duradera porque incluye una garantía y un periodo de mantenimiento que se alargan dos años después del arranque en productivo.

Para el éxito del proyecto, Tecnocom ha basado su trabajo en su solvencia y capacidad, su eficacia probada en implantaciones SAP y su flexibilidad para afrontar el proyecto ofreciendo a Unión Fenosa Gas el valor añadido de ayudarles en la toma de decisiones para la priorización y la elección de las mejores soluciones tecnológicas y funcionales.

□ **Tecnocom** – www.tecnocom.es

REALTECH amplía en 2010 su certificación como Service Partner de SAP



REALTECH España ha anunciado que SAP Alianzas ha ampliado para este 2010 el número de certificaciones de REALTECH como Special Expertise Service Partner de SAP en las categorías sectoriales de Procesos de los sectores Público, Sanidad y Educación; Financiero; Industria y Servicios.

Según José Pablo de Pedro, director general de REALTECH España, el nuevo Certificado de Partner de Servicios de SAP para 2010 refleja *“el compromiso de REALTECH por la excelencia en el conocimiento y experiencia en la implantación de las soluciones de SAP”*. Prueba de ello es que *“SAP continúa confiando en REALTECH y que ha ampliado significativamente nuestro reconocimiento como partner”*, asegura.

Las soluciones horizontales de REALTECH recogidas en el certificado comprenden la Excelencia en la gestión financiera, la Gestión del talento y de las personas (SAP HCM), la Excelencia en la Gestión de cliente (SAP CRM), la Agilidad en la cadena de suministro (SAP SCM), la Plataforma tecnológica, la Gestión ciclo de vida de las aplicaciones (ALM) y la Gestión de Aprovisionamiento y proveedores (SAP SRM).

En lo que se refiere a los procesos sectoriales cubiertos por REALTECH como partner de servicios de SAP, se encuentran en el Sector Público, Sector Industria, Sector Financiero y Sector Servicios.

□ **REALTECH España** – www.realtech.es

Strate Sys

Nuestros Servicios Profesionales:

- Consultoría Tecnológica y de Negocio
- Diseño e Implantación de Soluciones
- Upgrade / Cambios de Versión
- Application Management
- Formación Técnica, Funcional y de Usuario

SERVICES™



AUSAPE
PREMIO MEJOR
PARTNER
AUSAPE
ENE-2007 Y ENE-2008

- Madrid
- Barcelona
- Oviedo
- Sevilla
- Valencia
- Lisboa

www.stratesys.es

SAP se involucra en un novedoso proyecto para ayudar a abolir la “maldición de los recursos naturales” en Ghana

SAP AG se ha unido a la Agencia de Cooperación Técnica Alemana (GTZ) para ayudar a Ghana en su esfuerzo de cumplir con los estándares globales de transparencia en las industrias del petróleo y la minería, y de abolir la denominada “maldición de los recursos naturales”, la paradoja por la cual muchos países que siendo ricos en recursos naturales tienen pueblos pobres. Ese estándar global es el fijado por la Iniciativa para la Transparencia de las Industrias Extractivas (EITI), una coalición de gobiernos, empresas, grupos de la sociedad civil, inversores y organizaciones internacionales cuyo objetivo es el de fortalecer el gobierno al mejorar la transparencia y responsabilidad en el sector extractivo.

Para ello, SAP ofrece la aplicación para la consolidación financiera (BFC) de SAP BusinessObjects para la elaboración de presupuestos, previsiones

e informes, junto con las soluciones de business intelligence (BI) SAP BusinessObjects, que el Ministro ghanés de Finanzas utilizará para analizar y monitorizar los flujos de pagos e ingresos. La solución ayudará a identificar cualquier irregularidad a la vez que hará más sencillas las tareas administrativas del Gobierno ghanés. Esas capacidades permitirán garantizar que todos los grupos de interés – el gobierno, los ciudadanos y los inversores de la industria extractiva de Ghana – obtengan las partes justas de los beneficios derivados de la explotación de los minerales duros, el petróleo y el gas. Con este proyecto, SAP se convierte en la primera compañía en implementar software empresarial para automatizar los procesos EITI.

En total, 29 países están incorporando actualmente los estándares EITI con el fin de cumplir con las normativas. Con la ayuda de SAP, Ghana está a la

cabeza de las naciones que aspiran a garantizar los negocios sostenibles y el desarrollo económico, y atraer inversiones internacionales. Los beneficios financieros potenciales para Ghana son grandísimos: los ingresos del petróleo aportararán billones de dólares a la tesorería del estado, pero sólo si los flujos de esos ingresos están seguros y si los inversores foráneos de Ghana no perciben riesgos en el negocio.

La firma de este proyecto es un ejemplo más de los acuerdos con un amplio foco social que está firmando SAP con el fin de utilizar la tecnología para crear una sociedad más sostenible y conseguir que las empresas mejoren su funcionamiento. Al movilizar la experiencia única de SAP en tecnología y negocios, la compañía busca producir un impacto medible en países como Ghana y Sudáfrica.

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

Live compare de NessPRO Spain

Gestión del ciclo de vida en entornos SAP mediante su análisis inteligente

NessPRO Spain, distribuye en España Intellicorp - LiveCompare, una solución capaz de cubrir con todas las necesidades de las fases del ciclo de vida de SAP. Permite realizar un análisis de impacto preventivo de cualquier cambio en el sistema, comparaciones selectivas y jerárquicas de objetos entre entornos y proporciona toda la información necesaria para la toma posterior de decisiones. A través de sus más de 200 workflows predefinidos, pero a la vez configurables y adaptables a las necesidades de cada organización, es posible obtener respuesta automatizada sobre qué está cambiando, cual es el impacto en nuestro sistema, qué debemos probar y por qué.

Son numerosos los casos de éxito mediante la utilización de la herramienta como plataforma básica de gestión en proyectos de auditoría, consolidación y sincronización de entornos, aplicación de Support Packages (EP) Upgrades del sistema, roll outs etc. LiveCompare, mediante su sofisticado



motor analítico, permite reducir drásticamente el tiempo dedicado a la preparación y dimensionamiento del proyecto, a la fase de análisis y a las pruebas de impacto o de regresión, ante la incorporación de modificaciones al sistema de cualquier índole,

extinguendo así las incidencias detectadas posteriormente en Producción.

Existen evidencias empíricas de cómo la utilización de LiveCompare en proyectos ha permitido reducir tiempo y costes operativos de hasta un 30% ó 40%, aumentando considerablemente la eficiencia empresarial, a la hora de abordar complejos proyectos bajo la plataforma SAP.

LiveCompare incluye otras funcionalidades adicionales que permiten llevar a cabo la gestión del proyecto mediante su integración con Basecamp. Permite aliviar al equipo técnico o básico en sus tareas cotidianas relacionadas con la gestión de usuarios y perfiles, o la gestión de transportes entre entornos, con estudios preventivos sobre su secuencia o el impacto en destino.

Además, revoluciona la forma en que los clientes pueden gestionar las actividades del ciclo de vida de sus sistemas SAP, automatizando y optimizando tediosas tareas manuales.

□ [NessPRO Spain - www.nesspro.es](http://www.nesspro.es)



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

Seidor patrocina el Executive Master en Dirección de Sistemas de Información del IE Business School

Seidor ha invertido en las becas Seidor – IE Business School con el fin de preparar a los futuros directivos del sector. El propósito de este máster es formar líderes en el campo de la innovación y la tecnología, ofreciéndoles los conocimientos necesarios para desempeñar con éxito funciones directivas en este campo, como directores de sistemas, jefes de departamento o proyecto y directores generales de pymes tecnológicas, entre otros perfiles.

El programa ofrece una visión global de la empresa y sus funciones, así como del impacto estratégico de las tecnologías y de la necesidad de potenciar el liderazgo, el networking y la capacidad innovadora. Los alumnos tendrán acceso a expertos internacionales, realizarán distintos viajes y visitas a empresas y formarán parte

de importantes redes de contacto, todo ello con el aval y prestigio académico del Instituto de Empresa.

Desde 1973, IE Business School promueve la innovación y el cambio en las organizaciones, formando a directivos emprendedores que generan empleo, riqueza y bienestar social. Cuenta con un claustro de más de 400 profesores que imparten clases a alumnos de 75 países en programas máster, de doctorado y de "executive education". Sus 35.000 antiguos alumnos ocupan puestos directivos en más de 100 países.

Como partner del programa, Seidor garantiza la estrecha conexión entre el modelo directivo académico y el perfil profesional demandado por el mundo empresarial. En este sentido, contribuirá en la definición de los conocimientos y las competencias

claves para el éxito profesional en el área de sistemas de información. Asimismo, colaborará con IE Business School en la captación de participantes, diseño de contenidos y apoyo a los alumnos durante y después del programa máster.

Según declara Ramón Prat, Director Comercial de Seidor Consulting, "Nuestra intención es colaborar a largo plazo con el Instituto de Empresa en este programa formativo de alta calidad. Confiamos en la capacidad única del Instituto para formar a los mejores directivos en el área de sistemas de información, dotándoles de las herramientas y conocimientos necesarios para alcanzar la excelencia en un mercado cada vez más internacional y competitivo".

Seidor – www.seidor.es

SAP BusinessObjects Explorer

Premio al "Mejor Producto de Business Intelligence de 2009"

Recientemente, los lectores de Data.iti (anteriormente Datamation) han otorgado a SAP BusinessObjects Explorer el premio al "Mejor Producto de Business Intelligence de 2009". Este premio se suma al que recibieron este mismo mes de abril de 2010 otorgado por la revista BYTE TI en una ceremonia anual en la que reconocen aquellos productos que han sido especialmente significativos durante el pasado año 2009.

Básicamente, SAP BusinessObjects Explorer ofrece una ruta intuitiva para buscar rápidamente y explorar datos para conseguir información instantánea en un entorno de Business Intelligence. Sus usuarios pueden obtener respuestas rápidas

La solución SAP BusinessObjects Explorer cambia la manera de visualizar los datos en el entorno de BI, permitiendo a los usuarios acceder a los datos de manera más intuitiva y rápida. Este premio reconoce el esfuerzo de SAP en la creación de una solución de Business Intelligence que ha sido reconocida por los expertos en el sector.

Para probar el software SAP BusinessObjects Explorer por sus propios datos, haga clic en el botón de "Prueba". El botón cambiará a "Cuenta" en función de su perfil de usuario. Si no tiene una cuenta de usuario, haga clic en "Cuenta".

CONTÁCTENOS

- Twitter
- Facebook
- LinkedIn
- YouTube

a preguntas inmediatas sin necesidad de formación ni uso de TI, simplemente introduciendo unas cuantas palabras clave para buscar información relevante. Está pensada para

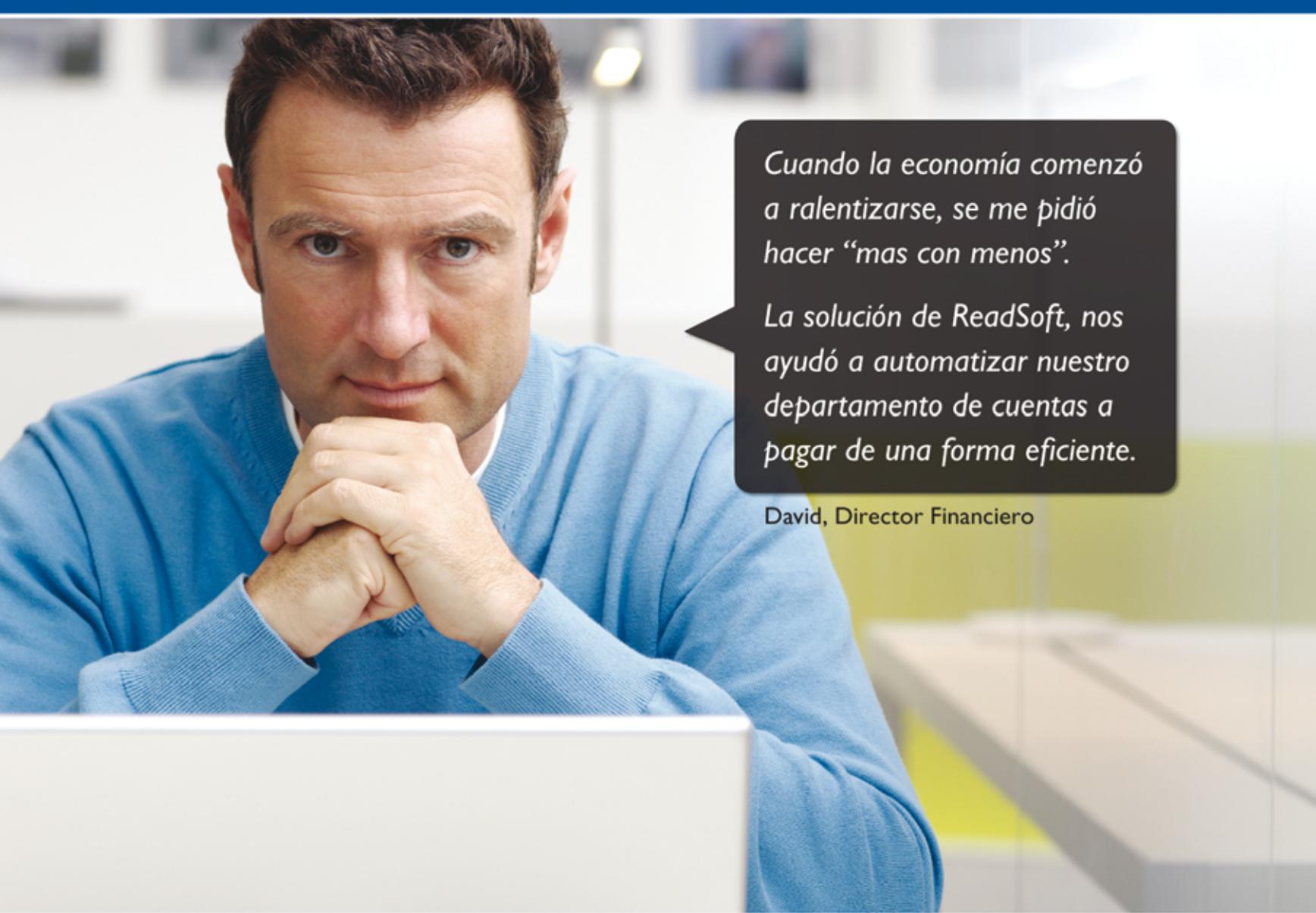
facilitar a todos los empleados la visibilidad e información para actuar más rápidamente y tomar decisiones más efectivas e inteligentes.

Hace un año exactamente que SAP lanzó al mercado esta solución, con el objetivo de revolucionar la búsqueda de información en el ámbito del Business Intelligence. Desde entonces, varios medios de comunicación la han premiado y desde SAP se está observando un creciente interés por parte de clientes y partners por conocerla más de cerca.

En la página web de SAP existe la posibilidad de probar SAP BusinessObjects

Explorer de modo gratuito, en la dirección: <https://goexplore.ondemand.com/>

SAP España – www.sap.com/spain



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

AUSAPE potencia la formación SAP en Baleares

Cursos sobre SAP NetWeaver ABAP y SAP HCM

Una de las grandes líneas por las que AUSAPE lleva apostando desde hace un tiempo ha sido la de la formación. Dentro de los múltiples acuerdos a los que se ha llegado con diferentes instituciones, queremos destacar los resultados obtenidos por una de las últimas experiencias que se ha puesto en marcha en Baleares: cerca de 25 nuevos consultores con residencia en la zona, networking profesional en torno a los profesionales que trabajan con SAP, nuevos asociados aprovechando el descuento sobre la matrícula o el primer paso hacia un cambio en cuanto a la percepción que se tiene de este tipo de herramientas de gestión dentro del ámbito universitario.

Uno de los objetivos de AUSAPE, es del promover iniciativas en el ámbito de la formación SAP. Esto es algo en lo que se lleva ya trabajando un tiempo, a través de acuerdos con la propia SAP Formación así como con todo tipo de instituciones académicas. Una de las últimas iniciativas que se puso en marcha fue esta de Baleares, con la puesta en marcha de un Programa de Formación homologada SAP que fue capaz de unir los intereses de la propia AUSAPE -y de sus empresas asociadas en la zona-, de SAP Formación y de la UIB (Universitat de les Illes Balears) a través de la Fundación Universidad Empresa.

Este acuerdo se presentó de forma oficial el pasado día 14 de octubre, durante la celebración del "II Encuentro de Usuarios SAP en Baleares" organizado en el Salón de Actos del Centro Sa Riera, en las instalaciones de la UIB y contó con la presencia de José Juan Novás, presidente de AUSAPE en aquel momento y principal instigador de esta iniciativa, Luís Simón, Director de SAP Formación, así como Llorenç Huguet y Puri Querol, directores de este Programa de Formación.

Formación en Baleares

En la actualidad, SAP cuenta con un amplio grado de utilización

dentro de Baleares, tanto en el entorno público como en la empresa privada (Govern de les Illes Balears, Sanidad, Turismo, Utilities, etc.), lo que ha desencadenado también un elevado nivel de demanda en cuanto a profesionales con residencia en estas islas.

Si hacemos un poco de historia, veremos que Mallorca ha estado muy vinculada a la formación en el mundo SAP. La primera de estas iniciativas se desarrolló durante 1999, año en el que se estableció el primer SAP College a nivel europeo, impulsado desde la Dirección General de Tecnología del Gobierno Balear. La idea era

crear un campus SAP en las Islas Baleares, un centro de formación donde los alumnos pudieran cursar todos los módulos de SAP. La acogida de esta iniciativa fue muy buena y durante los dos años que duró este proyecto se consiguió formar a una gran cantidad de expertos en las diferentes soluciones de SAP, que después, en la mayoría de los casos, desarrollaron su actividad fuera del territorio balear.

Se volvieron a intentar iniciativas similares, pero ninguna ha llegado a cuajar. Hasta ahora. Seguramente, tal y como apunta Purificación Querol, co-directora de este Programa de

Formación, "el éxito de esta iniciativa hay que atribuirse en gran parte a la participación y el empuje que ha recibido por parte de AUSAPE. En esta edición se ha hecho un importante trabajo para contactar con las empresas de baleares que tienen SAP, sean o no asociados. La inmensa mayoría de los asistentes han venido por parte de empresas clientes de SAP, profesionales que ya trabajan en Baleares y que han apostado por la formación en esta plataforma". De igual forma, Purificación Querol apunta que "la Fundación Universidad Empresa ha jugado un papel muy importante, agilizando la puesta en marcha y organización de este Programa de Formación SAP dentro del entorno académico de la UIB".



Programación ABAP y Recursos Humanos

Este Programa de Formación vio la luz durante la segunda mitad del pasado año y en la primera convocatoria se organizaron dos programas formativos centrados en dos temáticas bien definidas y con el más nivel de interés y actualidad: SAP Netweaver ABAP y SAP HCM (Recursos Humanos). Ambos ofrecen una formación homologada por SAP y utilizan una metodología similar, complementando las clases presenciales con actividades de aprendizaje virtual, experiencias reales y formación complementaria. Este último aspecto ha sido especialmente valorado por los alumnos, ya que se ha podido contar con toda una serie de interesantes presentaciones y charlas libres por parte de los principales socios tecnológicos del mercado (Informática El Corte Inglés, REALTECH, Ibermática, etc.), así como ponencias magistrales impartidas por profesores universitarios de la UIB, sobre temas como Programación Estructurada, Java y metodología, Gestión de Proyectos, la Ley del Estatuto del Trabajador, etc.

El primero de estos cursos, cuya primera convocatoria se inició en octubre de 2009, tiene por título “Especialista Universitario en SAP NetWeaver ABAP: Desarrollador de Lenguaje de Programación ABAP”. El objetivo es de formar profesionales en la implantación y mantenimiento de soluciones SAP y tiene una duración de 3 meses (214 horas). Al finalizar este curso se pudo obtener el título propio de postgrado de la UIB, dotado con 21,4 créditos, además del acceso a la Certificación Internacional SAP que valida estos conocimientos dentro del ámbito empresarial.

En cuanto al segundo de estos cursos, el de “Especialista Universitario en SAP HCM: Consultor en Recursos Humanos”, la primera convocatoria se inició en Enero de este año 2010 y tiene una duración de 200 horas repartidas en 3 meses. Su objetivo es de la creación de consultores en SAP HCM y, al igual que el anterior curso, será posible conseguir el título propio de postgrado correspondiente, concedido por la UIB (20 créditos), además del acceso a la correspondiente Certificación Internacional SAP.

Según nos cuenta Llorenç Huget - Doctor en Informática, Catedrático de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial de la UIB y co-director de este Programa de formación- *“seguramente esta iniciativa se va a repetir durante 2010, con la segunda convocatoria de estos dos cursos sobre programación y HCM, aunque queremos complementar este programa con formación específica sobre el módulo de Financiero”*.

Resultados

No cabe de que este Programa de Formación se puede calificar como un caso de éxito. Ha sido un “win-win” donde todos los participantes han obtenido importantes beneficios. Por un lado, se ha conseguido desencadenar un interesante movimiento en Baleares en torno a SAP, facilitando



Las empresas asociadas a AUSAPE han podido obtener un 10% de descuento sobre el precio de la matrícula. Con un sólo alumno inscrito, han podido ahorrarse la cuota de pertenencia a la Asociación durante todo un año

sinergias entre las empresas usuarias de esta plataforma, el contacto entre profesionales, networking, hasta el punto de que existe una iniciativa para la creación de un Club de especialistas SAP en la zona. Esto ha sido especialmente importante en un momento en el que algunas empresas, como es el caso del Servicio de Salud de Baleares o EMaya, se encuentran en un proceso de “interiorización” de recursos, buscando ser más autónomos frente a los proyectos y el soporte.

Este Programa, además, ha conseguido desencadenar un movimiento dentro del mundo Universitario, acercando al entorno académico aquellas tecnologías y plataformas líderes en el mercado, que son las que se encontrarán en el “mundo real” los profesionales que salgan de sus aulas.

Por último, AUSAPE ha conseguido ampliar el número de empresas asociadas en la zona y los servicios ofrecidos. Hay que tener

en cuenta que las empresas asociadas pudieron disfrutar de un descuento del 10% sobre el coste de estos cursos (6.500 €) gracias al acuerdo con la FUEIB (Universitat de les Illes Balears) y el Gobierno de las Islas Baleares. Esto supone que, con el descuento conseguido por un solo alumno, se paga la cuota de pertenencia a la Asociación durante todo un año.

Esperamos que, como todo parece indicar, esta iniciativa se repita durante este año 2010, siga siendo un éxito de convocatoria y amplíe aún más las sinergias entre empresas y profesionales de la zona con SAP como nexo de unión. Para las siguientes ediciones se pretende dar un paso más, haciendo mucho más atractivos estos cursos para los alumnos universitarios, con una promoción mucho mayor desde la propia UIB, becas que permitan facilitar el acceso a un mayor número de perfiles, etc. □

Entrevista a José Ángel Cerviño Forjan, Jefe Corporativo del Departamento de Sistemas y Tecnología de CEOSA

“La tendencia es ir hacia un mejor uso de las tecnologías, consiguiendo un menor impacto medio ambiental y extendiendo el tiempo de vida útil de las instalaciones”



José Ángel Cerviño presta sus servicios en el Grupo ONCE desde el año 1991, en el que ingresó como Administrador de Sistemas de la Fundación ONCE. En 1992 es contratado en CONFORTEL HOTELES, compañía de la Corporación Empresarial ONCE, como jefe de

proyectos, ejecutando los planes tecnológicos relativos a la gestión de los hoteles. En 1996 es nombrado Director de Informática de CONFORTEL HOTELES y pasa a ser miembro del Comité de Dirección de la compañía hasta el año 2006. En ese mismo año asume su nueva responsabilidad en la CORPORACION EMPRESARIAL ONCE, como Jefe del Departamento de Sistemas y Tecnología, gestionando los servicios tecnológicos de todas las compañías del Grupo.

