

# AUSAPE



Asociación de Usuarios de SAP España  
Nº16 Octubre 2010

## SAP Más flexibilidad, con ayuda de la nube On Demand

**Entrevista:** Rosa Pardo Janotta,  
directora Maintenance Sales, SAP Iberia

**En clave internacional:** Tonnie Van der Horst,  
presidente de SUGEN y de VNSG

**Caixa Galicia** y su colaboración  
en la herramienta de IRPF de AUSAPE

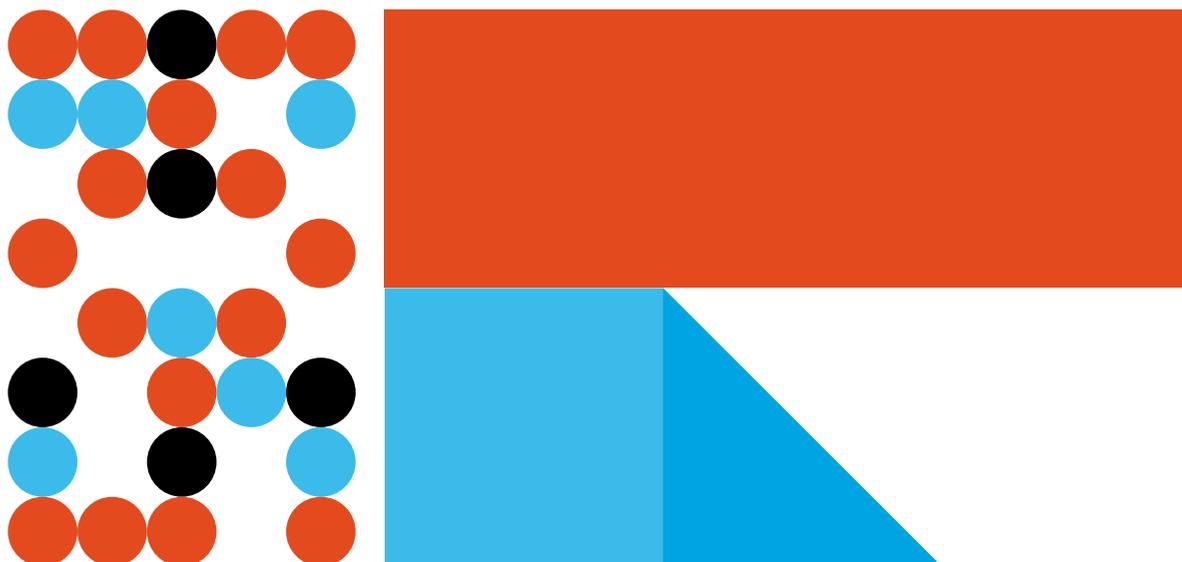
Nueva Delegación de **Galicia**

**DAM:** protegiendo los datos sensibles desde la fuente

Implantaciones **SAP HCM:** trabajando con Capital Humano

**SAP SRM/PPS:** gestión eficiente del ciclo de compras y contratación

**Casos de éxito:** Pulcra Chemicals y Seidor,  
Mémora y Tecnocom, Remica y Esker ...



## DB2 9.7

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

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

DB2 9.7 incluye características innovadoras diseñadas para optimizar el rendimiento de las nuevas cargas de trabajo complejas, que serán más importantes a medida que los avances tecnológicos requieran más recursos y una mayor capacidad de gestión de datos.

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

Software inteligente para un planeta más inteligente.

Descubra por qué IBM DB2 9.7 vence a su base de datos actual en [ibm.com/software/es/data/liberesuscostes](http://ibm.com/software/es/data/liberesuscostes)

Construyamos un planeta más inteligente.





# AUSAPE

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

## Consejo Editorial

### Presidenta:

Susana Moreno Marín

### Vicepresidente:

Antolín Calvete Martínez

### Secretaría Tesorera:

Victoria Cuevas Díaz

### Vocales:

Marcel Castells Carner

Carmen Recalde Langarica

Eduardo Prida Cayado

## Revista AUSAPE

### Director:

J. Mariano Ferrera

### Coordinadora:

Susana Moreno

### Colaboradores:

Fernando Escudero,  
Reyes Alonso, Roberto Calvo,

Mercedes Aparicio

### Dirección de Arte:

Traffico 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
Caixa Galicia colabora con la herramienta de IRPF de AUSAPE	10
Nueva Delegación de AUSAPE en Galicia	12
SAP On Demand	20
Entrevista a Tonnie Van der Horst, presidente de SUGEN y de VNSG	24
<b>Entrevista</b>	
Rosa Pardo Janotta, Directora Maintenance Sales SAP Iberia	16
<b>Artículos</b>	
Pulcra Chemicals: SAP Business All-in-One preconfigurada para nueve países	28
Protegiendo los datos sensibles desde la fuente	30
Pro actividad en la gestión integral SAP de litigios y cobros	32
Caso de éxito Mémore: sistema de reporting avanzado para un cliente SAP	34
Implantaciones SAP HCM: trabajando con Capital Humano	36
Infraestructuras de sistemas: de la edad del "hierro" a las etéreas nubes	38
Potenciar la visualización de la organización y el talento	40
SAP SRM/PPS: Gestión eficiente del ciclo de compras y contratación	42
Remica: optimización energética hasta en sus procesos documentales	44
<b>Secciones</b>	
Taller de SAP	48
Rincón del Partner: CIBER Spain.	50
Rincón de los Grupos de Trabajo	52
Gadgets Tecnológicos	54
Rincón Legal	58
Firma Invitada	60

## Estrategia Global

La creciente globalización y construcción de redes en todos los ámbitos de la vida, tanto profesional como personal, también ha incidido en nuestra Asociación, que desde hace más de 3 años, **es miembro fundador de SUGEN** (SAP User Group Executive Network), entidad donde encontramos una cooperación global con el resto de asociaciones y una línea directa de negociación con la alta dirección mundial de SAP.



Como dice el actual presidente de SUGEN, Tonnie Van der Horst, en la entrevista que se publica en este mismo número, la misión de SUGEN es **“representar los intereses de la comunidad global de clientes de SAP, con el objetivo de crear valores sostenibles para esa comunidad”**.

Durante estos tres años largos hemos ido avanzando, de forma lenta pero constante, en la consecución de los objetivos que llevaron a la creación de SUGEN. Inicialmente, intentamos constituir una asociación de usuarios global (AUSAPE fue el primero que promovió esta idea), pero se cambió el plan inicial, fundamentalmente debido a la complejidad de su constitución legal en contraposición a las asociaciones ya creadas. A continuación se formó la red de asociaciones (SUGEN), que nos permite **mantener nuestra independencia local** y beneficiarnos de la fuerza de actuar conjuntamente ante SAP.

Actualmente, SUGEN tiene una estructura de dirección y colaboración estable en distintos programas y proyectos, favoreciendo el trabajo conjunto a nivel global entre usuarios, por ejemplo, a través de los **grupos internacionales de intereses** (SIG's), en los que AUSAPE es miembro activo, participando en las “conference call” mensuales que se celebran o en las reuniones presenciales (2 anuales). Nuestra posición en este tema siempre ha sido **muy proactiva**, participando en las reuniones e iniciativas planteadas con el fin de beneficiar a nuestros asociados. Así, asuntos tan relevantes como la **extensión del período de mantenimiento** de ciertas versiones de los productos SAP o la posibilidad de elegir el tipo de contrato de mantenimiento (Enterprise Support o Standard) por los clientes, se han conseguido gracias a la negociación realizada por SUGEN a alto nivel con SAP.

Por tanto, nuestra estrategia, como asociación local, es **continuar colaborando activamente** con el resto de asociaciones en SUGEN, aportando nuestro valor como representantes de un importante colectivo de clientes que también tiene un campo de actuación global, tratando de llegar a ser el **nexo de unión** con otras asociaciones de habla hispana, donde creemos que podemos ser diferenciales.

Nuestra fuerza es nuestra capacidad de **actuar conjuntamente a nivel mundial**, algo que ya hemos demostrado en el pasado y lo seguiremos materializando en el futuro, siendo capaces de mantener esta red con un nivel de colaboración entre las asociaciones y SAP cada vez más alto, para conseguir los objetivos marcados en beneficio de todos. En esto estamos y pondremos todo nuestro empeño para conseguirlo.

**Marcelo Castells** (Azucarera Ebro) y **Eduardo Prida** (Memora), vocales de AUSAPE encargados de las relaciones internacionales.

# Noticias y eventos

Información a tener en cuenta

## AUSAPE organiza unas Jornadas Prácticas con SAP NetWeaver BPM

**D**urante los próximos días 23 y 24 de noviembre se celebrarán las Jornadas Prácticas con SAP NetWeaver BPM, un interesante evento organizado por AUSAPE y SAP España, enmarcado dentro del contexto de la XV Reunión del Grupo de Trabajo de BPM&SOA de AUSAPE.

Estas jornadas están dirigidas exclusivamente a Clientes de SAP, asociados de AUSAPE, y permitirán practicar con la solución de gestión de procesos SAP NetWeaver Business Process Management (SAP NetWeaver BPM) en un contexto totalmente práctico. Los asistentes contarán con la presencia de los responsables del producto de SAP y de dos partners tecnológicos (REALTECH y UNISYS) que les ayudarán con la realización práctica y solventarán cualquier duda.

Para facilitar el adecuado seguimiento de los ejercicios, la sala estará equipada con una serie de equipos, facilitados por ACER, con acceso a la

infraestructura de sistemas de SAP en Alemania, contra la cual se implementará la parte práctica. Durante



David Ruiz (Endesa Servicios) es el coordinador del Grupo de Trabajo de BPM&SOA de AUSAPE y uno de los máximos impulsores de esta iniciativa.

estas sesiones será posible contar con la presencia de un miembro del equipo de producto SAP NetWeaver BPM, responsable de los sistemas en "cloud" a los que accederemos para el desarrollo de la práctica: el Sr. Helmut Grimm, Solution Principal Platform, GFO Solutions Business Development.

El componente de SAP NetWeaver Business Process Management (SAP Netweaver BPM) proporciona a los especialistas de la empresa, y de TI, un entorno común para diseñar, modelar y ejecutar procesos empresariales nuevos o adaptados sin necesidad de escribir código. Permite definir claramente las reglas empresariales que se deben incorporar en los procesos, ayudando a las empresas a mejorar la eficiencia de los procesos de negocio, así como reducir los errores en tareas repetitivas complejas y en los costes de control de excepciones.

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

## SAP obtiene un crecimiento del 20% en ingresos por software y servicios relacionados con software en Q3 de 2010

**S**AP AG ha presentado recientemente sus resultados financieros preliminares correspondientes al tercer trimestre de 2010, concluido el pasado 30 de septiembre. El informe hecho público refleja el excelente momento que vive la compañía de Walldorf, aún en un periodo de crisis como el que vivimos, reafirmando sus previsiones de crecimiento para todo el año 2010.

Entre los datos aportados por la compañía, podemos destacar que durante el tercer trimestre de este año los ingresos por software y servicios relacionados con software basados en IFRS (Estándares Internacionales de Información Financiera) se situaron en los 2.320 millones de euros, lo que supone un

incremento del 20% con respecto a los resultados de 2009 (1.940 millones de euros). Los ingresos totales IFRS ascendieron a 3.000 millones de euros, un 20% mayores que los registrados en 2009 (2.510 millones de euros). De igual forma, el beneficio IFRS después de impuestos ascendió a 501 millones de euros, un 12% mayor a los presentados en 2009 (447 millones de euros).

Teniendo en cuenta estos resultados, SAP mantiene las previsiones que en su momento realizó para 2010, esperando un incremento de entre el 9 y el 11% para los ingresos por ventas de software y servicios relacionados con software no IFRS (2009: 8.200 millones de euros).

Según ha señalado Werner Brandt, CFO de SAP. "Todas las regiones han registrado crecimiento en el tercer trimestre, destacando la fortaleza de Estados Unidos y los mercados emergentes de Asia, Europa y Latinoamérica. Hemos registrado crecimiento tanto en las pequeñas y medianas empresas como en las grandes corporaciones, y hemos obtenido un incremento en el volumen de contratos. En lo referente a producto, Business Analytics se mantiene entre las principales prioridades de nuestros clientes y continúa siendo uno de los mayores contribuyentes al crecimiento de la compañía".

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



# Dispute & Collections Management

*Gestión inteligente de litigios y cuentas por cobrar*

## *Dispute Management*

*Mejore la relación con cada cliente y su rentabilidad dándole un seguimiento centralizado y eficiente a los conflictos derivados de sus facturas*

## *Collections Management*

*Organice automáticamente las prioridades de reclamación de sus gestores de cobros según las características de sus partidas abiertas*

Más información y contacto en: [www.ciber.es](http://www.ciber.es)



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](http://www.ciber.es)

## Seidor firma un acuerdo de colaboración con Sybase Iberia

El conocimiento en tiempo real llega a los dispositivos móviles

Según la consultora IDC, la comunidad mundial de empleados móviles alcanzará en 2013 al 34,9% de la población activa. Con la movilidad como elemento crítico del éxito empresarial, dar respuesta al crecimiento del número de aplicaciones, los tipos de dispositivos soportados y las fuentes de datos que deben movilizarse es un objetivo fundamental para los proveedores tecnológicos.

Teniendo en cuenta este contexto, Seidor ha firmado con Sybase Iberia S.L un acuerdo de colaboración para comercializar y distribuir los productos de esta compañía, líder de mercado en movilidad.

Esta operación se produce tras la adquisición de Sybase por parte de SAP, dando lugar a una unidad de negocio independiente bajo la denominación "Sybase, una compañía SAP". SAP reforzó con esta compra su negocio móvil y su estrategia de computación In-memory, haciendo posible la



utilización de las aplicaciones móviles y de bases de datos de Sybase en los teléfonos inteligentes como iPhone, Blackberry, Windows Mobile o Android.

De este modo, los clientes pueden controlar la actual explosión de datos y suministrar la información y el conocimiento en tiempo real, independientemente del lugar desde el que trabajen sus usuarios, para tomar decisiones más rápidas e informadas. Para Sybase, la tecnología "In-memory" de SAP facilita significativas mejoras de rendimiento en el procesamiento analítico que le permite ofrecer a los clientes capacidades transaccionales y analíticas integradas.

Seidor podrá, además, ofrecer servicios de soporte a los usuarios de los programas Sybase distribuidos y tendrá derecho a condiciones ventajosas, tanto para el acceso a los cursos de formación y preparación estándar de Sybase impartidos en las instalaciones de Sybase como para los servicios profesionales de consultoría prestados por Sybase.

□ Seidor – [www.seidor.es](http://www.seidor.es)

## REALTECH España inicia la venta online de sus servicios de consultoría y software

REALTECH España ha creado "REALTECH Directo", donde por primera vez los usuarios pueden realizar su pedido directamente a través de una web, eligiendo entre una amplia oferta de servicios profesionales.

Según José Pablo de Pedro, director general de REALTECH España, "este catálogo online -que incluye propuestas innovadoras de nuestras experiencias en más de 600 clientes en España- facilita y simplifica al cliente la tarea de elegir qué herramienta le conviene más según sus necesidades. Además, pensamos que en épocas donde hay que demostrar el retorno de la inversión a corto plazo, nada mejor que estos paquetes de REALTECH

*Directo en los que nos comprometemos a un precio muy ajustado para un alcance de alto valor añadido".*

En su opinión, se trata de uno de los proyectos empresariales "más innovadores" del sector tecnológico en España en la actualidad. "En REALTECH nos hemos hecho un nombre en la lista de integradores de SAP gracias a la competencia y a las certificaciones de nuestros consultores especializados. Durante estos años, la innovación y la especialización han sido nuestras señas de identidad", explica De Pedro.

"Por un lado, hemos optimizado servicios ejecutados en varios clientes con el resultado de un precio muy ajustado gracias a la estandarización del servicio y, por otra parte, ofrecemos

*propuestas innovadoras en servicios paquetizados de alto valor añadido", señala.*

Los paquetes de servicios ofertados en REALTECH Directo se engloban en cuatro grandes grupos: Consultoría Tecnológica -SAP Basis, Hosting, SAP Business Intelligence, Desarrollo e Integración-, Consultoría Funcional -SAP CRM, SAP CPM y SAP ECC 6.0-, REALTECH Solutions -iG4S y SAP HCM-, y REALTECH Software -theGuard! y Facturae-.

El acceso a este catálogo se realiza a través de [directo.realtech.es](http://directo.realtech.es)

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



Una única solución  
integrada para la  
gestión de IT.



theGuard! ofrece un portfolio de soluciones integradas que facilitan la alineación de IT con las necesidades del negocio.

La solución theGuard! le ofrece:

- ServiceDesk
- Gestión de Problemas y Cambios
- Gestión de Activos e Inventario
- Gestión de la Configuración
- Monitorización de Redes y Aplicaciones
- Monitorización de Procesos de Negocio
- Monitorización desde la Perspectiva de los Usuarios
- Gestión de Transportes en SAP
- Gestión de Interfaces en SAP

## Acceda a la demo online

Comprobar lo rápido que puede empezar a gestionar y monitorizar todos los procesos de negocio de su empresa es tan fácil como entrar en [www.realtech.es/testcd](http://www.realtech.es/testcd) y acceder a nuestra demo online de theGuard!

Si lo prefiere, podemos hacerle una demo personalizada, llámenos al 91 556 00 13.

[customer-spain@realtech.com](mailto:customer-spain@realtech.com) - [www.realtech.es](http://www.realtech.es)



## TÜV Rheinland certifica a STRATESYS en ISO 9001 e ISO 15504 Nivel-3

**E**l pasado mes de julio el organismo certificador internacional auditó el sistema de gestión de calidad de la consultora española experta en SAP. La auditoría llevada a cabo por TÜV Rheinland ha confirmado que el Sistema de Gestión de Calidad de STRATESYS cumple con los requisitos aplicables a ambas normas ISO y que, por tanto, la política de la compañía es acorde con las características de sus actividades profesionales principales:

Algunos de los aspectos relevantes que han destacado los informes de auditoría elaborados por TÜV Rheinland han sido, por citar varios

ejemplos: la solidez del marco metodológico propietario creado por STRATESYS (situando el punto de mejora continua como una evolución natural en la calidad de los procesos del ciclo de vida de software), el sistema de medición aplicado para evaluar la satisfacción del cliente, los diversos premios y reconocimientos otorgados, los casos de éxito publicados conjuntamente con clientes y partners, etc.

En opinión de Carlos De Pedro, Socio-Director de la compañía, "estas dos certificaciones avalan la importancia que en la compañía damos a la calidad de nuestros servicios, y muestran el compromiso de todo el

equipo humano que la constituimos con los proyectos y objetivos de nuestros clientes, estando enmarcadas en un riguroso y renovado sistema de gestión de calidad que forma parte de un ambicioso programa de impulso al crecimiento de la organización".

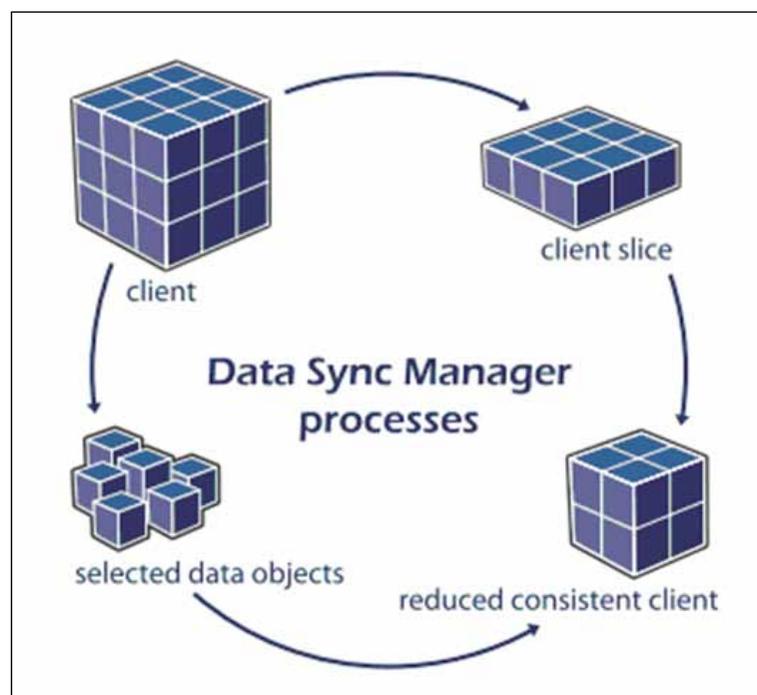
Con esta doble certificación STRATESYS no sólo es la 1ª compañía de nuestro país experta en SAP en estar certificada en el Nivel de Madurez 3 de la ISO 15504, sino que también se convierte en la firma TIC española pionera en acreditar simultáneamente ambas certificaciones.

□ STRATESYS - [www.stratesys.es](http://www.stratesys.es)

## NessPro y Data Sync Manager: integración de datos entre entornos SAP

**N**essPro Spain ha anunciado recientemente la disponibilidad de Data Sync Manager (DSM), una solución diseñada por Epi Use para realizar la transferencia e integración de datos entre diferentes entornos SAP, con consistencia, seguridad e integridad. DSM cuenta con importantes funcionalidades que hacen de esta solución un referente cuando se habla de copia o transferencia de datos en los entornos SAP.