La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) actúa en el mundo empresarial desde 1986 y en 1993, tras el esfuerzo inversor inicial, creó la Corporación Empresarial ONCE, S.A. (CEOSA). Desde entonces, CEOSA ha ido desarrollando y consolidando todas las participaciones empresariales en una sola sociedad cabecera de grupo que ha integrado físicamente en su Centro Corporativo. Hoy las actividades de CEOSA se desarrollan principalmente en los sectores de promoción inmobiliaria, servicios a empresas, turismo, seguros, alimentación, mobiliario urbano, fisioterapia...

¿Podría describirnos, a grandes rasgos, la infraestructura tecnológica con la que cuenta CEOSA en estos momentos y cuál puede ser la evolución lógica?

En grandes líneas, disponemos de un CPD gestionado por nuestro *outsourcer*, en el que el 50% de nuestros servicios están virtualizados con un modelo de servicio basado en SLA. Esta empresa se encarga también del mantenimiento de nuestra informática distribuida, prestando servicio en los más de 100 centros repartidos por toda la geografía nacional. En cuanto a nuestra infraestructura tecnológica software, disponemos de un amplio abanico de aplicaciones en servicio que ofrecen soporte a un grupo heterogéneo como son las empresas del GRUPO CEOSA, donde conviven aplicaciones SAP, con aplicaciones específicas de negocio y con integración entre las mismas.

En cuanto a su evolución, estamos realizando estudios sobre el *cloud* en CPD y, en

sistemas distribuidos, se están analizando las posibilidades del escritorio virtual. Desde el punto de vista del software, las directrices las marcan las compañías del grupo, basándose en sus necesidades y planteándolas ante un comité creado específicamente al respecto.

En cuanto a SAP, acometeremos en Enero de 2011 la migración, evolucionado de nuestra versión 4.7 Enterprise a SAP Netweaver 6.0.

¿Existe en CEOSA una política de unificación tecnológica que se aplica a las empresas del Grupo?

Por supuesto, la unificación tecnológica es la estrategia que comparten nuestras compañías. Todos nos encontramos bajo un mismo contrato de externalización de servicios y forma de ejecución de los mismos. Su medición y seguimiento se realiza y supervisa bajo los mismos SLA. Todas las de compañías a las que ofrecemos servicio han prestado su colaboración desde un principio en este proyecto, entendían que era la mejor forma de gestionar sus servicios tecnológicos. Las dificultades encontradas pasaron básicamente por el traspaso inicial del servicio al *outsourcer*, dificultad que se conocía y se planificó previamente gracias a la experiencia del mismo, y también por la adaptación a los cambios procedimentales que se producían al disponer de una nueva forma de actuación en el servicio tecnológico.

Se planificaron inicialmente seis meses para el traspaso de los servicios, aunque el proceso tuvo un retraso de tres meses. Además, se planeó una estrategia de comunicación a las compañías del grupo, informando sobre el servicio y los procedimientos que se ponían en marcha. Se realizaron reuniones continuas entre responsables del servicio del *outsourcing* y los responsables del servicio del grupo y las empresas, replanteando actuaciones con respecto al servicio, intentando minimizar el impacto en el cambio organizativo.

¿Cómo tenéis establecida la relación con vuestro socio tecnológico?

En estos momentos disponemos de un contrato de *outsourcing* integral con Ibermática, que se convierte en nuestro socio tecnológico, contemplando el soporte en cinco servicios llamados verticales y uno horizontal. Por cada uno de ellos hay definidos acuerdos de nivel de servicio, por los que se mide y realiza un seguimiento de la calidad.

La transición a este modo de trabajo, en un comienzo, fue compleja. Pasar de una informática gestionada internamente a una informática gestionada por una empresa de servicios es un cambio importante que afectaba a toda una organización empresarial con servicios heterogéneos. Hubo que tratar aspectos organizativos, de servicios y de evolución tecnológica que cada compañía gestionaba



“Una de las labores desarrolladas por AUSAPE que más se gratifican es la comunicación a SAP de las necesidades y experiencias de sus miembros”

hasta ese momento independientemente. Una vez pasado ese periodo de transacción, y a partir de que el *outsourcer* tomó el control del servicio en su totalidad, la situación fue mejorando progresivamente y en este momento tenemos una relación fluida, enriquecedora y de confianza mutua.

Como aportaciones, cabe reseñar una mejor organización, profesionales especializados en su ámbito de servicio, uso de servicios bajo demanda, convertir costes fijos en variables, mejorar la calidad del servicio, incrementar la eficacia en la gestión de nuestros sistemas, garantizar la renovación tecnológica hardware y software, además de reducir los tiempos de implantación de proyectos.

También mantenemos periódicamente puntos de encuentro sobre el ámbito del servicio y los nuevos productos que salen en el mercado, que pueden aportar valor añadido a las compañías del GRUPO CEOSA dentro de un marco de referencia de Evolución Tecnológica.

¿Podría describirnos algunos de los últimos proyectos que se han puesto en marcha dentro del Grupo CEOSA o en los que estén trabajando?

Un proyecto importante para el Grupo ALENTIS, empresa del GRUPO CEOSA, ha sido el proyecto OPTIMA, cuyo objetivo es la optimización de los procesos de negocio y la mejora de la gestión con el soporte de los sistemas informáticos. Este proyecto ha tenido una duración de un año hasta su despliegue en todas las delegaciones del Grupo ALENTIS. Se trataba de implantar un vertical de negocio específico, que automatiza al 100% todos los procesos de turnos en la operación de la compañía, presupuestación, facturación y nómina, apoyándose en un CRM para la gestión comercial y marketing, así como el seguimiento de los servicios mediante dispositivos móviles por parte de los supervisores de los servicios. Todos estos procesos están integrados entre si con los distintos módulos de SAP, para la emisión de facturación y



pago de nóminas, entre otros. El proyecto ha cubierto las expectativas que se pretendían en su totalidad.

CONFORTEL HOTELES, otra de nuestras compañías, ha acometido proyectos de conectividad con proveedores de servicio mediante el uso de tecnología SOA, permitiendo de esta forma al proveedor de servicios disponer de información en tiempo real de habitaciones y precio, pudiendo realizar la reserva definitiva en el mismo proceso. Con los productos de playa, CONFORTEL HOTELES es la primera cadena en ESPAÑA capaz de ofrecer sus servicios de habitación y alojamiento en tiempo real.

En lo referente a SAP, ¿cuál es vuestra apuesta por este fabricante?

Nuestra apuesta es fuerte y de confianza en el producto SAP. Todas las compañías del grupo disponen de algún módulo SAP desde el año 2006, si bien en el GRUPO está presente en alguna compañía desde el año 2000. Disponemos de los módulos de RRHH y Financiero como base común a todas las compañías. El módulo de logística está implantado en tres de nuestras organizaciones y todos los módulos disponen de interfaces con aplicaciones específicas de negocio con otros proveedores.

Antes indicaba que nuestro proyecto más inmediato es la migración de versión hacia Netweaver 6.0. Posteriormente y una vez estabilizada esta versión, disponemos de planes de futuro que se plantearán ante el Comité de Estrategia de los Sistemas de Información del Grupo, formado por las direcciones de las mismas, y a las que se les expone la evolución tecnológica en función de las necesidades que comunican y del Plan Estratégico del Grupo a través del cual se realiza el Plan Estratégico de los Sistemas de Información. En dicho plan aparecen proyectos como BPC, tanto consolidación

como planificación, integración de la recepción de facturación electrónica, CRM, archiving, ESS portal del empleado y BW.

¿Cómo valoráis los últimos movimientos que ha realizado SAP en temas como la sostenibilidad o el giro hacia SAP on-demand?

Es indudable que la tendencia es ir a un mejor uso de las nuevas tecnologías pensando en optimizarlas y conseguir su inclusión dentro de los sectores concienciados con el medio ambiente, consiguiendo un menor impacto medioambiental y extendiendo el tiempo de vida útil de las instalaciones. Una de las acciones que se están desarrollando en CEOSA es la virtualización de servidores que permite que múltiples aplicaciones operen con seguridad dentro de un mismo servidor físico.

Por otra parte, es evidente que el software *on-demand* se percibe en gran medida como el siguiente paso en la evolución del sector de IT y representa un avance en una serie de áreas que puede beneficiar a los clientes. Se trata, sin duda, de un mercado en auge ya que se asocia a la obtención de ventajas significativas, como un menor coste, un rápido despliegue y la liberación de la carga de gestión y mantenimiento. No obstante, es necesario no dejarse impresionar por las promesas de menores costes y facilidad de despliegue y soporte, manteniendo un enfoque crítico a la hora de valorar las nuevas propuestas.

Actualmente contáis con una plataforma de eFactura basada en el ERP de SAP ¿podría darnos más detalles acerca de lo que ha supuesto este proyecto?

Hay que tener en cuenta que la emisión de facturas electrónicas no depende sólo del emisor. El cliente tiene que aceptar recibir este formato y son procesos de acuerdo lentos. En este

momento toda la facturación interna entre las empresas del grupo se emite electrónicamente, mientras que para otros clientes el proceso hay que acordarlo previamente. Aún teniendo disponible una plataforma en la que el cliente se puede descargar la factura mediante un acceso Web, lo consideran un proceso incómodo y prefieren acometer proyectos internos de integración de la misma en sus sistemas. Esto conlleva retrasos en la captación de clientes a los que emitir la factura en este formato.

El proyecto ha supuesto una mejora del proceso del ciclo de facturación y la gestión de cobro de las facturas, alcanzando en estos momentos un volumen en emisión del 5% de las facturas emitidas por el Grupo. Preveo un crecimiento de emisión en este formato a corto plazo, puesto que cada vez son más los clientes que lo solicitan. Se han conseguido reducir costes en recursos y gestión de la emisión de la factura, a todo ello debemos sumar el beneficio de la bajada del periodo medio de cobro en la facturación emitida electrónicamente.

También estáis trabajando en el desarrollo de Cuadros de Mando ¿Cuáles son los beneficios que pretendéis conseguir con ellos?

En este momento está en estudio la implantación de BW como soporte de reporte del Grupo, con ello se pretende permitir la elaboración de informes tanto con datos del entorno SAP como con datos de otros entornos heterogéneos disponibles en nuestras compañías. Hasta este momento se trata de una propuesta en estudio sin ninguna decisión al respecto. Los responsables funcionales de las compañías deberán definir las necesidades de información que requieren, así como el nivel de complejidad de informes para cada una de ellas, sean informes de gestión o cuadros de mando. El valor añadido de este módulo es evitar el coste de desarrollos de informes a medida y unificar formatos de información.

¿Qué le parece la labor que desarrolla AUSAPE como apoyo a su trabajo?

Pertenecer a AUSAPE nos aporta, entre otras cosas, gestión del conocimiento mediante el intercambio de intereses mutuos con otros asociados y difusión de la información sobre los aspectos relacionados con el entorno SAP. Es relevante indicar que una de las labores desarrolladas por AUSAPE que más se gratifican es la comunicación a SAP de las necesidades y experiencias de sus miembros, con el objetivo de obtener mejoras en la calidad de los productos en beneficio de todos los socios. Dentro de lo que propone AUSAPE, personalmente me interesan más todas aquellas actividades de participación interactiva, tales como los Grupos de Trabajo, foros y eventos que permiten conocer las necesidades y experiencias de los miembros de la Asociación. □



“*Estamos ahorrando 86.000€ al año con Esker.*”

Industria – Equipamiento Médico

Descubra cómo:

- Reducir el tiempo de entrada manual de pedidos
- Mejorar la rentabilidad y la relación con sus clientes gracias a la eliminación de errores en la entrada de los pedidos y de posibles pérdidas de documentos
- Archivar y recuperar fácilmente estos pedidos gracias al Archivo Electrónico



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

La Nueva estrategia de SAP en Gestión Documental

“Información es poder” reza el dicho. Y en la Sociedad de la Información actual es doblemente cierto. Pero no basta con tener la información, sino que hay que ser capaz de acceder a los datos apropiados cuando se requieren. Las Soluciones SAP de Gestión Documental nos permiten precisamente eso.

[**Fernando Escudero**, periodista especializado en TI]

La Gestión Documental (ECM, Enterprise Content Management) es una funcionalidad que actualmente tiene un gran atractivo para todas las empresas. Tras la explosión de documentos digitales de los más diversos tipos que han sufrido en la última década todas las organizaciones modernas, ahora es el momento de consolidar esta masa de información no estructurada de alguna forma. La información digital de una compañía es uno de sus más preciados bienes y aún hoy en día hay responsables de TI o directivos que no lo aprecian así.

Genaro Pena, Director de la división Business User y Solution Sales en SAP Iberia nos comenta: “Utilizar las tecnologías [de gestión documental] que tenemos ahora es clave para seguir manteniendo el control sobre las operaciones de cada compañía y adquirir una cierta agilidad en esas operaciones. Es importante para no quedarse estancado tecnológicamente.”

Un correcto aprovechamiento de esta información puede ser la diferencia entre ser el primero en su segmento de mercado, o no. Pero por desgracia la mayoría de las organizaciones actuales carecen todavía de una clara estrategia sobre la documentación que utilizan sus empleados o, si la tienen, no la aplican de forma consecuente en toda la estructura. Aún si se cumple esto último, con frecuencia los sistemas de Gestión Documental se encuentran desligados de los productivos. Y esto provoca un potencial pérdida de competitividad y flexibilidad empresarial. Así pues, la Gestión Documental es un elemento a tener en cuenta hoy en día. ¿Pero realmente resulta tan necesaria?

¿Porqué Gestión Documental?

La definición técnica dice que la Gestión Documental “es el conjunto de estrategias, métodos y herramientas que se utilicen para capturar, gestionar, preservar, almacenar y proporcionar contenidos y documentos relacionados con los procesos empresariales.” En otras palabras más sencillas: cómo crear, gestionar y distribuir información de la compañía en base a ciertas reglas y normas.

La mayoría de compañías y administraciones gubernamentales disponen de aplicaciones empresariales, como ERP, SCM

No
Estructurado



Estructurado

El 90% de la información de una empresa suele ser no estructurada.

o CRM. Toda ellas resultan muy valiosas a la hora de gestionar un negocio, debido a la capacidad que tienen de tratar con datos altamente estructurados (órdenes de compra, números de pedido, facturas, direcciones, teléfonos, etc.) Pero en el panorama laboral actual, también se utilizan ingentes cantidades de información no estructurada, como mensajes de correo electrónico, presentaciones, fotos, informes, hojas de cálculo, etc. Para organizar esta información se requiere un sistema de Gestión Documental (ECM, Enterprise Content Management).

Los sistemas de ECM son especialmente efectivos cuando se trata de información no estructurada. Es decir, datos que no siguen un formato concreto, que no pertenecen necesariamente a una base de datos regulada y que provienen de infinidad de fuentes. Hoy en día, prácticamente el 90% de la información de una compañía que no emplee un sistema de Gestión Documental está sin estructurar.

Y esto no es necesariamente malo. Además es imposible deshacerse de la información no estructurada, ya que está intrínsecamente ligada a muchos procesos de trabajo. El inconveniente principal de esta situación es que con frecuencia se crean redundancias, ya que alguien realiza, de nuevo, el mismo trabajo que otra persona ya había hecho. Se generan documentos por duplicado sencillamente porque a veces es imposible saber dónde se encuentra el documento que buscamos, para utilizarlo como plantilla.

En estos casos un sistema ECM nos permite localizar los contenidos necesarios, con lo que ahorramos tiempo y dinero, incrementando además la productividad individual (al no perder el tiempo en “reinventar la rueda”). Pero no es suficiente con organizar el contenido para saber lo que existe y dónde está. Es muy importante que el conjunto de datos que posee una empresa se pueda alinear con los objetivos de negocio de la misma. Sólo así es posible mantener la ventaja competitiva frente a los demás.

Frank Soler Roig, Responsable de Soluciones de Gestión Documental en SAP Iberia apunta el siguiente detalle: “Lo que nos encontramos es que muchos clientes actuales de SAP tienen herramientas de gestión documental corporativa, pero desligadas de sus procesos de negocio. Es decir, que las utilizan para ciertos flujos de información, pero están desvinculadas del mundo transaccional.”

Sin embargo, para que todo esto funcione, hemos de partir de una estrategia acerca de cómo encarar la Gestión Documental. Las herramientas y soluciones de software de SAP ayudarán entonces en la aplicación efectiva de esa estrategia.

SAP Document Access y SAP Extended ECM están certificados por la Agencia Tributaria en lo que a facturas electrónicas se refiere



Estos son los dos usos principales de SAP Archiving by OpenText.

La gama de soluciones SAP Extended ECM by OpenText

La dificultad que supone en muchos casos integrar las soluciones de Gestión Documental con los sistemas de ERP, debido a que las interacciones entre ambos sistemas pueden llegar a ser complejas, ha movido a SAP a seleccionar uno de sus grandes partners para cubrir las deficiencias que había en este campo hasta ahora. La relación con OpenText se remonta a más de dos décadas y desde el primer acuerdo de colaboración se han ido incorporando gradualmente soluciones al portfolio de SAP. Este acuerdo ha sido reforzado recientemente para así ofrecer a los clientes toda la potencia de las soluciones OpenText directamente lo que simplifica las cosas a cuanto a la interlocución se refiere, ya que el cliente habla con las mismas personas de siempre en SAP.

La ampliación del acuerdo de SAP con OpenText y la incorporación de la solución de gestión documental al portfolio de aplicaciones, permite a SAP ofrecer una oferta global en este ámbito a los clientes con una integración completa en el resto de las

aplicaciones, que sin duda es un beneficio importante para los usuarios.

Además, al ser una solución preintegrada, los tiempos de implantación son menores, el esfuerzo necesario para este tipo de proyecto es inferior y eso redundará finalmente en que el cliente obtiene una solución más sólida, y con un coste de implantación inferior. Esto provoca que las soluciones de Gestión Documental resulten atractivas no sólo para grandes empresas, sino también para PYMES. Además, gracias a la preintegración, el integrador no tiene que realizar el esfuerzo de crear las interfaces de comunicación con los sistemas actuales, porque ya existen desde el principio. Por otro lado, la solución de Gestión Documental de SAP no es intrusiva, lo que significa que no requieren de aplicaciones de parches o de un redimensionado o actualización del sistema actual.

El portfolio de productos de gestión documental de SAP y OpenText comprende una serie de soluciones que tienen la particularidad de que cada una contiene las funcionalidades de la anterior. A continuación se describen las principales funcionalidades de cada una de ellas:

SAP Archiving by OpenText

En la entrada del artículo lo decíamos: no basta con saber que tenemos la información que necesitamos “por alguna parte”. Lo verdaderamente importante es tener disponibles los documentos apropiados cuando realmente se necesitan. Sólo de esa forma es posible tomar las decisiones necesarias en el momento correcto. El tiempo que se pierde buscando la información apropiada (un e-mail, autorización, factura o informe) en una organización, puede llegar a impactar negativamente en la toma de decisiones o a ralentizar la interacción con clientes y proveedores.

Por ello la gestión de los documentos de la organización es crítica para reducir los costes operativos e incrementar la eficiencia. Con SAP Archiving se obtienen diversas ventajas:

- **Almacenamiento seguro y económico.** Captura contenidos electrónicos y en papel en un archivo seguro que permite una accesibilidad sencilla utilizando medios de almacenamiento de coste reducido.
- **TCO reducido.** Optimiza el rendimiento del sistema al descargar datos antiguos, lo que reduce el esfuerzo necesario para administrarlos, acelera el sistema e incrementa su estabilidad.
- **Mejora la productividad.** Permite ver contenido SAP y no SAP de múltiples fuentes en pantalla, de modo que los procesos son más transparentes y fáciles de seguir.
- **ROI tangible.** La mejor organización de los documentos y el contenido de los diversos sistemas de negocio permite optimizar los procesos y transacciones.
- **Menor riesgo y mayor cumplimiento de regulaciones.** Al disponer del contenido vital en un archivo seguro se mejora el cumplimiento con las normativas gubernamentales existentes.

SAP Archiving by OpenText tiene dos campos de utilización principales: por un lado permite integrar los documentos no estructurados en los procesos de negocio con las consiguientes ventajas y por el otro ayuda a reducir el tamaño de la base de datos de SAP ERP. Consideremos un poco este último caso.

Al archivar aquellos registros históricos a los que ya no se accede o que apenas tienen uso, se mejora la estabilidad y velocidad de respuesta del sistema, se reducen los costes de mantenimiento y se simplifican las actualizaciones. Por otro lado se reducen también los costes operativos, al trasladar los datos poco empleados a un medio de almacenamiento más económico. Las implicaciones de reducir el volumen de datos del ERP son múltiples ya que inciden también en el acortamiento de las copias de seguridad y en la mejora de la disponibilidad del sistema. La recuperación de los documentos archivados es sencilla y rápida, permitiendo el acceso a información histórica en cualquier momento.

En cuanto a la otra función principal de SAP Archiving by OpenText, nos permite archivar todos los documentos relevantes de la compañía, sean del formato que sean y provengan de donde provengan, para facilitar su localización y utilización en cualquier momento y lugar. Permite la inclusión de documentos en papel escaneados, el archivo y asociación de e-mails, así como la integración de documentos de equipos de sobremesa. Del mismo modo controla también los documentos salientes, como impresiones, e-mails e informes. Lo más importante es que soporta hipervínculos entre los documentos, lo que permite la asociación de estos de forma relevante, facilitando la recuperación posterior de grupos de información relacionados con el proceso que estamos tratando.

SAP Document Access by OpenText

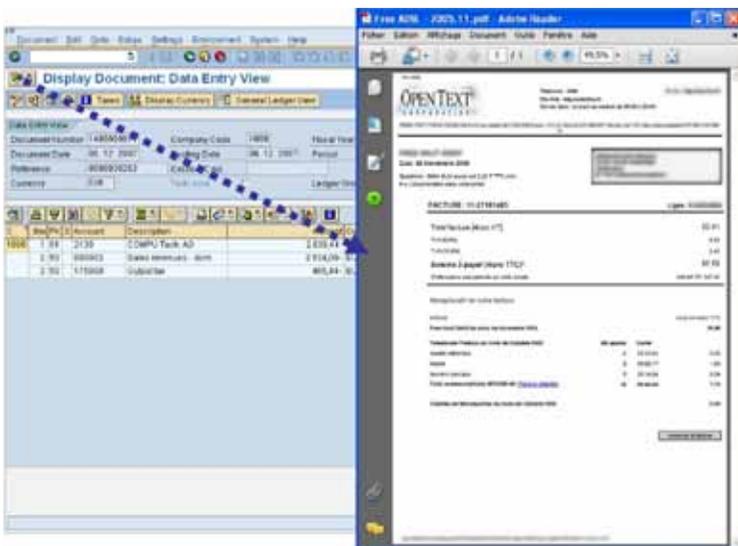
Como ya hemos mencionado anteriormente, SAP Document Access by OpenText contiene la funcionalidad de SAP Archiving by OpenText, así como posibilidades adicionales: Permite el acceso a todo el contenido para los usuarios SAP, agrupando el mismo y orientándolo a los procesos de negocio. Al asociar los documentos al proceso, se dispone siempre de la información relevante para tomar decisiones, revisar acciones o comprobar métodos. Por otro lado, al poder acceder a todos los procesos de negocio se obtiene una visión global excelente y una capacidad operativa superior.

Esto, combinado con la posibilidad de acceso desde cualquier interfaz, ya sea SAP GUI, un portal o Web, asegura una flexibilidad máxima y proporciona la capacidad de tomar decisiones basadas en la información adecuada, en cualquier momento.