DSM permite, por una parte, transferir objetos y escenarios de negocio a todos los módulos de SAP, para poder probar "support packages" o realizar depuraciones sin necesidad de incorporar datos manualmente. Por otra parte, permite realizar copias selectivas entre entornos. Su implantación es sencilla (un transporte a aquellos entornos que queramos controlar) y tan solo ocupa de 3 a



5 días. Además, tiene una interfaz intuitiva que permite utilizar la herramienta sin grandes conocimientos previos.

DSM está integrada por dos módulos: Object Sync que realiza la copia selectiva de objetos con enmascarado de seguridad e integridad y Client Sync que realiza la réplica consistente de mandantes y entornos, con reducción de datos y espacio en disco.

Según María José Hernández, Product Manager, de NessPRO Spain: "En los entornos SAP las copias y transferencias de datos son críticas y habituales, por ello, es vital conseguir la menor complejidad y la mayor seguridad e integridad en el mantenimiento actualizado de todos los entornos. En NessPro España estamos muy satisfechos de poder introducir esta solución necesaria y practica para copiar lo que necesitamos, cuando lo necesitamos sin impactar ni interferir el día a día".

□ NessPRO Spain - [www.ness.com](http://www.ness.com)



attitude makes the difference

Él es Antonio.  
Él está en everis en España.

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

Consulting, IT & Outsourcing  
Professional Services  
[everis.com](http://everis.com)

## SAP en SIMO Networks 2010

Aplicaciones para facilitar la vida de los ciudadanos

**D**urante los pasados días 5, 6 y 7 de octubre se celebró en Madrid una nueva edición de SIMO Network. SAP España estuvo presente en este evento a través de un stand de 900m2 donde mostró, a través de distintos escenarios, cómo sus aplicaciones tecnológicas contribuyen a mejorar la vida diaria de los ciudadanos.

Durante este evento, SAP mostró algunos de los proyectos más innovadores en los que está participando, como el desarrollo de aplicaciones que permiten identificar falsificaciones de todo tipo (desde ropa hasta repuestos de vehículos), o el modo en el que se pueden utilizar las aplicaciones informáticas para convertir en realidad la utilización de coches eléctricos, trabajando en la creación de la infraestructura necesaria para su desarrollo.

Dentro del marco de SIMO Networks, SAP celebró también la edición española de su

SAP World Tour 2010. Bajo el título de "Sostenibilidad y Transparencia empresarial" los asistentes pudieron conocer soluciones pensadas para ayudar a las empresas a hacer evolucionar sus entornos de TI sin interrumpir las operaciones, adaptarse más rápidamente a las necesidades cambiantes del mercado, diferenciarse de

su competencia y ejecutar estrategias de crecimiento sostenibles.

In-memory fue uno de los protagonistas de la edición de este año. Esta tecnología incrementa significativamente la disponibilidad y velocidad de la información empresarial. Permite el análisis de grandes volúmenes de información de forma inmediata (Real Real-time) haciendo posible la toma de decisiones de un modo mucho más rápido y basadas en datos actuales y reales.

Otros de los temas que se trataron fue todo lo relativo al portfolio de productos de Sybase y lo que son capaces de ofrecer en el contexto actual, poniendo una especial atención a todo lo relativo a la movilidad para permitir que la información esté disponible en cualquier momento y lugar, y accesible desde cualquier dispositivo.



Sabrina Nogatz (izqda.), directora de Localization Product Mgmt - Globalization Services EMEA Mature de SAP AG- acudió a este evento, donde mantuvo una pequeña entrevista con Susana Moreno (dcha.), presidenta de AUSAPE en representación de CEOSA.

**SAP España**  
[www.sap.com/spain](http://www.sap.com/spain)

## SAP NetWeaver 7.3

### Preparando el terreno para la futura innovación

**D**urante la pasada edición de SAP TechEd 2010 celebrado los días 12, 13 y 14 de octubre en Berlín, SAP dio a conocer los detalles de la nueva versión de SAP NetWeaver, que incorpora toda una serie de mejoras situadas en los componentes para constituir nuevas aplicaciones de negocio, crear aplicaciones móviles e integrar datos y procesos. SAP NetWeaver 7.3 alimentará el desarrollo en SAP y, a través de su ecosistema de partners y clientes, en áreas como in-memory computing, cloud computing y movilidad.

SAP NetWeaver sienta las bases para ampliar SAP en las tres direcciones innovadoras para las empresas: in-memory computing, movilidad y cloud computing. SAP NetWeaver hará que la gestión de entornos dispares asociados a infraestructura cloud y

dispositivos móviles sea más sencilla, además de cumplir con los requerimientos de procesamiento necesarios para la realización de analíticas sofisticadas. SAP está ofreciendo esas tres innovaciones como parte de una única plataforma de tecnología, permitiendo a las empresas convertir rápidamente las promesas de tecnología de próxima generación en aplicaciones de negocio del mundo real.

SAP NetWeaver ha evolucionado más allá de un *middleware* genérico y tradicional para jugar un rol crítico en la orquestación de aplicaciones, información y personas, permitiendo a clientes y partners construir aplicaciones de forma sencilla para ser consumidas bajo las modalidades on-premise, on-demand u on-device. La plataforma apoya la orquestación con sus capacidades

clave en las áreas de integración de procesos, gestión de procesos de negocio, de identidades, de datos maestros y del ciclo de vida.

*"Ahora más que nunca SAP NetWeaver es la plataforma estratégica para SAP", ha declarado Vishal Sikka, miembro de la Junta Directiva para el Área de Plataforma de Innovación y Tecnología de SAP AG. "Vivimos en un mundo en el que los clientes quieren mantener lo que funciona y quieren más – no quieren adquirir compromisos ni cambiar lo que funciona. Con SAP NetWeaver 7.3 contamos con una plataforma de tecnología para nuestros clientes y sus ecosistemas con la que pueden acceder a fantásticas innovaciones sin tener que realizar interrupciones en sus sistemas".*

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



*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.

Uno + uno: mucho más que tres

# Caixa Galicia colabora con AUSAPE para mejorar su programa de comprobación del IRPF

Actuando como un auténtico "tester" para las empresas asociadas a AUSAPE, Caixa Galicia ha planteado la incorporación de toda una serie de mejoras en el Programa de Comprobación del IRPF desarrollado por Realtech, disponible de forma gratuita para todos los Asociados a AUSAPE. Este programa nació en el seno del Grupo de Trabajo de Recursos Humanos y permite realizar la comprobación automática del porcentaje de retención de IRPF calculado por SAP con el obtenido por el programa de la Agencia Tributaria (AEAT).

Como fruto del trabajo conjunto realizado por el Grupo de Trabajo de Recursos Humanos Sector Privado de AUSAPE, en 2008 se puso en marcha una interesante iniciativa que contó con la colaboración de la empresa Realtech. El objetivo era el de ofrecer, de forma totalmente gratuita para todas las empresas asociadas a AUSAPE, una herramienta que permita realizar la comprobación del porcentaje de retención de IRPF calculado por SAP con el que se puede obtener por el programa de la Agencia Tributaria (AEAT). La novedad de esta herramienta es que permite automatizar el trabajo que supone buscar los datos fiscales almacenados en SAP e introducirlos en el programa de la AEAT manualmente (un trabajador a la vez), reduciendo a minutos un trabajo que podría suponer horas de tiempo.

Suele ser habitual que, a principios de año, se produzcan modificaciones en las tablas de retención de IRPF de cara al siguiente ejercicio fiscal. Estos cambios son reflejados en las tablas internas de la Agencia Española de Administración Tributaria (AEAT) y es con ellas con las que se comunica directamente esta herramienta, con el objetivo de efectuar un proceso de cotejo y comprobación con los tipos de IRPF reflejados en los sistemas SAP HR de cada empresa que haya instalado esta aplicación y el posterior informe de resultados. En él se muestran todas las diferencias encontradas en cuanto a los tipos de IRPF, pero no sólo cuantitativamente, sino que además se tienen en cuenta todos aquellos datos colaterales que repercutan en la asignación del tipo a cada empleado.



Esta herramienta resulta de gran utilidad para la comparación masiva del tipo de IRPF tras regularizaciones y sirve como auditor de los datos maestros de personal, ya que verifica la consistencia de los datos fiscales. Este programa ha resultado tremendamente útil tanto para los departamentos de personal, a la hora de comprobar si es correcta la retención practicada en la nómina, como a los técnicos que mantienen el sistema para detectar si el cálculo de IRPF es correcto tras la aplicación de parches o notas.

El programa se confeccionó con el objetivo que ser de utilidad a la mayoría de las empresas asociadas y en su diseño inicial primaron aspectos como la sencillez de utilización e instalación del programa o la necesidad de que sea válido para todas las versiones actualmente vigentes de SAP HR.

**De la generalidad a los casos particulares**

Durante estos dos últimos años, la herramienta de comprobación del IRPF ha cumplido con creces sus expectativas y ha sido utilizada por multitud de empresas asociadas a AUSAPE. Pero, como todo el mundo sabe, cada entidad es un mundo. Y más cuando se trata de los departamentos de Recursos Humanos.

Caixa Galicia es una empresa que se asoció a AUSAPE recientemente, como consecuencia de la implantación, entre otras, de la herramienta SAP HCM con la que gestiona su departamento de RRHH.

Muy interesada en el funcionamiento del Grupo de Trabajo de RRHH, a través del seguimiento realizado por su soporte de segundo nivel (Tecnocom), les llegó la posibilidad de utilizar esta herramienta para sus procesos internos.

Durante estos años de funcionamiento, el programa de comprobación del IRPF de AUSAPE se ha ido “alimentando” de las particularidades de las empresas usuarias mejorando y completando esta herramienta.

Pero debemos hacer una especial mención a las aportaciones que ha realizado Caixa Galicia. Teniendo en cuenta sus “particularidades” ha realizado una significativa labor de “testing”, detectando una importante cantidad de mejoras que ya se están implementando en la herramienta y que repercutirán en una mayor fiabilidad, contemplando un rango mucho más amplio de variables. □

**Programa de Comprobación del IRPF**

Este programa está disponible en la Web de AUSAPE ([www.ausape.es](http://www.ausape.es)) para todos los usuarios con derecho de acceso. Para llegar a él habrá que dirigirse a la sección de específica del Grupo de Trabajo de RRHH, dentro del apartado de documentos. Allí, los usuarios podrán acceder tanto al programa como a un sencillo y práctico manual que explica de forma clara y precisa todos los pasos que hay que seguir para su instalación y puesta en marcha.

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

**Comprobación del tipo de IRPF del infotipo 62 con el programa de AEAT**

**Visualizar log**

Monstrar XML, Bajar XML

Log

Estadísticas

Total de empleados procesados

Tipo	Texto de mensaje	Ctd.
1	Total de empleados procesados	1
2	Empleados procesados con éxito	1
3	Empleados rechazados	0

**Genera un fichero XML para alimentar el programa de la AEAT con los datos fiscales.**

**Comprobación del tipo de IRPF del infotipo 62 con el programa de AEAT**

**Visualizar log**

XML empleados con diferencias

Log

Estadísticas

Total empleados procesados

Retenedor: B02276585

Empleados con % AEAT = % Calculado SAP

Nº pers.	Nº P.I.D.	Nombre	Porc. AEAT	Porc. IT62
07500	50201084Y	IRPFAML TESTUNO	0,85	0,85

Caixa Galicia ha realizado una significativa labor de “testing”, detectando una importante cantidad de mejoras para contemplar un rango mucho más amplio de variables soportadas.

## Entrevista al equipo de Caixa Galicia responsable de esta iniciativa

### ¿Qué opinión le merece la iniciativa llevada a cabo por este Grupo de Trabajo?

Nuestra incursión en el mundo de SAP-HCM es reciente (desde el 2007) y somos socios de AUSAPE desde el 2010, por lo que los "Procesos de Validación contra la AEAT, de forma individual o masiva, de la Estimación SAP del IRPF" es nuestra primera experiencia con los trabajos desarrollados por AUSAPE para uso y beneficio de los usuarios de SAP.

Una herramienta como ésta resulta de gran utilidad para validar en conjunto los cálculos de este proceso de SAP, uno de los más complejos en el Esquema de Cálculo de Nómina (períodos estimados). Las actualizaciones SAP que tocan uno u otro obligan a una validación que, de otro modo, no resulta nada fácil.

Por otro lado, esta herramienta también es muy "socorrida" al momento de dar respuesta a las preguntas frecuentes de los empleados, que no siempre entienden las variaciones de su %IRPF a lo largo del año, ni los caminos que marca la AEAT para realizarlas.

### ¿Qué uso le dan ustedes desde Caixa Galicia?

En Caixa Galicia le damos uso a esta herramienta por dos vías. Por un lado, de forma periódica, estimamos el IRPF al comienzo de cada Período de Nómina. Desde que disponemos de esta herramienta, hacemos una validación de la Estimación SAP contra la AEAT.

En los últimos años, la AEAT ha publicado con cierta frecuencia cambios normativos que afectan, directa o indirectamente, al IRPF. En este sentido, cada vez que una actualización de SAP está relacionada con un cambio normativo de la AEAT, que afecta directamente a la Estimación IRPF y/o a los Esquemas de Cálculo de Nómina, esta herramienta será parte de la validación que sigue a la actualización.



De izquierda a derecha, Francisco Soto Vilasuso (TECNOCOM), Abelardo Otero Palmeiro (Caixa Galicia), Miguel Penín Álvarez (TECNOCOM), Graciela Rodríguez Oyarzábal (Caixa Galicia) y Pablo Varela Rosende (TECNOCOM).

### ¿Cómo llegaron a esas conclusiones? ¿Qué elementos de mejora han detectado?

Para validar el funcionamiento de esta herramienta, la probamos con toda la plantilla de Caixa Galicia (aproximadamente 5.800 Empleados) que por su variedad de circunstancias, permite explorar bien el proceso general de Estimación:

- Casi el 80% de la plantilla tiene alguna Retribución en Especie.
- Hay mucho movimiento en contratación que implica Finiquito
- Tenemos colectivos de Empleados con diferente No.Pagas/Año, Pensiones Compensatorias/ Alimentación, Discapacidades, Ascendientes a cargo del Empleado, etc.
- Trabajamos con Variables-Variables y Variables-Fijas, Rentas Irregulares y Percepciones Exentas.
- Etc..

En aquéllos casos en que daba diferencias entre el cálculo SAP y el cálculo AEAT, buscamos la causa, comprobando individualmente el cálculo: SAP – Aplicación AEAT- Aplicación AUSAPE.

Básicamente, los elementos de mejora detectados pueden resumirse como: tratamiento retribuciones en especie; tratamiento de caracteres especiales en el nombre y apellidos del trabajador; trabajadores

con múltiples registros en el infotipo 62, debido a diversas causas, muchas de ellas relacionadas con finiquitos; trabajadores con más de una clave de empleado.

Adicionalmente, sería de mucha utilidad que, lanzando este proceso en fondo, el fichero XML resultante quedase almacenado y disponible para su posterior tratamiento.

### ¿Esas mejoras han sido ya implementadas en la herramienta?

La primera incidencia que detectamos fue la de las Retribuciones en Especie, ya que no se tenían en cuenta en los casos en que se tiene en consideración las retribuciones del período anterior a la regularización (Po Ej.: Causa=1 de Regularización).

Implementamos la mejora por cuenta propia al tiempo que la reportamos a la AUSAPE juntos con las demás.

Hemos implementado la nueva versión que AUSAPE ha enviado y soluciona este problema. No hemos podido explorar el resto de casos, pero lo iremos haciendo a medida que dispongamos de tiempo para ello. Estos otros casos son situaciones que afectan a grupos reducidos de Empleados y trataremos de recrearlas en breve y validarlas nuevamente.



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.**

Deslocalización geográfica para llegar a todos los asociados

# Nueva Delegación de AUSAPE en Galicia

Aunque esta iniciativa ya lleva unos meses gestándose, el pasado día 20 de octubre tuvo lugar la primera reunión de la nueva Delegación de AUSAPE en la zona de Galicia. Con el objetivo de aglutinar necesidades entre las empresas de la región y fomentar el networking profesional, esta primera reunión consiguió reunir a 24 personas de 17 empresas diferentes, entre las que se encontraba Carmen Recalde, vocal de la Junta Directiva de AUSAPE en representación del Servicio Vasco de Salud (Osakidetza).

**E**l evento organizado el pasado día 20 de octubre en las instalaciones de ITE (Instituto Tecnológico y Empresarial) de Caixa Galicia en A Coruña, tenía como principal objetivo la celebración de la primera reunión de la nueva Delegación de AUSAPE en la zona de Galicia. Además, se aprovechó la ocasión para organizar una serie de interesantes presentaciones sobre temas como SAP Business Planning and Consolidation y su implantación en una empresa cliente (EGASA).

Javier Pou, Gerente del ITE de Caixa Galicia, dio la bienvenida a los asistentes, celebrando la constitución de esta nueva

delegación de AUSAPE, haciendo hincapié en el compromiso de ITE en el ámbito de la formación en el entorno SAP gracias a su Máster con certificación oficial de este fabricante, que se ha puesto en marcha en colaboración con Tecnomcom y que AUSAPE ofertará a sus empresas asociadas.

Carmen Recalde, vocal de la Junta Directiva de AUSAPE en representación del Servicio Vasco de Salud (Osakidetza), es responsable de la actividad de los Grupos de Trabajo y las Delegaciones dentro de esta Asociación. Durante su intervención dio a conocer a los asistentes las estrategias que se están poniendo en marcha a la hora de

“acercar” la actividad de AUSAPE a todos sus asociados, a través de una nueva página Web desde la que se ofrecerán Webinars y presentaciones, o incluso la posibilidad de asistir “on-line” a una serie de eventos, evitando la necesidad de abandonar el puesto de trabajo.

También incidió sobre la importancia de contar con la implicación y colaboración de todas las empresas de la zona a la hora de mantener “activa” esta nueva Delegación, con el objetivo de convertirla en un punto de encuentro y motivación a la hora de poner en marcha los objetivos comunes de todos los clientes de SAP.

Por su parte, Tecnomcom, como uno de los grandes impulsores de esta iniciativa a través del acuerdo firmado con AUSAPE a principios de este año, realizó una pequeña intervención de la mano de Santiago Cárdenas, director de la Región Noroeste de Tecnomcom. Cárdenas realizó una descripción de la posición de liderazgo de este partner tecnológico y su amplia cartera de servicios y soluciones, poniendo el foco en el Centro de Competencias SAP, desde donde se produce y da servicio tanto para los clientes de Galicia como para el resto de Iberia y Latam. Además, destacó su participación en el Máster de SAP organizado con el ITE Caixa Galicia y la importancia del acuerdo alcanzado con AUSAPE como elemento integrador y amplificador de la actividad en el ámbito de SAP.

## SAP Business Objects BPC

Con el objetivo de complementar esta primera reunión de la Delegación de AUSAPE en Galicia, se pusieron en marcha dos interesantes presentaciones sobre SAP



*Carmen Recalde, vocal de la Junta Directiva de AUSAPE en representación del Servicio Vasco de Salud (Osakidetza).*



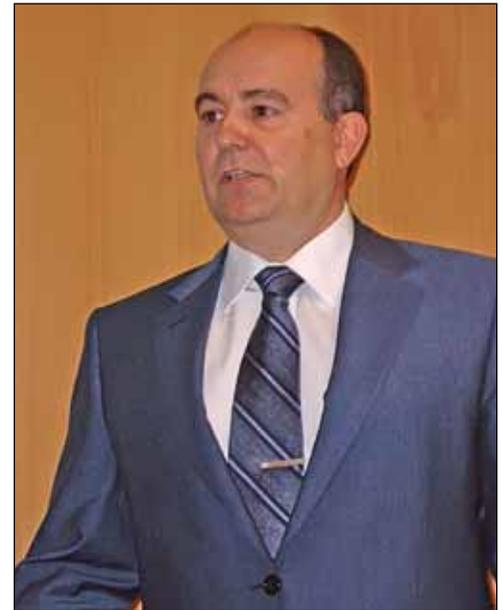
*Javier Pou, Gerente del ITE (Instituto Tecnológico y Empresarial) de Caixa Galicia*



*Juan Antonio Laborda, Solution Presales Senior Specialist de SAP España.*



*Santiago Cárdenas, director de la Región Noroeste de Tecnocom.*



*Jesús Carretero, Director Corporativo de Tecnología y Procesos del grupo Egasa.*

Business Objects Business Planning and Consolidation.

La primera de ellas tuvo como protagonista a Juan Antonio Laborda, Solution Presales Senior Specialist de SAP España, que mostró una visión general de esta solución englobada en el portfolio de aplicaciones de Enterprise Performance Management, poniendo énfasis en sus 3 principales características:

- Dirigido a usuarios finales dada su integración nativa con Microsoft Office, lo que permite la fácil adopción de plantillas existentes como formularios de planificación.
- Orientado a procesos de negocio para guiar a los usuarios y asegurar la consistencia de los procesos.
- Unifica la planificación, la presupuestación y la consolidación en una aplicación lo que reduce el mantenimiento, mejora la integridad del dato y simplifica su implantación.