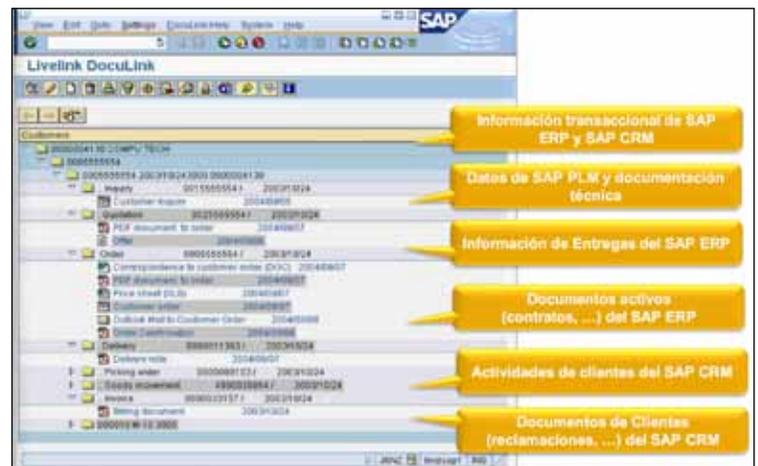
SAP Extended ECM by Opentext

Esta es la solución más completa de SAP en cuanto a Gestión Documental se refiere, incluye la funcionalidad de los dos productos anteriores y su misión principal es la de conectar contenidos no estructurados a los procesos estructurados de SAP ERP, por ejemplo. Sus funcionalidades principales incluyen las siguientes:

- **Gestión Documental.** Dispone del correspondiente control de versiones, control de acceso y aprobaciones.
- **Colaboración.** Incluye espacios de trabajo compartidos, workflows de aprobación y gestión de registros (para la gestión completa del ciclo de vida tanto de los registros físicos como de los electrónicos).
- **Archivo.** Que permite acceder a información archivada en cualquier medio de almacenamiento.



Los documentos archivados están disponibles en cualquier momento.



SAP Document Access by OpenText permite el acceso a todo el contenido SAP y no SAP.

Con SAP Extended ECM los usuarios de software SAP pueden agregar documentos no estructurados y espacios de trabajo ECM completos a transacciones en aplicaciones de SAP. Con ello se evita la necesidad de tener que acceder a múltiples aplicaciones para localizar la información necesaria para una tarea determinada. Gracias a la interfaz de SAP Extended ECM es posible proporcionar acceso a información SAP a aquellos que utilizan otras aplicaciones, sin requerir una formación previa extensiva.

Esta solución proporciona un acceso nativo seguro tanto para usuarios de software SAP como no SAP y permite un manejo consistente de los documentos, además de integrarse con Microsoft Office. Sus capacidades de archivado e indexado automáticos y el control de los contenidos reducen los costes de cumplir con las regulaciones gubernamentales necesarias. Por otro lado SAP Extended ECM tiene una gran capacidad para consolidar los repositorios y gestionar el almacenamiento, a la vez que ayuda a definir, controlar y acelerar los procesos de decisión.

Esta solución no sólo mejora la productividad al permitir el acceso inmediato a todos los contenidos relevantes para la compañía, sino que mitiga los riesgos legales que conlleva un acceso no controlado del contenido sin estructurar, controlando además si dicho contenido aún tiene valor para la empresa o si, por el contrario, debería ser destruido. Además, SAP Extended ECM también permite gestionar el espacio de almacenamiento, así como controlar el ciclo de vida de los objetos físicos (como DVD, revistas, libros, etc.). En el caso del papel, esta solución soporta la digitalización del mismo a través de su función de escaneo, eliminando así completamente la necesidad de almacenamiento para documentos físicos.

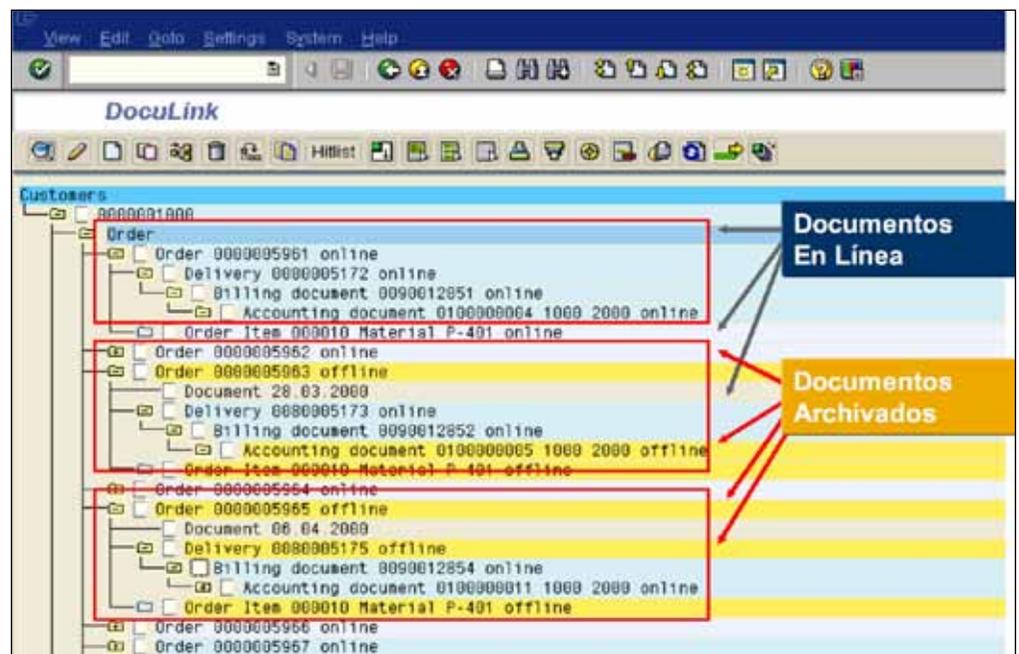
SAP Extended ECM ha sido diseñado para reducir el coste total de propiedad al mínimo, desde el punto de vista de las TI. Basado en la plataforma SAP NetWeaver, emplea las herramientas de administración de usuario de SAP para minimizar el impacto de las tareas de gestión. En cuanto al retorno de inversión de esta clase de sistemas, los tipos de proyecto con mayor retorno y donde las compañías están viendo un mayor beneficio son los de cuentas a pagar, los de Recursos Humanos, lo de Gestión de Proyectos y los de CRM.

Cuestión de seguridad

La Gestión Documental simplifica y abarata la recuperación de documentos, ya que pueden estar almacenados en un servidor seguro



Con SAP Extended SCM es posible orquestar procesos, contenidos y personas para alinearlos con el negocio.

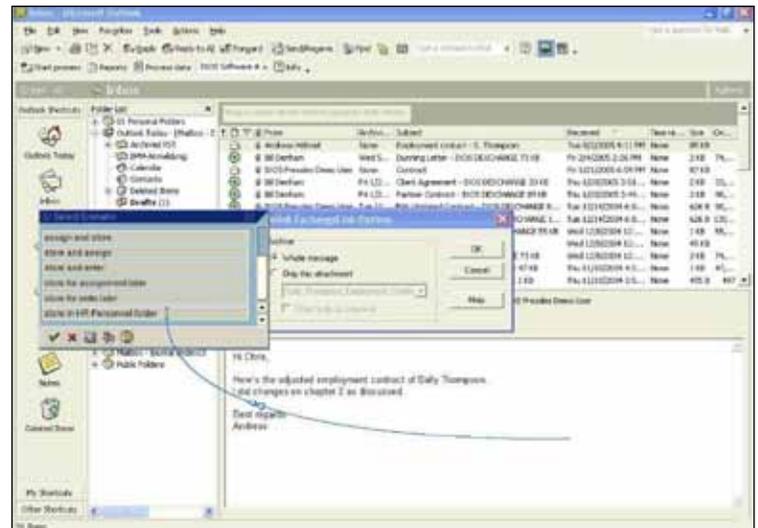
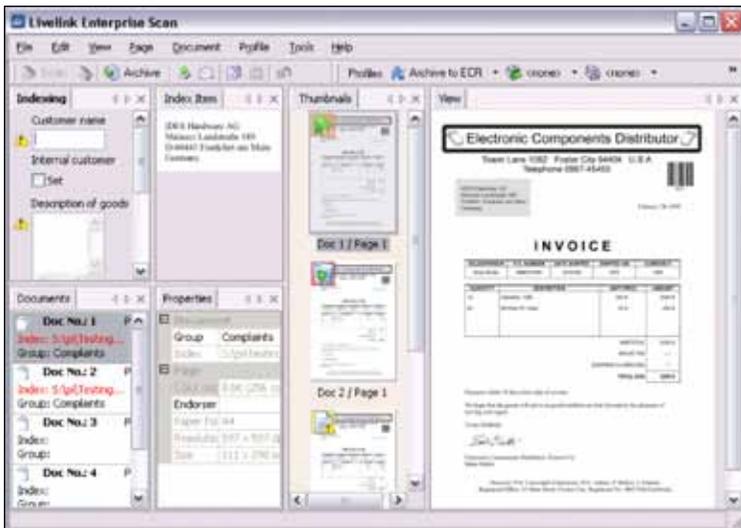


Los documentos y apuntes archivados pueden recuperarse fácilmente desde el repositorio.

Módulos adicionales

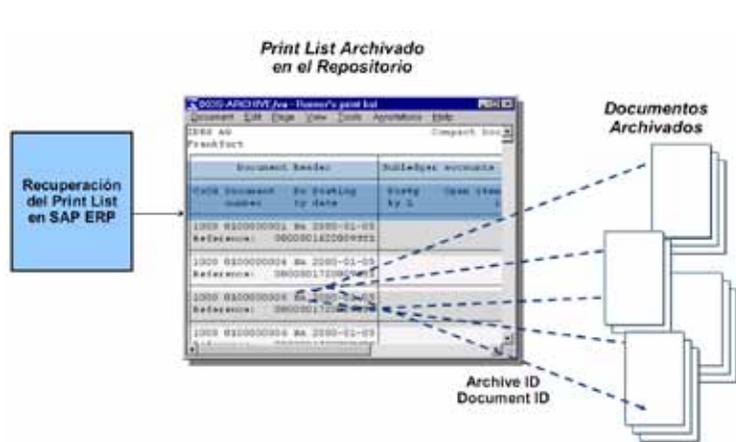
Dentro de la oferta de gestión documental de SAP existen otros dos módulos que deben ser mencionados: SAP Digital Asset Management by OpenText y SAP Invoice Management by OpenText. En el primer caso se trata de un sistema de gestión de activos digitales, en cualquiera de sus formas (documentos, imágenes, vídeo, audio, etc.). Permite racionalizar los contenidos existentes en la empresa, controlar los derechos y permisos, así como monetizar dichos contenidos, encargándose de la gestión de licencias y uso. Ayuda en la organización de los datos, en su rápida localización y en el empaquetado para su reutilización controlada o distribución.

En cuanto a SAP Invoice Management by OpenText, facilita la gestión integral de facturas, minimizando el tiempo de procesamiento de las mismas, optimizando el cash flow y proporcionando una mejor visión general de todo el proceso de facturación. La solución es escalable lo que permite manejar grandes volúmenes de facturas cuando sea necesario. Además simplifica el cumplimiento con las diversas regulaciones gubernamentales. Ambos productos son un complemento excelente para la solución de gestión documental.



El módulo de escaneo facilita la integración de documentos de papel en el repositorio.

La integración con Microsoft Office se realiza a múltiples niveles, desde e-mail, hasta documentos de texto y hojas de cálculo.



Las diferentes fases de los procesos de negocio pueden tener hipervínculos a sus documentos correspondientes.

El sistema de Gestión Documental de SAP amplía las posibilidades del negocio al mejorar el acceso a la información relevante.

y no requieren grandes naves, ni emplear cientos o miles de metros cuadrados de almacén para guardarlos. Además se puede prescindir de la necesidad de disponer de personal que se encargue de la seguridad de los documentos sensibles y de mantener un registro de quién los solicita, posee actualmente o devuelve.

El almacenamiento seguro, los permisos de acceso y la transmisión segura facilitan sustancialmente el cumplimiento de las numerosas regulaciones gubernamentales que existen hoy en día y permiten despreocuparse de estas cuestiones, centrándonos en la evolución del negocio.

¿Gestión documental para todos?

Aunque los sistemas de Gestión Documental son adecuados para todos los negocios que utilicen importantes volúmenes de información digital, hay algunos ramos de negocio que, por su propia naturaleza, resultan especialmente

apropiados para aprovechar las ventajas que ofrecen estas tecnologías. En experiencia de SAP, el sector farmacéutico, las administraciones públicas, las empresas de ingeniería y construcción así como las utilities, compañías de telecomunicaciones y el sector financiero, son candidatos ideales para aprovechar las ventajas que ofrecen la gestión documental, ya que todos ellos tratan con una enorme diversidad de documentos en sus proyectos o procesos de negocio.

En cuanto al tamaño de empresa más apropiado para sacar partido de las tecnologías de gestión documental lo cierto es que no sólo las grandes compañías se benefician de estos sistemas, como cabría esperar a primera vista. De hecho, el volumen de Pymes que utilizan soluciones de Gestión Documental es equivalente al de las grandes empresas. Es obvio que los beneficios que se obtienen son tangibles para cualquier compañía con independencia de su tamaño.

En resumen

Las soluciones de Gestión Documental de SAP proporcionan una visión general de los *assets* digitales de las compañías, mejorando la visión global de los procesos de negocio al poder disponer rápidamente de la información necesaria para la toma de decisiones o el procesamiento de una actividad. Esto proporciona flexibilidad y eficiencia, además de redundar en un ahorro de costes al no tener que repetir las mismas acciones o generar los mismos documentos una y otra vez, porque no somos capaces de encontrar las versiones anteriores.

Con la cantidad de información digital que hoy en día maneja la empresa media, la Gestión Documental comienza a ser un paso imprescindible para cualquier compañía que quiera mantener el control sobre uno de sus activos más importantes: la información. □



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.**

Gupo Alter consigue una gestión eficiente de la información gracias a Open Text

La gestión documental se ha convertido en los últimos años en una ventaja competitiva que aún no ha sido percibida por muchas empresas. Hoy por hoy, todavía existe un gran número de organizaciones que desconoce las ventajas que una solución de gestión documental les puede brindar, principalmente permitir que los empleados, colaboradores y socios accedan a la información precisa que necesitan y en el momento oportuno, sin tener que malgastar su tiempo en búsquedas titánicas.

En los últimos años, hemos asistido dentro del entorno empresarial a un crecimiento desorbitado del número de información y, por ende, de los documentos que manejan. Reducir la ingente cantidad de papel que cada día se debe gestionar y digitalizar toda esa información, es uno de los principales retos que buscan las empresas para poder optimizar su administración y trabajo diario, algo fundamental en los tiempos que corren.

Pero además, la popularización del correo electrónico, así como el uso de las herramientas ofimáticas (Word, Excel,

Powerpoint, etc) y la información que albergan los archivos adjuntos a los emails ha hecho que su gestión –compresión, archivado y empleo de motores de búsqueda- sea cada vez más necesaria.

La gestión de toda la información que manejan las corporaciones implica grandes esfuerzos en catalogación, consultas, acceso e integración ya que, por lo general, toda esta documentación se encuentra dispersa en distintos soportes y en distintos departamentos. Actualmente, la información de esos documentos es extremadamente valiosa, es la base del trabajo cotidiano de la empresa y esencial para su éxito, por ello resulta incomprensible que las organizaciones sigan perdiendo tiempo y dinero buscando información.

De acuerdo con el mercado, del 30% al 70% del tiempo de trabajo se utiliza para la gestión de documentos y el coste de esta gestión representa del 6% al 15% de los ingresos de la empresa, según estimaciones de Gartner Group.

Una solución integral a las necesidades corporativas de gestión de la información

Con más de 70 años de dedicación al cuidado de la salud humana y una clara vocación de innovación, el Grupo Alter se ha convertido en un referente en cada uno de los sectores de negocio en los que ejerce su actividad, teniendo marcas líderes en cada uno de ellos: Nutribén (Sector Alimentación Infantil), Couldina (Sector Farmacéutico), Germinal (Sector Cosmético), Solar de Samaniego y Durón (Sector Vitivinícola).



Asimismo, es destacable la fuerte implantación de su línea de medicamentos Genéricos, contando en la actualidad con más de 30 moléculas de principios activos.

La compañía, que ha desarrollado recientemente una gran expansión internacional, estando presente en varios países europeos y americanos, ha afrontado recientemente la implantación del SAP ERP de la mano de Seidor con el objetivo de contar con un sistema homogéneo y unificado que le permita integrar toda la información corporativa y gestionarla de forma más eficiente.

Los responsables de Alter evaluaron diversas propuestas para sustituir su ERP actual, antes de decantarse por la tecnología de SAP aunque, tal y como señala Jesús Martín, Director de Tecnologías de la Información de Alter, *“tanto el liderazgo de SAP en el sector farmacéutico como la experiencia de Seidor y la alta especialización de sus consultores facilitaron la selección del entorno SAP como solución integral a nuestras necesidades de gestión de la información”*.

Tras evaluar conjuntamente con Seidor las necesidades a las que debía dar respuesta su infraestructura de gestión, Grupo Alter ha decidido la implantación de SAP en todas las áreas funcionales de la empresa, incluidas RRHH, gestión documental y Business Intelligence, junto a las tecnologías de inteligencia de negocio, Business Objects, y gestión de contenidos empresariales, Open Text, una herramienta estándar con la que el Grupo Alter perseguía solventar toda la problemática asociada a la gestión documental como la gran dependencia del espacio físico para el almacenamiento de la información y complejidad a la hora de realizar cambios legales así como los procesos críticos.

Gestión del documento

Hasta la fecha, el Grupo Alter gestionaba a través de herramientas informáticas, principalmente una base de datos diseñada a medida, toda la información empresarial, que, en último término, se firmaba y archivaba en papel. Esto suponía una gran inversión por parte de la empresa tanto en tiempo, como en espacio y dinero para mantener información.

Según cifras del mercado, la inversión total en gestión de documentos supera actualmente los 14.000 millones de euros anuales en Europa y las empresas invierten hasta un 5% de su volumen de negocios anual en este tipo de sistemas.

El Grupo Alter está implantando el módulo Extended ECM de Open Text para la problemática general, y el de Regulated documents para toda la parte de farmacia (GMP, FDA, ETCD,...) Respecto a este



último, los componentes que se están instalando para cubrir toda la funcionalidad en un futuro son:

- Livelink ECM - Records Management.
- Livelink ECM - eSign.
- Livelink ECM - Filter Pack (Stellent).
- Livelink ECM - Review Manager for Acrobat.
- Livelink ECM - XML Workflow Interchange.
- Livelink ECM - XML Workflow Extensions.
- Livelink ECM - Basic Collaboration (Projects, Tasks, Discussions, Polls, News Channels).

Además, a todos estos componentes se le añadirá el componente AdLib eXpress Server + EFTS, para el tema de la autoconversión de los documentos a PDF.

Eficiencia y productividad

Según datos de la consultora IDC, el 82% de las compañías piensa que los documentos que maneja diariamente son vitales para el éxito de su negocio. Sin embargo, la realidad nos muestra que el 50% son copias de otros documentos, que el 60% están obsoletos y que el 85% de los documentos que se crean nunca vuelven a utilizarse, por lo que gestión documental supone una gran oportunidad para aquellas empresas que deseen ahorrar y mejorar su eficiencia y productividad.

Ejemplo de ello es el Grupo Alter que, gracias a Open Text, pretende conseguir que toda la información esté integrada y consolidada mediante los servicios de un único proveedor, eliminar el coste de los archivos físicos de papel y garantizar el acceso rápido a la información. □

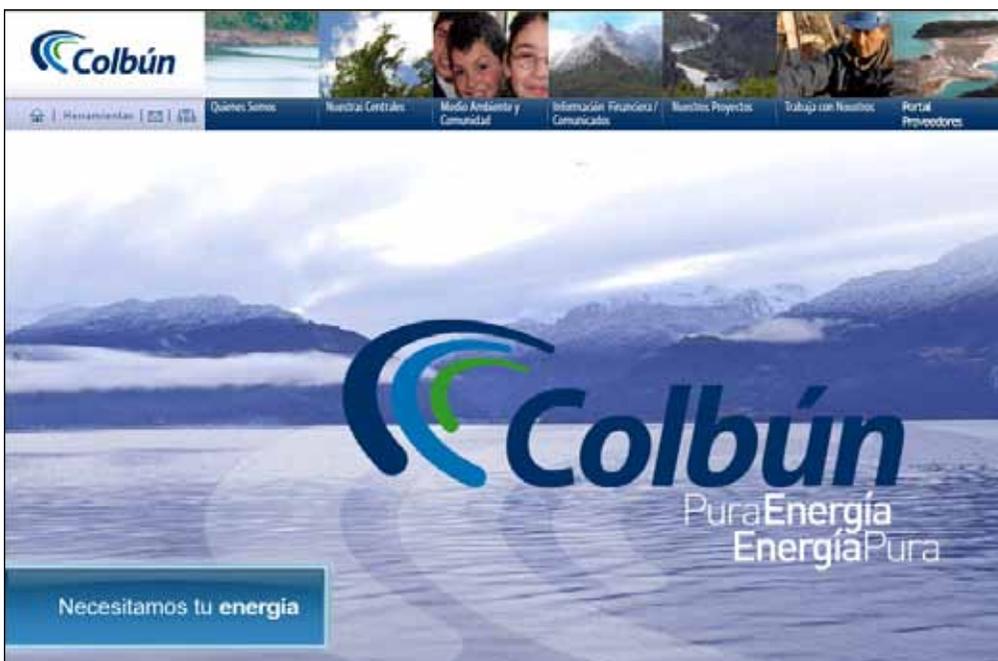
DCL Consultores y Open Text

Visión única de la información en Colbún



Esta compañía eléctrica de Chile necesitaba una plataforma única desde la que acceder a su información corporativa, operativa, así como técnica. DCL Consultores proporcionó e implementó la solución centralizada, basada en SAP ECM by OpenText.

[Alejandro Stromer, Director Regional DCL Consultores España]



Colbún es una empresa de generación eléctrica de capitales chilenos. Tiene una capacidad total instalada de 2.615 MW (1.268 MW de origen hidráulico y 1.347 MW de origen térmico). Opera en el Sistema Interconectado Central chileno, donde representa cerca del 25% del mercado, siendo la segunda empresa más grande. Posee 21 centrales eléctricas, distribuidas en las zonas centro y sur de Chile. Colbún dispone de clientes regulados, como algunas distribuidoras de electricidad; así como otros libres, por ejemplo grandes empresas mineras e industriales.

La situación inicial

La situación que condujo a Colbún a implantar un sistema de Gestión Documental basado en SAP Extended ECM (Enterprise Content Management) by OpenText fue la misma que actualmente viven muchas empresas del planeta: la gran acumulación de información estructurada y no estructurada que se encuentra desligada de los procesos de negocio y por tanto no aporta el valor que debiera, ni permite obtener una visión general del negocio.

Colbún disponía de unos 250.000 archivos en su sistema Meridian, equivalente a

unos 440 GB, en la parte de información estructurada. A esto había que añadirle otros 240.000 archivos del sistema de ficheros en la parte no estructurada. Además estaba el contenido estático de la intranet. Esto totalizaba casi medio millón de archivos y unos 740 GB.

El objetivo

Ante esta situación, Colbún decidió gestionar su conocimiento corporativo con la clara meta de compartirlo, capturarlo y preservarlo. Las metas principales que se plantearon fueron las siguientes:

- Digitalización corporativa de documentos.
- Gestión eficiente de los contenidos y documentos de la compañía.
- Optimización de los flujos de procesos documentales.
- Garantizar disponibilidad y reserva de los contratos y demás documentos.
- Reducción de los gastos en fungibles y materiales de impresión.
- Resolver integralmente el ciclo de vida y acceso a información de interés corporativo

El objetivo final era poder contar con una única plataforma integrada para la gestión documental que unificara la gestión de proyectos, así como toda la documentación corporativa. Para culminar esta tarea con éxito, Colbún eligió a DCL Consultores que, tras un análisis conjunto se planteó un proyecto en 4 fases. La primera de ellas, de integración de todas las herramientas corporativas, ha finalizado con éxito y el próximo paso, que culmina en Diciembre, se dedicará a todos los aspectos de la administración. Durante el próximo año se pondrá en marcha la fase 3, que consta de la optimización de los procesos corporativos y, finalmente, en 2012 se realizará la mejora continua de los procesos de gestión, Record Management y archivado.

Cinco proyectos, una confluencia

El trabajo a realizar se puede aglutinar en cinco grandes líneas de actuación, que responden a las cinco grandes necesidades que expresó Colbún. Parte de estos trabajos se realiza de forma paralela y parte de manera secuencial, para no intervenir en demasiados sistemas a la vez y asegurar el funcionamiento de unos antes de iniciar cambios en otros.

Requerimientos generales. Colbún necesitaba contar con una plataforma corporativa de gestión de documental para soportar la



El proyecto de DCL Consultores para Colbún se divide en 4 fases, de las que la primera ha concluido con éxito.

El proyecto en cifras

Recursos dedicados tanto por parte de la empresa que necesita el proyecto, como por parte de la consultoría que los realiza. DCL Consultores mantuvo el número de personas en el nivel justo para conseguir la óptima eficiencia del equipo.

Inversión inicial	450.000 USD
Licencias Open Text	310.000 USD
Servicios Profesionales	140.000 USD
Personal implicado	8 personas
Personal de Colbún	3 personas (más 16 responsables de departamento)
DCL Consultores	1 Argentina 2 Chile 2 España
Duración de la Fase I	6 meses

digitalización corporativa de documentos, optimizar los procesos documentales, garantizar la disponibilidad y reserva de documentación, así como reducir el consumo y los gastos de impresión documental y unificar la plataforma de archivo en un único repositorio. DCL Consultores propuso SAP ECM by Open Text para la tarea, ampliado con algunos componentes adicionales como Transmittal, GIS, EIM, etc. Es resultado ha sido una plataforma integrada para la gestión documental que unifica la gestión de proyectos, así como toda la documentación corporativa.

Plant Maintenance. La eléctrica necesitaba contar con una visión única de la información

del ERP SAP respecto a la gestión de ubicaciones técnicas de planta, con la documentación relacionada. Por este motivo DCL Consultores integró el módulo SAP Plant Maintenance con SAP ECM.

Esto requirió la creación y configuración en SAP de una carpeta virtual de la información de las ubicaciones técnicas a medida de Colbún. A cambio se consiguió la unificación de la información en un único repositorio documental y se permitió el acceso desde SAP y desde la plataforma ECM a la documentación y transacciones SAP relacionada con PM.

Project Management. Para gestionar los proyectos adecuadamente fue necesario disponer

Expertos en SAP y Open Text

DCL Consultores se ha especializado en ECM (Enterprise Content Management) con soluciones SAP y OpenText/Ixos. Esta empresa dispone de sucursales en Santiago de Chile, Madrid, y Florida, totalizando más de 130 empleados, muchos de los cuales están certificados en la Tecnología desde 1999. Desde Marzo de este año, la filial española paso a formar parte del Grupo Entel, que a su vez se dedica a la consultoría, tecnología y Outsourcing. En 2005 DCL Consultores se convirtió en Global Alliance Partner (GAP) de Open Text para España y algunos años después firmó como Services Partner de SAP para España.

Los más de 10 años de experiencia en Open Text proporcionan un profundo conocimiento del entorno tecnológico, con más de 90 proyectos especializados en SAP en Europa y Latinoamérica y más de 40 proyectos internacionales basados en herramientas de ECM.

Metodología propia

DCL Consultores pone el foco en la capacitación permanente, a nivel nacional e internacional, de su personal para ofrecer la solución más actualizada y con mayor valor añadido, en las áreas de sistemas de integración y de aplicaciones funcionales, maximizando el uso de las herramientas disponibles SAP y de sus partners como Open Text/IXOS, Esker, etc.

Disponen de una metodología de trabajo propia, llamada GDE, que proporciona recomendaciones sobre implementaciones aceleradas de la integración de la gestión documental dentro de los procesos de negocio, así como productos de trabajo estanda-

rizados que pueden ser utilizados donde se considere apropiado. Los aceleradores de la metodología GDE consisten en cualquier documento o plantilla que permita al equipo de trabajo completar fácil y rápidamente una tarea (cuestionarios, hojas de cálculo, hojas de trabajo, etc.).

Siempre hacia adelante

En los centros de desarrollo en Buenos Aires y Madrid disponen de sendos laboratorios de software con plataformas SAP en diferentes versiones, así como distintas plataformas de demo y desarrollo Open Text en las que se realizan pruebas sobre los escenarios de integración documental para el desarrollo de soluciones propias.

DCL Consultores
www.dclconsultores.com



de una herramienta que permitiera la gestión documental de Proyectos y la colaboración de los participantes del proyecto que, en el caso de Colbún, se encuentran distribuidos en toda la región sur de Chile. También se requería contar con un archivo técnico centralizado y definir los flujos del trabajo colaborativo en los proyectos. Con Livelink Enterprise Server se consiguió una herramienta corporativa en entorno WEB de Gestión de proyectos, así como la colaboración en línea en la gestión técnica de la documentación de proyectos.

Gestión de contratos. Colbún necesitaba gestionar la vida de los contratos, además de definir un único repositorio para el acceso a búsqueda y la gestión de las diferentes versiones de los documentos. En esta ocasión se empleó Open Text Document Management para definir un entorno documental a fin de centralizar la gestión de contratos y conseguir el control de las versiones de los distintos contratos.

Transmittal. En este caso se necesitaba contar con una herramienta que gestione el intercambio de documentos con colaboradores desde el punto de vista de versiones y procesos colaborativos documentales de proyectos. La solución elegida fue Transmittal for Open

Una única plataforma integrada para la gestión documental, que unifique la gestión de proyectos y toda la documentación corporativa

Text, que proporciona un control total de versiones y control centralizado de la documentación y los transmittals, así como su estado respectivo. Además se realizó una unificación en un único repositorio de toda la documentación intercambiada.

En resumen

Las soluciones SAP ECM by Open Text, gracias a su gran capacidad de integración en infraestructuras existentes proporcionan los requerimientos iniciales y permiten unificar la documentación de la compañía a todos los niveles, alineándola con los objetivos del negocio, evitando duplicidades e incrementando la eficiencia. En palabras de Luis

Poblete Quezada, Project Leader de Colbún Chile: "El soporte que ha dado la solución de Open Text a Colbún nos ha permitido simplificar la gestión de documentos y al mismo tiempo poder tener un plataforma tecnológica para el cumplimiento de las normativas y regulaciones nacionales actuales y futuras. DCL Consultores ha sabido interpretar nuestras necesidades reflejándolas en la herramienta de forma práctica. El "expertise" demostrado por DCL Consultores en el mercado internacional ha repercutido en la eficaz y rápida implantación."

Al proyecto aún le quedan dos años para ser completado, pero está claro que la primera fase se ha cerrado con éxito y a plena satisfacción del cliente. □

Proper SAP

Su centro de Servicios SAP

Proper **SAP**
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 Netweaver.
- Formados en el esquema de trabajo específico de un SLA.
- Que se agrupan en Equipos balanceados de experiencia y costa.
- 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 Tecnomcom ofrece a sus clientes para resolver sus necesidades de soporte y mantenimiento de aplicaciones SAP.

**100% Puro
SAP**

Tecnomcom 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.

Tecnomcom

www.tecnocom.es

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

La gestión documental como palanca de ahorro y sostenibilidad en las organizaciones



La sostenibilidad, que comenzó siendo un concepto aplicado fundamentalmente a actividades alrededor del medio ambiente, se está comenzando a promover cada vez más en las organizaciones, no sólo con su interpretación relacionada con la responsabilidad social corporativa, sino también por su interpretación relacionada con la implantación de procesos sostenibles como herramienta para la reducción de costes y mejora de la productividad.

[Luis Fernandez-Sanguino – Director y Responsable de la Práctica de ECM de Stratesys]



Un estudio reciente realizado entre un importante número de directivos de empresas multinacionales, arrojaba que el 93% consideraba que la sostenibilidad era una de las claves para el futuro éxito de las compañías. Además, se afirmaba que la recesión económica no había supuesto la falta de compromiso de las empresas con la sostenibilidad; por contra, el 80% de los encuestados aseguraba que había sido un aliciente para aumentar su apuesta por esta materia. De hecho, la sostenibilidad aparece ya dentro de

los diez retos más importantes de cara al futuro para las empresas en el estudio de la Aetic *Innovación 2.0 en el sector de las TICs: El cliente en el centro de la ecuación de futuro.*

Esto no debería sorprendernos dado que las organizaciones, tanto públicas como privadas, están cada vez más obligadas a la búsqueda de eficiencia, a ser versátiles para hacer frente a un mercado global, a optimizar procesos existentes para lograr economías de escala y mejoras de productividad. En definitiva, a tratar de hacer más con menos. Pero ¿qué es lo que aporta una la gestión documental en todo esto? La respuesta es sencilla, hay algo que siempre va a estar íntimamente ligado con todas estas iniciativas, los contenidos. Optimizando su gestión estaremos, sin duda, aportando valor añadido a dichas iniciativas.

Habitualmente se cree que por estar digitalizando documentos y almacenándolos en un entorno más o menos organizado, se está realizando gestión documental. Sin duda eso es un paso importante para disponer de una solución completa, pero es tan solo el primer paso para poner el contenido a trabajar como un activo más de la organización.

La clave del éxito: conjugar personas, procesos y contenido

Está claro que a nivel organizativo la denominada "Green IT" debe, además de permitir hacer las cosas bien y de forma sostenible,



impactar de forma positiva en la cuenta de resultados. Más aún, en el entorno de mercado en el que nos encontramos, la identificación y cuantificación del retorno de inversión a un plazo lo más corto posible es un prerrequisito antes de embarcarse en el despliegue de cualquier proyecto, y es aquí donde la gestión documental goza de gran variedad de argumentos, tomándose con una visión de soporte a procesos corporativos. Como ejemplo, algunos datos:

En media, más del 15% del espacio de oficina se ocupa por armarios y/o lugares para almacenar contenidos. En diversos estudios se ha mostrado que la implantación de un sistema de gestión documental puede llevar a reducir este espacio en más de un 35%.

El tiempo medio diario gastado en buscar documentos en papel, ficheros, correo o contenido en intranets o internet es de unos 51 minutos. El tiempo de localización de un contenido electrónico gestionado por una plataforma empresarial de gestión de contenidos (ECM – *Enterprise Content Management*) es de unos 15 segundos.

En media, se generan 3 copias dentro de una misma organización para los documentos críticos de negocio (facturas, contratos,...). Este número pasa a 10 en compañías multinacionales. En determinados procesos, el disponer de una plataforma de ECM, puede eliminar por completo la generación de copias.

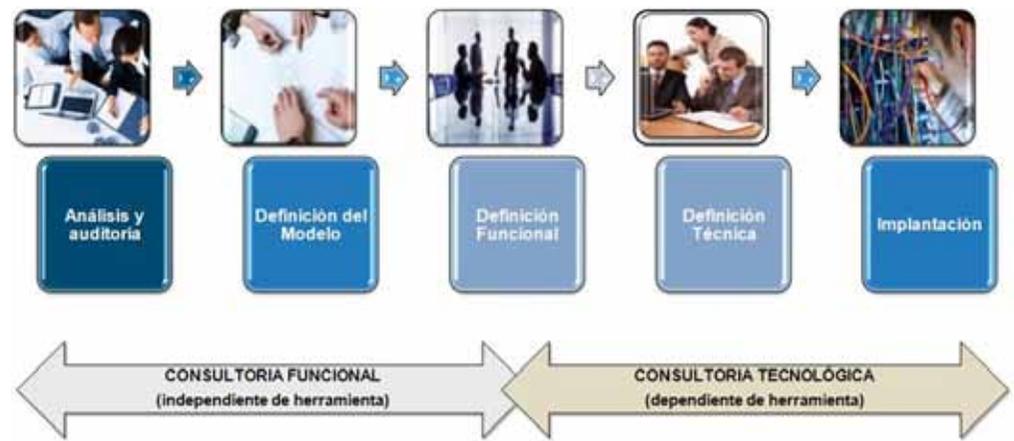
Pero más allá de estos argumentos cuantitativos, la verdadera transformación se obtiene al ensamblar dentro de una misma visión, el proceso de negocio, los contenidos que lo soportan (independientemente de su fuente y formato), y las personas que actúan en dicho proceso (dentro y fuera de la organización). Para esto es fundamental disponer de una herramienta que asegure el trabajo sobre el “contenido único” y que, además, aporte seguridad, permita el cumplimiento de normativas de accesibilidad y retención, y sea accesible de forma sencilla y transparente al usuario.

Algunos ejemplos:

- Un sistema de gestión documental puede reducir hasta un 25% las actividades de copiado y archivado de contenidos en un departamento de Recursos Humanos.
- La automatización de facturas puede reducir en más de la mitad el proceso de aprobación de las mismas, bajando el número de facturas perdidas en un 66%.
- La utilización de un proceso automatizado en la recepción de pedidos, puede reducir el tiempo de entrega a cliente, y por tanto el cobro, en un 40%.

Historia de éxito FOTOWATIO: ECM como valor añadido a la implantación de SAP

Fotowatio Renewable Ventures (FRV) es una de las principales promotoras españolas



de energías renovables. FRV es un operador global, realiza su actividad en España, Italia y Estados Unidos y cuenta con más de 130 Mwp de capacidad instalada así como con una cartera de más de 1.000 Mw en desarrollo en distintas zonas geográficas, utilizando tecnología fotovoltaica y termo eléctrica.

En 2009, FRV se embarca en la implantación a nivel corporativo de la plataforma SAP ERP, proyecto que aprovecha para incorporar la implantación de una plataforma de gestión documental que le permitiera eliminar las aplicaciones documentales departamentales que se habían ido creando, y que además facilitara tener una visión 360° del proceso completo, al unificar la información estructurada gestionada por SAP con los contenidos “no estructurados” asociados a dicho proceso.

El proyecto cubrió el área técnica (construcción, operación y mantenimiento), el área de desarrollo de negocio (tramitación administrativa, modelo de financiación, gestión de la compañía) y el área legal (escrituras, actas y certificaciones, *due diligences*, impuestos e inspecciones discales), y discurrió en paralelo a la implantación de los diferentes módulos de SAP a nivel corporativo.

En una primera fase del proyecto, se realizó un diagnóstico de la situación actual en el que:

- Se recopiló la información disponible en fuentes internas y externas a FRV y, en particular, con los procesos de negocio afectados.
- Se elaboró el mapa documental.
- Se cuantificó la volumetría que existe actualmente en relación a cada tipo de documento identificado, así como estimaciones de crecimiento futuro.
- Se diseñó el flujo de trabajo que sigue la documentación representada en el mapa documental, tanto en papel como en formato electrónico.
- Se identificaron aquellos procesos que utilizan la documentación, situando en qué pasos se requiere de dicha documentación.
- Se identificaron las herramientas y aplicaciones empleadas para la documentación

que en cualquier paso de estos procesos tenga un tratamiento electrónico, ya sea de entrada o de salida.

- Se elaboró del modelo de datos que soportara el mapa documental y el uso de sus documentos en función de los procesos analizados.
- Se implementó el mapa documental y modelo de datos sobre la herramienta SAP Document Access integrando contenidos con procesos de negocio.
- Se propusieron mejoras sobre el flujo y procesos analizados.

Estos trabajos se realizaron para los distintos departamentos de la compañía, incluida la Alta Dirección, y también para las distintas ubicaciones (España, Italia y USA), lo que permitió no solo unificar acceso a contenidos (contratos, facturas, documentación técnica, etc.) y su presentación en contexto para los usuarios, sino también consolidar los procesos para toda la compañía, con el consiguiente incremento en la eficiencia. El sistema se diseñó con todas las medidas de seguridad necesarias para cumplir con la LOPD y con normativas de retención documental, obligadas bien por ley o bien por procedimientos internos de FRV. Estas políticas se aplican de forma transparente para los usuarios, facilitando su adopción y cumplimiento.

El resultado del proyecto ha supuesto para FRV un gran valor añadido, al ganar en agilidad en sus procesos de negocio, asegurar la accesibilidad a los contenidos relevantes dentro de la organización y disponer de un sistema escalable para futuras necesidades. Todo ello, unido a la gestión del cambio organizativo, ha permitido implantar procesos sostenibles que favorecen la optimización de los recursos disponibles y que facilitan el desarrollo del plan estratégico de la compañía: generar energía eléctrica a través de una fuente inagotable y respetuosa con el medio ambiente, el sol, buscando el crecimiento sostenible, a través de la acción e innovación. □

Escenarios de Movilidad para SAP - ITSMobile

La movilización de los procesos aproxima el negocio a clientes, proveedores y empleados, permitiendo mayor fiabilidad, disponibilidad, optimización y flexibilidad en las relaciones con la empresa.

[*Rafael Flores, experto en Logística de CIBER*]

[*Francisco Asensio, experto en Tecnología de CIBER*]



La movilidad como tal, bien entendida dentro del entorno SAP, significa la posibilidad de realizar los distintos procesos lejos de un puesto de trabajo fijo, ya se trate desde cualquier punto del interior de un almacén, desde la empresa o domicilio de un cliente o bien desde un punto en concreto desde el cual no tengamos cobertura.

Bajo esta casuística podríamos definir dos escenarios básicos: movilidad on-line (con acceso directo a datos de forma inmediata) y movilidad off-line (con acceso retardado y procesos de sincronización de datos).

Existen múltiples servicios susceptibles de ser tratados bajo procesos off-line (logísticos, correo, alertas, procesos comerciales, post ventas, mantenimientos, etc.). Dichos procesos off-line permiten el trabajo sin acceso directo al sistema con un posterior volcado de datos.

Las ventajas del trabajo on-line resultan, si cabe, más evidentes, poder acceder a los procesos adecuados, en cualquier momento y desde cualquier lugar. En una sociedad donde prácticamente todos y cada uno de nosotros disponen de uno o más dispositivos móviles, y donde la utilización de los mismos se ha vuelto rutinaria, resulta muy sencillo integrar los procesos de negocio.

Las principales ventajas que se presentan en las soluciones, tanto off-line como on-line, se podrían resumir en:

- Reducción de costes; al eliminar pasos intermedios en la entrada de datos, eliminación de papeleo innecesario, o elimina-



ción de desplazamientos y/o comunicaciones, reduciéndose por tanto el tiempo de la cadena de suministro.

- Reducción de errores, al introducirse los datos directamente en el sistema por la persona responsable de los mismos, evitando la entrada por auxiliares. De esta manera se incrementa la calidad de la información.
- Integración con códigos de barras, permitiendo la optimización de tiempos y bondad de datos introducidos.

- Simplificación por su sencillez y personalización de las transacciones para usuarios no especializados, así como adaptabilidad de dichas transacciones a los diferentes dispositivos utilizados.
- Información real, exacta y actualizada, al instante y desde cualquier lugar. Consiguiendo de esta forma una mayor coherencia en los datos introducidos.
- Ahorro de tiempo, al poder continuar el proceso de negocio tras la entrada de datos de forma inmediata.
- Integración total con SAP (en caso de escenarios on-line) no requiriendo interfases, IDOCS, middlewares, etc.
- Autenticación de usuarios y encriptación de la información para escenarios off-line en caso de necesidad.
- Posibilidad de trabajo con impresoras portátiles, optimizando de esta forma la comunicación con los clientes.
- Posible integración con servicios de geolocalización, optimizando enormemente los transportes, viajes, visitas, control de personal, etc.

Observando las ventajas se obtienen multitud de escenarios posibles para la aplicación de dichas herramientas: entradas al almacén, expediciones (y procesos de picking) gestión de transportes, procesos de inventarios (tanto físicos como lógicos), optimización de la fuerza de ventas, gestión de clientes, gastos de personal, gestión de desbloques, mantenimientos en cliente, etc.

no-automático hacia nuevos contenedores de almacenamiento automático. Este rebalanceo moverá todos los datos en el *table-space*, algo que influirá en el rendimiento del sistema. Hay que tener en cuenta que es importante ejecutar este rebalanceo únicamente cuando el sistema no está en sus picos de carga de trabajo. El método *off-line* no requiere del rebalanceo de los *table-spaces* desde los contenedores que fueron creados al mismo momento que se recuperó automáticamente el dato gestionado.

Large Object In-Lining. Un LOB es un tipo de dato que almacena grandes cantidades de datos. Los valores LOB son usualmente mucho más largos que otros valores en una tabla y son, generalmente, almacenados separadamente de la tabla que los referencia. En general, no se puede utilizar un dato de tipo LOB para la compresión de filas. Sin embargo, con DB2 9.7, es ahora posible incluir pequeños LOBs en una fila de una tabla, comprimiendo el dato y haciendo que sea más fácil de manipular, eliminando los problemas de rendimiento que genera su acceso. Esta operación, denominada in-lining, mejora el rendimiento de los *queries* que acceden a datos LOB, básicamente porque no requieren de I/O adicional para realizar *fetch, insert o update* de los datos.

In-lining ha demostrado grandes resultados en los entornos SAP y especialmente de forma conjunta con la funcionalidad de *DB2 9 Deep Compresión*. En un caso de estudio se incluyeron más de 250 tablas SAP que contenían datos LOBs, encontramos que comprimiendo tablas con Deep Compression antes o después in-lining podía tener diferencias significativas en los ratios de compresión. Por ejemplo, una tabla SAP con datos LOBs podía ser comprimida un 20% usando Deep Compresión. Sin embargo, cuando se ejecutó in-lining junto con la compresión de la tabla, se pudo comprimir la tabla un 93%. De igual manera, el espacio ahorrado con Deep Compression sobre otra tabla SAP con datos LOBs se incrementó de un 7% a un 82% después del in-lining.

Adicionalmente, encontramos que mientras algunas tablas con pequeños LOBs no notan una reducción significativa del tamaño total, si vieron mejorados el rendimiento desde que los datos fueron movidos a una tabla base que hizo más rápido el acceso.

Index Compression. En muchos ambientes SAP, es común tener índices muy largos que son definidos sobre largas tablas de datos. Como en el caso de los objetos de datos, Deep Compression comprime los objetos de los índices y, aún más, reduce el consumo de disco y el coste del almacenamiento con un mínimo impacto en el rendimiento del sistema (en muchos casos).

IBM

IBM Smart Systems

DB2 9.7 Features for SAP – LOB Inlining

DB2 LOB Inlining

- Is a transparent feature of the DB2 engine*
- Reduces LOB space in a SAP system
- Allows buffering and compression of LOB fields
- Accelerates access of small LOB fields and improves query performance
- Is fully supported for all SAP releases in standard and extended maintenance (4.6D – 7.20)
- Is default for SAP systems*

DDL Statement

```
CREATE TABLE T1
( I INTEGER,
  C1 CLOB (10) )
```

Table Data Page

	I	C1
1	1	2528
2	2	
3	3	
4	4	

LOB Data Page

DDL Statement

```
CREATE TABLE T1
( I INTEGER,
  C1 CLOB (10) )
```

Table Data Page

	I	C1
1	1	2528
2	2	
3	3	
4	4	

LOB Data Page

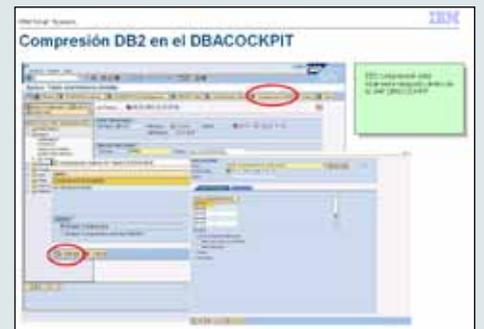
* a table reorganization move is required to inline existing LOB fields

Aprendiendo más

IBM DB2 9 ofrece a los usuarios un gran número de características y funcionalidades que ayudan a reducir los costes operativos. La característica de Deep Compression, en particular, ayuda a los clientes SAP a gestionar grandes cantidades de datos, permitiéndoles comprimir la información reduciendo los costes de almacenamiento y mejorando el rendimiento del sistema. Para más información sobre IBM DB2, puede visitar www.ibm.com/db2.

Consejo:

IBM y SAP conjuntamente han incluido una opción, en la consola de administración (SAP DBA Cockpit), que directamente invoca la compresión de las tablas SAP. Adicionalmente SAP provee de un reporte que presenta una lista con las tablas que serían las mejores candidatas para comprimir, haciendo que DB2 9 Deep Compression no permita sólo ahorrar espacio de almacenamiento, sino que además sea sencillo de utilizar en entornos SAP. El informe está disponible en: <http://service.sap.com/sap/support/notes/980067>.



Para minimizar el espacio de almacenamiento, los administradores de las bases de datos pueden usar múltiples algoritmos de compresión, que son prefijados y que no requieren de procesos con diccionarios para comprimir los índices. De igual forma, DB2 9.7, permite que los administradores de la base de datos puedan también comprimir tablas temporales al igual que sus índices asociados.