Por otra parte, Jesús Carretero, Director Corporativo de Tecnología y Procesos del grupo Egasa, realizó una exposición sobre la implantación de BPC (Business Planning and Consolidation) en el sector de juego, destacando la problemática de la presupuestación en distintas monedas y sectores y explicando la solución adoptada por este grupo. Gracias al BPC han conseguido un entorno común y estándar para los financieros y no financieros a través de Excel y la descentralización del proceso de presupuestación, permitiendo participar directamente a los responsables de negocio y reduciendo en 60 días el ciclo de revisión, corrección y aprobación de los presupuestos.

## Uno de los primeros objetivos de esta reunión era el de definir qué empresas se encargarán de la coordinación de esta Delegación, papel que asumieron La Voz de Galicia y Caixa Galicia

El proyecto, que fue realizado en un tiempo record de 3 meses con un alto nivel de aceptación por los usuarios, fue planificado y desarrollado conjuntamente con el socio tecnológico del grupo, Tecnocom, siendo considerado por ambos como un claro caso de éxito.

### **Delegación de Galicia**

La segunda parte de este evento estuvo enfocado a todo lo relacionado con la Delegación de Galicia. Roberto Calvo, director de Gestión de AUSAPE realizó una valoración sobre las encuestas recibidas y una explicación sobre el funcionamiento habitual de una delegación en AUSAPE, la mecánica adecuada a la hora de planificar las reuniones, etc.

Uno de los primeros objetivos de esta reunión era el de definir qué empresas se encargarán de la coordinación de esta Delegación, papel que asumieron Santiago Traveso (La Voz de Galicia) y Abelardo Otero por parte de Caixa Galicia.

En esta primera reunión se estableció un calendario con el objetivo de planificar las próximas reuniones o la posibilidad de propiciar un carácter itinerante en cuanto al lugar de celebración para adaptarse a las preferencias de las empresas asociadas.

En lo referente a los temas que se tratarán en estas reuniones, se esperará hasta la puesta en marcha definitiva de la nueva página Web de AUSAPE, donde será posible conocer el contenido tratado en los Grupos de Trabajo a nivel nacional a través los webinars y las sesiones grabadas en vídeo. Después de este compás de espera se decidirá si la orientación de las reuniones se hará hacia una temática vertical, por módulos, o bien por líneas más horizontales de nuevas soluciones tratamientos y comunes. Además, para cada uno de estos temas se intentará complementar las presentaciones, por parte de los partners tecnológicos, con intervenciones expertas de la mano de la propia SAP. □

Entrevista a Rosa Pardo Janotta, Directora Maintenance Sales SAP Iberia

## “SAP Enterprise Support es la única oferta integral de soporte diseñada para ayudar a las empresas en la explotación y uso de las ventajas de la integración, tanto de las aplicaciones SAP como no SAP”



Rosa Pardo se incorporó a SAP España en abril de 1995, desarrollando diferentes tareas de responsabilidad en el Departamento de Consultoría. En 2002 fue nombrada Directora de Venta de Servicios de Consultoría para SAP España. Hace 7 años asumió la Dirección de Alianzas

y Procesos y a finales de 2007 fue nombrada Directora de Business Operations para Iberia. Desde principios de 2009 dirige el Departamento de Maintenance Sales para Iberia.

### ¿Podría definirnos cuáles son sus responsabilidades en SAP Iberia?

El principal objetivo del área de Maintenance Sales es promover el conocimiento de la actual oferta de servicios de mantenimiento que actualmente SAP les ofrece. Haciendo un poco de historia, SAP decidió en 2008 evolucionar y adaptar los servicios de mantenimiento de sus soluciones a las nuevas necesidades que las empresas nos estaban demandando, tanto en el ámbito tecnológico como en el de servicio. Competir en el mercado global de hoy en día requiere de nuevas demandas en los negocios y de nuevas estructuras organizativas para poder ser más competitivos e innovadores.

El mantenimiento de nuestras aplicaciones, además de cubrir el soporte reactivo en el que se incluyen los cambios legales, correcciones y evolución de las soluciones, tiene que dar un salto más y evolucionar para poder cubrir también la innovación Operacional que se pide hoy en día al negocio, así como la reducción de los riesgos y los costes totales de dichas operaciones, es decir, hacer más con menos.

Es ahí donde nosotros intervenimos activamente, desde Maintenance Sales, dando a conocer a todos nuestros Clientes y Partners los nuevos servicios, herramientas y metodologías que SAP incluye para cada fase de explotación, desde el primer momento de análisis y puesta en productivo, como en las fases de soporte, migración y mejora,

cubriendo de este modo todo el ciclo de vida de SAP en un cliente.

**¿Qué nivel de importancia da SAP al soporte y mantenimiento?**

Para SAP los servicios de mantenimiento siempre han sido una prioridad, y la apuesta por ofrecer una amplia oferta lo más completa y competitiva posible es lo que nos lleva a hacer unos años ha establecer una estructura interna, dotada de recursos y herramientas destinada en exclusiva a trabajar en este ámbito. Somos conscientes de la criticidad, importancia y la eficacia del Soporte de nuestras aplicaciones y la repercusión que tiene en nuestros clientes.

Las redes complejas de negocio conducen a una innovación creciente y a altas velocidades de integración, lo que nos lleva a que el mundo de las aplicaciones también tenga que adaptarse y evolucionar adecuadamente. Nuestras soluciones recogen y cubren estas necesidades y esto implica que el soporte de mantenimiento tiene que evolucionar adecuadamente para poder cumplir su objetivo. Si vemos la evolución de los servicios de mantenimiento podemos observar como hace poco más de una década SAP introdujo el Service Marketplace como el centro de comunicación e intercambio de conocimiento. Un año más tarde SAP incorporó el Early Watch Alert y la correspondiente funcionalidad de chequeos proactivos remotos cuyo objetivo principal es evitar las incidencias antes de que se produzcan, así como la mejora en el rendimiento de los sistemas y aumento de la satisfacción de nuestros clientes con la ayuda del Note Assistant. Con el roll out posterior del Solution Manager los Clientes y Partners de SAP pueden recibir todos los servicios, así como herramientas de test automáticas, procedimientos de diagnóstico para mejorar la calidad de los chequeos, además del Maintenance Optimizer para un mejor conocimiento de los componentes activos que hay que mantener.

**¿Los clientes lo valoran de igual forma?**

Sin duda alguna. Actualmente los clientes conocen la oferta disponible, y una vez han comenzado a utilizar los nuevos servicios, herramientas y metodologías que Enterprise Support les ofrece en cada momento de la explotación de las soluciones SAP, la opinión está siendo muy positiva. A lo largo de este tiempo, hemos llevado a cabo múltiples actividades, centradas en aumentar el conocimiento entre nuestro ecosistema de la nueva oferta y las ventajas y beneficios que aporta a los clientes. AUSAPE ha colaborado con nosotros en la puesta en marcha de múltiples sesiones, tanto remotas como presenciales con clientes. En paralelo estamos trabajando activamente con nuestro ecosistema de partners de canal, que son una parte fundamental, ya que ellos son los responsables de

Application Lifecycle		PLAN Requirements —Design	BUILD Build, Test & Deploy			RUN Operate—Optimize		
Methods and Standards	AMAP	Business Blueprint	Configuration	Integration	Test & Validation	Go-Live	Run SAP like a Factory: Operations and Optimization, Innovation Enablement, Continuous Improvement	Accelerated Innovation or Update
	FinSAP	Assessment, Scoping	Design of Operations	Setup of Operations	Handover to Production			
 <b>SAP Enterprise Support — Elements Per Lifecycle Phase</b> Facilitation and Automation through SAP Solution Manager Workcenter								
Automation Capabilities	ALM with SAP Solution Manager	*	*	*	*	*	*	*
Enterprise Support Advisors	Setup Service		*	*	*	*	*	*
	360° Review	*	*	*	*	*	*	*
	Enterprise Support Report		*	*	*	*	*	*
	Certification		*	*	*	*	*	*
Enterprise Support Advisors	Guided Self Services	*	*	*	*	*	*	*
	Expert Guided Implementation	*	*	*	*	*	*	*
Quality Assurance & Improvement Services	Usage Right Est. for Solution Migration	*	*	*	*	*	*	*
	Continuous Quality Checks		*	*	*	*	*	*
	Improvement Services	*	*	*	*	*	*	*
24x7x365 Mission Critical Support	Production Down Support (Root Cause Analysis)		*	*	*	*	*	*
	Service Level Agreement		*	*	*	*	*	*
	Support Advisory Center	*	*	*	*	*	*	*
SAP Standard Support			*	*	*	*	(continuous improvement only)	*

SAP ENTERPRISE SUPPORT ENGAGEMENT METHODOLOGY					
360° Review	Benefit Case	Support Plan	Services	Measurement & Analytics	Reporting & Results
Provides a holistic understanding of your pain points during implementation and operations based on 6 focus areas (see below)	Explains the benefit to your business and IT organization when addressing the pain points	Provides a support plan to analyse and address the pain points in order to provide a solution or a workaround	Provided guided procedures to analyse and address top issues	Measure and report the value of the agreed-upon KPIs	Ensure progress and achievements in conjunction with the measurement platform by a proficient engagement review of delivered services. In this self-assessment you determine the impact of the obtained results to your operations.
<a href="#">Show details</a>	<a href="#">Show details</a>	<a href="#">Show details</a>	<a href="#">Show details</a>	<a href="#">Show details</a>	<a href="#">Show details</a>

ofrecer a las pequeñas y medianas empresas el primer nivel de soporte. Es muy importante para nosotros que tengan un profundo conocimiento de la oferta para poder obtener el mayor beneficio posible.

**¿Cuáles son las claves de SAP Enterprise Support? ¿Por qué apareció?**

SAP Enterprise Support es la única oferta integral de soporte diseñada para ayudar a las empresas en la explotación y uso de las ventajas de la integración, tanto de las aplicaciones

SAP como no SAP, minimizando el riesgo y permitiendo una fácil y rápida incorporación de las mejoras funcionales y técnicas a lo largo de todas las fases del ciclo de vida de las soluciones. SUGEN y SAP han definido conjuntamente el valor que SAP Enterprise Support provee a los clientes en cada uno de los cuatro pilares fundamentales para el negocio: protegiendo la Inversión, gestionando la Continuidad del Negocio, reduciendo el Coste Total de Propiedad (TCO) y mejorando el rendimiento de los Procesos de Negocio.



### ¿Tuvieron en cuenta la opinión de los clientes a la hora de planificar esta nueva política de soporte?

Por supuesto que se ha tenido en cuenta la opinión de los clientes. La interacción continua con clientes y partners es uno de los mecanismos habituales para definir el desarrollo de nuevas soluciones o servicios en SAP. Y se trabaja en este ámbito desde diferentes vertientes, grupos específicos por sectores, encuestas de satisfacción de clientes y por supuesto los grupos de usuarios, que en el caso de España es AUSAPE. La información y peticiones que se reciben se canalizan y centralizan a través de nuestros departamentos de calidad a nivel global. De la misma forma que AUSAPE participa de forma activa con SUGEN transmitiendo el sentir y las necesidades de nuestros clientes en todos los ámbitos de SAP, donde el mantenimiento es uno de ellos.

De echo, en Iberia, en este momento, la mayoría de los clientes han optado por Enterprise Support. Este es un proceso abierto y evolutivo, donde cada año los clientes tienen la opción de elegir el modelo de soporte que quieren.

### ¿Cómo valoran el papel que ha realizado SUGEN en todo este proceso?

Desde finales de 2008, SAP y SUGEN colaboran activamente para dar a conocer el nuevo servicio de mantenimiento Enterprise Support, así como para adaptarlo y evolucionarlo de la forma más óptima acorde a las necesidades generales que un amplio colectivo de clientes nos requieren. Como parte de este acuerdo entre ambas organizaciones, podemos decir

## La interacción continua con Clientes y Partners es uno de los mecanismos habituales para definir el desarrollo de nuevas soluciones o servicios

que ya tenemos los primeros resultados de este trabajo conjunto que se traduce en un nuevo y claro roadmap que permite a los Clientes obtener todos los servicios de Enterprise Support. Esta metodología incluye acceso al nuevo lanzamiento de SAP Enterprise Support Academy que viene provisto de un repositorio de guías de autoservicio así como de acceso directo a los expertos de SAP Active Global Support (AGS) que proveen de formación, mejores prácticas y soporte remoto.

En el Cuadro adjunto podrán ver una serie de enlaces donde será posible encontrar más información sobre estos temas.

### Recientemente desde AUSAPE hemos anunciado la ampliación del soporte para la versión 4.6C de SAP R/3 hasta el 31 de marzo de 2013. ¿Cuáles han sido las razones que han llevado a SAP a tomar esta decisión?

La principal razón es entender y atender las demandas de nuestros clientes, intentando siempre ofrecer el mejor soporte y servicio. En este sentido, y de nuevo en colaboración con SUGEN, SAP ha decidido ampliar el mantenimiento extendido de R/3 4.6C y ERP 2004 hasta marzo de 2013. En el caso concreto de los clientes de Iberia podemos estar hablando de un 5% de la base instalada, que se verán beneficiados de esta ampliación.

### En este horizonte planteado hasta 2013 ¿qué otras versiones finalizan el periodo de mantenimiento?

A día de hoy, lo que podemos decir es que la siguiente versión que entraría en mantenimiento extendido es la actual ECC 6.0 que tiene un mantenimiento estándar hasta diciembre de 2015 y, a partir de enero 2016 hasta diciembre 2017 tiene dos años de mantenimiento extendido con un 2% adicional en términos de coste.

### En la actualidad existen propuestas de mantenimiento de soluciones SAP proporcionadas por terceros ¿Cuál es su postura al respecto?

No entraré a valorar lo que otras compañías, ajenas a SAP hacen en su negocio. Lo que sí puedo decir es que, hoy por hoy, no existe otra una empresa externa que pueda proporcionar una oferta de servicios de mantenimiento como la que estamos ofreciendo a nuestros clientes. Y permíteme que de algunos ejemplos: nadie más que nosotros puede ofrecer los Support Packages (cambios legales), así como los EhP (Enhancement Packages) que es la nueva funcionalidad de las diferentes soluciones que SAP está incorporando periódicamente, y que los clientes pueden actualizar de una forma sencilla, sin verse sometidos a interrupciones del negocio.

Desde SAP defendemos que los servicios de mantenimiento deben ser algo más que un mantenimiento reactivo de incidencias. La evolución tecnológica y las mejoras funcionales deben formar parte de ello. □

### Enlaces de interés

Más información sobre la colaboración entre SUGEN y SAP en todo lo relacionado con SAP Enterprise Support.

- <http://www.sap.com/services/es-benefits>
  - Colaboración entre SAP y SUGEN.
  - Repositorio online de casos de clientes que cuentan el beneficio que han obtenido a través de Enterprise Support.
  - Metodología Enterprise Support Engagement con guías de autoservicio.
  - Enterprise Support Academy con guías para la experta implementación.
- <http://service.sap.com/enterprisesupport>
  - Información detallada en SAP Service Marketplace con todos los detalles de Enterprise Support.



***Hemos automatizado la captura de datos y la gestión de formularios de tal forma que la solución se rentabilizó en sólo 2,5 meses."***

Empresa de venta al por mayor

**Descubra cómo:**

- Enviar rápidamente cantidades de documentos
- Gestionar formularios en varios idiomas de forma automática
- Eliminar errores humanos gracias a la gestión documental

## **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](http://www.esker.es)

Más flexibilidad, con ayuda de la nube

# SAP On Demand

El concepto "cloud computing" ha dejado de ser un eslogan de modernidad y hoy en día se materializa de forma muy real en muchos negocios. SAP integra esta tecnología en su gama de productos SAP On Demand, para proporcionar una mayor flexibilidad a sus clientes a la hora de elegir soluciones de negocio.

[ Fernando Escudero, periodista especializado en TI ]

**E**n la actualidad, estamos inmersos en una coyuntura en la que los presupuestos para tecnología se están reduciendo progresivamente, a la par que la meta principal es conseguir la máxima eficiencia con los recursos disponibles. El resultado inmediato de este *modus operandi*, inducido por la economía del momento, es que los negocios deben afinar mucho más sus presupuestos y, sobre todo, determinar en qué se gasta el dinero disponible a fin de poder cumplir con las estrategias marcadas por la dirección.

A la vez, los escenarios en constante cambio dificultan este tipo de decisiones, ya que lo que hoy es bueno, con el paso del tiempo

puede ir perdiendo importancia. Todo ello, transportado a un entorno de negocios global (con sus diferentes necesidades en función de la región geográfica en la que se encuentre la sucursal), ejerce una presión adicional sobre las compañías. A esto hay que añadir la aparición de nuevos modelos de negocio, basados en redes e Internet, en los que la colaboración entre los diferentes integrantes de un proyecto es primordial, sin importar en qué lugar del mundo se encuentre cada uno ni con qué plataforma tecnológica trabaje.

En estas circunstancias, la toma de decisiones a la hora de asignar partidas de gastos para los presupuestos es ardua. No sólo eso, sino que una vez tomada la decisión es cuestión de

alinearla con las existencias actuales de líquido y la estrategia empresarial a largo plazo, con sus diversos objetivos. Debido a que este tipo de circunstancias se repiten una y otra vez, las compañías han comenzado a variar su comportamiento y su percepción del software (tanto en el plano de las adquisiciones, como en el plano de la utilización).

En estos nuevos tiempos que corren, entre las compañías de todos los sectores existe también una línea en la que se prima la puesta en marcha de proyectos cuyo ROI se ve claro y que no exceden cierta duración en su desarrollo. Los grandes proyectos no han dejado de existir, pero se analizan y debaten mucho más que antes. Hoy en día no se ve con buenos



La descentralización de la información de los datos empresariales es ya un hecho indiscutible.



El Cloud Computing "tradicional" reúne y difumina los componentes involucrados en la nube.



Los sistemas monolíticos ya no son una barrera, sino que pueden convertirse en un componente de la nube, aportando su funcionalidad específica.

ojos aquellos proyectos de software cuya fecha final sea impredecible. Y las empresas necesitan ajustar sus gastos y reducir el *time to value* sustancialmente, simplemente para permanecer competitivas.

### Velocidad, flexibilidad y estandarización

La globalización del mercado, junto con el consiguiente incremento de la competencia desde otros países y la velocidad con la que cambian las circunstancias de mercado hoy en día, conducen a las compañías a una carrera por ser el primero en presentar un producto o servicio al mercado y así mantener la ventaja competitiva.

Esta “aceleración” que ha sufrido el tejido empresarial impacta directamente en el software empresarial del que disponga cualquier compañía moderna y, por consiguiente, en los departamentos de TI de las mismas. Desde la dirección general se pide flexibilidad y rapidez para poder reaccionar ante los cambios de mercado y la coyuntura. Pero esta necesidad, sin embargo, debe equilibrarse otra, igual de importante: mantener la estandarización y el control en los sistemas de la compañía. Esta estandarización es una de las claves del software empresarial de la próxima década. Las interacciones cada vez más complejas entre los sistemas de una misma compañía o con los de los partners y clientes, sólo son posibles con una fuerte estandarización, que mejora la visibilidad y el *insight* tanto en la estructura de TI, como en el propio negocio.

En cuanto al control, resulta imprescindible no sólo para mantener la privacidad corporativa, sino también para permitir el cumplimiento con las numerosas regulaciones internas o externas a las que se enfrentan las compañías modernas.

En la actualidad, uno de los mayores retos de las organizaciones y sus estructuras de TI es equilibrar la velocidad y flexibilidad por un lado, con el control, seguridad y estandarización por el otro. Para ayudar a las compañías a cubrir ambas necesidades, SAP proporciona una gama de soluciones integradas On Demand y On Premise que permite resolver las dos problemáticas.

### Las soluciones de SAP

Hoy en día SAP dispone de una gama de soluciones tanto *on-premise* (in situ) como *on-demand* (véase cuadro). Este alineamiento de su oferta con las necesidades de mercado permite que los actuales clientes de SAP sigan aprovechando sus sistemas existentes como hasta ahora, pero que puedan com-

**Focus on your business, not technology.**  
SAP On-Demand Solutions

**Solutions that fit your needs, now:**

- End-to-end business management
- Sourcing, contracts, supplier management
- Customer relationship management
- Sustainability analytics
- Business intelligence
- Collaborative decision-making

En [www.ondemand.com](http://www.ondemand.com) SAP ha reunido toda su oferta On Demand, con gran cantidad de información para disipar hasta las más pequeñas dudas.

## Uno de los mayores retos de las organizaciones es equilibrar la velocidad y flexibilidad, por un lado, con el control, seguridad y estandarización por el otro

plementarlos con On Demand si desean, sin incurrir en adicionales costes fijos por infraestructura. Para ello, SAP está siguiendo 5 directrices:

- Proporcionar aplicaciones modulares capaces de trabajar en diversas líneas de negocio.
- Integrar procesos e información a través de las soluciones y con independencia del método de despliegue.
- Proporcionar opciones flexibles, basadas en suscripción, que permitan gestionar mejor el gasto económico.
- Ofrecer servicios enfocados, para reducir los tiempos de implementación.
- Incrementar el valor para el cliente al ampliar el portfolio de SAP de soluciones y servicios con un ecosistema global.