Esta compresión puede ser *on-line* y *off-line*. El grado de compresión podrá variar dependiendo del tipo de índice, así como de los datos contenidos en los mismos. Por ejemplo, frente a un índice con un alto grado de patrones comunes dentro de los prefijos de las claves de los índices, un administrador de base de datos podría aplicar compresión basada en las similitudes de los prefijos. □

La Gestión de Formación con la Fundación Tripartita con SAP HCM

Tecnocom ha realizado un desarrollo a medida, integrado con SAP HCM PD Training and Event Management y SAP Learning Solution, que permite la gestión de la formación con la Fundación Tripartita de una manera ágil, cómoda y sencilla.

[Aurelio Redondo, Jefe Proyectos SAP HCM de Tecnocom]



Cada vez son más las empresas que se bonifican en la cotización a la Seguridad Social por la formación que realizan para sus empleados, utilizando el crédito que la Fundación Tripartita pone a su disposición en función de su tamaño y cotización por formación profesional en el año anterior.

El hecho de hacerlo supone una serie de obligaciones legales recogidas en la ORDEN TAS (ver cuadro adjunto) según la cual, y entre otras, es obligación la de someterse a las actuaciones de comprobación, seguimiento y control que realicen las Administraciones Públicas o mantener, a disposición de los órganos de control competentes, la documentación justificativa de la formación.

Desde Tecnocom hemos puesto en marcha este desarrollo a medida con el objetivo de responder a las necesidades legales que la Fundación Tripartita establece en cuanto a gestión de comunicaciones XML, certificación documental de los planes de formación o justificación económica de los mismos. Tecnocom ha realizado esta solución para varios de sus clientes, complementando así la funcionalidad que SAP HCM tenía de manera estándar en el módulo de Gestión de Formación.

Desarrollo sobre SAP HCM

El desarrollo sobre SAP HCM que Tecnocom ha realizado se fundamenta en tres pilares básicos de trabajo:

- 1º. La **certificación documental** de los planes de formación, incluyendo las comunicaciones XML con la Fundación Tripartita.
- 2º. La **justificación económica** de los planes de formación.
- 3º. El **seguimiento y control** de los planes de formación, atendiendo a indicadores como (crédito disponible y dispuesto,

costes directos y asociados, cumplimiento de colectivos prioritarios, porcentaje de cofinanciación, etc.).

El desarrollo contiene, tablas, infotipos y programas a medida, para cada uno de los objetos principales de la gestión (plan de formación, acción formativa y grupo de formación). En cada uno de esos aspectos, se procede a una entrada de datos, a la gestión de procesos y a la explotación de información.

A nivel de plan de formación, es posible controlar el crédito disponible y dispuesto, el grado de cumplimiento de colectivos prioritarios, el porcentaje de cofinanciación o realizar un seguimiento de los requerimientos realizados por el Servicio Público de Empleo Estatal.

A nivel de acción formativa, es posible llevar un registro de los requerimientos documentales realizados en las inspecciones "in situ" por el INEM o registrar datos básicos de identificación de la acción, metodología, tutores, persona responsable, etc.

Finalmente, y a nivel de grupo, será posible realizar un seguimiento de alumnos y documentación, desglosar los costes según elegibilidad de la convocatoria, registrar facturas de proveedores, generar las comunicaciones de inicio o fin de grupos en formato XML, generar los certificados oficiales (hoja de control de asistencia, diplomas, listado de alumnos, cartel del aula, etc.).



ORDEN TAS/2307/2007, de 27 de julio, por la que se desarrolla parcialmente el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo en materia de formación de demanda y su financiación, y se crea el correspondiente sistema telemático, así como los ficheros de datos personales de titularidad del Servicio Público de Empleo Estatal.

Implantación

El desarrollo se compone de un paquete básico con la funcionalidad completa (comunicaciones XML, certificación documental y justificación económica). Para poder implantarlo basta con un llevar a cabo un proyecto de entre 3 y 5 meses (dependiendo del tamaño de empresa, ámbito de aplicación y alcance del desarrollo) y constaría de 1 mes para el análisis inicial, 2 meses para la realización del proyecto y un mes para el arranque y el soporte. Para ello, sería necesario el trabajo de un consultor funcional SAP HCM PD y un programador.

Beneficios

Las empresas que implante este desarrollo a medida pueden obtener los siguientes beneficios:

- Satisfacción de clientes internos, dado que la entrada de datos, gestión de procesos y explotación de la información se genera desde un único lugar.
- Calidad del trabajo realizado, debido al seguimiento de un método de proceso que

garantiza el cumplimiento de requerimientos a nivel de plan de formación, de acción formativa y a nivel de grupo.

- Ahorro de tiempos, dado que todos los procesos se realizan desde SAP y no es necesario una realización de cargas adicionales, integraciones o generación de formularios con otros aplicativos.
- Reducción de costes, ya que permite una gestión autónoma con independencia del trabajo que tradicionalmente suelen prestar las consultoras especializadas de Recursos Humanos.
- Incremento de la productividad, teniendo en cuenta que es posible generar mayor número de procesos desde el departamento de Dirección y Desarrollo de Personas de una Compañía.
- Integración con el resto de componentes del módulo de SAP HCM PD, incluyendo Training and Event Management y SAP Learning Solution, permitiendo con ello la utilización del resto de funcionalidad estándar de SAP.

Con la incorporación de este desarrollo se pone en evidencia la decidida apuesta que Tecnocom hace en la parte de SAP HCM PD de desarrollo profesional, en una continua búsqueda de nuevas fórmulas y modelos de gestión que aportan valor añadido a sus clientes respondiendo con ello a las demandas que tradicionalmente venían haciendo las empresas cuando adquirían la parte destinada a la Gestión de la Formación.

La trayectoria y especialización de Tecnocom se están convirtiendo en determinantes para abrir nuevos clientes con proyectos SAP y su gestión, junto con la constante actualización de sus consultores certificados y con conocimiento profundo en la gestión de formación con la Fundación Tripartita, resultan fundamentales para mantener la solución al día y en crecimiento constante.

Para ampliar la información puede enviar un mail a linea.negocio.sap@tecnocom.es

Gestión tributaria eficiente con SAP TRM

El futuro ya ha llegado



El político, científico e inventor estadounidense Benjamin Franklin dijo una vez que en este mundo nada era seguro, excepto la muerte y los impuestos.

Y debe ser así, ya que poco ha cambiado en esencia en el ámbito tributario desde, por ejemplo, la Roma republicana: ya existían funcionarios públicos encargados de su gestión, los cuestores. Tenían algo parecido a una agencia tributaria, el templo de Saturno, donde se custodiaban leyes,

reservas de oro y plata, así como la escala oficial para el peso de metales. Mantenían bases de datos de contribuyentes, el censo. Y por supuesto, recaudaban impuestos de todo tipo: directos, indirectos, tasas, etc.

[Ricardo Langa, Gerente experimentado everis, responsable de soluciones SAP ERP]



Templo de Saturno, sede del erario romano.

Dando un salto en el tiempo de 20 siglos, nos encontramos que para dar cobertura a sus procesos tributarios, la mayor parte de Administraciones del Estado utilizan actualmente o bien una legión de sistemas a medida desarrollados trabajosamente a lo largo de los años, o bien programas altamente especializados, realizados por empresas de nicho. O, lo más probable, ambas cosas a la vez.

El resultado suele ser un mapa de sistemas complejo y desintegrado, que permite filtraciones de ingresos. Un mapa complicado de entender y aún más difícil de mantener, que deja a las Administraciones prisioneras de las personas o pequeñas empresas que crearon estos programas. Y en un mercado con la volatilidad del de software y unas necesidades a cubrir crecientes, dependientes de la coyuntura y de

los cambios políticos, esta complejidad y fragmentación no son buenas noticias para un gestor.

SAP TRM, una suite completa para lograr la visión 360° del contribuyente

Las buenas noticias son que SAP pone a disposición de los gestores tributarios *SAP Tax and Revenue Management* (SAP TRM), una suite preparada para dar cobertura a los procesos tributarios de forma completa. Integrada, además, con el *back office* contable, *front office* web y los sistemas SAP de *Business Intelligence* líderes del mercado. Repasemos someramente de qué estamos hablando.

Para la gestión del padrón de contribuyentes, el maestro de territorio y los otros maestros externos necesarios, SAP TRM dispone del submódulo *Business Partner*, que puede ser utilizado como repositorio central de datos maestros de la Administración, y que es accesible vía *web service* para abrirlo al resto de aplicaciones que puedan necesitar acceder a él.

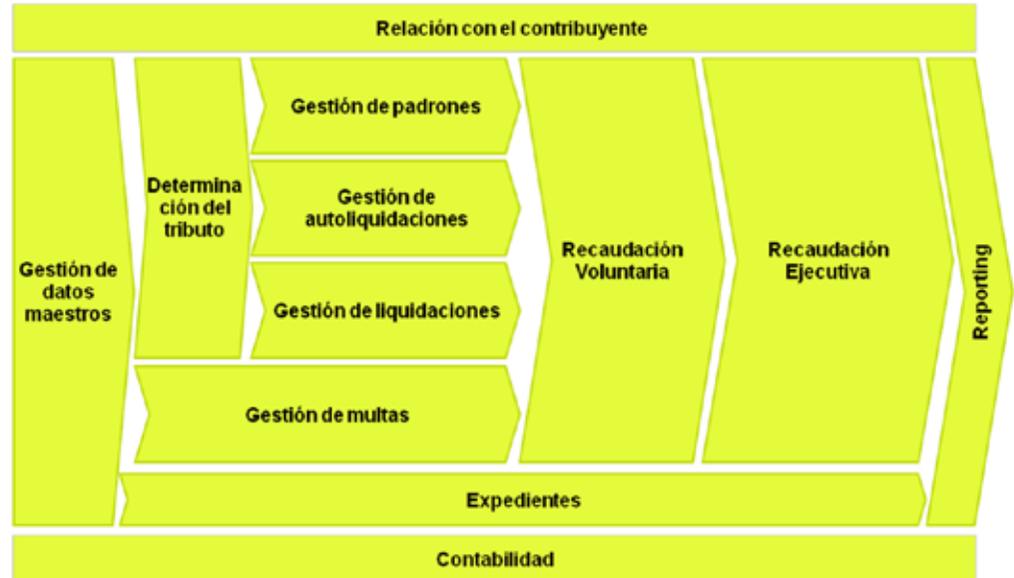
Para la determinación del tributo, SAP TRM utiliza un potente motor, el *Business Rule Framework*, que permite realizar modificaciones ágiles a formas de cálculo, exenciones, bonificaciones, o precios públicos, sin necesidad de escribir una sola línea de código.

Para la gestión de padrones periódicos, liquidaciones o autoliquidaciones, SAP TRM recurre al componente *Collections and Disbursements* (SAP PS-CD), que permite generar la deuda tributaria y tener una visión única del contribuyente. Se acabó tener que consolidar laboriosamente las diferentes aplicaciones para tener una visión 360° del estado de cuentas del ciudadano.

Para la recaudación voluntaria, el mismo componente PS-CD gestiona la emisión y recepción de cuadernos bancarios o de cobros manuales, así como una conciliación del cobro parametrizable o procedimientos de cálculo de intereses, y todo con la capacidad para trabajar con grandes volúmenes de datos. Para la gestión de multas y la recaudación ejecutiva, SAP TRM se apoya en el probado módulo *SAP Records and Management System*, que aporta la visión de expediente necesaria.

SAP TRM, un sistema integrado para mejorar la transparencia

También se persigue facilitar el trabajo de los departamentos tributarios. Para ello, SAP dispone del *Tax Officer Workcenter*, un portal interno de gestión del proceso para usuarios especializados, y del *Taxpayer Interaction Center*, una solución basada en tecnología CRM que permite disponer de



Arquitectura funcional simplificada del ámbito tributario.

SAP pone a disposición de los gestores tributarios SAP Tax and Revenue Management (SAP TRM), una suite preparada para dar cobertura a los procesos tributarios de forma completa

toda la información para dar un mejor servicio al ciudadano.

El *Taxpayer Online Services*, un portal para ofrecer servicios online al ciudadano, facilita el acceso de los contribuyentes a su información fiscal. El capítulo de ventajas en las integraciones se cierra con el enlace con contabilidad y los sistemas de reporting de SAP.

SAP TRM, una realidad entre nosotros

Desde un punto de vista de negocio, es capaz de gestionar todo el proceso tributario, desde la recepción de las cintas de padrones hasta los cálculos y expedientes asociados a la recaudación ejecutiva. También permite facilitar la transparencia, al ser un sistema abierto y basado en motores de cálculo regidos por pseudocódigo, fácilmente trazable e independiente de quien lo codificó. Por último, la implantación de un sistema como SAP TRM ofrece a la Administración una oportunidad para centralizar maestros clave como los de personas y territorio, homogeneizándolos entre los diferentes sistemas del entorno y dando una visión integral del contribuyente, al garantizar la posibilidad de tener en único

sistema centrado en el contribuyente todo su historial tributario.

Desde un punto de vista técnico es estándar, lo que proporciona un plus de robustez al sistema. Es configurable, pudiendo ser adaptado a las circunstancias cambiantes con un menor esfuerzo de adaptación y menores riesgos. Permite trabajar con grandes volúmenes de información. Y finalmente, está integrado con el resto de aplicaciones del entorno SAP y orientado a servicios para permitir integrarlo fácilmente con otras aplicaciones no SAP.

Desde un punto de vista de gestión está avalado por un gran fabricante e independencia a la Administración, ofreciendo un amplio abanico de proveedores de servicios, cuya competencia redundará en mejores condiciones y servicios.

Si todo son ventajas, ¿por qué las implantaciones no se cuentan por decenas? La respuesta es que sí lo hacen, pero fuera de nuestras fronteras, donde millones de contribuyentes ya liquidan o ven recaudados sus impuestos con SAP TRM.

En España, desde everis ya estamos trabajando con alguna Administración para hacer presente este futuro. □

Gestión de Pedidos de Clientes de Laboratorios y Equipamientos Médico

Medicina sin papel para las “Ciencias de la Vida”

En los países anglosajones, los laboratorios y fabricantes de equipamiento y material médico forman un sub-sector llamado “Life Sciences”. Si se ha creado este sub-sector es por su particularidad dentro del mundo de la Salud, debido a que juega un papel esencial de proveedor de todos los centros de atención al paciente. El sector “Ciencias de la Vida” se mueve con criterios de calidad, precisión y carácter de urgencia.

Entre los principales objetivos de las empresas del sub-sector de las denominadas “Life Sciences” se encuentran el de controlar los costes de sus productos, respetar de forma muy estricta la reglamentación, registrar patentes y desarrollar medicamentos genéricos. Todos ellos tienen en común la necesidad de eficiencia, de controlar los gastos sin sacrificar la calidad de la producción, ya que los consumidores finales son los pacientes.

La automatización de procesos, y en particular la de gestión de pedidos de venta, ayuda a estas empresas a la hora de conseguir ahorros de coste, un incremento del control y visibilidad sobre el proceso, un aumento de la eficiencia (rapidez en la gestión del pedido y entrega; eliminación de errores de captura).

Un ejemplo de esto podría ser la empresa Medrad, filial de Bayer Shering Pharma y uno de los principales proveedores de equipamiento y servicios médicos del mundo.

Medrad automatiza la gestión y la integración de sus pedidos de clientes directamente en sus aplicaciones SAP, con la solución de Esker. Medrad recibe unos 70.000 pedidos al año. Hasta la adopción de Esker DeliveryWare, los pedidos llegaban esencialmente por fax y se capturaban y procesaban de forma manual. La persona encargada de este proyecto en Medrad ha constatado que la gestión de los pedidos se realiza hasta cerca de un 80% más rápido, dejando la única parte de intervención manual a la validación de los pedidos por parte de los responsables de administración de ventas. Los resultados hablan por sí mismos: 4050 horas-hombre menos, un ahorro de 152.000 euros de costes de gestión al año, eliminación de errores debidos a la entrada de datos manual, y mejora en la atención al cliente gracias al archivo electrónico.

El cuello de botella del sector: los pedidos de clientes

Las empresas farmacéuticas y de equipamiento médico reciben todos los días una enorme cantidad de pedidos procedentes de hospitales, clínicas, farmacias, médicos, centros sanitarios. En general sus clientes disponen de pocos medios tecnológicos y suelen enviar sus pedidos por fax, email o correo postal. Muy frecuentemente, dichos pedidos son tratados de forma manual, incurriendo en errores, retrasos, documentos perdidos, falta de seguimiento de cada pedido, dificultad para gestionar los pedidos prioritarios, todo esto a pesar del máximo esfuerzo del equipo de gestión, en asegurar la calidad del servicio al cliente ya que lo que está en juego es la salud de los pacientes.

Respondiendo a este problema, la solución de Esker automatiza la totalidad del proceso de gestión de pedidos, reduciendo así al máximo la posibilidad de errar ya que se elimina la

The screenshot shows the Medrad website interface. At the top left is the Medrad logo with the tagline "Performance. For life.". To the right is a "Select Language" dropdown and a search box. Below this is a navigation menu with links: Product/Service Info, Resources, Newsroom, Support, About MEDRAD, Careers, and Contact Us. The main content area features a large image of a medical procedure with the headline "Saving Lives through Innovative Therapeutic Products" and sub-headline "AngioJet Thrombectomy clears life threatening blood clots". Below this is a "Learn more >>" link. The lower section is titled "Welcome to MEDRAD" and includes a "Quick finder" with dropdowns for "I am a..." and "I want to...". To the right is a "MEDRAD for" section with four user role icons: Administrators, Physicians, Techs and Nurses, and Biomed. Below this is an advertisement for Intego medical equipment, featuring the text "IMAGINE SMARTER, SAFER, SIMPLER PET™" and an image of the device with labels "simple", "smart", and "safe". At the bottom left, there is a "Featured News" section with two news items: "Samuel N. Liang Named New President, CEO of MEDRAD, Inc." and "MEDRAD NuS Announces New Ultrasound Probe Repair Facility in Denver".

Medrad, filial de Bayer Shering Pharma, automatiza la gestión y la integración de sus pedidos de clientes directamente en sus aplicaciones SAP, con la solución de Esker.

captura manual, tan propensa a equivocaciones de costosas consecuencias. En particular, la solución asegura la recepción automática del pedido, su asignación a la persona correcta en función de criterios pre-definidos (cliente, producto, zona geográfica, etc.), la captura de datos, la verificación de su coherencia, su integración en el sistema de gestión, su archivado electrónico, la posibilidad de ver en qué estado se encuentra, y el reporting.

Los 5 retos de la Gestión de Pedidos de Clientes

Para elegir una solución de automatización de pedidos de clientes es preciso recordar los retos principales a los que tiene que responder:

- **La visibilidad:** la gestión de los pedidos debe permitir la eliminación del formato en papel, facilitar la coordinación del proceso dentro del equipo y ser completamente transparente para todas las personas que intervienen en la gestión. Los beneficios son: una mejor atención al cliente, ya que cualquier persona del equipo puede entrar en el sistema y dar respuesta a las llamadas de clientes; un seguimiento totalmente transparente de su estado (cuando entró, dónde está, quién lo tiene, si está procesado); y una gestión optimizada gracias a la posibilidad de ver y modificar pedidos prioritarios y pedidos urgentes, y ver reportes de fluctuaciones o tiempos de gestión.
- **La productividad:** la gestión manual de un pedido entrante tarda unos 17 minutos de media. Esto incluye las etapas típicas de impresión o recogida de la máquina de fax, distribución al departamento correspondiente, verificación y validación, resolución de excepciones y devoluciones, captura de datos, clasificación y seguimiento. Se trata de automatizar estas etapas-cuello-de-botella y gracias al OCR, la gestión de listas de espera y la balanza de cargas de trabajo, permitir la captura automática de datos, la distribución del trabajo dentro del personal responsable de la administración de ventas, y asignar recursos dónde hacen falta gracias a visibilidad dada por los reportes. En definitiva, el trabajo se hace mejor y más rápido, y los pedidos salen antes, mejor, y de forma más “informada”. El tiempo máximo de gestión de un pedido automatizado es tan sólo de 1 minuto.
- **Los errores:** para tener una idea de la proporción del coste del error, Esker ha calculado que para cada euro que cuesta gestionar un pedido, el coste de gestión de un pedido erróneo es de hasta 200 euros. La captura inteligente de la herramienta de automatización, su capacidad de aprendizaje de los distintos formatos de clientes y la funcionalidad de gestión de excepciones son la base de una buena solución.



Los retos principales a los que tiene que responder una solución de este tipo son la visibilidad, la productividad, los errores, los costes y la implementación.

- **Los Costes:** se reducen drásticamente con la automatización en más de 10 veces. Pero además, la calidad de la gestión se duplica. Volvemos al concepto de eficiencia: hacer mucho más con mucho menos. Hablamos de reducción de costes operativos, de costes de archivado, de consumibles y máquinas, de papel y de material de imprenta... Además, el modo servicio que ofrece Esker permite no tener que invertir en la solución, sino optar por un tipo de gasto que en contabilidad no implica reducción de capital.
- **La implementación:** encontrar una solución que se integre sin problemas, sin interferir en los sistemas de gestión e infraestructuras de la empresa, no es fácil y sin embargo es crucial. Esker tiene una integración certificada SAP y no interviene ni frena la operativa. Además, la ventaja de su solución es que se puede utilizar en modo SaaS, facilitando a todos los usuarios un acceso remoto a un portal que permite visualizar las operaciones y flujos ocurridos “fuera” de la aplicación.

El coste elevado de la imprecisión

Este sector no admite soluciones aproximadas y menos aún en situaciones críticas. A la hora de buscar un sistema de automatización de pedidos, es importante fijarse bien en que sea preciso y flexible, multi-canal y accesible en modo servicio desde cualquier punto de trabajo. Esker DeliveryWare identifica de forma automática los pedidos más

urgentes y prioritarios, así como la entrada de nuevas urgencias.

Otra característica importante de este sector es la utilización de EDI para sus clientes más importantes, dejando al margen otras muchas empresas clientes que no se pueden equipar con este tipo de sistema de transmisión de datos. Por ser una herramienta multi-canal, Esker DeliveryWare captura los flujos entrantes por fax, email, o cualquier otro canal, para integrarlo de forma homogénea junto con el EDI en el sistema de gestión de pedidos de SAP. La captura de la información de Esker es inteligente, basada en la búsqueda de palabras clave que indican al sistema dónde buscar la información. Finalmente, la conveniencia de poder consultar el estado de gestión de los pedidos vía un portal dedicado con un simple acceso a internet, facilita la organización del Servicio al Cliente para una máxima tranquilidad y satisfacción del mismo.

Para más información y/o pedir el Whitepaper sobre “Gestión de Pedidos en el sector Life Sciences”: Esker Ibérica. Teléf.: 91 552 92 65 – email: mktg@esker.es □

Muchas empresas del sector Life Sciences utilizan la solución de automatización documental de Esker para procesar sus pedidos o facturas de proveedores, y/o enviar facturas de clientes. Entre ellos se pueden citar: Bayer, Biomnis, Covidien, Fresenius Medical Care, Medrad, Roche Italia o Izasa (Grupo Werfen).

Los Retos de la Gestión del Cambio



La introducción de SAP NetWeaver ha incrementado el nivel de heterogeneidad de los sistemas SAP. La dependencia resultante de los objetos de desarrollo ABAP y Java requiere una solución que asegure una distribución sincronizada de estos objetos a los diferentes sistemas.

[Gerardo Volf. Director REALTECH Software. Gerardo.Volf@REALTECH.com]

Los sistemas SAP deben gestionar los procesos de misión de crítica del negocio y, al mismo tiempo, cumplir con los requerimientos de consistencia, transparencia y auditabilidad cada vez más exigentes.

Los cambios en estos sistemas a menudo implican riesgos que podrían detener todo el negocio. Estos riesgos sólo pueden ser minimizados a través de altas normas de calidad y seguridad en la gestión del cambio.

Por lo tanto, la gestión segura de transportes ABAP y Java desempeña un papel central en los sistemas SAP para asegurar que los cambios son transferidos correctamente a la operación productiva.