Estos 5 propósitos dejan bien clara la filosofía de SAP: lo importante es resolver el problema del cliente y cubrir sus necesidades. La flexibilidad de la estrategia de SAP, combinando On Premise, On Demand y On Device deja claro el compromiso de la compañía de proporcionar soluciones de todo tipo, que permitan ser accedidas de múltiples formas y desde múltiples dispositivos. Y lo importante es que se dispone de un único origen de información, accesible desde toda la empresa. Esto permite una visibilidad mayor y abre unas perspectivas hasta ahora desconocidas para los clientes de SAP.

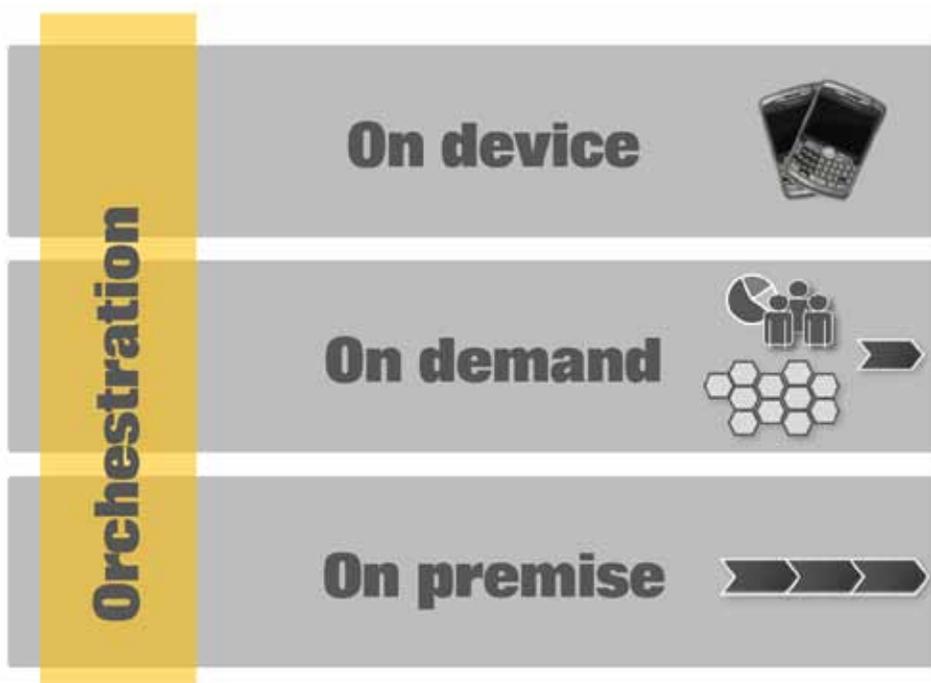
Por ejemplo, pueden utilizar su ERP de forma local (On Premise), pero compartir los datos de producto con una solución CRM On Demand para resolver una campaña puntual. Otro detalle importante es que

The screenshot shows the SAP website's 'ON-DEMAND SOLUTIONS FROM SAP' page. The header includes the SAP logo and 'GLOBAL' text. A navigation menu on the left lists categories like 'Solutions', 'Executive View', 'SAP Business Suite', 'SAP BusinessObjects Portfolio', 'Small & Midsize Companies', 'OnDemand Solutions', 'SAP Crystal Solutions', 'Services', 'Platform', 'Ecosystem & Partners', 'Customer Showcase', and 'About SAP'. The main content area features a search bar, a title 'ON-DEMAND SOLUTIONS FROM SAP', and a sub-headline 'SOLUTIONS THAT FIT YOUR NEEDS – NOW'. Below this, there is a paragraph about the fast-paced global environment and a list of solutions categorized into 'Run your business', 'Accelerate your business', and 'Improve your productivity'. A sidebar on the right offers 'BUSINESS SOLUTIONS WITHOUT COMPROMISE' and 'ON-DEMAND STRATEGY' with download links for white papers and presentations.

El portfolio de SAP es ya bastante amplio, pero en el futuro probablemente englobe la oferta completa de On Premise actual

## ¿Qué es “On Demand”?

En realidad, el propio término contiene la explicación de esta tecnología. Es la posibilidad de acceder a recursos computacionales, tanto de hardware como de software, bajo demanda y a través de una red de comunicación. Así, si debemos cubrir una necesidad de software empresarial o de servicios, puntual o permanente, SAP (en este caso) nos proporciona los recursos apropiados, sin necesidad de alterar nuestros sistemas existentes. Esto permite emplear soluciones SAP que no tenemos, sin instalaciones previas y sin downtime. En el caso específico de SAP, la excelente integración existente entre las soluciones On Demand y las soluciones On Premise (que el cliente tiene instaladas en su compañía) proporciona una flexibilidad y seguridad sin precedentes.



La estrategia de productos de SAP está orientada a las soluciones en red, con información accesible de múltiples formas.

esta metodología integrada de SAP reduce la complejidad del sistema resultante que, además, tiene una base tecnológica común, que es SAP. Las ventajas son obvias: una capacidad de reacción incrementada para la organización que emplea SAP On Demand, junto con una flexibilidad mayor para afrontar decisiones de negocio ya sean puntuales o estratégicas al poder contar con un potencial prácticamente ilimitado “de alquiler”. Y todo ello manteniendo la máxima eficiencia y carga en cualquier sistema On Premise del que ya se disponga, para no desaprovechar la inversión realizada en tecnología y asegurar un ROI lo más elevado posible.

Esta filosofía de integración por parte de SAP significa reducir la complejidad y los costes asociados normalmente con entornos heterogéneos procedentes de múltiples fabricantes. Al utilizar un único fabricante para todas las líneas de negocio, las organizaciones pueden implementar sus soluciones nuevas de forma mucho más rápida, a fin de cumplir con las necesidades del mercado. La agilidad que se obtiene viene acompañada de la capacidad de cumplir con las regulaciones y de mantener la seguridad y privacidad de la información.

Por otro lado, las soluciones On Demand de SAP están diseñadas para que puedan ser escaladas a fin de responder a las necesidades crecientes de los negocios. Conforme crece una compañía, también lo pueden hacer las soluciones que soportan sus procesos de negocio. En este sentido, SAP ofrece múltiples niveles de soluciones On Demand, como por ejemplo:

- **Para toda la empresa.** La solución SAP Business ByDesign ha sido diseñada para soportar los procesos de negocio de toda la organización.
- **Basado en procesos.** SAP proporciona múltiples aplicaciones On Demand que se han diseñado para resolver las necesidades de negocio como CRM, sourcing, gestión de contrataciones, etc.
- **Análisis y reporting.** La solución SAP BusinessObjects Business Intelligence OnDemand ha sido diseñada para ayudar a las organizaciones a almacenar, compartir, consultar, buscar y analizar información a fin de obtener una mejor comprensión del funcionamiento y estado actual del negocio.

En resumen, las soluciones On Demand de SAP ofrecen una forma rápida y cómoda para que las organizaciones puedan implementar funcionalidad específica a fin de proporcionar nuevas funcionalidades críticas de negocio para un amplio abanico de usuarios, en un tiempo muy reducido. Como resultado, las compañías pueden reaccionar con más agilidad a los cambios que se producen en el mercado.

Combinando las nuevas soluciones On Demand con las existentes On Premise, SAP ofrece uno de los ecosistemas más amplios y

centrados en el cliente que existen hoy en día en la industria del software empresarial. Las posibilidades que ofrece este ecosistema, ofrecen una enorme flexibilidad para que los usuarios puedan aprovechar la gran integración que existe tanto entre las soluciones, como a la hora de desplegarlas o consumirlas.

### Portfolío SAP On Demand

El portfolío inicial de soluciones SAP para OnDemand es más que respetable y demuestra que la compañía alemana de software llevaba tiempo madurando las soluciones OnDemand. Naturalmente es de esperar que este portfolío se amplíe aún más hasta cubrir, probablemente, el mismo espectro que las soluciones On Premise que SAP tiene a la venta actualmente. Esta es la gama actual de productos:

#### Suite integrada para gestionar el negocio.

- SAP Business ByDesign

#### Soluciones para soportar las líneas de negocio.

- SAP Strategic Sourcing OnDemand.
- SAP Contract Lifecycle Management OnDemand.
- SAP Supplier Management OnDemand.
- SAP Carbon Impact OnDemand.
- Sales OnDemand.
- Expenses OnDemand.
- SAP CRM OnDemand.

#### Soluciones para mejorar la productividad personal.

- SAP BusinessObjects BI OnDemand.
- SAP StreamWork.

Puede observarse que la oferta complementa excepcionalmente bien al actual ERP On Premise de la compañía, lo que significa que si tenemos un ERP podemos ampliarlo con alguna de las numerosas posibilidades On Demand si queremos, cubriendo las diversas necesidades empresariales en el momento que surjan.

### En resumen

Es obvio que On Demand no es un tema pasajero. Aunque algunos todavía muestren cierta inquietud al pensar en desplazar a la nube una parte importante de las operaciones que antes se realizaban localmente, lo cierto es que la mentalidad está cambiando, especialmente a la vista de la integración On Demand/On Premise de las soluciones SAP, que permiten trabajar con ambas posibilidades sin discontinuidad alguna. SAP On Demand puede ser una solución puntual, para una necesidad concreta o bien un servicio permanente si, por algún motivo, no queremos o podemos utilizar la solución equivalente On Premise. Sea como sea, esta nueva gama de productos complementa muy bien el landscape de productos SAP y responde a una necesidad de los clientes, que buscan flexibilidad y solución rápida a sus requerimientos de software empresarial. □

Las soluciones distribuidas como SAP OnDemand se benefician de complementos de colaboración como por ejemplo SAP StreamWork.

## SAAS...¿cuándo es conveniente?

Hoy en día el tamaño de una compañía ya no determina el tipo de software al que puede acceder. Conceptos como "Cloud Computing", "On Demand" y "Software as a Service" permiten utilizar determinados recursos de hardware y software de forma puntual, sin tener que invertir previamente en una estructura interna. Pero entonces... ¿cuándo es apropiado hacer uso de SaaS? ¿Qué condiciones deben darse? Las siguientes circunstancias pretenden dar respuesta. Si nos identificamos con cualquiera de ellas, nuestro negocio es un claro candidato para la utilización de servicios de tipo SaaS:

- Disponemos de un presupuesto limitado, o de soporte de TI limitado y no queremos crear y/o mantener una gran infraestructura de TI dentro de la propia compañía.
- Se quiere evitar las interrupciones y downtime de sistema debido a correcciones, actualizaciones o incorporaciones de funcionalidad.
- Hemos crecido hasta alcanzar un tamaño en el que ya no sirven los procesos manuales, las hojas de cálculo o las aplicaciones específicas comerciales y no podemos o queremos invertir en sistemas o aplicaciones a medida.
- Necesitamos la automatización de los procesos principales y la aplicación de mejores prácticas, pero no requerimos una funcionalidad extremadamente personalizada.
- Nos hace falta un mejor control y costes más predecibles para gestionar, mantener y actualizar nuestro software a largo plazo.

Entrevista a Tonnie Van der Horst, presidente de SUGEN (SAP User Group Executive Network) y de VNSG (Vereniging Nederlandstalige SAP Gebruikers)

## “Desde una perspectiva a largo plazo, el futuro de SAP depende de su habilidad a la hora de crear valor para sus clientes, lo cual está en clara sintonía con la misión de SUGEN”



Con una carrera de más de 25 años en el entorno de las Tecnologías de la Información y áreas afines, Tonnie van der Horst ocupa el cargo de Senior Vice President of IT Strategy en la empresa Rabobank en Holanda, con responsabilidad directa en las áreas de governance, business intelligence, finance, and controlling. Además, también es el responsable de las relaciones entre SAP y Rabobank. Descubrir, desarrollar y cambio son tres de las palabras clave en el vocabulario profesional de Tonnie van der Horst como demuestra su trayectoria al frente de la VNSG

(Vereniging Nederlandstalige SAP Gebruikers o Grupo de Usuarios de SAP de habla Holandesa). Además, desde enero de 2010 ocupa también el cargo de presidente de SUGEN sucediendo a Mike Stoko (ASUG).

### ¿Podría explicarnos los motivos iniciales que llevaron a la creación de SUGEN?

Había dos fuerzas propulsoras de la creación de SUGEN. Algunos grupos de usuarios locales sentían que podían aumentar el impacto y calidad de la representación de los intereses de sus miembros mediante la unión global de su fuerza y la creación de un diálogo conjunto con SAP. Por otra parte, SAP apoyó la creación de SUGEN para poder recibir las opiniones de sus clientes a través de “una sola voz” a nivel global.

### Recientemente llevaron a cabo una serie de modificaciones sobre la estructura de SUGEN ¿Con qué objetivo?

La misión de SUGEN es representar los intereses de la comunidad global de clientes de SAP, con el objetivo de crear valores sostenibles para esa comunidad. Buscamos ser la plataforma global para mantener un diálogo crítico y constructivo con SAP. SUGEN es una organización muy joven, puesto que tiene sólo tres años de edad. Creceremos y evolucionaremos con el tiempo. Veo oportunidades para el futuro. Los cambios recientes mejorarán la dirección de la actividad en nuestros “Charters” y la expansión del núcleo que conforma el equipo de dirección, de 3 a 5 miembros, permitirá ampliar nuestro alcance.

Nuestro objetivo es extender la colaboración global entre usuarios, por ejemplo, teniendo grupos internacionales de intereses especiales (SIG's) e incrementando el intercambio ejecutivo entre SUGEN y SAP.

### ¿Cuál cree que es la apuesta de SAP AG con respecto a SUGEN?

SAP apuesta de forma férrea por SUGEN. Desde una perspectiva a largo plazo, el futuro de SAP depende de la habilidad de crear valores para sus clientes, lo cual está en clara sintonía con la misión de SUGEN.

Los resultados a los que llegó SUGEN con el debate en torno a SAP Enterprise Support prueban que la red de SUGEN tiene los interlocutores y la energía suficiente para persistir hasta que se hayan alcanzado resultados.

### ¿Qué opinión le merece los cambios producidos en la cúpula de SAP AG?

SUGEN continuará manteniendo la relación y el diálogo con la dirección de SAP AG sin



La misión de SUGEN es representar los intereses de la comunidad global de clientes, con el objetivo de crear valores sostenibles. Buscamos ser la plataforma global para un diálogo crítico y constructivo con SAP.

importar quien esté en realidad al timón. El actual equipo está comprometido con el crecimiento de la capacidad del núcleo de SAP para aportar y apoyar la aplicación innovadora de soluciones de software para sus clientes. SUGEN cree que ese es un valor fundamental de la comunidad en su totalidad.

### ¿Podría hablarnos sobre el Grupo de Trabajo enfocado a BusinessObjects que se ha puesto en marcha recientemente?

Hemos sido capaces de dar a SAP el “feedback” de este grupo de clientes en un ángulo de 360

grados. Básicamente, se sentían olvidados por SAP, no como parte de la familia. SAP está respondiendo a todas estas opiniones, entregando a estos clientes una serie de mejoras significativas en lo relativo a “support facilities”.

### ¿Tienen previsto hacer algo similar después de la adquisición de Sybase por parte de SAP?

Bueno, todavía no lo sabemos. Discutiremos sobre este tema en la próxima reunión presencial de SUGEN que celebraremos en Walldorf a principios de diciembre.

### ¿Qué otras áreas se deberían tratar en SUGEN

Creo que hay tres áreas donde volcar la atención. Por un lado, SUGEN se sustenta de la contribución de sus miembros. ¿Cómo podemos mantener e incrementar la participación activa por parte de la mayor cantidad posible de miembros?

Por otro lado, debemos desarrollar las capacidades de los grupos de usuarios y

SIGs para colaborar a nivel multi-local, regional y global.

Por último, aumentar el alcance, la calidad y el impacto de nuestro diálogo estratégico con SAP.

### ¿Cómo ha sido la relación con SAP AG a la hora de trabajar sobre Enterprise Support?

Enterprise Support fue realmente un gran reto para todos nosotros. Tuvimos que enviar un

mensaje poco grato a SAP. Era imperativo mantener el mensaje desde la perspectiva del cliente y, al mismo tiempo, mantener el diálogo con SAP y dentro de la red de SUGEN para buscar soluciones. Fue un curso intensivo en diplomacia.

Podemos estar muy orgullosos de los resultados que se han conseguido. Los clientes pueden elegir de nuevo entre diferentes modelos de soporte. Los precios de Enterprise Support han aumentado de forma significativa y a través del Charter de SUGEN sobre Enterprise Support hemos sido capaces de direccionar a SAP para que aporte una oferta de Enterprise Support con un valor real y escalonado para todos los clientes. Ahora es posible tomar una decisión basándose en esta información.

### Y desde VNSG, ¿qué acciones han puesto en marcha en torno a este tema?

Desde el principio, en VNSG nos hemos dado cuenta de que era necesaria una estrategia global. Hicimos varias encuestas en nuestra comunidad de miembros para recabar sus puntos de vista y utilizamos esos resultados en los diálogos a nivel internacional.

### ¿Cuál cree que debe ser el papel de los Grupos de Usuarios como AUSAPE o VNSG?

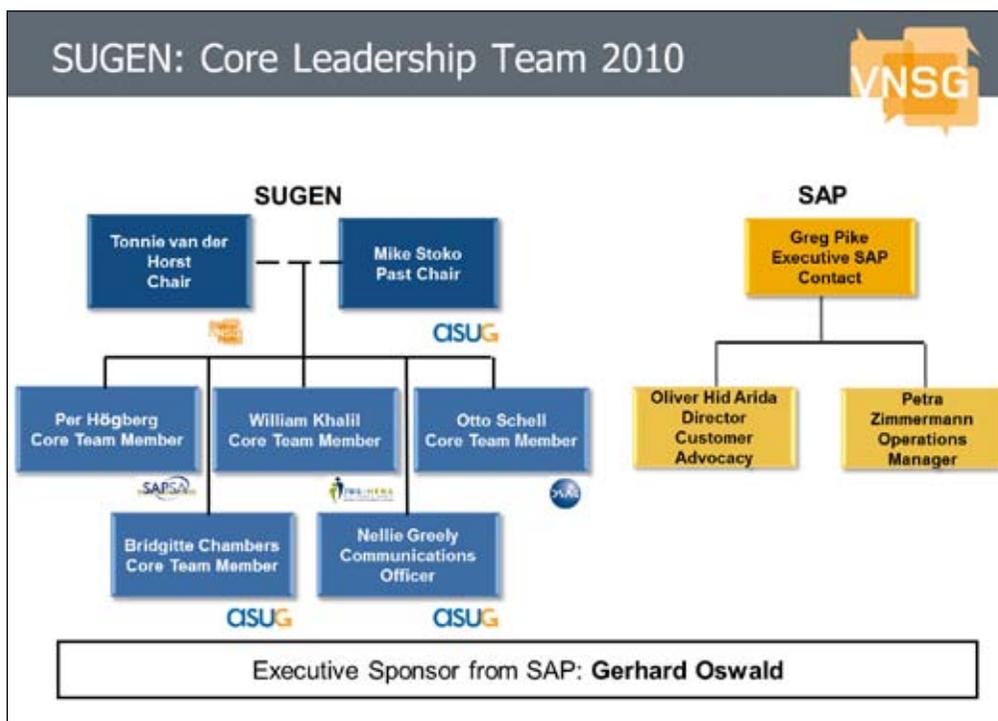
Realmente espero que las áreas que defienden ambos tipos de entidades se solapen, que se respeten y se refuercen los unos a los otros. Una comunidad global como SUGEN necesita unas raíces locales firmes. Con un buen alineamiento podemos tener un alcance global manteniendo el enfoque local. Sin las conexiones locales, SUGEN podría irse a la deriva de su misión.

### ¿Qué puede aportar SUGEN a una empresa asociada a AUSAPE?

SUGEN ofrece una plataforma para crear valores: Enterprise Support es un ejemplo excelente. AUSAPE puede ofrecer a SUGEN la percepción y aspiraciones de la comunidad de usuarios de SAP de España. Podéis mantener a SUGEN enfocada en aquellos temas que más os preocupan y ayudarnos a establecer las prioridades adecuadas a un nivel global.

### ¿Qué diferencias encuentra entre las diferentes asociaciones? ¿Qué podríamos aprender unos de otros?

Esa es una pregunta buena y a la vez difícil. Obviamente, las grandes asociaciones como ASUG y DSAG tienen la ventaja de su tamaño y su madurez. Contar con una organización de apoyo profesional para la comunidad de usuarios



## VNSG (Vereniging Nederlandstalige SAP Gebruikers)

Desde 1988, la Asociación Holandesa de Usuarios de SAP (VNSG) es la plataforma para todos los usuarios de SAP y de SAP Business Objects en Holanda. VNSG ayuda a los usuarios de SAP, y de SAP Business Objects, a la hora de incrementar el valor añadido de este software dentro de su organización. VNSG cuenta con 28 grupos de discusión, un sitio web, una revista y boletines diversos. También organizan una serie de "días especiales", reuniones y una conferencia anual. Con más de 900 organizaciones miembros (empresas, gobiernos y proveedores de servicios de SAP), el porcentaje VNSG es el mayor, en cuanto al número de miembros, en todo el mundo. Más del 50% de las empresas de la parte superior de la AEX es miembro de la VNSG.



es vital, ya que “facilita” y “crea estabilidad”. Esa sería, bajo mi punto de vista, la prioridad número uno para cualquier grupo de usuarios. La diversidad entre los grupos de usuarios es enorme, podemos aprender mucho unos de otros.