Auditorías, SOX y otras regulaciones

La definición y el cumplimiento de los procesos para gestionar los cambios, así como su capacidad de auditoría y continua documentación, están en la agenda de los auditores internos y externos. Las razones para esto son los nuevos requisitos legales, que a su vez, son la fuerza impulsora detrás de la introducción de un sistema de control interno.

Los requisitos legales, que son establecidos especialmente en la Ley Sarbanes-Oxley (SOX), la Ley bancaria alemana (KWG) y los principios alemanes de una contabilidad ordenada (GOB), obligan a que las soluciones y procesos para gestionar los cambios estén alineados con ellos y particularmente las empresas que cotizan en la bolsa de los EE.UU. están obligadas a cumplirlos bajo pena de la ley.

Desde otra perspectiva, la normativa ISO/IEC 20000 que define los requerimientos que los proveedores de servicios gestionados a un nivel de calidad aceptable para sus clientes, hace especial énfasis en el proceso de Gestión del Cambio para asegurar que todos los cambios son evaluados, aprobados, implementados y revisados de manera controlada.



theGuard! TransportManager: Aprobaciones mediante interfaz Web e integración con BlackBerry.

Mantenga la Gestión de los Transportes por el buen camino

Es muy común encontrar que muchas empresas (de todos los tamaños) utilizan procedimientos externos a SAP para el día a día de su gestión de transportes. Estos procedimientos incluyen mecanismos más o menos sofisticados que van desde la utilización de hojas Excel para controlar lo que se va pasando a los entornos productivos, hasta la utilización de soluciones más complejas desarrolladas a medida. En todos los casos puede observarse una gran dedicación de tiempo del personal de administración de sistemas a la realización de tareas rutinarias.

Las carencias de este enfoque se hacen evidentes a la hora de responder a las demandas de los auditores, ya que no existe un único punto donde obtener las respuestas, debiéndose consultar diversas fuentes: desde los correos electrónicos, las mencionadas hojas Excel y el propio sistema SAP.

Más aún, los mecanismos definidos fueron diseñados teniendo en cuenta sólo los transportes ABAP, por lo que la introducción de los sistemas Java ha terminado por evidenciar sus carencias.

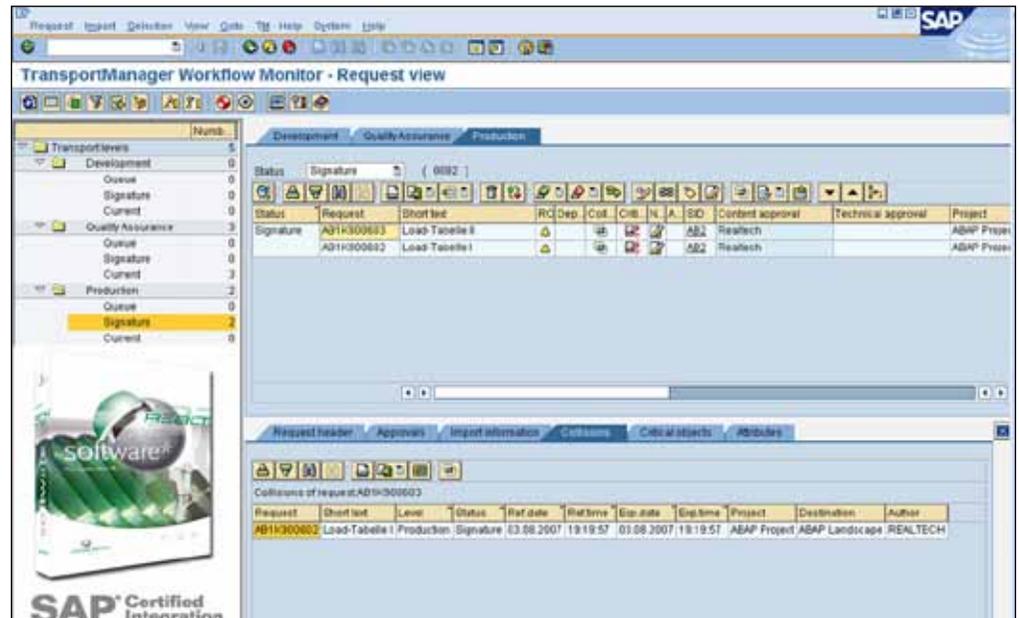
Para dar solución a esta situación es necesaria la definición en SAP de mecanismos de autorización y workflows, el establecimiento y cumplimiento de la segregación de roles que garantice mediante firmas electrónicas que se han realizado las pruebas necesarias antes de llevar los cambios a los sistemas productivos controlando, además, tanto objetos críticos como las colisiones que pueden generar problemas de versión de los objetos modificados, algo que puede derivar en graves problemas en la operación de los procesos de negocio.

Sincronización de Transportes ABAP y Java

La continua evolución de los sistemas SAP y las nuevas tecnologías introducidas han traído consigo nuevas formas y herramientas para transportar los cambios. En particular, los sistemas con pila Java han incorporado nuevos mecanismos para el despliegue de los cambios (iViews de los Portales, los componentes de PI y todos los objetos desarrollados en la pila Java como Web Dynpros, Enterprise Java Beans, etc.) que han desestabilizado la estructura a la cual los administradores SAP estaban habituados.

La utilización del CTS+ (Enhanced Change and Transport System) introducido en NW 7.0 SPS 13 (aunque la recomendación es utilizarlo desde el SPS 14) permite que los mismos mecanismos de transporte utilizados para los objetos ABAP puedan ser utilizados para los objetos Java. En otras palabras, con el CTS+ los objetos no-ABAP pueden adjuntarse a una orden de transporte.

La normativa ISO/IEC 20000 hace especial énfasis en el proceso de Gestión del Cambio para asegurar que todos los cambios son evaluados, aprobados, implementados y revisados de manera controlada



theGuard! TransportManager: Automatización y Control de Cambios para SAP.

Aceptación de los Usuarios

El proceso de aprobación a menudo involucra a personas que, debido a su posición en la empresa, no suelen utilizar la interfaz estándar de SAP, el SAPGUI.

Para evitar que estas personas se conviertan en el cuello de botella del proceso y se reduzca la resistencia al cambio, es necesario establecer canales de aprobación diferentes al SAPGUI que faciliten la gestión de los cambios pero que no generen ni una pérdida de control ni problemas de trazabilidad.

La integración con dispositivos móviles y el acceso mediante una interfaz Web son los principales facilitadores para acercar el proceso de Gestión de Cambios a este tipo de usuarios.

Conclusiones

El proceso de Gestión del Cambio que se utilice debe ser adecuado para el tamaño de la organización, ya que un exceso de trámites burocráticos, puede disminuir drásticamente su eficacia.

Las organizaciones necesitan reducir los costes asociados con la Gestión del Cambio y al mismo tiempo proporcionar un excelente soporte a los usuarios.

Los Cambios traen consigo la posibilidad de introducir errores que pueden conducir a problemas en el gobierno de las TI e infringir el cumplimiento de regulaciones.

Por otra parte, es muy común la existencia de dificultades culturales para conseguir que el personal de IT, los clientes y los usuarios acepten el hecho que un proceso para la Gestión del Cambio debe utilizarse para todos los aspectos de la infraestructura de IT.

Para asegurar la integridad de los cambios a través de un proceso controlado y repetible, la utilización de herramientas para la Gestión del Cambio como el theGuard! TransportManager o el theGuard! ChangePilot de REALTECH, facilita la automatización de las tareas rutinarias promoviendo la eficiencia de los procesos y la consistencia de los estándares de calidad. □

Human Capital Management: una oportunidad estratégica para la organización



En un contexto económico y social complejo, es una ocasión para que la gestión de los Recursos Humanos tenga mayor protagonismo, aporte luz, información, planificación y estrategia en la organización. No se puede gestionar de una manera competitiva, eficiente y estratégica el capital humano, si no tratamos y valoramos la

información sobre las personas con el mismo rigor, importancia, relevancia, respecto a otras áreas como la información financiera o de ventas.

[*Belkys Yrigay, Project Manager de Single Consulting*]

[*Miquel Carreras, Project Manager de Single Consulting*]



Desde hace años las organizaciones están afrontando una nueva realidad sociocultural y económica en base a factores como la globalización, los cambios demográficos, cambios organizativos, la sostenibilidad y la competencia por conseguir y retener el mejor talento profesional y humano.

Para tomar decisiones ágilmente, las organizaciones necesitan cada vez más que el área de Recursos Humanos no sea sólo un prestador de servicios de administración de personal, sino que asuma cada vez más un papel de *business partner* para la empresa. Que el rol de los Recursos Humanos sea un valor más estratégico para el negocio y por consiguiente en la empresa.

La situación actual, es una buena ocasión para no dar nada por descontado y revisar aquellos aspectos y factores que pueden beneficiar las necesidades del negocio desde una perspectiva de los Recursos Humanos.

SAP en los últimos años ha estado trabajando en soluciones que añaden valor a los procesos de negocio y aportan un abanico de opciones para todas las empresas realizando un esfuerzo grande en dar respuesta a sus necesidades. Ofreciendo soluciones que mejoran la funcionalidad, la flexibilidad y la productividad en el área de Recursos Humanos.

Aspectos de mejora

En Single Consulting queremos destacar y remarcar cinco aspectos fundamentales de mejora para lograr que el departamento de Recursos Humanos pueda desempeñar un rol estratégico.

¿Cómo puedo....

- Mejorar la eficiencia?
- Gestionar procesos globales?
- Alinear la plantilla?
- Identificar el liderazgo?
- Desarrollar el liderazgo?
- Encontrar el mejor talento ?
- Retener mi mejor talento?
- Comprometer a la plantilla?
- Innovar?



Muchas organizaciones, incluso en el caso de disponer del módulo de SAP HCM, continúan teniendo carencias en:

- Centralización de procesos / procesos no adecuados a las nuevas soluciones tecnológicas.
- Poca participación/implicación de los empleados en el mantenimiento de la información.
- Poca disponibilidad de los Managers de herramientas adecuadas para agilizar los procesos y ayudar en la toma de decisiones.
- Compilación de la información lenta e ineficaz.
- Información que no ayuda a la toma de decisiones.

En el contexto actual, es una ocasión importante poner en valor lo invertido en HCM para obtener ventajas competitivas, flexibilidad operativa, información enriquecida con KPIs que ayuden a tomar decisiones. Para ello proponemos:

- Revisión de los procesos de Recursos Humanos. Simplificándolos y utilizando aquellas herramientas que ayuden a proceduralizarlos. En la medida de lo posible, descentralizar procesos.
- Aumentar la participación/implicación de los empleados en el mantenimiento de la información.
- Ofrecer a los Managers las herramientas adecuadas para agilizar los procesos y ayudar en la toma de decisiones.
- Compilación de la información mediante KPIs de acceso inmediato y que ayude a la toma de decisiones.

1. Procesos de HR alineados con las necesidades de negocio.

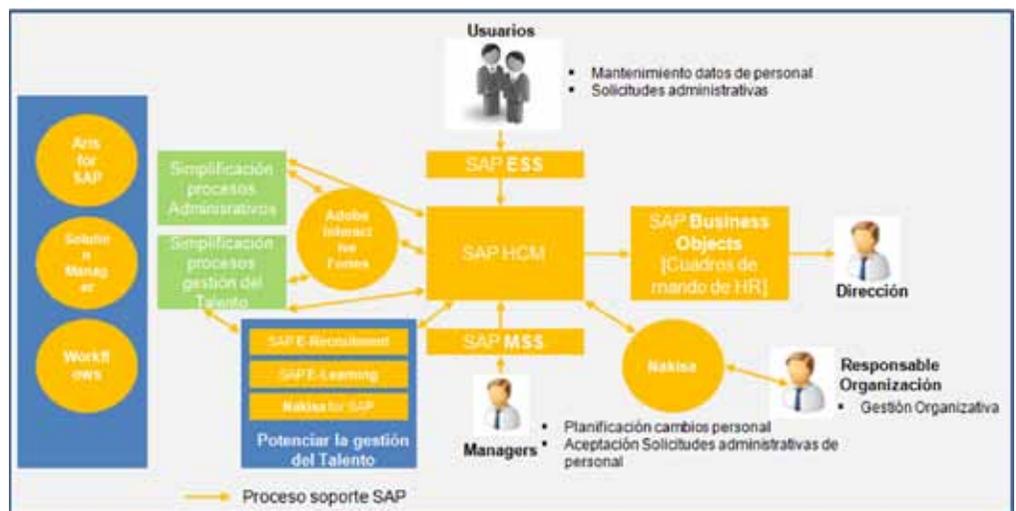
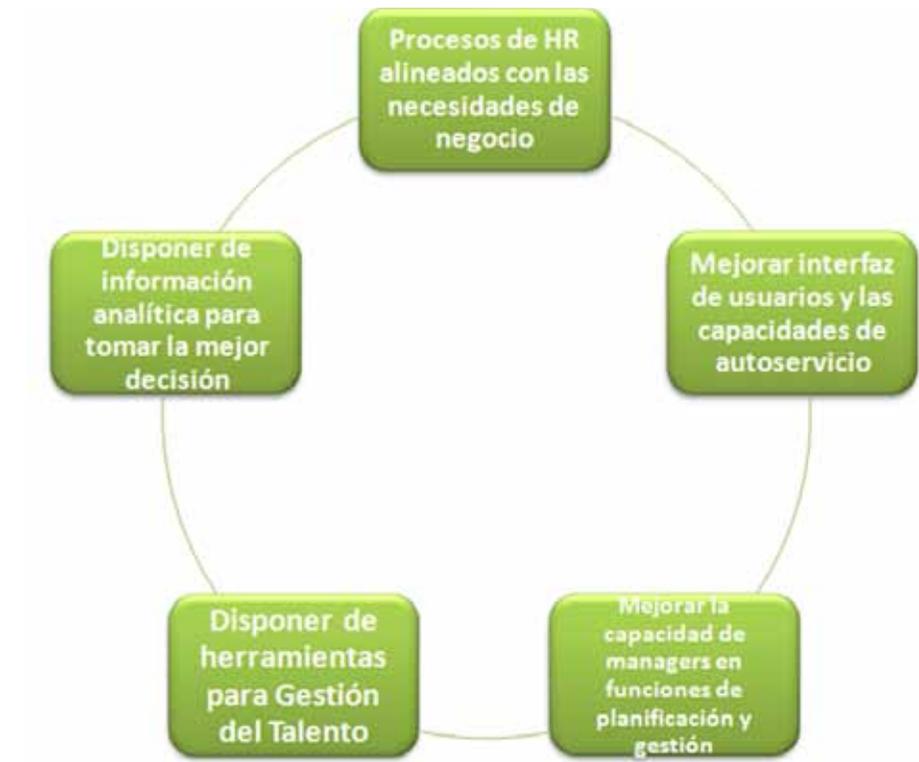
En Single Consulting entendemos que antes de afrontar cualquier proyecto tecnológico es necesario conocer bien los procesos del área de Recursos Humanos, revisarlos y alinearlos con las necesidades de negocio de la organización.

2. Mejorar la interfaz de los usuarios y las capacidades de autoservicio de los empleados.

Mediante los Adobe Interactive Forms, y nuevas funcionalidades del Portal y nuevas herramientas web, SAP ofrece cada vez una interfaz de usuario amigable, intuitiva y potente como herramienta productiva. SAP ha mejorado la funcionalidad y navegación del Employee Self Service (ESS). Beneficios:

- Procesos guiados e intuitivos, facilitando la interacción del usuario con los procesos.
- Reduce el tiempo dedicado por las organizaciones para el mantenimiento de los datos de personal.
- Los empleados participan y se responsabilizan de mantener su información al día, y tienen a su disposición un catálogo de solicitudes.

3. Mejorar la capacidad de managers/gerentes/responsables en funciones de planificación y gestión de personal.



SAP ha mejorado el Manager Self Service (MSS) en cuanto a funcionalidad y navegación. Cabe destacar como novedad una simplificación del proceso de pago por desempeño para recompensar a los mejores empleados, con un *Employee Compensation Profile* mejorado. Beneficios:

- Simplifica la ejecución de procesos de administración de personal desde el Portal.
- Posibilita a los Manager/Responsables atender de una forma eficiente y productiva a herramientas de planificación y gestión.

4. Herramientas para Gestión del Talento.

SAP dispone de un catálogo de productos en el área de Recursos Humanos para gestionar el Talento en la organización. El propio SAP ERP dispone de los módulos de Desarrollo de Personal para gestionarlo. Adicionalmente, como servicios del Portal, disponemos de herramientas de última generación para cumplir con una gestión del Talento funcional y competitiva:

E-Recruitment, E-Learning y Nakisa (partnership de SAP para potenciar la gestión del Talento con una potencia visual y gráfica sorprendentes).

5. Disponer de información analítica para tomar la mejor decisión.

Single Consulting, como empresa experta en proyectos de transformación, propone el diseño e implantación de cuadros de mando de Recursos Humanos.

¿Por qué? Porque no se puede gestionar de una manera competitiva el capital humano, si no aprovechamos al máximo toda la información disponible.

¿Con qué herramientas? En Single Consulting apostamos por Business Objects de SAP, pues es posible disponer de un abanico de posibilidades para atender todos los KPIs imaginables que den información sobre diferentes aspectos de los Recursos Humanos a la dirección y alta dirección. □

Introducción a ALM y al proceso de Documentación

Application Lifecycle Management (ALM) es el conjunto de procesos de gestión de aplicaciones, las herramientas que los soportan, los servicios de soporte, configuración y formación, además de un modelo de organización que incluye metodologías de implementación de soluciones (ASAP) y operaciones (RunSAP), estándares de operaciones (Estándares E2E Solution Operations) y la definición de los perfiles del Customer Center of Expertice.

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



De los 10 procesos que componen ALM, este artículo hará especial hincapié en el de Documentación de Soluciones. Se trata de almacenar y relacionar de forma centralizada 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 adopción del estándar de documentación de soluciones entregado por SAP se fundamenta en SAP Solution Manager como herramienta que permite centralmente almacenar toda la información técnica relativa a los sistemas y soluciones que dan soporte al negocio, la documentación de los proyectos de implementación, upgrade y mantenimiento, y la documentación de los procesos de negocio clave de la compañía, ya sea SAP o no SAP el sistema en el que se lleva a cabo cada uno de los pasos de dicho proceso de negocio. Esta estrategia de documentación centralizada y fiable evita la aparición de silos de información que pueden provocar inconsistencias o duplicación de la información disponible en diferentes áreas del negocio.

La documentación de soluciones es clave, ya que es la base en la que se apoyan el resto de procesos. Permitirá que se puedan utilizar otras funciones de SAP Solution Manager como la monitorización de sistemas, la gestión y el control de cambios, la monitorización funcional y técnica de procesos de negocio, y el análisis de cualquier tipo de cambio en los procesos de negocio y en el código propio.

La transparencia que se obtiene servirá como puente de unión y plataforma de colaboración entre los áreas de negocio o funcionales, y el departamento de IT o sistemas.

Conceptos básicos de Documentación

Para poder llevar a cabo la estandarización de la documentación en SAP Solution Manager

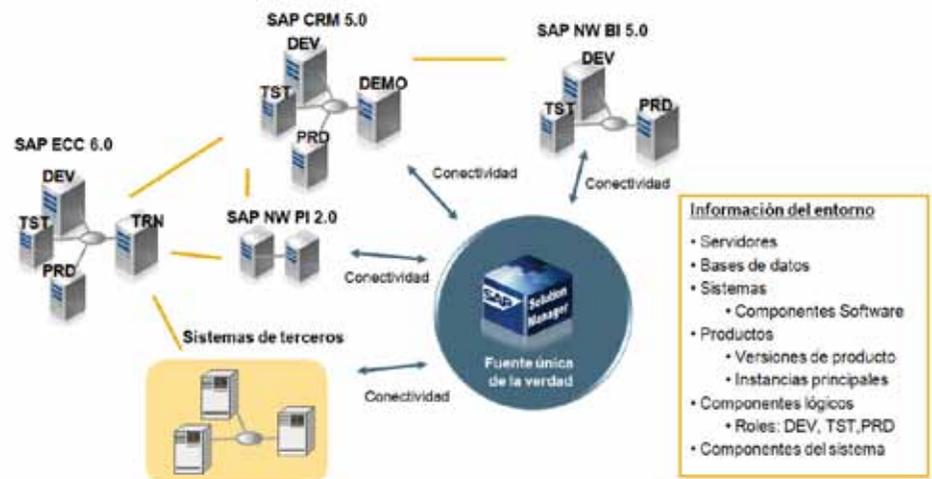
hay que tener claros varios conceptos básicos como son:

- **Solución.** Es el conjunto completo de sistemas y procesos que representan una función central del negocio o un área de negocio dentro del sistema de información.
- **Procesos de Negocio.** Los procesos de negocio críticos son aquellos que en el caso de interrumpirse tendrían un impacto severo en el negocio de la compañía. Su documentación se basa en los siguientes conceptos:
 - **Escenario de negocio.** Conjunto de procesos de negocio que definen una tarea de negocio de una manera global e integral.
 - **Proceso de negocio.** Sucesión de tareas relacionadas lógicamente que se realizan para obtener un resultado específico del negocio.
 - **Paso del proceso de negocio.** Actividad elemental que forma parte de un proceso, llevada a cabo por un usuario o un sistema.
- **Sistemas.** Se trata de infraestructura técnica. Para describir los componentes de sistema de una solución se utilizan los siguientes términos: producto, instalación, instancia, mandante, componentes software, componente lógico.
- **Componente lógico.** Representa normalmente una combinación de sistemas y mandantes de un mismo producto software (p.ej: desarrollo, calidad y producción de un ERP 6.0). Un paso de un proceso de negocio siempre se lleva a cabo en un componente lógico.
- **Proyectos.** Es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para implementar o mantener una solución. Todas estas actividades se pueden gestionar, controlar y documentar por medio de Solution Manager, pudiéndose transferir toda la información almacenada a una solución en el paso a productivo.

Documentación Técnica

En SAP Solution Manager se podrá almacenar la documentación técnica de los sistemas actualizada permitiendo tener siempre accesible de forma central la información acerca de los diferentes sistemas que forman parte del entorno de IT.

SAP Solution Manager está localizado en el centro del entorno de soluciones del cliente. Proporciona transparencia y es una fuente fiable de información técnica acerca de todo el entorno de soluciones

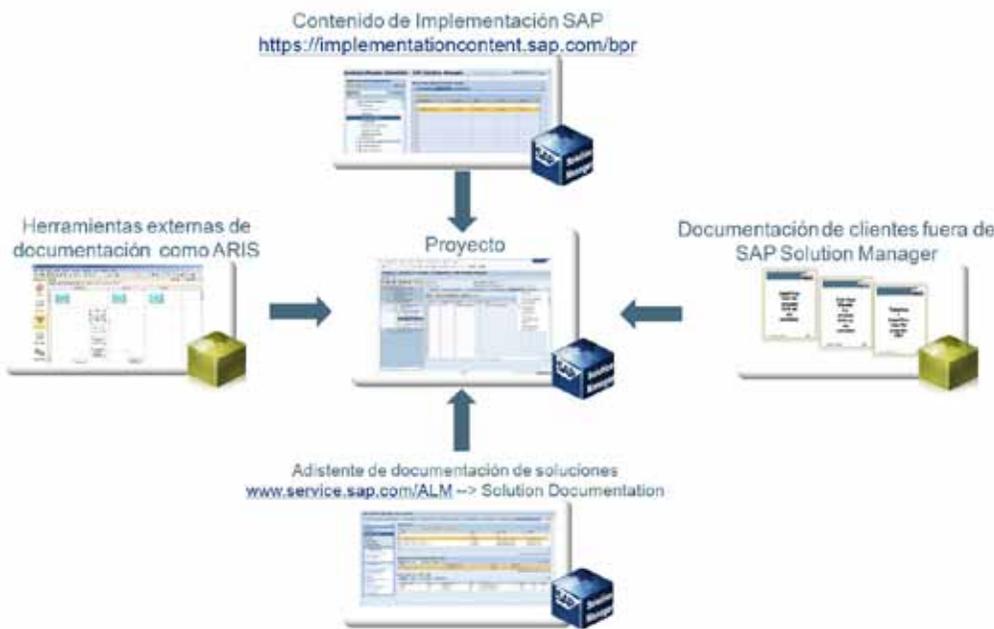


La documentación de soluciones es clave, ya que es la base en la que se apoyan el resto de procesos y permitirá que se puedan utilizar otras funciones de SAP Solution Manager

La introducción de la información acerca de los diferentes sistemas que forman el entorno se puede llevar a cabo manualmente, pero es recomendable la configuración del Solution Landscape Directory (SLD) incluido en SAP Solution Manager. Conectando los sistemas satélites a Solution Manager vía SLD se consigue que la información acerca de las máquinas, servidores de aplicación, bases de datos y versiones de los diferentes componentes software, sea actualizada y fiable. De igual forma cualquier producto no-SAP de terceros también

se podría registrar a sí mismo en el SLD utilizando un API genérico proporcionado. Los cambios en el entorno como sistemas y componentes añadidos o modificados serán actualizados automáticamente.

La documentación técnica de sistemas incluye la generación de diferentes RFC para la conexión y el intercambio de datos de los sistemas satélites con Solution Manager. Estas conexiones permiten un mantenimiento y acceso centralizado reduciendo tiempo y esfuerzos en operaciones con soluciones.



Una de las fases vitales en un proyecto es la del Business Blueprint, donde se documentará el estado objetivo de la solución que se está implementando y los requerimientos del resultado

Esta documentación técnica es básica para otras funcionalidades. Permite un acceso controlado a los sistemas satélites en los escenarios de Root Cause Analysis (búsqueda de causa raíz de un problema), administración y monitorización de sistemas, configuración y gestión de informes EarlyWatch Alerts (EWAs), informes de nivel de servicio, gestión de incidencias, gestión de peticiones de cambio, entre otros. Enriquece los procesos de negocio con datos de sistema en los escenarios de monitorización de procesos de negocio, blueprint, asistente a la documentación de soluciones, gestión de pruebas y configuración de soluciones.

Además, la información del entorno de soluciones se puede analizar para dar soporte a las decisiones relacionadas con la implementación y el upgrade.

Documentación de proyectos

Los proyectos son los vehículos de los cambios. La planificación, el desarrollo y el cambio de una solución se lleva a cabo a través de proyectos. Como una solución

será objeto de varios proyectos a lo largo de su vida, dichos proyectos deben documentarse para conocer qué se hizo, por qué y quién lo hizo.

Los tipos de proyecto en SAP Solution Manager son: implementación, upgrade y mejora continua (mantenimiento del software, optimización técnica y optimización de procesos de negocio). Existe también la posibilidad de crear, utilizar y modificar proyectos que sirven como plantilla para otros proyectos.

Los proyectos normalmente se dividen en fases que acaban en hitos que indican objetivos parciales. Solution Manager da a apoyo a todas las fases del proyecto. Toda la documentación creada durante el proyecto estará accesible también durante las operaciones de la solución productiva.

La fase de preparación permite iniciar, planificar y preparar el proyecto. Se definirán aquí los tipos de documentación, creando, importando o modificando plantillas. Se detallará también el entorno de sistemas que se verá afectado, separando de esta forma la

documentación de modelos de procesos y la disponibilidad de los sistemas. Solution Manager proporciona metodologías de proyecto claras que permitan cumplir con tiempos y presupuestos. Se pueden utilizar los roadmaps entregados por SAP, crear unos específicos para el cliente y reutilizarlos para reducir tiempos, costes y riesgos. Estos roadmaps representan un enfoque metodológico para la gestión de proyectos dividido en fases con sus paquetes de trabajo que contienen actividades y entregables. Igualmente, gracias a la gestión centralizada de recursos, se da transparencia y se reducen tiempos y esfuerzos.

Una de las fases vitales en un proyecto es la del Business Blueprint, en la que se documentará el estado objetivo de la solución que se está implementando y los requerimientos del resultado. Un contenido de implementación preconfigurado y el acceso a datos en tiempo real de los sistemas acelera la creación del Business Blueprint. Se describe la correspondencia entre los procesos de negocio y los sistemas SAP o no-SAP. En esta fase se definen, mantienen y asignan las unidades de la organización (grupos de personas afectadas por el proyecto en su trabajo diario), los datos maestros (datos relacionados con los procesos de negocio), los escenarios de negocio (escenarios, procesos y pasos, así como las unidades de la organización y datos maestros relacionados con el escenario), y los interfaces entre los diferentes componentes lógicos que se ven involucrados en el proyecto.

Se deberán definir los procesos de negocio a nivel técnico y de negocio. Técnicamente se documenta qué objetos (estándar o no) se ejecutan sobre qué sistemas. También se deja constancia de las transacciones, URLs y programas que se invocan, permitiendo la navegación hasta la aplicación relevante. A nivel de negocio o funcional se documentarán, por ejemplo, el propósito, el flujo y el resultado del proceso. Se puede utilizar la documentación provista en el Business Process Repository incluida en Solution Manager o crear la propia.

Algunos proyectos pueden incluir el desarrollo de funcionalidad adicional o el cambio de la existente.

El soporte a estos desarrollos propios es a menudo más difícil que el soporte a aplicaciones estándar. Por tanto, una documentación adecuada de los desarrollos propios es especialmente importante. Deben estar disponibles al menos las especificaciones del proyecto de desarrollo, una lista de todos los objetos de código relacionados y los ajustes de personalización requeridos. Existe un estándar independiente para la documentación de desarrollos propios.

La última fase es la de Configuración, que se ve soportada por Solution Manager, permitiendo documentar centralmente la configuración vía, por ejemplo, IMG Objects y BC Sets, además de documentar los desarrollos propios, las pruebas y la formación.

Las ventajas de llevar a cabo una documentación de proyectos es que se garantiza la transparencia dentro de la organización del proyecto, se distribuye el trabajo entre la gente adecuada fácilmente, se gestionan centralmente las tareas, actividades e hitos, y se obtienen informes del estado del proyecto de forma rápida, transparente y central.

Documentación de Soluciones

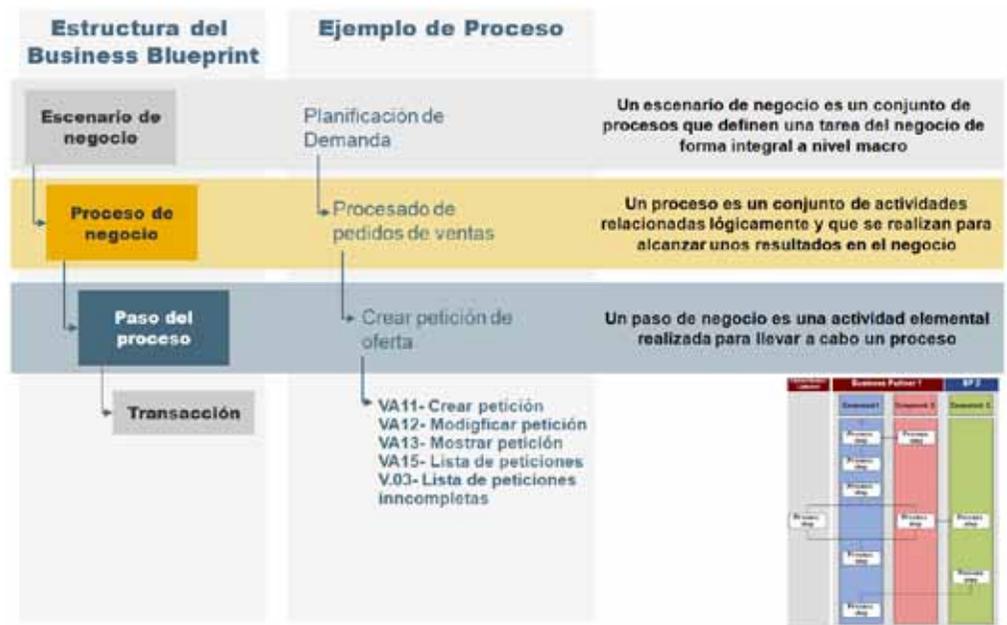
SAP recomienda que la documentación de soluciones se lleve a cabo a través de la documentación de proyectos aunque se podría generar también directamente en la solución. Toda la información almacenada durante el proyecto se volcará sobre una o varias soluciones. De igual manera, la actualización de la documentación de la Solución, SAP recomienda que se haga a través de proyectos de mantenimiento. De esta forma se lleva un mayor control y trazabilidad de todo el proceso.

La solución productiva va a ser la que se utilice para sacar partido a todas las funcionalidades de Solution Manager relacionadas con la documentación técnica y de procesos de negocio que en ella se almacena, como es la generación de EWAs para Soluciones, la generación de informes de nivel de servicios (Service Level Reporting), la monitorización de sistemas, administración de sistemas y monitorización de procesos de negocio, entre otras.

Conclusión

SAP recomienda estandarizar los procesos a llevar a cabo durante todo el ciclo de vida de las aplicaciones basándose en las indicaciones que se dan a través Application Lifecycle Management, basando su automatización en la herramienta SAP Solution Manager, utilizando aquellos servicios necesarios de entre los que se ofrecen, y adaptando la organización y las metodologías de implementación y operaciones, para lograr una mayor productividad de los departamentos de IT, reduciendo costes, esfuerzos y riesgos, aumentando la eficacia y la eficiencia, e innovando de una forma más ágil.

SAP está haciendo un gran esfuerzo en proporcionar estándares de procesos y una herramienta gratuita que les dé soporte. Sus clientes deben ver este esfuerzo como una oportunidad de sacar partido a la experiencia de soporte a aplicaciones adquirida por dicha organización durante varias décadas y puesta a su disposición con el fin de facilitar la continuidad de sus negocios, la protección de sus inversiones, la mejora de sus procesos de negocio y la reducción de costes.



Ciclo de vida de los Procesos de Negocio soportado por SAP Solution Manager



* = Business Process Repository (Contenido de implementación)

Una de las formas que se proponen para sacar provecho de ALM, es aprovechar aquellos servicios incluidos en Enterprise Support que facilitan la adopción de estas mejores prácticas. Existe dentro de este modelo de soporte la posibilidad de tener acceso a servicios llamados Expert Guided Implementation (EGI), en los que un experto de SAP ayuda a instalar o actualizar Solution Manager y a configurar diferentes escenarios de esta herramienta. Igualmente existen servicios remotos denominados Continuous Quality Checks (CQCs) que pueden resultar muy útiles para definir una estrategia de estandarización de los procesos de gestión de aplicaciones.

La organización SAP Solution Operations Support de Iberia se pone a su disposición para resolver cualquier duda que tenga respecto a lo mencionado en el artículo, bien a través de correo electrónico (solution.support.iberia@sap.com) o telefónicamente (+34 914563929).

Más información

Para profundizar más en cada uno de los procesos de esta disciplina de gestión de aplicaciones se recomiendan visitar los siguientes enlaces:
<http://service.sap.com/cim>
<http://sdn.sap.com/irj/sdn/cim>

“GADGETS” TECNOLÓGICOS

Ya tenemos aquí el verano. El sol y el calor invitan al ocio y a la diversión. De esta “refrescante” sección de los Gadgets Tecnológicos os proponemos esta vez una serie de interesantes dispositivos especialmente pensados para esta época del año. Ocupa la primera posición el Blusens P80, un MP5 con TDT incorporada que está pensado para llevar el entretenimiento digital a cualquier parte. Otras opciones que hemos seleccionado para vosotros son el nuevo Smartphone de Acer basado en Android 2.1, un sistema de altavoces portable con una excelente calidad de sonido y soporte para tres fuentes de audio y un disco duro todoterreno, que ha planteado el tema de la seguridad como su principal característica.

Blusens P80: MP5 y TDT portátil en la palma de la mano



La llegada del buen tiempo incita a salir, a viajar, a pasar mucho más tiempo fuera de nuestro entorno habitual. Es en estas épocas en las que toman importancia dispositivos como este que aquí os presentamos, especialmente pensado para acompañarnos allá donde vayamos y ofrecernos soporte para la reproducción de todo tipo de contenido multimedia, ya sea en formato de imágenes, audio o vídeo. Para completar el círculo, incluye también un sintonizador TDT con una más correcta calidad de recepción, que nos permitirá también disfrutar de radio y televisión.

Este P80 de Blusens se presenta en un formato tremendamente compacto y ligero, con un exterior incluso más pequeño de un teléfono multimedia y un peso de tan solo 124 gramos, especialmente pensado para llevarlo siempre encima. Su diseño ha sido muy cuidado, con un aspecto muy elegante basado en el negro y el cromo, y con los elementos “adicionales” como la antena o el pie de apoyo, perfectamente integrados en el cuerpo.

En el frontal nos encontramos con una amplia – si tenemos en cuenta las dimensiones totales del dispositivo- pantalla de 3,5” de diagonal que alcanza una resolución de 400x240 pixels y que utilizaremos para visualizar el contenido multimedia.

A ambos lados de esta pantalla encontramos una serie de botones, pensados para manejar el dispositivo de un modo sencillo, cómodo e intuitivo. En muy poco tiempo nos habremos hecho con los mandos de este P80 y podremos sacarle todo el partido.

Otros elementos que podemos destacar de su exterior es la ubicación del control del volumen, situado en uno de los laterales, un altavoz y un micrófono que han instalado en la zona posterior o el citado “pie de apoyo” que nos permitirá colocar el dispositivo en una posición más cómoda para visualizar su contenido.

En lo referente a sus funcionalidades, este P80 ofrece una amplia variedad de ellas. La reproducción de TV y radio a través de TDT es más que adecuada, ayudándose de la pequeña antena plegable y orientable que encontramos en la zona superior.

Además de esto, tendremos acceso a las típicas funciones de un reproductor de los denominados MP5, con soporte para una alta variedad de archivos multimedia de audio y vídeo (incluyendo archivos AVI- Xvid-, WMV8/9, MP4, 3GP, MPEG2 o incluso en formato FLV sin necesidad de conversión), fotografía digital JPEG, BMP o GIF, etc. La gestión de todos estos archivos se realiza de un modo muy sencillo, ya que a través de su puerto USB lo conectaremos a cualquier ordenador y podemos trabajar con él como si se tratase de un disco duro externo convencional. De hecho, incluso cuenta con una carpeta específica para transportar o guardar archivos en cualquier otro formato.

Además de estas funcionalidades, encontramos otras interesantes características como es el soporte para libros electrónicos, la posibilidad de grabar sonido a través del micrófono integrado o la inclusión, en su interfaz de usuario, de un cronómetro y un calendario

Y para almacenar todo este contenido podremos contar con 8 Gb de memoria interna, pudiendo contar también con una ranura que asegura el soporte para tarjetas de memoria externas tipo SD.

BLUSENS
www.blusens.com

Acer Liquid E, con Android al fin del mundo

Aunque Acer no es un fabricante específicamente enfocado a los denominados "smartphones", cuenta ya con una amplia gama de soluciones en este campo que históricamente han estado vinculadas con Microsoft. Ahora, de la mano de Android, prueban suerte con este nuevo Liquid E, en una apuesta clara por la funcionalidad, el diseño y la conectividad total. Y la verdad es que van por buen camino.

Las sensaciones que nos ha transmitido este Liquid E han sido muy positivas en todos los sentidos. Acer ha sabido rodear con un conjunto de capacidades técnicas más que suficientes las excelentes funcionalidades que aporta Android 2.1, consiguiendo un manejo fluido de todo este conjunto de prestaciones.

Su aspecto exterior es elegante, sobrio y compacto, con un peso de tan solo 135 gramos. En el interior trabaja un procesador Qualcomm 8250 a una velocidad de 768 MHz y su capacidad de almacenamiento se ve complementada con la ranura para tarjetas microSD (hasta 32 Gb), incluyendo una de 2 Gb adicionales para albergar la inmensa cantidad de contenido que se almacena en un terminal de estas características.

Cuenta con una pantalla capacitiva LCD de 3,5" WVGA (800x480) para ofrecer un espacio de trabajo más que suficiente cuando hacemos uso de la multimedia, navegamos por Internet o utilizamos su servicio de localización y navegación basado en GPS. Además de esto podremos contar con una cámara de 5 Megapixels en la zona posterior – con una más que correcta calidad de captura-, soporte para redes Wi-Fi (802.11b/g) y Bluetooth 2.0, y todas las capacidades de trabajo on-line y las utilidades que ofrece "de serie" Android.

ACER

www.acer.es

Altec Lansing Mix iMT800

A través de Memtec Ibérica, distribuidor oficial de Altec Lansing en España, hemos tenido acceso a este impresionante Mix iMT800, un dispositivo con un look clásico pero se plantea como una excelente solución para los aficionados a la música y a la tecnología.

Además de la excelente calidad de sonido que es capaz de ofrecer, se caracteriza por la posibilidad de conectar hasta tres dispositivos de audio externos (reproductores MP3, por ejemplo) y variar entre ellos de un modo muy sencillo, utilizando un pequeño mando a distancia incorporado.

Aunque está específicamente enfocado a los poseedores de un reproductor de Apple (iPod e iPhone) soporta también cualquier otra fuente de audio externa gracias a su entrada de tipo mini-jack. El manejo de este dispositivo se lleva a cabo desde el panel que se encuentra situado en la zona superior, ofreciendo una gran variedad de opciones, incluyendo un ecualizador de sonido, radio FM con antena telescópica integrada, etc.

Aunque no se trata de un dispositivo portátil en su concepción, sí está preparado para la portabilidad. Tanto es así que cuenta con una serie de características como un compartimento para pilas -con las que se consigue una autonomía aproximada de hasta 30 horas-, asas para poder transportarlo con facilidad o incluso un cómodo habitáculo para el mando a distancia.

Por último, debemos también destacar la excelente calidad de sonido que es capaz de ofrecer, haciendo uso de un subwoofer de 5,25", su DSP (Digital Signal Processing) integrado o su sistema de altavoces diseñado para una dispersión suave y amplia del sonido.

MEMTEC IBERIA

www.memtec.es

LaCie Rugged Safe

Los discos duros externos o las unidades de memoria son cada vez más utilizados para salvaguardar o transportar todo tipo de información personal, incluida la confidencial. LaCie ha presentado recientemente lo que ha denominada como "una caja fuerte para nuestros datos". Este Rugged Safe es una auténtica coraza a prueba de golpes y de ladrones, tanto por dentro como por fuera. En su exterior, cuenta con una carcasa de aluminio anti-rozaduras que incluye protector de caucho.

Sólo el dueño (y hasta diez usuarios distintos) pueden acceder a los datos, utilizando para ello un sistema de autenticación biométrica por huella dactilar o, para los más clásicos, una contraseña estándar. Un sistema que permite personalizar el acceso a los datos de estos usuarios registrados, cada uno con sus distintos permisos de lectura y escritura.

Además, si en algún momento se pierde el disco o sufre un robo, nadie podrá leer los archivos. Ni siquiera si se rompe la caja para extraer el disco duro interno. Los archivos se almacenan automáticamente con el cifrado AES (estándar de cifrado avanzado) de 128 bits. El mismo sistema que emplea el Gobierno de los EEUU y organizaciones de todo el mundo para proteger los documentos importantes.

Con un peso de 280 gramos, estos Rugged Safe de LaCie incorporan además soporte para los estándares de conexión más utilizados (USB 2.0 y FireWire 800/400), y está disponible en capacidades de 500 Gb y de 1 Tb para dar respuesta a todo tipo de necesidades.

LACIE

www.lacie.com/es



Rincón del Partner

Seidor

Con una trayectoria de 28 años en el mercado, 4.300 clientes en cartera y más de 1.200 trabajadores en plantilla, Seidor se ha caracterizado desde sus comienzos por una apuesta decidida hacia la tecnología de gestión empresarial SAP. Gracias a ello, hoy disfruta de una posición envidiable en el mercado de la pequeña y la mediana empresa: en España, una de cada dos soluciones SAP en la PYME ha sido implantada por Seidor. Además, cada vez está más presente también en compañías de gran tamaño.

Seidor nació con el objetivo de satisfacer la demanda de servicios informáticos para grandes y medianas empresas. Desde su fundación en 1982, ha construido una extensa red de partners que incluye, entre otros, fabricantes líderes de software y hardware, integradores de sistemas y distribuidores de valor añadido. Hoy, sigue siendo una empresa de capital 100% español y es uno de los pocos implantadores de ERP que figuran en el Top 50 de empresas TIC españolas. En 2009, su facturación alcanzó los 122 millones de euros en todo el mundo, con un notable crecimiento del negocio en Latinoamérica.

La misión de Seidor es ofrecer a los clientes soluciones tecnológicas integrales para modernizar sus negocios e impulsar la productividad en el nuevo entorno digital. Su estructura organizativa incluye diversas empresas especializadas en soluciones para la gestión empresarial en entorno SAP, productos propios y/o de terceros, infraestructura informática, consultoría y mantenimiento; integración de sistemas e infraestructuras; formación en el ámbito de las TIC y asesoramiento de negocio en las áreas de organización, operaciones, finanzas y tecnología.

Un modelo de negocio que se ha exportado con éxito

La expansión internacional de Seidor comienza en 2005 con la apertura de una oficina en



Alejandro Daniel, director general adjunto de Seidor.

Santiago de Chile. Tras el éxito obtenido en el mercado chileno, en 2006 empieza a operar en Latinoamérica con la compañía Crystalis Consulting. Tras la consolidación del negocio en Iberoamérica, exportan su modelo de distribución de SAP al mercado portugués, con una oficina propia en Lisboa. Las últimas oficinas abiertas han sido las de Brasil. Seidor es partner de SAP desde 1997, en categoría "Gold", como uno de los tres partners con categoría regional en Latinoamérica.

En España, dispone de oficinas en A Coruña, Barcelona, Bilbao, Granada, Madrid, Oviedo, Santander, Sevilla, Valencia, Vic, Zaragoza y Las Palmas de Gran Canaria.

Búsqueda constante de la excelencia

A lo largo de sus tres décadas de historia, Seidor ha recibido numerosos premios en reconocimiento a su crecimiento en cuota de mercado y excelencia tecnológica en el entorno SAP, tanto en la región latinoamericana como en Europa: mejor VAR español (de forma consecutiva e ininterrumpida de 1998 a 2007), el mejor VAR mundial en 2002 y 2003 y el mejor VAR en Sudamérica por facturación y nuevos contratos en 2007.

Actualmente, sirve a más de 500 clientes de SAP en todo el mundo y dispone de un equipo de consultores especializado en las propuestas de este fabricante. Entre los galardones más recientes, figura el Premio



a la Excelencia 2009 concedido por SAP España en reconocimiento a su contribución al desarrollo del negocio de SAP en el mercado español. Con éste, son ya 14 años consecutivos en los que Seidor ha recibido este premio por parte de SAP.

Además, en 2009 recibió el premio de AUSAPE en la categoría de “Partner por su colaboración” en reconocimiento a su trayectoria dentro de esta Asociación.

De cara a desarrollar proyectos internacionales, Seidor fue miembro fundador de United VARs y actualmente es miembro activo de esta potente red con más de 3.500 consultores en 45 países, más de 20 partners y 200 proyectos de “roll out” exitosos.

El modelo de negocio de Seidor se basa en la búsqueda de la diferenciación continua en el mercado. Desde 2009, la compañía es socio del Club Excelencia en Gestión (CEG), con el objeto de impulsar la filosofía de excelencia en la gestión tanto interna como externa en sus clientes.

Junto a su activo más importante, las personas que conforman su equipo humano, Seidor destaca por valores clave como:

- La obtención de resultados.
- Una probada experiencia en todos los ámbitos de actividad.
- Certificación por los principales fabricantes.
- Atención personalizada al cliente.
- Flexibilidad y capacidad de reacción de servicio.
- Cualificación de los profesionales.
- Adecuación de la oferta a los clientes en función de sus necesidades.
- Inversión en innovación, investigación y desarrollo.