#### Y, en cuanto a VNSG, ¿Cuáles son los objetivos de su Asociación?

VNSG (Vereniging Nederlandstalige SAP Gebruikers) es la plataforma de networking para los usuarios, partners y profesionales de SAP en el ámbito holandés. Nosotros ofrecemos oportunidades de transmisión de conocimientos y desarrollo profesional, influencia y networking profesional.

En estos momentos contamos con más de 900 compañías asociadas y dentro de ese grupo hay unos 200 partners de SAP. En lo que se refiere al ERP, contamos con una cuota de asociados por encima del 50% de los clientes base de SAP. Estamos establecidos sólidamente y somos considerados como los moderadores del ecosistema SAP holandés en general.

#### ¿Cuál es el grado de interés de los asociados holandeses con respecto a SUGEN?

Los holandeses tienen un enfoque abierto e internacional. Nuestros miembros comprenden el valor de la colaboración global. Cuando somos capaces de hacer que la participación se realice de un modo sencillo y sin trabas, conseguimos mejorar el nivel de implicación y el “feedback” final.

#### ¿VNSG tiene contactos “habituales” con otros Grupos de Usuarios locales para definir líneas comunes?

Los tenemos, a través de SUGEN.

#### Y ya en un ámbito más personal, ¿qué recompensas se obtienen al ocupar todas estas responsabilidades?

Mi compañía, Rabobank, es un “banco cooperativo”, que cuenta con fuertes conexiones con las comunidades en las que opera. Sin perder mi enfoque en el trabajo, se me permite utilizar algo del tiempo para actividades sociales o profesionales fuera del banco. Mi mujer y mi hijo me apoyan, pero algunas veces son también muy críticos con el tiempo privado que empleo para estos temas. No hay una compensación económica para ninguna de estas responsabilidades que asumo. Las recompensas personales que recibo las encuentro en la contribución a la comunidad global y el crecimiento personal que me aporta esta experiencia internacional. □



Contar con una organización de apoyo profesional para la comunidad de usuarios es vital, ya que “facilita” y “crea estabilidad”. Esa sería la prioridad número uno.

#### SUGEN (SAP User Group Executive Network) Acerca de SUGEN

Establecida en el año 2007, SUGEN es una red global de 12 asociaciones de usuarios, diseñada para facilitar un diálogo abierto y honesto entre los miembros y SAP, con el objetivo de encaminar el mercado hacia la excelencia, innovación y éxito. Trabajando en conjunto, los miembros de SUGEN definen prioridades estratégicas globales para trabajar con SAP en su resolución, además de proveer un método efectivo y eficiente de comunicación entre las asociaciones de usuarios y SAP, compartiendo mejores prácticas entre todos para el beneficio común.

Los actuales miembros de SUGEN son: ASUG (Estados Unidos y Canadá), ASUG Brasil, ASUG México y Centro América, AUSAPE (España), DSAG (Alemania, Austria, Suiza), JSUG (Japón), SAPSA (Suecia), SAUG (Australia), SAP UK & Ireland User Group (Reino Unido e Irlanda), SUG-MENA (Medio Oriente y Norte de África), USF (Francia), y VNSG (Países Bajos).

**SUGEN**  
SAP User-Group Executive Network

## Caso de Éxito

### Pulcra Chemicals y Seidor

Pulcra Chemicals es una compañía internacional suministradora de sustancias químicas innovadoras con un profundo y especializado conocimiento del negocio con más de 125 años en la industria de la fibra, textil y de la piel. Dentro de los mercados de la fibra y textil, Pulcra Chemicals –anteriormente un filial de Cognis– ofrece productos y soporte técnico cubriendo todos los aspectos de la producción textil.

# Pulcra Chemicals, una solución SAP Business All-in-One preconfigurada para nueve países

**S**u estructura abarca desde los procesos auxiliares para el manufacturado de la fibra hecha a mano, hasta las fibras artificiales, con el fin de mantener la calidad de sus tejidos y prendas de vestir. Suministran al sector de la piel con una gama completa de especialidades que son diseñadas para asegurar que la materia pueda ser procesada, teñida, y eficientemente actualizada de acuerdo a los estándares más altos de la calidad aplicables a artículos de piel.

Para establecerse como una compañía independiente, Pulcra Chemicals necesitaba desarrollar una plataforma tecnológica, implementar un nuevo ERP, y automatizar su múltiple y complejo proceso de negocio. Empezando por España y Turquía, hasta ese momento, los empleados utilizaban las aplicaciones SAP de su empresa matriz, lo que requería un gran esfuerzo y descentralizaba gran cantidad de procesos realizando por duplicado el trabajo.

La implantación ofreció la oportunidad de identificar áreas para la mejora, definiendo nuevos procesos del negocio, optimizando los existentes, estableciendo unidades distribuidas de negocio para manejar funciones que fueron centralizadas, y recurriendo a competencias de externas. Pulcra Chemicals necesitaba una solución que integrara inmediatamente la mayor parte de los procesos estandarizados utilizados por productores químicos, y proporcionar la flexibilidad necesaria para alcanzar los objetivos claves de la compañía.

#### El Proyecto

La empresa determinó que SAP Business All-in-One, basada en SAP Best Practices para empresas químicas, era la que mejor podía satisfacer las amplias necesidades de la compañía con una implementación rápida y rentable.

En definitiva, la elección de SAP estuvo basada, entre otros motivos, en el conocimiento por parte de Seidor de las “Best Practices” de SAP, de su fuerte capacidad de integración con las interfaces y los procesos de SAP, de la alta experiencia en implantaciones en empresas del sector químico, así como de la apropiada adaptación a los requerimientos, tamaño de la compañía y presencia local.

Construida sobre la aplicación SAP ERP, la solución proporciona un software preconfigurado que soporta los procesos de negocio de la industria química. Especialmente diseñado para empresas de tamaño medio y pequeño del sector químico, estos procesos de negocio preconfigurados, eliminaron la necesidad de una implantación costosa en tiempo y dinero, así como ayudaron a Pulcra Chemicals a cumplir los plazos previstos. Gracias a las SAP Best Practices, que disponía de cerca de un 75% de las funcionalidades que se necesitaban, se sabía que se iba a acortar el tiempo de implementación y a reducir los costes.

La capacidad de integrar fácilmente el software, fue otro factor decisivo, dado que Pulcra Chemicals continuaría con el intercambio de datos con su anterior central, así como con sus socios, suministradores y





proveedores de servicios. Además, debido a que la central utilizaba aplicaciones SAP, los empleados Pulcra Chemicals ya estaban familiarizados con las interfaces y los procesos automáticos, lo cual era una ventaja, ya que esto implicó menos formación y tiempo de migración a la nueva solución. Pulcra Chemicals combinó su elección de SAP con un servicio de hosting y administración de aplicaciones proporcionadas por Seidor, su socio tecnológico. Esto permitió a la empresa cumplir con su objetivo de contratar externamente el hardware y mantenimiento de software.

### Objetivos

Entre los objetivos que se plantearon se encuentran el de cumplir los plazos previstos sin salirse del presupuesto inicial, mejorar el control de inventario y la presentación de los informes, conseguir una mayor transparencia en los inventarios o centrarse en los procesos de negocio y en la eficiencia operativa.

Durante la implementación, Pulcra Chemicals ha cambiado los procesos de negocio, utilizando aproximadamente el 75% de la solución preconfigurada de SAP Best Practices para empresas químicas.

Al mismo tiempo, Seidor ha trabajado estrechamente con la empresa para identificar los procesos que se debían desarrollar e implementar.

Pulcra Chemicals optó por reducir el número de interfaces, el rediseño de su gestión de datos maestros, y reducir la complejidad de sus procesos de finanzas y control. Como resultado, se han simplificado los procesos de control de inventario y reporting, aportando un mayor nivel de transparencia de los datos proporcionados.

Una de las claves de la implantación fue la utilización del estándar y la conexión del

“ Pulcra Chemicals ha logrado una exitosa implantación y lanzamiento de SAP en nueve países y nueve meses. El proyecto era desafiante en términos de adaptación a requisitos locales, a la utilización del estándar, a la monitorización, comunicación, coordinación y, sobre todo, a la aceptación de los usuarios locales para adoptar el sistema global. Con la experiencia, el conocimiento y la flexibilidad de Seidor en el proyecto, nosotros hemos llevado a cabo este ambicioso proyecto exitosamente, en sincronización con el presupuesto, los países y los calendarios planificados”.



Antoni Soler, Director General, PULCRA CHEMICALS

sistema SAP con otros sistemas a partir de elementos estándar SAP como los IDOC's. El formato electrónico para la comunicación con algunos de nuestros clientes y operadores logísticos a través del EDI dieron una mayor rapidez en la implantación, utilizando en todos la misma tecnología.

Pulcra Chemicals también ha sido capaz de maximizar el uso de la subcontratación gracias al alto nivel de estandarización de SAP Best Practices. La empresa ha eliminado el mantenimiento técnico con el soporte de las aplicaciones gestionadas por Seidor. Como resultado, el equipo de TI puede focalizarse en mejorar los procesos empresariales. El objetivo es invertir el tiempo en ver cómo mejorar la gestión, en lugar de preocuparse en los problemas del sistema.

### Planes de futuro

En la actualidad los 500 empleados de la empresa Pulcra Chemicals, utilizan ésta solución ERP. La solución se ha puesto en marcha con éxito en nueve ciudades. Ahora el grupo tiene previsto extender el uso de su software de SAP para sus operaciones en todas las delegaciones del grupo.

Una vez completada la implementación, Pulcra Chemicals podrá dedicar sus esfuerzos a su negocio con una mayor eficiencia y flexibilidad. También está considerando otro software de SAP para la gestión de relación con los clientes.

Pulcra Chemicals es consciente de cómo las soluciones SAP ha sido esenciales para alcanzar resultados óptimos de una forma rápida. □

¡Evita el fraude en SAP!

# Protegiendo los datos sensibles desde la fuente

La tecnología de monitorización de la actividad de las bases de datos ayuda a prevenir ataques y permite cumplir con las regulaciones de seguridad, tales como la LOPD, PCI-DSS, SOX, etc.

Los actuales requerimientos de confidencialidad de los datos así como las regulaciones de gestión de los datos, las malas prácticas y los ataques criminales están llevando a las compañías a encontrar nuevas vías para proteger sus datos corporativos y los de sus clientes.

Las organizaciones generalmente almacenan sus datos críticos en bases de datos relacionales, y muchas de ellas están adoptando la tecnología de monitorización de la actividad de la base de datos (DAM – Database Activity Monitoring) como una capa esencial en su arquitectura de seguridad de datos.

## ¿Qué es la monitorización de la actividad de la base de datos (DAM)?

Es una tecnología especializada de monitorización y análisis de seguridad que opera independientemente de las funcionalidades

de auditoría de los sistemas de gestión de bases de datos (DBMS) o como una extensión de estos. DAM monitoriza las estructuras de las bases de datos y de los accesos que son usados para proporcionar analíticas y reportes. Los auditores y los equipos de seguridad deberían evaluar las tecnologías DAM, estudiando su aplicabilidad en las empresas para ampliar el alcance de la gestión del riesgo y conseguir los objetivos para un completo gobierno de los datos.

DAM da respuesta a requerimientos estratégicos claves tales como:

- Mitigar el riesgo de ataques basados en web mediante la identificación de comportamientos sospechosos en tiempo real; mediante acciones de políticas preventivas y detección de anomalías basadas en comparaciones de patrones de la actividad normal.

- Reforzar el control de cambios mediante un seguimiento de todos los cambios en la base de datos y conciliarlos con las órdenes de trabajo aprobadas en los sistemas.
- Restringir el acceso a los datos sensibles por privilegios de usuarios, para el cumplimiento de normativos con PCI-DSS u otras regulaciones de privacidad.
- Detección de fraude por actividades de monitorización de los usuarios finales quienes acceden a tablas críticas vía aplicaciones empresariales.
- Localización y clasificación automática de datos sensibles en las bases de datos, tales como cuentas bancarias, datos personales, etc.
- Proveer de controles automatizados para cumplir normativas; incluyendo reportes, flujos de trabajo para aprobaciones y escalados y retención de información con una gran granularidad para realizar auditorías e investigaciones.

IBM Smart Systems

Preparado para auditar FRAUDE en instalaciones SAP

Application Type	User	Item Name	Operation Type	Transaction Code
SAP	HANSSCHMDT	HFFT_COEJA_PP_ORDER_RPSCO_V2	Query	Change Order (MG2)
SAP	HANSSCHMDT	MATERIAL	Update	Create Material (MMZ1)
SAP	VOLKFRHESTERMANN BANK		Update	Change Bank (F102)
SAP	HANSSCHMDT	ADRESSE3	Update	User Maintenance (SU01)
SAP	GEORGHELD	ADRESSE3	Update	User Maintenance (SU01)
SAP	GEORGHELD	ADRESSE3	Update	User Maintenance (SU01)
SAP	HANSSCHMDT	MATERIAL	Update	Create Material (MMZ1)
SAP	HANSSCHMDT	MATERIAL	Update	Change Material (MMZ2)
SAP	HANSSCHMDT	ORDER	Update	Change Order (MG2)

- Disponible información detallada sobre los usuarios SAP.
  - Mucho más allá que la información encontrada en los logs de transacciones SAP
- Fácil de detectar el fraude y actividades no autorizadas
- No requiere cambios en los aplicativos !!
- Mínimo impacto en los desempeños
- Disponible para DB2 y otros

Application Servers

Database Servers  
Oracle, DB2, Informis, MS-SQL Server, Sybase, Teradata, ...

Guardium Host-Based Probes  
Low-impact software probes that monitor all database activity -- in both real-time and user activity -- at the OS level, without relying on native audit logs.

Guardium Collectors  
Provide real-time, policy-based monitoring, analysis, reporting, and storage of audit data; available as traditional appliances or virtual appliances.

35 Power your planet. © 2010 IBM Corporation

## Tecnologías tradicionales

Las tecnologías tradicionales de seguridad son insuficientes para cumplir con estos requerimientos porque carecen de capacidades específicas para conocer las estructuras y protocolos de las bases de datos. En particular:

- Defensas perimetrales e IDS/IPS, falta de detecciones especializadas de protocolos y patrones de bases de datos.
- La encriptación de los datos requiere cambios mayores en los aplicativos y bases de datos, y no protegen contra hackers que logran acceder al back-end de las bases de datos mediante los servidores de aplicaciones.
- Las utilidades que actúan sobre los logs nativos de las bases de datos penalizan significativamente el rendimiento de los aplicativos o fallan al no capturar suficiente información.
- Los sistemas SIEM (Security Information and Event Management) mejoran los logs

de datos nativos de las bases de datos pero pierden capacidades analíticas avanzadas de las bases de datos.

- Las técnicas de monitorización de contenidos y filtros capturan datos sensibles cuando esta sale del perímetro de la red.

### Adopción de DAM

Antes de adoptar una tecnología de Monitorización de la Actividad de la Base de Datos (DAM) se deberían comprobar una serie de puntos tales como:

- **Plataformas soportadas:** Cuales son las bases de datos soportadas, que aplicativos son soportados por las aplicaciones de monitorización, que protocolos y plataformas son soportados por los agentes de los servidores usados para monitorizar las bases de datos locales accedidas por usuarios con privilegios, memoria compartida, etc.?
- **Escalabilidad y despliegue corporativo:** Puede la solución soportar políticas centralizadas de gestión y agregación de auditoría de datos, directorios corporativos, administración basada en roles, y fuerte autenticación?
- **Tecnología madura y base instalada:** Los entornos de bases de datos son complejos y generan volúmenes masivos de datos auditables.

Después de leer lo anterior, suelen surgir una serie de preguntas al respecto:

- ¿Están los sistemas SAP protegidos para cumplir estas normativas?
- ¿Cómo realizar las tareas de auditoría de seguridad dentro de un entorno SAP sin incurrir en costes excesivos?
- ¿Cómo monitorizar en tiempo real los accesos a las bases de datos SAP?
- ¿Existe algún proveedor de tecnología DAM que cumpla con lo mencionado anteriormente, que pueda implementar medidas de seguridad dentro de un entorno SAP, en poco tiempo, a un coste asequible y que detecte y mitigue el riesgo de fraude sin modificar los aplicativos desarrollados?

La respuesta es sí y la solución se llama InfoSphere Guardium, de IBM, que actúa sobre las bases de datos relacionales más conocidas del mercado: DB2, Informix, SYBASE, Oracle, MS-SQL, MySQL, Teradata, etc., y en particular sobre DB2 y otros para SAP.

Las funcionalidades de seguridad que aporta InfoSphere Guardium para un entorno SAP son:

- **Protege los datos SAP y mitiga el riesgo de fraude,** por ataques externos o internos, abusos de privilegios o infracciones en los accesos de los datos – SIN MODIFICAR SAP ni penalizando el rendimiento de las bases de datos.

**Monitoreo de Bases en Tiempo - Real**

Database Servers, Application Servers, Guardium Host Based Probes (S-TAP), Guardium Collectors

IBM DB2, Informix, SYBASE, ORACLE, SQL Server, IBM InfoSphere Guardium, SharePoint, Microsoft SQL Server, TERADATA, MySQL, NETEZZA

- **Arquitectura no-invasiva**
  - Fuera de la Base de Datos
  - Impact en Desempeño Mínimo (2-3%)
  - Sin cambios al DBMS o aplicativos
- Solución multi-plataforma
- 100% visibilidad incluyendo accesos locales de DBAs
- Refuerza segregación de funciones
- No depende de los logs nativos del DBMS que pueden ser borrados por atacantes o gente interna
- Granular, políticas en tiempo real y auditoría
  - Quién, dónde, cuándo, cómo
- Reportes automatizados de cumplimiento, trazabilidad y escalaciones (SOX, PCI, NIST, etc.)

**Guardium**  
© 2009 IBM Corporation

## Hay diferentes medios para evitar estos problemas de seguridad. DAM ofrece una solución fácil, rápida y a un coste asequible a la hora de evitar el fraude en los aplicativos de negocio SAP

- **Refuerza las políticas de control de cambios** en las tablas críticas SAP, mediante monitorización y alertas en tiempo real, técnicas de bloqueos y reportes de excepciones.
- **Implanta métodos de control** mediante reportes basados en las credenciales de usuarios SAP que ejecutan operaciones no autorizadas, casuística esta que, las auditorías nativas de los logs de la base de datos no detectan ya que solo identifican las acciones ejecutadas por las cuentas genéricas de servicios SAP.
- **Monitorización continua de usuarios con privilegios** tales como administradores de bases de datos, desarrolladores, personal externo, etc., suministrando un nivel de granularidad muy detallado que permite hacer seguimientos de auditoría sobre todas sus actividades.
- **Reduce los tiempos y esfuerzos** requeridos para demostrar el cumplimiento con

SOX, PCI-DSS, FISMA, SAS70, LOPD y regulaciones de privacidad de los datos, mediante la automatización completa de los procesos de auditoría.

- **Enmascara o no-identifica los datos de prueba** para los ambientes SAP.

### Conclusión

Las regulaciones de seguridad o la LOPD son leyes o normativas de obligado cumplimiento; el fraude - mediante ataques internos o externos - puede llegar a ocasionar, en las empresas afectadas, penalizaciones de difícil cuantificación originados por la pérdida de clientes por falta de confianza, daños a la imagen corporativa así como multas por el incumplimiento de las normativas y regulaciones.

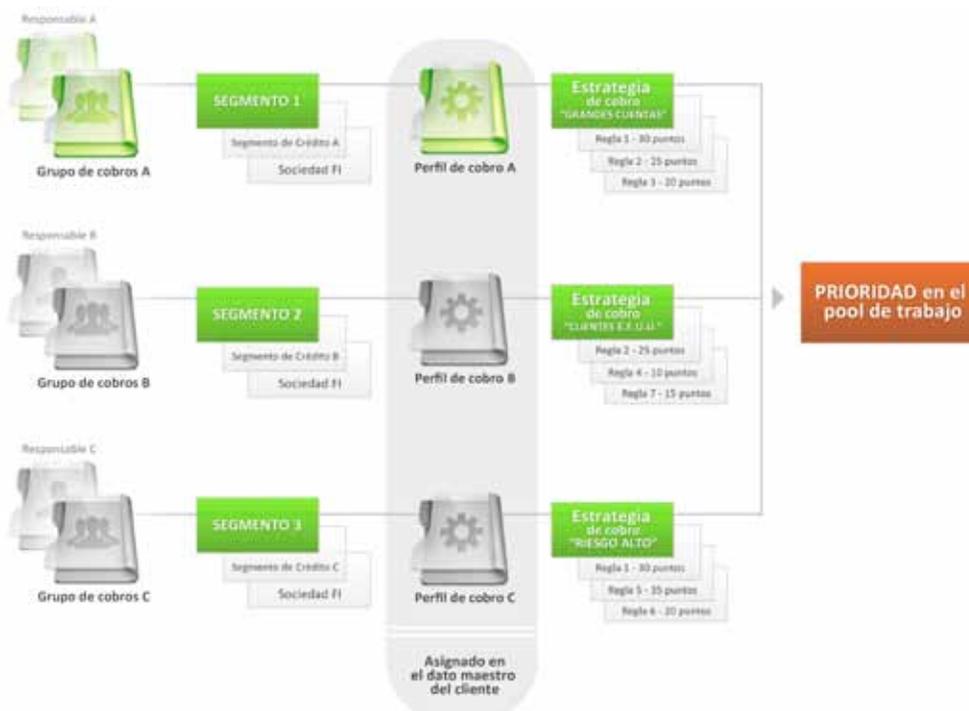
Las vías para evitarlo pueden ser varias, no obstante DAM ofrece una solución fácil, rápida y a un coste asequible a la hora de evitar el fraude dentro de los aplicativos de negocio SAP. □

# Pro actividad en la gestión integral SAP de litigios y cobros

La eficiencia en la gestión de partidas abiertas y una relación adecuada con el cliente son factores clave en un contexto económico en el que muchas veces sostener la liquidez de una empresa se convierte en un reto. La implementación de SAP Dispute Management (Gestión de Litigios) facilita la resolución de aquellas facturas que presentan un conflicto a la hora de ser compensadas. Esta funcionalidad se puede complementar con SAP Collections Management (Gestor de Cobros), ayudando a reducir sustancialmente el tiempo transcurrido entre el vencimiento y el cobro de sus partidas abiertas.

[ Ana Pórfido es Consultor Senior Finanzas ]

**ciber**  
www.ciber.es



Dentro de la solución SAP Financial Supply Chain Management (FSCM), encontramos dos componentes que permiten simplificar, centralizar y hacer más eficiente la Gestión de Litigios (Dispute Management) y la Gestión de Cobros (Collections Management). Al igual que el resto de los componentes disponibles en SAP FSCM, la Gestión de Litigios puede ser implementada con independencia de la Gestión de Cobros y ambas soluciones son estándar. El objetivo de estos componentes es disminuir el período medio de cobro y mejorar la relación con el cliente.

## Dispute Management a grandes rasgos

A través de la Gestión de Litigios es posible acelerar la resolución de conflictos derivados de partidas pendientes de cobro. Este tipo de casos suele presentarse cuando el cliente decide pagar una factura parcialmente porque no está de acuerdo con todas las posiciones facturadas en un documento o directamente no paga la factura pendiente por alguno de los siguientes motivos, entre otros:

- La calidad del producto recibido no es la esperada. Esto sucede frecuentemente en industrias cuyos productos son sometidos a controles de calidad al momento de efectuarse la entrega, como es el caso de combustibles, materias primas y alimentos.
- La composición del pedido que ha sido entregado es incorrecta.
- Los productos entregados están dañados.
- La entrega no se realizó correctamente (dirección incorrecta, fecha de entrega tardía, etc.) o directamente el pedido no fue entregado.
- Los precios facturados no son los acordados.
- El pedido ha sido devuelto.

Cuando cualquiera de estos casos se presenta, es importante darles el seguimiento adecuado y encontrar una solución en el menor tiempo posible, tanto para acelerar el tiempo de cobro en caso de que la factura y la entrega sean correctas, como para llegar a un acuerdo con el cliente en caso de que se hayan cometido errores.

Dentro de Dispute Management, estos casos reciben el nombre de "casos de clarificación" y serán el objeto central alrededor

del cual se realizarán las gestiones de investigación necesarias. Una de las principales ventajas de este componente es que desde una única transacción, se manejan todos los casos de clarificación, pudiendo acceder a la misma cualquier usuario o departamento involucrado en la resolución del conflicto.

La centralización de la información vinculada a un caso es particularmente relevante cuando varios departamentos están involucrados en la resolución de un mismo caso. Típicamente, un caso de clarificación es detectado desde el departamento de Cuentas por Cobrar o Collections Management, ya sea por falta de pago o por pago parcial. Según la causa del litigio que el cliente manifieste, será asignado al departamento que corresponda a través de la misma herramienta para su investigación. El caso de clarificación podrá pasar por tantos departamentos como sea necesario y cada uno de ellos adjuntará las notas, comentarios y documentación relevante para su resolución. El envío de información al cliente por carta o email también está integrado en la transacción. Una vez determinada la causa del litigio, el caso puede volver al pool de trabajo de la Gestión de Cobros o proponerse un descuento o nota de crédito sobre la factura existente. Si la compensación de la partida se produce antes del cierre del caso de clarificación, el mismo se cerrará automáticamente.

Además de agilizar la resolución de incidencias y hacer más eficiente la atención al cliente, Dispute Management permite identificar cuáles son los motivos de litigio más frecuentes y buscar una solución que posibilite la disminución tanto de la apertura de estos casos como del período medio de cobro de facturas. Este componente se puede integrar con BI a través de Visual Composer, facilitando el análisis gráfico de la información, en el formato que resulte más accesible para los usuarios.

### Gestión de cobros inteligente

Collections Management permite gestionar de manera proactiva la reclamación de partidas pendientes de cobro a través de listados de trabajo automáticamente generados según “estrategias de cobros”. El esquema de trabajo es simple: un supervisor define las

#### Ejemplo de Estrategia de cobro

REGLA 1	30 puntos	Importe a cobrar > 100.000 €
REGLA 2	25 puntos	Utilización del límite de crédito > 90%
REGLA 3	20 puntos	30 días transcurridos desde el vencimiento
REGLA 4	15 puntos	Más de 2 avisos enviados

**SUPERVISOR DE COBROS**

- Define las estrategias/reglas de cobro.
- Define la asignación de listados de partidas pendientes a usuarios/grupos.
- Monitoriza y reasigna los pools de trabajo.

**GESTORES DE COBROS**

- Gestionan el contacto recibido/realizado con los clientes a través del método que se defina.
- Procesan los pools de trabajo según las prioridades definidas.
- Registran el resultado del contacto establecido y realizan el seguimiento.

### Más eficiencia en la Gestión de Créditos

Dentro de SAP Financial Supply Chain Management, el componente Credit Management ayuda a mejorar el flujo de caja a través de un control exhaustivo del nivel de crédito otorgado a cada cliente. Esta funcionalidad está totalmente integrada a Collections Management y permite sofisticar las estrategias de cobro utilizadas. De esta manera, la capacidad crediticia de cada cliente entra en juego en las estrategias y permite organizar grupos de clientes de forma eficiente según el riesgo de cobro que presente.

estrategias de cobros a partir de las cuales se ordenarán las partidas y un grupo o grupos de gestores de cobros establecen el contacto con el cliente y monitorizan el seguimiento de las partidas asignadas.

Las estrategias de cobro son fácilmente modificables, se basan en reglas predefinidas y posibilitan el cálculo automático de un parámetro de valuación que determinará la prioridad que tenga una factura dentro del listado de partidas a gestionar. Las reglas de cobro pueden establecerse en base a parámetros clave, tales como:

- Días transcurridos desde el vencimiento
- Importes de pago neto o acordados
- Clase de riesgo asociado al cliente
- Número de avisos enviados
- Nivel de crédito disponible
- Días transcurridos sin contacto con el cliente
- Promesas de pago incumplidas

Se pueden definir tantas estrategias y reglas de cobro como se desee, incluyendo cualquier campo que se identifique como relevante para priorizar una factura.

La prioridad que se le de a cada factura se derivará del porcentaje de “puntos” alcanzados. Esto es, se indicará una “valoración máxima” de puntos por estrategia y según las características de una partida, SAP calculará automáticamente los puntos que le asigna y la prioridad. Dentro del esquema ejemplificado, si una factura lleva más de 30 días vencida (Regla 3) y supera los €100.000 (Regla 1), sumará 50 puntos. Si la valoración máxima de la estrategia aplicada es 65, entonces se habrán superado el 76% de los puntos y la prioridad que le corresponderá será “muy alta”, si esta se ha definido en el intervalo 76% - 100%. Las prioridades e intervalos porcentuales se parametrizarán según las necesidades de la firma. Las reglas de cobro asignadas a una estrategia y los parámetros de días transcurridos desde el vencimiento pueden ser modificados por el supervisor a nivel funcional.

Uno de los rasgos más destacados de *Collections Management* está dado por la asignación de “perfiles de cobro” a cada cliente. Esto se hace a nivel de datos maestros y también puede ser modificado según cambie la valoración de un cliente, las circunstancias del mercado o simplemente la estrategia de cobros de la empresa.

Cada “perfil de cobro” se relaciona a un “segmento”, el cual tendrá asignada una sociedad y un segmento de crédito (*ver recuadro*). De esta forma, la Gestión de Cobros se podrá focalizar según la naturaleza de los grupos de clientes que se identifiquen. Un grupo de clientes ubicado, por ejemplo, fuera del país de la firma, podrá ser gestionado por un grupo de cobros afín, ya sea por cuestiones idiomáticas, *skills* o nivel de complejidad de las cuentas. A partir de la segmentación de clientes es posible darle a cada grupo un seguimiento inteligente y diferenciado, con resultados positivos visibles en el corto plazo. Estas soluciones SAP constituyen herramientas de análisis muy potentes para aquellas firmas que manejan un volumen importante de partidas abiertas e incidencias derivadas de la facturación.

Para solicitar una presentación gratuita contacte con [marketing.spain@ciber.com](mailto:marketing.spain@ciber.com) □

## Caso de Éxito

### Grupo Mémora y TecnoCom

MÉMORA es el primer grupo español de servicios funerarios, tanatorios, crematorios y gestión de cementerios. En 2009 realizó más de 44.000 servicios funerarios y 13.000 incineraciones, y ocuparon sus salas velatorio más de 38.000 familias en España y Portugal. El grupo explota y gestiona 116 tanatorios, 18 crematorios y 25 cementerios, ofreciendo soluciones globales y locales.

#### SAP Business Objects

## Sistema de reporting avanzado para un cliente SAP

**M**ÉMORA participa además en Serveis Funeraris de Barcelona y en Cementiris de Barcelona conjuntamente con el Ajuntament de Barcelona, llevando a cabo en 2009 más de 14.000 servicios funerarios, 6.700 incineraciones y 11.000 inhumaciones. En 2009 realizaron inversiones por un total de 9,8 millones de euros, alcanzaron una facturación de 60 millones de euros y cuentan con más de 300 empleados.

MÉMORA, a través de Servilusa, lidera también el sector funerario en Portugal. El Grupo ha sido pionero en la construcción de los primeros tanatorios y crematorios en Elvas y Figueira da Foz. Servilusa facturó en 2009 cerca de 23 millones de euros, realizó 5.200 servicios y cuenta con 300 empleados.

En 2008 Mémora inicia la implantación de SAP ERP ante la necesidad de disponer de una herramienta de gestión global de un grupo cada vez más grande y en continuo crecimiento. Se implantaron los módulos de Financiero y Contabilidad, Gestión de Proyecto, Invoice Management, Ventas y Distribución, Gestión

de Materiales, Producción, Gestión de Calidad, Gestión de Inmovilizado y Customer Service. En 2009 y ante las necesidades de información para la toma de decisiones, implanta la solución SAP BW, que recoge las necesidades mínimas de información que requería el grupo.

En el segundo semestre de 2009, con éxito y en tiempo record, TecnoCom implanta la solución SAP HCM para la gestión de nómina de más de 1000 empleados de todo el grupo Mémora, incluyendo Serveis Funeraris de Barcelona y Cementiris de Barcelona.

#### SAP Business Objects

En 2010 Grupo Mémora apuesta una vez más por TecnoCom como socio tecnológico en la implantación de SAP Business Objects.

El proyecto tenía dos grandes objetivos. Por un lado el de proporcionar a los usuarios, a todos los niveles de la estructura jerárquica del grupo, la capacidad de toma de decisiones acertadas sobre la base de un conjunto de informes completo y ágil. El segundo gran objetivo de la implantación, y el más importante, es ofrecer,



**¿Necesitar ayuda?**  
Resuelve todas las dudas con nuestro servicio de información telefónica.  
Te escuchamos.  
902 231 132

**Actualidad**  
01/10/2010. GRUPO MÉMORA ABRE UN NUEVO CENTRO EN CÓRDOBA. Grupo MÉMORA invierte cerca de 300.000€ en la apertura de un nuevo cen...  
01/10/2010. EL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN ADJUDICA A MÉMORA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS. MÉMORA, primer grupo y líder en la Península Ibérica en servicios fu...  
16/07/2010. MÉMORA Y ALEVA INAUGURAN EL NUEVO TANATORIO DE FUGASA EN EL PUERTO DE SANTA MARÍA. Funerarias Gollanes S.A. está participada por GRUPO MÉMORA...

**¿Dónde estamos?**

**mémora international**  
Funeral Repatriations

Defunciones recientes  
Notas de condolencia

Un recuerdo para siempre

a cada una de las delegaciones del grupo, una base de reporting que impulse la implantación del vertical de Gestión funeraria de SAP ERP en cada uno de los centros de trabajos.

### Plan de Proyecto y ventajas de la implantación

La implantación se planteó en 3 bloques de informes, tres fases diferenciadas, que fueron puestas en productivo de forma escalonada:

1. La primera fase arranca en Marzo, y ya a principios de Abril Grupo Mémora dispone de más de 40 informes a través de las herramientas *Crystal Reports* y *Web Intelligence*. Esta rápida puesta en producción se consigue gracias a los paquetes preconfigurados por Tecnom, y que engloban las áreas de finanzas, controlling, recursos humanos, producción y compras.
2. La segunda fase entra en productivo a mediados de mayo y consta de más de 30 informes financieros complejos desarrollados sobre la herramienta de SAP Business Objects, *Live Office*, que proporciona al usuario las comodidades y facilidades de Microsoft Office, actualizando datos rápidamente desde los universos. Estos universos se desarrollan sobre queries de SAP BW, que contienen toda la información financiera acumulada (SAP ERP) y consolidada (SAP SEM-BCS).
3. A principios de Julio se realiza el arranque de la última fase del proyecto de implantación, 100 informes *web Intelligence* y *Crystal Reports*, y 10 cuadros de mandos *Excelsius*, abarcando los módulos de SAP ERP, FI, CO, MM, SD, PP, HR y el vertical de Gestión Funeraria. Se utiliza para la extracción, transformación y carga de datos la herramienta SAP Data Services, desarrollando un universo de datos completo para cada una de las áreas, construyendo así la base de reporting necesaria para cubrir las necesidades de información actuales del Grupo Mémora y con la vista puesta en el futuro, previendo posibles necesidades futuras.

Implantación en tiempo record: Tras poco más de cuatro meses y con un equipo de 3 consultores, Mémora dispone de más de 150 reports y 10 cuadros de mandos, que cubren las necesidades de información del grupo a todos los niveles.

### A futuro

Grupo Mémora y Tecnom han ampliado su relación contractual hasta finales de 2010, para seguir desarrollando y mejorando la herramienta, incluyendo información de presupuesto cuyo origen es SAP BW-IP e información de tarifas de precios (registros de condición) de SAP ERP. □



Eduardo Prida, SAP Project Manager de Memora.

“La implantación de SAP BO en Mémora complementa y permite disponer de la información financiera y de negocio que SAP ERP nos proporciona, de una manera fácil y clara, en el lenguaje propio del negocio, para facilitar el seguimiento y la toma de decisiones de la dirección. Es la herramienta adecuada para el análisis y la gestión del Grupo de empresas de Mémora, por medio de sus reports y cuadros de mando”.

Eduardo Prida, SAP Project Manager de Memora

# Implantaciones SAP HCM: trabajando con Capital Humano



La gestión de Recursos Humanos afecta a todas las actividades de la cadena de valor de las empresas, sea cual sea el sector de actividad económica al que pertenezcan, y a todas sus áreas, pues en ellas se encuentra uno de los capitales fundamentales

de las mismas. Bajo este convencimiento y de que el papel de las personas es un factor clave para el desarrollo de las compañías, su gestión y desarrollo condiciona la estrategia a tener en cuenta en nuevas implantaciones de IT en el ámbito de los Recursos Humanos.

[ Laura Ruiz Resina, SAP HCM Expert Consultant de everis ]

Sabido es por todos que implantar un ERP no es una tarea (proyecto) sencilla(o). No sólo estamos hablando de una instalación y configuración de *software* sino que, en este proceso, los usuarios (empleados) se enfrentan a nuevas experiencias y, al comienzo, a un cambio respecto a “la manera tradicional de hacer las cosas”. La implantación de un ERP, en general, no se plantea para obtener beneficios menores, sino para “recorrer” la organización y generar un marco propicio para la optimización de los procesos que la sostienen.

Si vamos al caso concreto de una implantación de un ERP en el ámbito de Recursos Humanos, estamos sometidos a increíbles exigencias para operar de forma eficaz, eficiente y, lo que es aún más importante, este ERP debe ser lo

suficientemente ágil y flexible para hacer frente a cambios en la organización y en la realidad empresarial a nivel de gestión del capital humano, que pasa a convertirse en una actividad necesaria para los profesionales de los Recursos Humanos.

## Riesgos de una implantación

Hagamos un pequeño repaso a los principales riesgos que nos podemos encontrar si llevamos a término una implantación de estas características.

Cuando nos enfrentamos a la instalación de un nuevo sistema donde guardar los datos personales de nuestros empleados habitualmente nos encontramos ante problemáticas tales como el origen de los datos a migrar. Numerosas son las fuentes que nutrirán nuestro nuevo ERP, lo que dificulta

la tarea inicial del registro de los datos. Además, en bastantes ocasiones, no se cuenta con la información histórica debido a la no continuidad de algún sistema de información de la compañía. Esto da indicios de que la información podría resultar imprecisa y estar sujeta a errores humanos, además de generar un trabajo operativo de manipulación/ revisión/ etc. adicional.

Tampoco debemos olvidar que hay datos que no tienen por qué ser confidenciales en sentido estricto, puesto que algunos pueden ser públicos y notorios, pero hay otros, en cambio, que pertenecen a la esfera absolutamente privada de cada empleado.

Contar con un mapa de sistemas de Recursos Humanos unificado en una única base de datos es una decisión que, además de necesitar una fuerte inversión, requiere un

gran esfuerzo por parte de las compañías. Se toma la decisión, entonces, de conectar los diferentes sistemas con la nueva base de datos a través de interfaces desarrolladas a medida. Esta decisión conlleva trastornos como el mapeo de bases de datos absolutamente diferentes entre sí, complejos desarrollos de programas de integración y, por supuesto, una dedicación excesiva al monitoreo de las mismas, para evitar que las conexiones que se han diseñado se mantengan estables.

Tener en cuenta el factor temporal a la hora de implantar es crucial. Múltiples son las fechas clave que a lo largo del año determinan el ciclo de vida de los procesos de Recursos Humanos. En nuestras implantaciones debemos tener en cuenta las *fechas de pago a empleados*, las de *pagos de obligaciones gubernamentales*, y los *cierres de ciclos contables*, entre otras. En definitiva, nunca fue tan necesario tener en cuenta el “cuándo” a la hora de realizar la implantación de un ERP en nuestra compañía.

### everis SAP HR products, una gran ayuda

Con el objetivo de facilitar dichas implantaciones, everis ha desarrollado una suite de productos que pueden ser reutilizados y desplegados de manera fácil en todos sus clientes en implantaciones de Recursos Humanos sobre SAP. Productos desarrollados sobre SAP HCM, utilizando Netweaver como plataforma tecnológica.

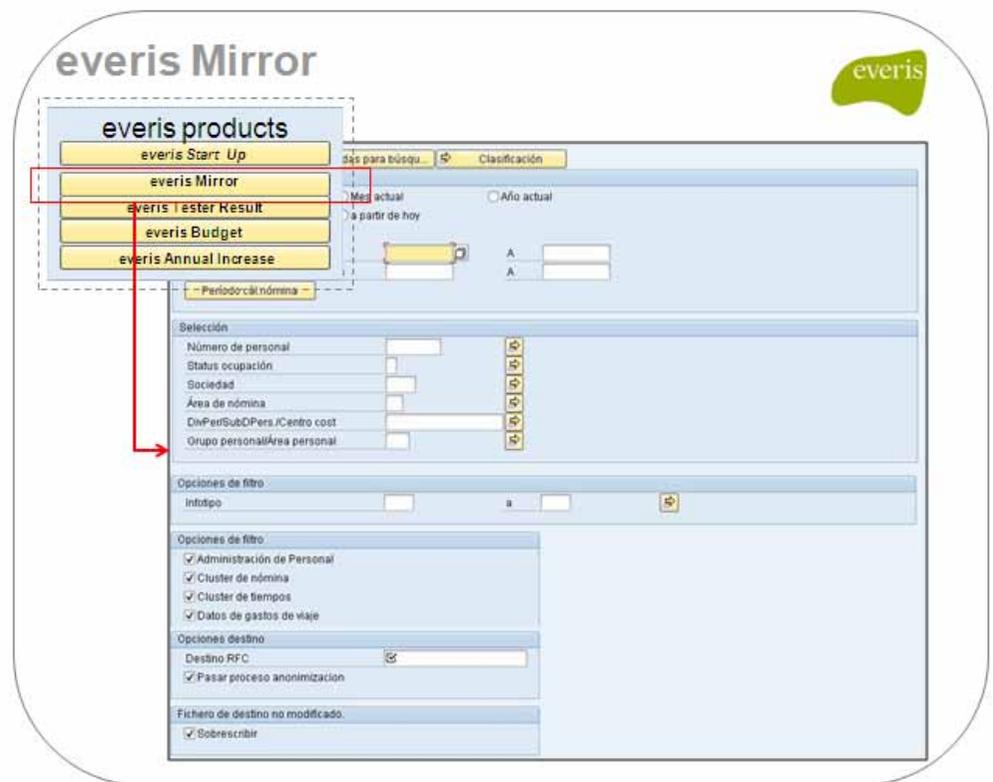
**everis products** comprende varios escenarios predefinidos que cubren las necesidades del cliente en varias áreas de una implantación de SAP HCM.