Servicios y soluciones

En el área del software de gestión empresarial, donde la compañía ha alcanzado el 48% del total de las ventas de licencias de SAP en el segmento de la pequeña y mediana empresa, ha apostado por soluciones verticales especializadas con las que cubren las necesidades reales de las empresas, todo ello apoyado por un equipo de consultores muy cualificados y cercanos a las necesidades del cliente. Disponen de un equipo comercial y técnico dedicado exclusivamente a las soluciones SAP Business All-in-one y SAP Business One, y cuentan ya con más de 500



Nueva Oficina de Seidor en Barcelona.

clientes de SAP Business All-in-One. Además, garantiza a los clientes unos plazos de implementación ajustados (un aspecto esencial ante el acelerado ritmo actual del mercado), y presupuestos transparentes y cerrados.

Seidor ofrece actualmente 15 soluciones verticales cualificadas por SAP, desde el sector farmacéutico a la distribución comercial, la industria plástica o el sector cárnico. Estas soluciones se basan en las mejores prácticas y procesos de negocio según las exigencias de cada sector, y permiten a las PYME colaborar eficazmente con empleados, partners, clientes y proveedores.

Es también partner de Servicios SAP y Gold Partner en el ámbito de SAP Subscription, con capacidad para abordar proyectos para la gran cuenta. En su afán de alinearse con las estrategias de SAP, es también partner de Business Objects y OpenText.

Tras la compra de Cesoin en 2008 y con la creación el año pasado de Hispana Seidor, Seidor se ha consolidado como el partner de SAP Business One con mayor número de clientes en Europa, alcanzando cerca de 300, junto con el equipo técnico que acumula mayor experiencia y conocimiento de la herramienta en

España, que se ha traducido en la publicación de un extenso catálogo de “add-ons”.

El valor, en definitiva, que ofrece Seidor está estrechamente ligado a la innovación, la marca distintiva en el ámbito tecnológico y a la especialización. □

Seidor en cifras

Facturación (2009):

122 M€ a nivel mundial.

Plantilla:

Más de 1.200 profesionales.

Oficinas:

12 oficinas en España.

9 oficinas internacionales.

Cartera de Clientes SAP ERP

Más de 700 clientes.

Datos de Contacto

Nombre: Seidor

Teléfono: 93 304 32 22

Dirección Web: www.seidor.es

Mail de contacto: marketing@seidor.es

Rincón del Partner

Seidor

Con una trayectoria de 28 años en el mercado, 4.300 clientes en cartera y más de 1.200 trabajadores en plantilla, Seidor se ha caracterizado desde sus comienzos por una apuesta decidida hacia la tecnología de gestión empresarial SAP. Gracias a ello, hoy disfruta de una posición envidiable en el mercado de la pequeña y la mediana empresa: en España, una de cada dos soluciones SAP en la PYME ha sido implantada por Seidor. Además, cada vez está más presente también en compañías de gran tamaño.

Seidor nació con el objetivo de satisfacer la demanda de servicios informáticos para grandes y medianas empresas. Desde su fundación en 1982, ha construido una extensa red de partners que incluye, entre otros, fabricantes líderes de software y hardware, integradores de sistemas y distribuidores de valor añadido. Hoy, sigue siendo una empresa de capital 100% español y es uno de los pocos implantadores de ERP que figuran en el Top 50 de empresas TIC españolas. En 2009, su facturación alcanzó los 122 millones de euros en todo el mundo, con un notable crecimiento del negocio en Latinoamérica.

La misión de Seidor es ofrecer a los clientes soluciones tecnológicas integrales para modernizar sus negocios e impulsar la productividad en el nuevo entorno digital. Su estructura organizativa incluye diversas empresas especializadas en soluciones para la gestión empresarial en entorno SAP, productos propios y/o de terceros, infraestructura informática, consultoría y mantenimiento; integración de sistemas e infraestructuras; formación en el ámbito de las TIC y asesoramiento de negocio en las áreas de organización, operaciones, finanzas y tecnología.

Un modelo de negocio que se ha exportado con éxito

La expansión internacional de Seidor comienza en 2005 con la apertura de una oficina en



Alejandro Daniel, director general adjunto de Seidor.

Santiago de Chile. Tras el éxito obtenido en el mercado chileno, en 2006 empieza a operar en Latinoamérica con la compañía Crystalis Consulting. Tras la consolidación del negocio en Iberoamérica, exportan su modelo de distribución de SAP al mercado portugués, con una oficina propia en Lisboa. Las últimas oficinas abiertas han sido las de Brasil. Seidor es partner de SAP desde 1997, en categoría "Gold", como uno de los tres partners con categoría regional en Latinoamérica.

En España, dispone de oficinas en A Coruña, Barcelona, Bilbao, Granada, Madrid, Oviedo, Santander, Sevilla, Valencia, Vic, Zaragoza y Las Palmas de Gran Canaria.

Búsqueda constante de la excelencia

A lo largo de sus tres décadas de historia, Seidor ha recibido numerosos premios en reconocimiento a su crecimiento en cuota de mercado y excelencia tecnológica en el entorno SAP, tanto en la región latinoamericana como en Europa: mejor VAR español (de forma consecutiva e ininterrumpida de 1998 a 2007), el mejor VAR mundial en 2002 y 2003 y el mejor VAR en Sudamérica por facturación y nuevos contratos en 2007.

Actualmente, sirve a más de 500 clientes de SAP en todo el mundo y dispone de un equipo de consultores especializado en las propuestas de este fabricante. Entre los galardones más recientes, figura el Premio



a la Excelencia 2009 concedido por SAP España en reconocimiento a su contribución al desarrollo del negocio de SAP en el mercado español. Con éste, son ya 14 años consecutivos en los que Seidor ha recibido este premio por parte de SAP.

Además, en 2009 recibió el premio de AUSAPE en la categoría de “Partner por su colaboración” en reconocimiento a su trayectoria dentro de esta Asociación.

De cara a desarrollar proyectos internacionales, Seidor fue miembro fundador de United VARs y actualmente es miembro activo de esta potente red con más de 3.500 consultores en 45 países, más de 20 partners y 200 proyectos de “roll out” exitosos.

El modelo de negocio de Seidor se basa en la búsqueda de la diferenciación continua en el mercado. Desde 2009, la compañía es socio del Club Excelencia en Gestión (CEG), con el objeto de impulsar la filosofía de excelencia en la gestión tanto interna como externa en sus clientes.

Junto a su activo más importante, las personas que conforman su equipo humano, Seidor destaca por valores clave como:

- La obtención de resultados.
- Una probada experiencia en todos los ámbitos de actividad.
- Certificación por los principales fabricantes.
- Atención personalizada al cliente.
- Flexibilidad y capacidad de reacción de servicio.
- Cualificación de los profesionales.
- Adecuación de la oferta a los clientes en función de sus necesidades.
- Inversión en innovación, investigación y desarrollo.

Servicios y soluciones

En el área del software de gestión empresarial, donde la compañía ha alcanzado el 48% del total de las ventas de licencias de SAP en el segmento de la pequeña y mediana empresa, ha apostado por soluciones verticales especializadas con las que cubren las necesidades reales de las empresas, todo ello apoyado por un equipo de consultores muy cualificados y cercanos a las necesidades del cliente. Disponen de un equipo comercial y técnico dedicado exclusivamente a las soluciones SAP Business All-in-one y SAP Business One, y cuentan ya con más de 500



Nueva Oficina de Seidor en Barcelona.

clientes de SAP Business All-in-One. Además, garantiza a los clientes unos plazos de implementación ajustados (un aspecto esencial ante el acelerado ritmo actual del mercado), y presupuestos transparentes y cerrados.

Seidor ofrece actualmente 15 soluciones verticales cualificadas por SAP, desde el sector farmacéutico a la distribución comercial, la industria plástica o el sector cárnico. Estas soluciones se basan en las mejores prácticas y procesos de negocio según las exigencias de cada sector, y permiten a las PYME colaborar eficazmente con empleados, partners, clientes y proveedores.

Es también partner de Servicios SAP y Gold Partner en el ámbito de SAP Subscription, con capacidad para abordar proyectos para la gran cuenta. En su afán de alinearse con las estrategias de SAP, es también partner de Business Objects y OpenText.

Tras la compra de Cesoin en 2008 y con la creación el año pasado de Hispana Seidor, Seidor se ha consolidado como el partner de SAP Business One con mayor número de clientes en Europa, alcanzando cerca de 300, junto con el equipo técnico que acumula mayor experiencia y conocimiento de la herramienta en

España, que se ha traducido en la publicación de un extenso catálogo de “add-ons”.

El valor, en definitiva, que ofrece Seidor está estrechamente ligado a la innovación, la marca distintiva en el ámbito tecnológico y a la especialización. □

Seidor en cifras

Facturación (2009):

122 M€ a nivel mundial.

Plantilla:

Más de 1.200 profesionales.

Oficinas:

12 oficinas en España.

9 oficinas internacionales.

Cartera de Clientes SAP ERP

Más de 700 clientes.

Datos de Contacto

Nombre: Seidor

Teléfono: 93 304 32 22

Dirección Web: www.seidor.es

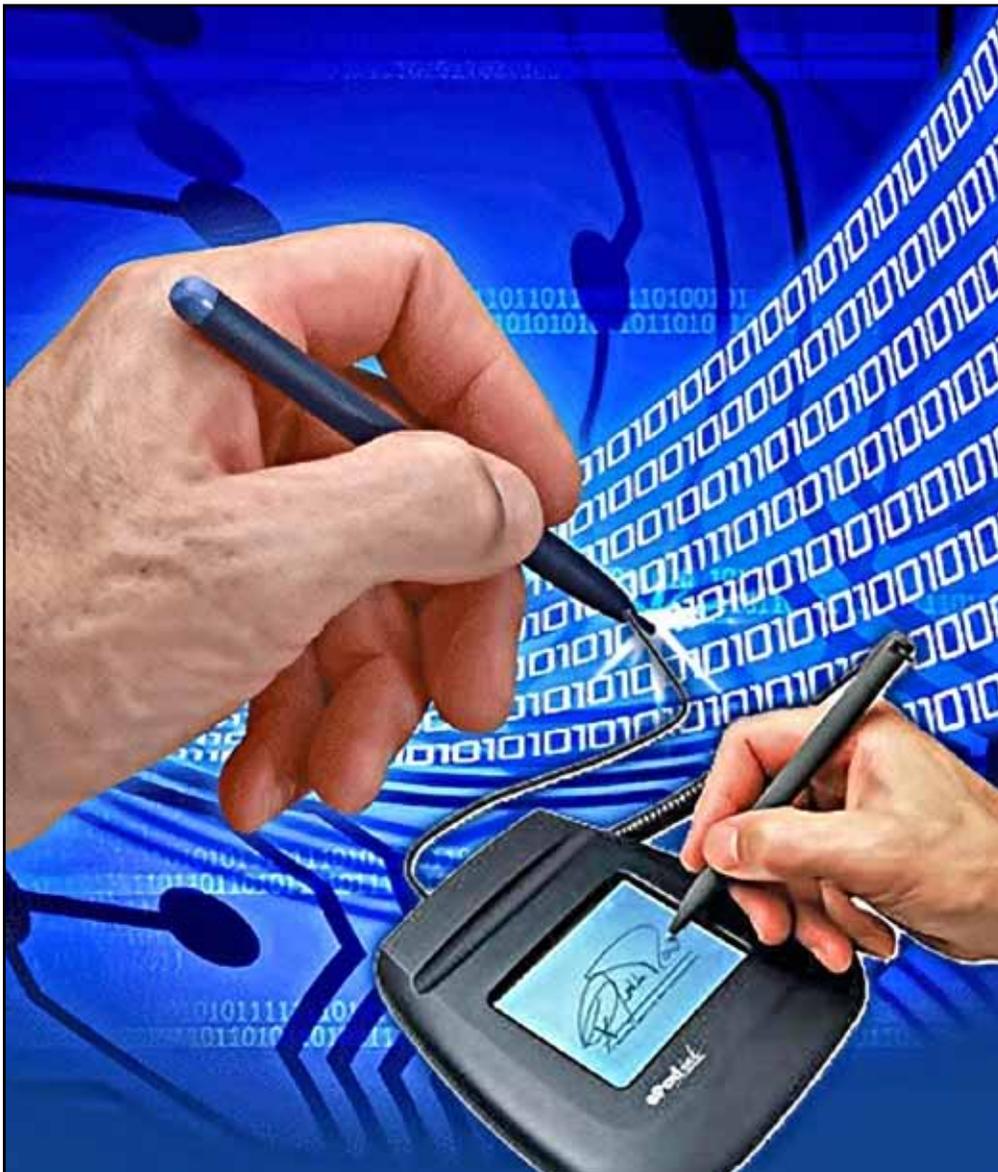
Mail de contacto: marketing@seidor.es

Firma Digitalizada



Cada día es más habitual encontrarnos que, en el supermercado, en el banco o en la empresa de mensajería, a la hora de firmar para aprobar el pago con la tarjeta de crédito, no nos entreguen una papel donde estampar nuestro "sello" personal, sino que utilicen una pantalla conectada a un aparato electrónico que "lee" nuestros trazos. Esta firma que realizamos sobre la pequeña pantalla o tableta digitalizadora es lo que se conoce como firma digitalizada, consistente en recoger los rasgos de la firma realizada en la pantalla digital y archivarla junto al documento que firmamos electrónicamente.

[Gonzalo M. Flechoso, Marzo & Abogados]



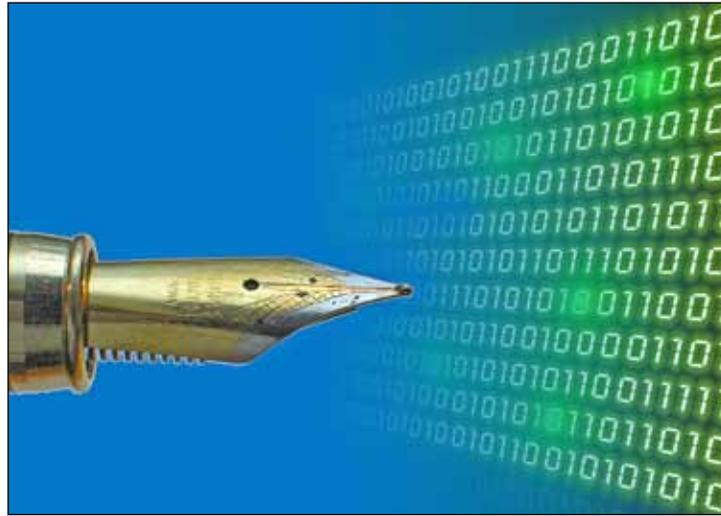
Hay que tener en cuenta que la firma digitalizada es diferente de la firma escaneada que muchas veces encontramos incluida en documentos electrónicos. Ésta última se obtiene digitalizando un documento en papel en el que hemos plasmado previamente nuestra firma, y se conserva como un archivo de imagen para insertarla posteriormente en documentos de Word, PDF, etc.

Los datos de la firma digitalizada se obtienen directamente de la tableta digitalizadora y se almacenan junto al documento o datos que queremos firmar. No se guardan sólo los trazos que se han podido realizar en la tableta para aprobar el cargo que nos acaban de hacer, sino también los datos de la velocidad del trazado y la presión ejercida durante la firma, junto con el *hash*. Este *hash* es un archivo resultante de aplicarle al fichero que contiene los datos de la firma una función con la que se obtiene un código de un tamaño determinado. Con esta función *hash* no se pueden obtener los datos de la firma y si se realiza de nuevo la función *hash* en el archivo de la firma se obtiene el mismo código, pero si se modifica el archivo de la firma al ejecutar sobre él la función *hash* se obtendrá un código resultante diferente al anterior.

Validez y seguridad

Pero, cuando vamos a plasmar nuestra firma en la tableta digitalizadora que nos presenta el dependiente, la duda o incertidumbre que suele surgir en estos casos es acerca de la validez jurídica y la seguridad que puede tener implícito este proceso.

En cuanto a su validez jurídica, hay que decir que esta firma digitalizada es una firma electrónica, de acuerdo con la definición que se hace sobre este concepto en la Ley de Firma Electrónica. Si es cierto que no sería una firma electrónica “reconocida”, a la cual la ley le atribuye plenos efectos jurídicos – los mismos que podría tener una rúbrica realizada en un papel-, pero por el simple hecho de ser una firma electrónica su uso tiene efectos jurídicos. Se puede utilizar para operaciones en las que se requiera nuestra firma.



En cuanto a la seguridad, hay que tener en cuenta que el sistema utilizado para la firma digitalizada se encarga de proteger el documento o archivo que se quiere firmar, para evitar que cualquiera pueda manipular, tanto la firma como el propio documento. La protección del documento se suele realizar con una clave o contraseña, como por ejemplo una clave pública que requiere de una clave privada para desprotegerle el documento.

Identificación

Para identificar a la persona que ha firmado un documento mediante esta firma digitalizada, no se utiliza el mismo mecanismo que con una firma electrónica reconocida. Hay que tener en cuenta que la firma electrónica reconocida se vale de un certificado electrónico que emite una tercera persona y que es quien garantiza que la persona que esta utilizando

esa firma electrónica avanzada es realmente la persona titular de la firma.

Cuando se utiliza la firma digitalizada, para comprobar la identidad de una persona y garantizar que es quien ha firmado un determinado documento electrónico, lo que se hace es comparar dos firmas: por un lado digitalizada, la del documento electrónico, y otra firma recabada al firmante. Las dos firmas se comparan y se ve la similitud entre ellas para poder confirmar la validez del documento.

Riesgos

Pero, claro, cuando utilizamos este tipo de firma digitalizada para aprobar determinadas operaciones pueden surgirnos también algunas dudas. Por ejemplo, aquellos que utilizan la firma digitalizada como si fuera una firma electrónica reconocida pueden desconfiar de

la veracidad del documento electrónico que esta visualizando. ¿Es realmente eso que estamos visualizando es lo que estamos firmando?

También existe el riesgo de que alguien pueda utilizar nuestra firma, porque haya robado o sustraído el archivo con el que se genera la firma electrónica reconocida sin que hayamos tenido la precaución de proteger con una clave la posibilidad de generar una firma. También es posible que la firma digitalizada se sustraiga de algún documento firmado y se inserte en otro documento electrónico sin nuestra aprobación.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que el uso de la firma digitalizada es un dato de carácter personal porque identifica a una persona. Por tanto, quien recaba la firma debe cumplir con la protección de datos. Para ello debe informar de los tratamientos de datos, garantizar la seguridad del archivo de la firma digitalizada y satisfacer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición entre otras obligaciones.

Cada vez será mas común que, a la hora de firmar por la compra con tarjeta de crédito o a la hora de realizar alguna otra operación estando nosotros presentes, tengamos que plasmar nuestra firma en una pantalla o tableta digitalizadora para recoger nuestra “aprobación”, eliminando el papel de todas estas operaciones. □

Marzo & Abogados

DERECHO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Suscríbete gratis

¡Suscríbete gratis a nuestra revista AUSAPE!

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

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

Empresa: _____
 Asociado de AUSAPE (SÍ NO): _____
 Nombre: _____
 Cargo: _____
 Dirección: _____
 CP: _____
 Población: _____
 Provincia: _____
 Teléfono: _____
 E-mail: _____

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



Firma invitada

Por Toni Macià, fundador de hidra partners (www.hidrapartners.com).

¿Hacia dónde vamos? A ningún sitio sin responsabilidad



Todos hemos oído, escuchado y leído repetidamente las causas que nos han llevado a vivir el momento histórico en que nos encontramos. Sin duda, la bibliografía al respecto será un hito en cuanto al volumen generado sobre esta crisis, sus causas, sus consecuencias, cómo salir de ella, el día después, etc... de modo que no tiene sentido ahondar más en ello, salvo una importante excepción.

Así como en estas alturas todos tenemos claro que la globalización de los mercados nos ha hecho más vulnerables a las formas de actuar de otros. Más allá del conocido discurso de Thomas L. Friedman (autor de "The world is flat") y la controversia de Pankaj Ghemawat al respecto, entre otros autores, esta absoluta interconexión, al menos financiera, ha puesto en evidencia el concepto que quiero resaltar en estas breves líneas: el concepto de la *responsabilidad*. Es decir, "la capacidad existente de todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente". Junto a otro concepto, la *solidaridad*, es decir, "adherido o asociado a la causa, empresa u opinión de algo".

Sin ningún género de duda estos conceptos han destacado por su ausencia entre aquellas formas de actuar que nos han traído a esta situación. Ha llegado el momento de asumir, de forma real, que todo aquello que hacemos, o que no hacemos, afecta a los demás, generando un impacto a todo nuestro ecosistema, y a la sociedad en su conjunto. Tanto los actos o acciones pequeñas como los actos o acciones grandes, todas impactan en nuestro entorno personal, profesional, y social. Por ello, antes de llevar a cabo alguna acción, o de no llevarla a cabo, pensemos en el impacto que va a generar.

En el ámbito empresarial y organizativo, las tendencias apuntan a entornos de trabajo más flexibles, cuya generación de ideas es originada por cualquier individuo y en cualquier momento frente a los tradicionales métodos estandarizados, con relaciones grupales basadas en la propia selección de los individuos según sus intereses y los méritos frente a la tradicional jerarquía del control, con vínculos y compromisos basados en la identidad y el sentimiento de pertenencia frente al tradicional vínculo o motivación monetaria, etc... en este contexto, solo aquellos individuos que asuman este concepto de *responsabilidad* en todo su sentido, y que además lo hagan de forma *solidaria* con su propio ecosistema en sentido amplio, podrán alcanzar con éxito su desarrollo personal y profesional, y tener cabida en este entorno tan cambiante.

Evidentemente necesitamos también iniciativa, capacidad de emprender, osadía, honestidad, autonomía, independencia, capacidad de ejecución, etc..., pero todas ellas de nada sirven sin la *responsabilidad solidaria* necesaria en el contexto de libertad al que nos enfrentamos.

Animo, pues, a los lectores, a que a partir de ahora, lleven a cabo una permanente reflexión sobre cada decisión y acción a tomar o a realizar, invitándoles a analizar el impacto que ésta puede generar, y más aún, el impacto de no tomarla o no realizarla, en su entorno. No olvidemos que, en ocasiones, corregir un impacto negativo, de hacer o de no hacer, puede llevar años, durante los cuales las consecuencias negativas pueden ser nefastas... no hay más que pensar en la educación *día a día* de nuestros hijos y cuyo resultado veremos con los años, en el *día a día* en nuestra organización empresarial y cuyo resultado veremos con los años a través del comportamiento de la propia empresa y de nuestros colaboradores. Y lo mismo con nuestros proveedores, nuestros clientes, etc... en definitiva, en todos los miembros de nuestro ecosistema.

No minusvaloremos nuestra aportación y participación, pues la suma de todos nosotros está creando nuestro presente y nuestro futuro. Hazlo pues con *responsabilidad*, con *responsabilidad solidaria* con tu ecosistema personal, social y profesional, que hoy también es el nuestro. □

Expertos en Soluciones Documentales

Elimine las barreras tradicionales

Maximize la velocidad de los negocios

¿Por qué DCL Consultores?

- Reconocido en España y a nivel internacional con proyectos innovadores.
- Consultores Expertos en Open Text y SAP.
- Referencia en el mercado español y Latinoamericano de Open Text de larga trayectoria.
- Solidez y soporte financiero apoyado por el grupo Entel.
- Con más de 20 consultores especializados en Open Text y más de 1.200 profesionales de Entel en España.



OPEN TEXT
The Content Experts™
GLOBAL PARTNER PROGRAM

SAP
Partner

Entel, principal accionista de **DCL Consultores**, es una empresa innovadora de Consultoría, Tecnología y Outsourcing, fundamentada en las **personas** y comprometida en contribuir a un alto rendimiento de sus **clientes**.

Si desea más información sobre las soluciones documentales de DCL Consultores, envíe un mail a iberia@dclconsultores.com o info@entel.es

Un mundo de soluciones a su alcance



¿Por qué Seidor?

- Rápido retorno de la inversión.
- Máxima obtención de resultados.
- Innovación y diferenciación.
- Amplia experiencia y orientación al cliente.
- Equipo humano certificado en las últimas tecnologías.



Si desea recibir más información sin compromiso, envíe un mail a marketing@seidor.es (indicando su nombre, apellidos, cargo, empresa, e-mail y teléfono) o cumplimente el formulario web www.seidor.es/contacte.



www.seidor.es