En relación a la carga de datos inicial para trabajar con los procesos productivos, everis cuenta con **everis Start UP**, producto evolucionado a partir de las herramientas estándar de SAP para realizar cargas desde entornos no SAP (Legacy System Migration workbench); esta herramienta ofrece estructuras HR predefinidas que permiten realizar la actualización de la nueva base de datos desde el origen de los mismos a través de los correspondientes ficheros.

También, la efectividad de las baterías de pruebas en las diferentes fases de proyecto depende en gran medida de la calidad de los datos maestros. Con **everis Mirror** es posible realizar una copia fiel de datos entre entornos, garantizando la confidencialidad de los mismos, lo que supone obtener una foto lo más aproximada a la realidad del entorno de producción en nuestras implantaciones. Las baterías de pruebas de los entornos de desarrollo se realizarán como si se estuviese probando el sistema por parte de los usuarios clave en el entorno de producción.

Si hablamos en términos de cuadro de datos económicos, un elemento vital en la

## Everis ha desarrollado una suite de productos que pueden ser reutilizados y desplegados de manera fácil en los clientes con implantaciones de Recursos Humanos sobre SAP



implantación de un sistema de remuneración es el matching entre el antiguo sistema y la nueva herramienta. Es evidente que a la hora de realizar los pagos no deben existir desviaciones, ni en los pagos a nuestros empleados ni tampoco en los impuestos o en las contabilizaciones. En estos casos, los números deben encajar perfectamente. A tal efecto, **everis Tester Result** permite realizar paralelos y comparaciones de nómina para poder corroborar que a la hora de realizar la implantación no ha existido ningún descuadre. Una comparación de datos entre sistemas con el objetivo de confirmar que las cifras son fiables.

Procesos como el crecimiento salarial vinculado al dato del IPC anual o negociaciones colectivas se producen anualmente y **everis Annual Increase** permite desarrollar una gestión del cambio adecuado, minimizando el impacto en tiempo y recursos.

Por último, la coyuntura actual exige a las compañías un mayor control de costes y en ello, la estimación del presupuesto en capital humano tiene gran importancia. Así, **everis Budget** permite estimar el coste en Recursos Humanos, tratando resultados de nómina estimados sobre una compañía ficticia réplica de la compañía real, permitiendo la explotación de los resultados en escenarios financieros analíticos.

### everis SAP HR products, un valor añadido

La utilización de everis SAP HR products en una implantación, mantenimiento, servicio, de SAP HCM aporta herramientas que permiten automatizar procesos de carga/ actualización de datos, eficientar las actividades de implementación y, en definitiva, garantizar la calidad de lo implantado (procesos, datos). □

Infraestructuras de sistemas

# De la edad del “hierro” a las etéreas nubes



Todos los que llevamos un tiempo involucrados en el mundo de la tecnología, y en concreto en la tecnología SAP, hemos podido ver cómo ha evolucionado en los últimos 15 años. SAP empezó a separar la capa de tecnología de la capa funcional en sus

aplicaciones, con aquellas versiones 4.6D Basis, sobre las que desplegó nuevas aplicaciones y funcionalidades (BBP, CRM, MySAP.com, etc.) hasta las actuales y más modernas versiones NetWeaver o SAP Business Objects.

[ Javier Palacios, Hosting Manager de REALTECH España ]

SAP ha seguido esta evolución en la tecnología de forma pausada pero constante, segura, aplastante (alguien que conozco diría que es como una “máquina de asfaltar, que de forma lenta y segura deja un acabado impecable”). Esta evolución se vio acompañada con la inevitable aparición de “las granjas de servidores” como infraestructuras necesarias para alojar los nuevos componentes, que permitían al negocio utilizar los procesos necesarios para su mejor desarrollo y crecimiento.

Fue la época de la escalabilidad a fuerza de hardware, a fuerza de “hierro” (como llamamos al hardware coloquialmente).

Desde entonces, los costes asociados a este crecimiento sufrieron un fuerte incremento, del que sólo se han medido directamente, desde el punto de vista de IT, los costes directos del hardware y sus aplicaciones. Pero los costes, que muchas veces han pasado inadvertidos, son los costes de consumo energético y los costes de enfriar los Centros de Procesos de Datos, que son los que a lo largo del tiempo lastran los costes generales. Es curioso pensar que, además, los costes de contrarrestar el calor desprendido por el hardware, son costes generados por desperdicio de energía convertida en calor. Energía que también pagamos. Es decir que parte de los costes se derivan de generar calor que luego enfriamos (paradojas de la vida).

Pero esta evolución tecnológica, lejos de aflojar el ritmo, cada vez es más y más intensa. Y cada vez está más presente en las nuevas aplicaciones (como ejemplo podríamos pensar en todos los cambios en el ámbito de las aplicaciones SAP Business Objects, BPC, Sybase, etc.), lo que supone nuevos retos para la evolución de las infraestructuras, de las que se espera mayor eficiencia y menores costes. Y no sólo menores costes directos del hardware, si no también menores costes asociados (los costes de energía y de climatización por ejemplo).



Esta es la clave del éxito inicial de la virtualización para los CPD: el aprovechamiento óptimo del hardware mediante la consolidación de servidores.

### Ventajas de la virtualización

De esta forma, es fácil trasladar las aplicaciones desde un hardware anticuado a uno más moderno, con consumos y necesidades de refrigeración muy inferiores, lo que impacta directamente en la cuenta de resultados. Como dato, indicar que un procesador de hace tan solo tres o cuatro años tiene un consumo en torno a los 100 Watios (o más) mientras que un procesador actual, tiene un consumo en torno a los 30 Watios. Si a estas diferencias, que son ventajas directas de la renovación de hardware, sumamos la ventaja de la consolidación de servidores (pudiendo reducir drásticamente el número de servidores), el ahorro es aún mayor.

Pero la consolidación de servidores, aunque funciona como impulsor de la virtualización en los centros de procesos de datos, no es su principal ventaja.

La principal ventaja de la virtualización es dotar a las aplicaciones de independencia frente a los recursos de hardware.

Esta independencia del hardware permite que podamos escoger y adaptar los recursos de hardware necesarios para cada aplicación en cada momento, sin necesidades de interrupción del servicio ni afectar a los procesos de negocio.

Con esta base, y gracias a los entornos de virtualización, las granjas de servidores, basadas en "hierro", dan paso a nuevos entornos de infraestructuras que permiten alojar aplicaciones independientes del hardware. Son las nubes de aplicaciones.

### Independencia del hardware

Nubes de aplicaciones que se desplazan sobre el hardware en función de las necesidades. Nubes que pueden adaptarse fácilmente y tomar o liberar recursos, crecer o decrecer, o incluso trasladarse de localización en caso necesario de forma rápida y ágil.

Pero cuando hablamos de aplicaciones SAP, que suelen ser las aplicaciones clave para el funcionamiento del negocio, todos queremos estar seguros que estas nuevas tendencias en tecnología están plenamente soportadas y que, pensando en las inversiones a largo plazo, son el camino correcto a seguir.

Lo son. Es la tendencia correcta y es el camino correcto a seguir con aplicaciones SAP.

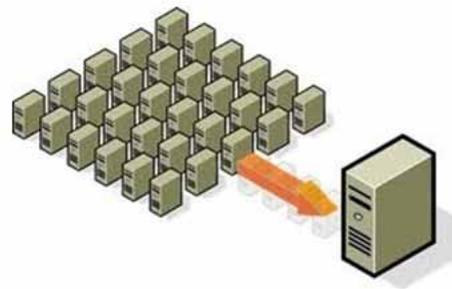
En nuestros laboratorios de sistemas SAP, llevamos trabajando con nubes de aplicaciones SAP desde hace varios años. En los comienzos sufrimos las limitaciones de las plataformas, aunque todos los entornos de virtualización han superado estas barreras

## Nubes para todos los gustos

**P**ero las nubes no sólo son útiles para los entornos de servidores empresariales. Sin duda lo son para todo entorno en el que se utilicen sistemas de información. Ya empieza a ser habitual el uso de nubes para las configuraciones de puestos de trabajo de usuarios, mediante el uso de escritorios virtuales, que son fáciles de administrar, de configurar, y que siguiendo las nuevas tendencias en ahorro de costes, pueden reducir drásticamente los costes por puesto de usuario tanto por las necesidades de hardware como de consumo energético. Prueba clara son los nuevos PCoIP (PC over IP) que están compuestos únicamente por una pantalla que recibe mediante redes IP la información de lo que tiene que mostrar, sin requerir siquiera tener procesador ni memoria local.

Y no sólo ahí llegan las nubes, pronto las veremos en cualquier dispositivo: en las PDA, en los móviles, etc.

Pero no se preocupen, estas nubes no son de tormenta, si no de plácida y fértil lluvia, que sin duda hará brotar su negocio.



hace ya un tiempo, permitiendo la generación de nubes con capacidad suficiente para albergar procesos de negocio ágiles y flexibles que permitan la mayor ventaja competitiva. De hecho, a mediados de 2011 será posible generar máquinas virtuales con hasta 32 CPU, lo que permitirá albergar sistemas de cualquier tamaño.

### Nubes para todos los gustos

En la actualidad podemos generar todo tipo de nubes: privadas, públicas, compartidas. Y en todas ellas podemos utilizar aplicaciones SAP como soporte para los procesos.

Desde el departamento de Hosting nos gusta manejar dos conceptos distintos para las nubes privadas que ofrecemos a nuestros clientes: las nubes privadas sobre hardware privado y las nubes privadas sobre hardware compartido.

Ambas están basadas en plataformas de virtualización que permiten generar nubes de aplicaciones para un cliente determinado, diferenciada y aislada de las nubes del resto de clientes, pero se diferencian en la compartición o no del hardware sobre el que reposan estas nubes. Es complicado contener costes para nubes muy pequeñas si tenemos que dedicar hardware específicamente asignado a ello, sin

embargo es muy fácil ubicar muchas pequeñas nubes aisladas sobre grandes infraestructuras de hardware, lo que reduce el coste total de propiedad y administración del conjunto.

Pero no sólo hemos trabajado en el aspecto de las nubes privadas, o nubes empresariales privadas, si no que en la actualidad también disponemos de nubes públicas como las que utilizamos en nuestra iniciativa de VirtulSAP (virtulsap.com), en la que distintos usuarios consumen aplicaciones directamente a través de Internet. Siendo aplicaciones basadas en sistemas SAP.

El uso de nubes privadas tiene ventajas innegables para aplicaciones SAP ya que es la forma más efectiva, y a la vez sencilla y económica, de asegurar la disponibilidad de todos los sistemas, algo que normalmente sólo reservamos a los sistemas productivos por el coste que implica. No es habitual montar entornos clusterizados para los sistemas de Desarrollo, Formación o Calidad por el mencionado coste. Sin embargo, con el uso de nubes privadas, tener sistemas tolerantes a fallos no implica mayores costes, sólo implica mejores aprovechamientos de los recursos disponibles. Y la disponibilidad de los sistemas es una piedra angular para el correcto desarrollo de la actividad empresarial, incluidos los propios procesos de actualización o generación de procesos de negocio.

Por todo esto, los negocios que quieren ser más competitivos, más eficientes, con costes más reducidos (constantes y predecibles a lo largo del tiempo), y que quieren aprovechar la actual situación económica para convertirla en una ventaja frente a su competencia, son los que apuestan por el uso de nubes de aplicaciones, bien sea con nubes propias o utilizando los servicios de expertos mediante el uso de servicios de hosting. □

# Potenciar la visualización de la organización y el talento: Una oportunidad estratégica mediante NAKISA

“Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo” Albert Einstein



En un contexto económico y empresarial tan cambiante, disponer de un software potente de visualización

de la organización y de gestión del talento se ha convertido en una necesidad creciente en las compañías, para agilizar y facilitar la toma de decisiones.

[ Miquel Carreras. Project Manager (Single Consulting)  
Pedro Duarte. Consultor SAP & NAKISA (Single Consulting) ]

Category	Title	Proficiency	Essential	Assigned on
Core Competencies	Business Development	Outstanding	Yes	2010-06-21
Core Competencies	Communication Skills	Average	Yes	2010-07-01
Core Competencies	Leadership Skills	Excellent	Yes	2010-06-23
Inherited from Job (Director)	Management Experience	Very high	Yes	2010-06-28
Core Competencies	Marketing and Sales	High	Yes	2010-06-16
Education	MBA	Yes	Yes	2010-06-22

¿Quiere aprovechar su inversión en SAP ERP HCM transformando la información en información estratégica? ¿La visualización de la información clave de la organización le resulta difícil y complicada?

Desde la firma del acuerdo de colaboración entre SAP y NAKISA en el año 2007, esta última se ha convertido en uno de los pocos proveedores de software independiente que entra en el catálogo de SAP como “SAP Solution Extension, by Nakisa”.

Uno de los motivos por los que el gigante alemán ha apostado decididamente por este software es la potencia que ofrece Nakisa en la consulta y explotación, fácil e intuitiva, de los datos organizativos y de talento existentes en SAP HCM. Esta útil solución a la otra compleja tarea de consultar algunas de las estructuras de SAP, lo que garantiza un rápido retorno de la inversión realizada en cada implantación. Nakisa es el complemento perfecto para potenciar la información y los procesos ya existentes en SAP HCM.

Se ofrecen dos niveles de extensión del producto:

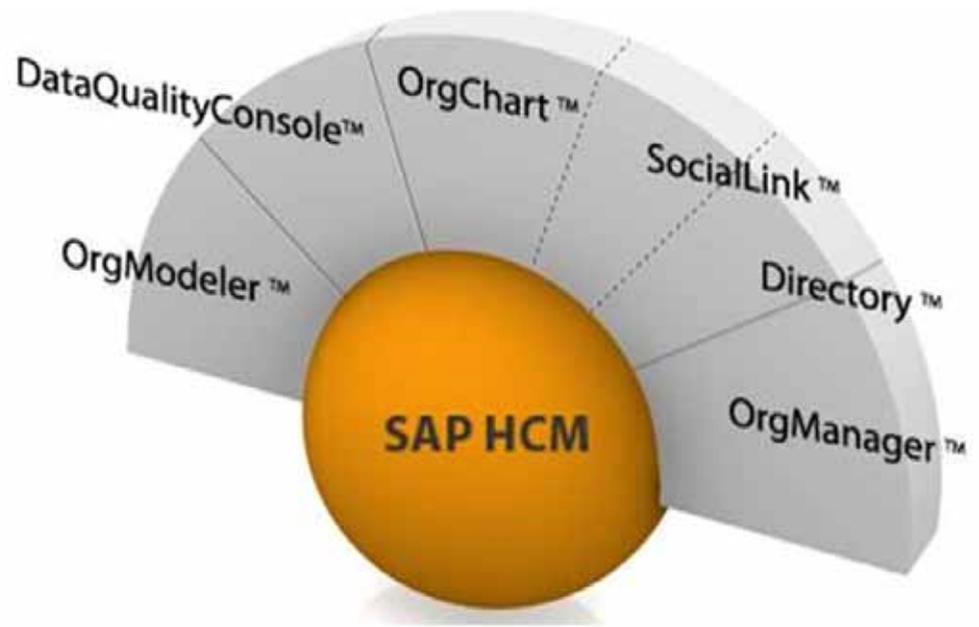
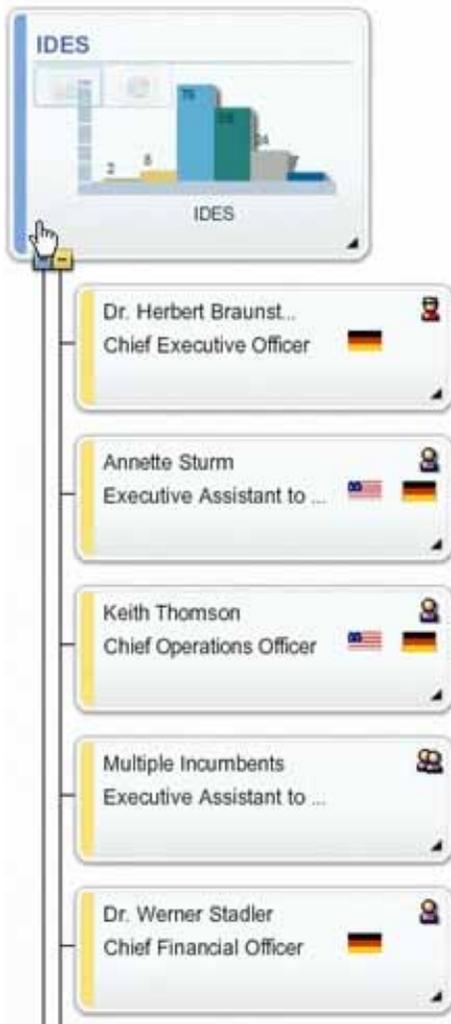
- SAP Org Visualization by NAKISA.
- SAP Talent Visualization by NAKISA.

## Potenciar la visualización Organizativa.

La extensión **SAP Org Visualization by Nakisa**, dispone de un bloque de componentes orientados a obtener una visión completa y efectiva de la estructura organizativa, lo que aporta un alto valor para la compañía y los empleados.

OrgChart permite la visualización de la estructura organizativa en un entorno *web 2.0*, ofreciendo una panorámica clara de la organización mediante estructuras, roles, habilidades y responsabilidades.

A través de la integración con SAP Portal (opcional), OrgChart brinda a los empleados la oportunidad de acceder a la información organizativa, eliminando así la confusión que a veces genera la estructura



## NAKISA es un potenciador de la información contenida en SAP y, por tanto, de la productividad

organizacional y sus dependencias jerárquicas. Esto ayuda a reducir los tiempos asociados al proceso de búsqueda e identificación del colaborador más indicado para realizar una tarea o ejercer una responsabilidad determinada. Adicionalmente, este componente ofrece la posibilidad de imprimir o guardar en formato PDF, e incluso en diapositivas de Microsoft PowerPoint, los datos del organigrama que se precisen, facilitando su uso en correos electrónicos, reuniones de trabajo y todo tipo de material impreso.

**OrgManager** es un componente concebido para ayudar a los responsables en las tareas de gestión de sus equipos de trabajo, aportando, entre otras, las siguientes funcionalidades: visualización de su área organizativa, mantenimiento de las posiciones correspondientes y las asignaciones de sus colaboradores, etc.

**OrgModeler** permite planificar la gestión organizativa y prever cómo responder de una manera más efectiva a los cambios futuros, comparando diferentes planes y modelos.

Con **Directory**, se amplían las posibilidades de localizar empleados en la organización mediante diferentes criterios de búsqueda.

Como novedad, mediante el **SocialLink**, Nakisa ofrece una plataforma para que los empleados puedan crear, gestionar y unirse a grupos de *networking* ligados a la organización, además de mantener su información (habilidades, educación, etc) ubicada en el SAP HCM. Además SocialLink tiene conectividad a LinkedIn.

Uno de los aspectos relevantes que componen el OrgChart es el **DataQualityConsole** que permite detectar rápida y visualmente inconsistencias y errores en los datos almacenados en SAP HCM, convirtiendo Nakisa en una herramienta fundamental que permite agilizar la actualización y el mantenimiento de la información.

### Potenciar la visualización del Talento.

La extensión **SAP Talent Visualization by Nakisa**, también dispone de diferentes componentes que facilitan la gestión del talento en la organización.

**CareerPlanning** permite a los empleados modelar y gestionar su carrera profesional dentro de la organización mediante un fácil proceso de tres pasos:

- *¿Dónde estoy?* Muestra una fotografía de sus competencias.

- *¿Dónde me gustaría estar?* Permite buscar e identificar puestos en la organización interesantes para el empleado.
- *¿Cómo puedo llegar allí?* Identifica los gaps entre su situación actual y los puestos de interés.

**TalentFramework** permite gestionar la estructura de roles/funciones y requisitos en las posiciones, para alinear las capacidades reales de los empleados (fuerza de trabajo) con los objetivos del negocio.

**SuccessionPlanning** es un proceso guiado que permite señalar las posiciones clave (críticas) en la organización e identificar a las personas idóneas para ocupar dichas posiciones.

**TalentDashboard** ofrece un entorno de reporting e indicadores (kpi) de Recursos Humanos, en un entorno visualmente atractivo, que permite analizar y verificar que los objetivos definidos en la gestión del talento son conocidos y se están llevando a cabo.

En **Single Consulting** somos conscientes de que la función estratégica del departamento de Recursos Humanos es crítica para el correcto desarrollo de la organización y, por ello, apostamos por herramientas como Nakisa, orientadas a facilitar y potenciar al máximo dicha función.. □

# SAP SRM/PPS: Gestión eficiente del ciclo de compras y contratación

Empresas y Administración Pública necesitan herramientas que hagan más eficiente el ciclo de adquisiciones, gestionando las relaciones con los proveedores y los procesos internos de compras.

[ Izaskun Oncaindia, Nuria Corral y Felipe Muñoz, responsables de las áreas de Conocimiento de Logística, Procesos y Contratación Pública de la Unidad SAP. Ibermática ]

**S**obrevivir en un mercado cada vez más competitivo requiere de un estricto control del proceso de compras. Actualmente, la gestión de compras y contratación es una de las áreas más dinámicas de cualquier organización tanto del sector público como del privado, y la eficiencia en esta gestión constituye una de las claves del éxito de las empresas y las instituciones.

La implantación de tecnologías que permitan un amplio control y seguimiento de los procesos (SRM, Contratación electrónica...) precisa de una labor de reingeniería con la que identificar y priorizar las áreas claves de mejora, en función de factores tales como la simplicidad de su diseño, el tiempo, los recursos y apoyos disponibles.

Resulta fundamental contar con una infraestructura de gestión apoyada en estas tecnologías, que reduzca los esfuerzos y optimice los resultados: Órganos centrales de contratación y agrupación de necesidades, repositorios globales de proveedores y productos, accesos y procesos electrónicos, celeridad en la valoración de ofertas, o gestión integrada del proceso, son algunas de las mejoras que las nuevas tecnologías pueden aportar a un proceso de compras, que en buena parte se ha gestionado manualmente y en soporte papel.

Especialmente en el Sector Público, se hace cada día más urgente la automatización de todos los posibles procedimientos de contratación, así como la comunicación electrónica con boletines oficiales, perfiles de contratante y proveedores. El procedimiento administrativo 'electrónico' ha de garantizar la legalidad del proceso, por lo que las nuevas herramientas han de permitir de forma segura la custodia y la apertura electrónica.

Asimismo, la puesta en marcha de estos mecanismos electrónicos de gestión debe ajustarse, en cualquier caso, a las directrices establecidas por la Ley 30/2007 de contratos del Sector Público, siendo fundamental garantizar la transparencia de la contratación como medio para lograr la objetividad de la actividad administrativa y el respeto a los principios de publicidad, igualdad, no discriminación y libre concurrencia.

Ibermática dispone de un modelo de Licitación Electrónica, preparado para las Administraciones Públicas y listo para su implantación en un plazo de 6 meses. Se basa en el estándar PPS, con su motor de reglas, e incluye todo el proceso de Licitación, desde el Registro de Licitadores, hasta la Adjudicación. Resulta ideal como primer paso de un proyecto

## Ibermática

**I**bermática ofrece un modelo global de Contratación Pública cimentado en el conocimiento del proceso de contratación y del procedimiento administrativo y en nuestra experiencia en gestión económico-financiera en las AAPP:

- SAP PPS para el proceso de Contratación.
- Solución completa para la Licitación electrónica
- Gestor de procesos (eProcessó.0) para cubrir los procedimientos administrativos que conlleva, o Case Management, dependiendo de la cantidad y complejidad de los procesos de cada organización.
- La herramienta de "inteligencia de negocio" proporcionada por el motor de reglas de SAP (BRF), que simplifica el análisis y elimina la rigidez de los procesos.
- Registro y Clasificación de Proveedores con SAP SUS.
- Integración estándar con BI/BO.





de gestión de todo el proceso de contratación, o bien simplemente como un módulo de Licitación, abierto a los proveedores vía web.

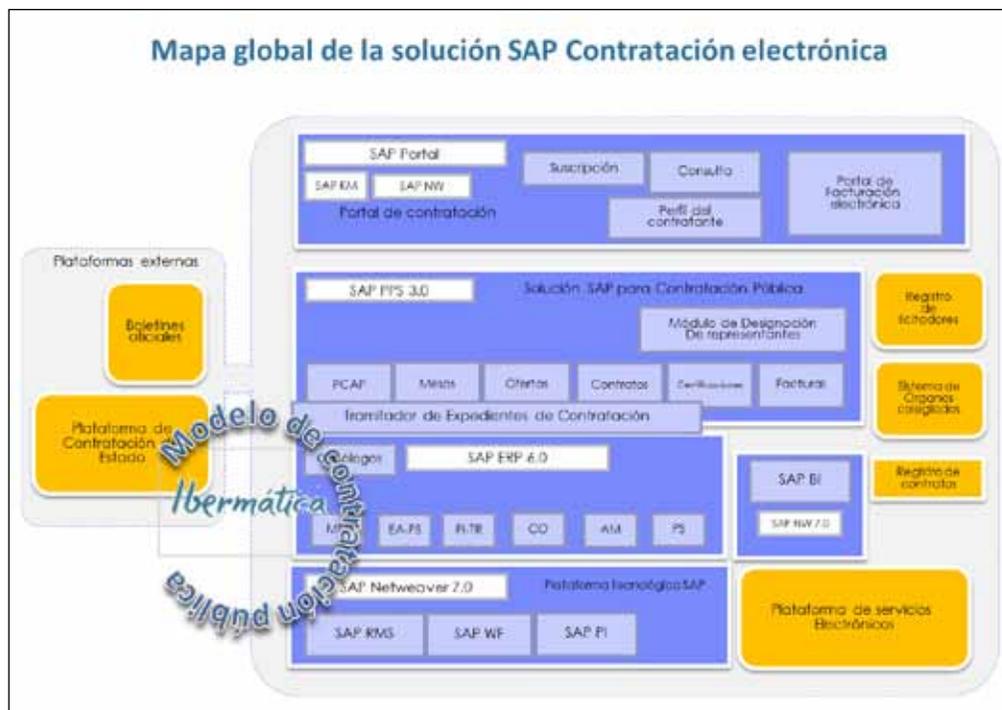
**La solución SAP SRM para la Gestión de Relaciones con Proveedores**

SRM es un sistema completo de compras basado en SAP Netweaver y BW que optimiza y acelera los procesos, involucrando al usuario en los mismos (Operational Purchasing). SRM también permite automatizar estrategias y la integración de datos con otros sistemas SAP y no SAP (Strategic Purchasing) e implica a los proveedores en los procesos para lograr conformidad en las negociaciones (Supplier Collaboration). Todo esto repercute en una reducción de costes, aminoramiento de ineficiencias y mayor aprovechamiento de las oportunidades del mercado.

**La Solución de Ibermática para la Contratación Pública**

La Solución PPS (Procurement for Public Sector) es la propuesta de SAP para cubrir el ciclo de vida completo de la contratación, integrado con la gestión logística y económico-financiera, en el Sector Público.

El módulo de PPS de SAP proporciona una solución para gestionar desde los procedimientos de contratación más simples a los más complejos y estratégicos. SAP PPS posibilita la estandarización del proceso de contratación pública, integrando las fases del procedimiento con la gestión del expediente de contratación y la gestión de los contratos. Habilita un portal de proveedor, firma digital e integración con boletines oficiales y con los módulos de contabilidad presupuestaria (EA-PS), de forma estándar. La alta flexibilidad de SAP PPS y la posibilidad de establecer flujos y validaciones configurables mediante reglas de negocio, reducen de forma espectacular la necesidad de desarrollo y convierten a esta solución en una opción muy completa para las Administraciones Públicas españolas. □



SAP SRM permite una mayor eficacia y eficiencia en los procesos de adquisición y gestión de proveedores:

- Aumentando el ahorro de costes de los procesos y reducción de los precios de compra.
- Acelerando y Automatizando el proceso de contratación.
- Profundizando y enriqueciendo las relaciones con proveedores.
- Unificando distintos sistemas y fuentes de datos desconectados en una plataforma flexible.
- Evaluando proveedores y mejorando el proceso de adquisición y visibilidad de los datos.

# Remica apuesta por la optimización energética hasta en sus procesos documentales

Remica ha decidido emprender un proyecto de optimización de recursos en la parte de gestión que concierne los procesos documentales, adoptando la factura electrónica. Este proyecto entra en línea con su preocupación de servir y satisfacer a sus clientes, coherente con sus objetivos de eficiencia y de reducción de su impacto sobre el Medio Ambiente.



**M**adrid, primavera de 2010. El equipo de Yolanda Asensio, del departamento informático de Remica, se reúne con motivos de una comunicación por parte de la Administración sobre fechas límites de adopción de un formato XML-Facturae para toda organización que tenga que enviar facturas a clientes del sector público, fijando como plazo máximo el 30 de octubre de este mismo año. Dichos plazos provienen de normativas establecidas por los Estados Miembro de la Comisión Europea, cuyo impulso aprovecha el Gobierno Español para implantar el DNI electrónico y para promocionar la factura electrónica como motor de modernización de la empresa española.

Los argumentos en pro de la factura electrónica son tajantes: Eficiencia y Ecología, dos

motivos más que convincentes para aceptar de nuestros proveedores una factura digital, válida para auditorías y para archivarlas en soporte digital, menos costoso, más seguro y muy práctico para ahorrar espacio en nuestras oficinas o almacenes. La reunión antes mencionada concluye con una decisión de “caza y captura” de soluciones adecuadas a las especificaciones y presupuestos de la empresa. Pocos meses más tarde, tras una breve y exitosa implementación, Remica envía sus facturas electrónicas a un 20 % de sus clientes.

## **Factura Electrónica ¿Merece la pena el esfuerzo?**

Los beneficios de la factura electrónica son numerosos y todos de peso. Empezando porque permite **conformarse a la legislación**: la empresa emisora de facturas a clientes nacio-

nales o internacionales, privados o públicos, recibe a la auditoría con tranquilidad y confianza de que todo está en regla. En segundo lugar, la **satisfacción de sus empleados**, porque su trabajo se ha convertido en una experiencia más interesante y menos recurrente: la tecnología les permite ser más eficientes y servir mejor a sus clientes. Por otro lado, la **rapidez y precisión** en la recepción de las facturas en el cliente: ya no hay confusión ni factura no recibida ni errores posibles. Su contabilidad de proveedores está al día y los pagos pueden realizarse sin retrasos involuntarios. La **imagen de la empresa** se ve mejorada, dotándose de modernidad y profesionalidad en la comunicación con sus clientes. El **cobro más rápido** mejora la tesorería de la empresa lo que satisface al director financiero en el análisis de su

ratio de Periodo Medio de Cobro (DSO). La **atención al cliente es mejor**, porque las consultas posteriores a facturas por clientes o auditorías son rápidas y fáciles gracias al archivo electrónico con sistema de indexación de palabras clave. Y en cuanto a la **seguridad**... es mucho más difícil corromper un documento digital con sistema de firma electrónica en un archivo protegido dentro de un sistema seguro, que entrar en una carpeta A-Z y modificar o extraviar un documento en papel.

Por fin, el **medioambiente**: aunque existan contra argumentos de peso, el lado verde de la digitalización de la factura cobra todo su sentido cuando leemos estudios que nos afirman cosas como “3 hojas de papel A4 se producen con un mínimo de 1 litro de agua – Cada empleado usa una media de 10.000 hojas al año (333 litros; casi un árbol, unos 130 kgs de CO2 por cada empleado)”; “cada cartucho de tóner crea cerca de 5 kg de CO2 - En Reino Unido supone 480.000 toneladas de CO2”; “La impresión es el segundo origen de polución en USA, sólo sobrepasado por la polución de los coches”, etc.

Ahora bien, para ser honestos tenemos que mencionar que los proveedores de soluciones digitales, también tienen la labor pendiente de dar métricas del impacto de sus equipos e infraestructuras. Empezando por los grandes como Google, Nokia, Dell, Microsoft, Facebook, e incluso la propia SAP. El gasto energético de sus servidores, componentes, plataformas, deben ser medidos y controlados, dando el ejemplo a los demás actores y reduciendo de verdad su huella de carbono. No es misión imposible, sólo cuestión de poco tiempo, gracias a la presión de los usuarios finales: todos queremos ser amigables con el medio ambiente, pero sabemos que, a nivel global, las TIC suponen el 2% de las emisiones globales de gases de efecto invernadero. Según Gartner, esta cifra es equivalente al sector de aviación civil al completo.

Existen más datos inquietantes sobre el impacto de las TIC, como el siguiente: una simple búsqueda en Google tiene su impacto: 0,2 gramos de CO2. O lo que es lo mismo, un millar de búsquedas contamina tanto como conducir un coche durante un kilómetro. (Fuente: cinco días)

**¿Y los ahorros?** Su importancia varía en función del número de facturas electrónicas enviadas. Otro factor importante es también el coste de la implantación de la solución elegida o el coste por uso de dicha solución si es modo SaaS. Pero, aunque no todos



Lo mejor de tener este proceso resuelto es que se puede aprovechar la firma electrónica para otros documentos, como el recibo de nómina de sus empleados





los ahorros se aprecien a corto plazo, son importantes. Según Gartner, el coste de una factura en papel ronda los 3 euros. El ahorro en una factura electrónica puede alcanzar el 66%. Según AECOC (Asociación Española de Codificación Comercial), el coste de la factura electrónica es de 0,22€ frente a 3,07€ para el emisor, y de 0,71€ frente a 3,57€ para el receptor.

Tantos beneficios no permiten dudar sobre si compensa o no.

### ¿Cómo proceder entonces?

Según algunos clientes de Esker como Remica, Kavodental, Thomson Reuters-Aranzadi o Anuntis Segundamano, la aceptación de la factura electrónica por los clientes pasa por un **esfuerzo de comunicación** por parte del departamento administrativo correspondiente. Si en principio la mayor parte de ellos comprenden que la factura electrónica es ventajosa tanto para la parte emisora como para la receptora, no dejan de tener un profundo desconocimiento sobre ella lo que retrasa la decisión de aceptación. Además, la decisión de cada empresa de facturar o no a sus clientes en formato electrónico depende del tipo de clientes que tiene: puede que algunos no tengan siquiera acceso a Internet y menos una cuenta de correo.

También habrá que contar con los rezagados "por interés": los que prefieren seguir con el formato papel para poder recurrir a la excusa del "no recibido" para demorar el pago. Pero poco a poco, y dentro de menos tiempo de lo que pensamos, éstos serán una minoría por puro proceso natural de selección en un mercado que sólo deja vivir las empresas más competitivas, es decir, las que optimizan (modernizan) sus procesos.

Volviendo a nuestra pregunta de cómo proceder para llegar a una masa crítica de aceptación de la factura electrónica y obtener los retornos sobre la inversión esperados, repetimos: es imprescindible preparar con antelación un plan de comunicación a clientes, que puede incluir iniciativas como: envío de carta de información, presentación personalizada o en grupo, visitas, llamadas telefónicas y atención telefónica posterior, información permanente en una intranet con acceso restringido a clientes, con un contacto para dudas, FAQs, links externos, documentos sobre el tema.

También se puede pensar en programas de incentivos, ofreciendo descuentos

## La historia de Remica

**R**EMICA se posiciona como "líder en Eficiencia Energética" con su actividad de instalador de equipos de calefacción, energía solar, climatización, agua caliente sanitaria y todas aquellas instalaciones mecánicas relacionadas con la edificación. Su misión: contribuir al Desarrollo Sostenible en los edificios, mejorando el bienestar de los usuarios, al tiempo que optimiza el consumo de los recursos energéticos con un fuerte compromiso con el medioambiente. Para probarlo, Remica tiene varias certificaciones de calidad y Gestión Ambiental AENOR. En efecto, en el año 2005 obtuvo la Certificación Medioambiental según UNE EN ISO 14001, la cual procedió a integrar de forma muy satisfactoria con la certificación UNE EN ISO 9001 que ya disponía desde el año 2002.



Hoy en día la empresa ha decidido emprender un proyecto de optimización de recursos en la parte de gestión que concierne los procesos documentales, adoptando la factura electrónica. Este proyecto entra en línea con su preocupación de servir y satisfacer a sus clientes, coherente con sus objetivos de eficiencia y de reducción de su impacto sobre el Medio Ambiente.

El equipo del departamento informático de Remica decidió adoptar la solución de factura electrónica de Esker, implementada por los servicios profesionales de Birchman Consulting. La solución consistió en automatizar la generación de facturas en formato electrónico, partiendo del flujo en SAP hacia Esker DeliveryWare con la ayuda de una impresora virtual que genera los formatos de factura firmada PDF y, finalmente, enviados de forma automática por correo electrónico a cada uno de los clientes. El volumen anual de facturas (el 100% a alcanzar) ronda los 10.000 documentos. En palabras de Yolanda Asensio: "El proyecto se puso en marcha en menos de 20 días, sin ningún problema técnico. Tras 2 semanas del arranque del proyecto, teníamos un 19% de aceptación de nuestra base instalada, lo que representa ya una base muy sólida. En un año pensamos poder contar con el 50%, con importantes cifras de ahorros y eficiencia que esperamos generalizar a otros procesos, con la ayuda de la tecnología de Esker."

por adopción del formato electrónico, o créditos (puntos) para otros programas de incentivos más globales pensados a nivel de empresa.

### Más allá de la Factura Electrónica

Lo mejor de tener este proceso resuelto es que se puede aprovechar la firma electrónica para otros documentos como, por ejemplo, el recibo de nómina de sus empleados. Empezar por un departamento (el financiero o de administración de ventas) para seguir con otros cuya gestión depende de un flujo documental de salida, como el de Recursos Humanos, hace avanzar la modernización de la gestión empresarial, el ahorro, la satisfacción del empleado y del receptor, y por supuesto la reducción de la huella medioambiental. El camino perfecto hacia la empresa soñada: sin papel y sin *trastos* de la época papelera. □



# AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP España



## ¡ASÓCIATE!

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

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

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

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

¿Más información?

Envíanos tus datos de contacto a:

**AUSAPE**

C/ Corazón de María 6 1ª Planta

28002 MADRID

Tel.: 91 519 50 94

Fax: 91 519 52 85

Email: [gestor@ausape.es](mailto:gestor@ausape.es)

[www.ausape.es](http://www.ausape.es)





# Enfoque, beneficios y nuevas funcionalidades de activación del New G/L

New G/L reduce la complejidad de integrar ledgers que se mantenían en Classic G/L de manera separada en un único ledger (como puede ser Ledger Financiero, Ledger por Centro de Beneficio o Ledger por Coste de Ventas). Todo ello provoca más transparencia y ahorro de tiempo ya que no es necesario realizar tareas de reconciliación entre ellos.

[ David Vives, Manager & SAP Consultant de CUVIV Business Services S.L. ]

En los últimos años se ha producido una exigencia por parte de las multinacionales y organismos en la cantidad y calidad de la información financiera a proporcionar relativa a cada una de las empresas. Todo ello ha provocado que las empresas necesiten realizar el reporting financiero y los cierres contables de manera mucho más precisa, rápida y fiable. En muchas empresas, además deben realizarlo de acuerdo a diferentes principios contables, como pueden ser criterios locales, IFRS (International Financial Reporting Standards), etc.

Igualmente, también existe la exigencia de reportar su información financiera a un nivel



de detalle menor que el de sociedad, como pueden ser por línea de negocio o región.

Todos estos hechos han supuesto que SAP haya planteado la evolución del módulo SAP FI de versiones anteriores, el ahora llamado Classic G/L, para llevarlo a una nueva funcionalidad denominada New G/L.

## Principales ventajas

Entre los beneficios más interesantes que supone el cambio hacia New G/L, cabe destacar:

- **Integración de la información financiera y de gestión.** La mayoría de los ledgers están integrados en un único ledger, lo que conlleva menos tareas de reconciliación que en versiones anteriores.
- **Facilidad en la extensibilidad de ampliación de funcionalidades.** New G/L es más fácil de mantener que Classic G/L. Por ejemplo, se pueden añadir nuevos campos en las tablas e informes estándares de SAP que almacenan información financiera.
- **Cierres más rápidos.** Debido a que desaparecen la mayoría de ledgers, las tareas de reconciliación entre ellos desaparecen.
- **Document splitting en tiempo real.** En el Classic G/L, por ejemplo, se requerían ejecutar procesos de cierre mensuales para imputar Centros de Beneficio a las posiciones de AP o AR.
- **Contabilización en tiempo real de CO a FI.** Ya no es necesario realizarlo a final de mes.
- **Segment reporting.** En el New G/L se soluciona con la activación del campo segmento que permite obtener información financiera a nivel de detalle del Segmento.
- **Información financiera según diferentes principios contables.** Es posible obtener balances o cuentas de resultados según criterios contables diferentes. Por ejemplo, a nivel de grupo (IFRS) y a nivel local (país).
- **Más agilidad y flexibilidad en la obtención de información,** ya que la mayoría de reports



permiten obtener información a nivel más detallado (ledger, segmento, dimensiones,...).

**Nuevas funcionalidades del New GL**

La implantación del New General Ledger conlleva la aplicación de nuevas funcionalidades, que llevan implícitas mejoras en el sistema, pero no son obligatorias de activar. La activación o no dependerá de las necesidades de cada empresa. En caso de abordar un proyecto de migración, estas decisiones lo harán más o menos complejo.

Las 3 funcionalidades más importantes son:

- Reporting por Segmento. Principios contables como IFRS requieren que el segmento sea reportado si las ventas externas del segmento superan el 10% del total.

El campo Segmento es un nuevo campo que se ha activado en SAP y presente en la mayoría de tablas e informes de la Contabilidad Financiera, lo que facilita la explotación y obtención de información.

- Document Splitting. La funcionalidad de Document Splitting permite a las empresas de obtener un balance detallado a nivel más bajo que el de la Sociedad (como puede ser, detalle por Centro de Beneficio, Segmento, División, etc.).
- Ledgers Paralelos. Los ledgers paralelos suelen ser configurados para definir contabilizaciones según principios contables diferentes (IFRS, locales,...).

Todos estos cambios implican que el modelo de datos de las tablas de SAP haya sufrido variaciones.

**Proyecto de Migración**

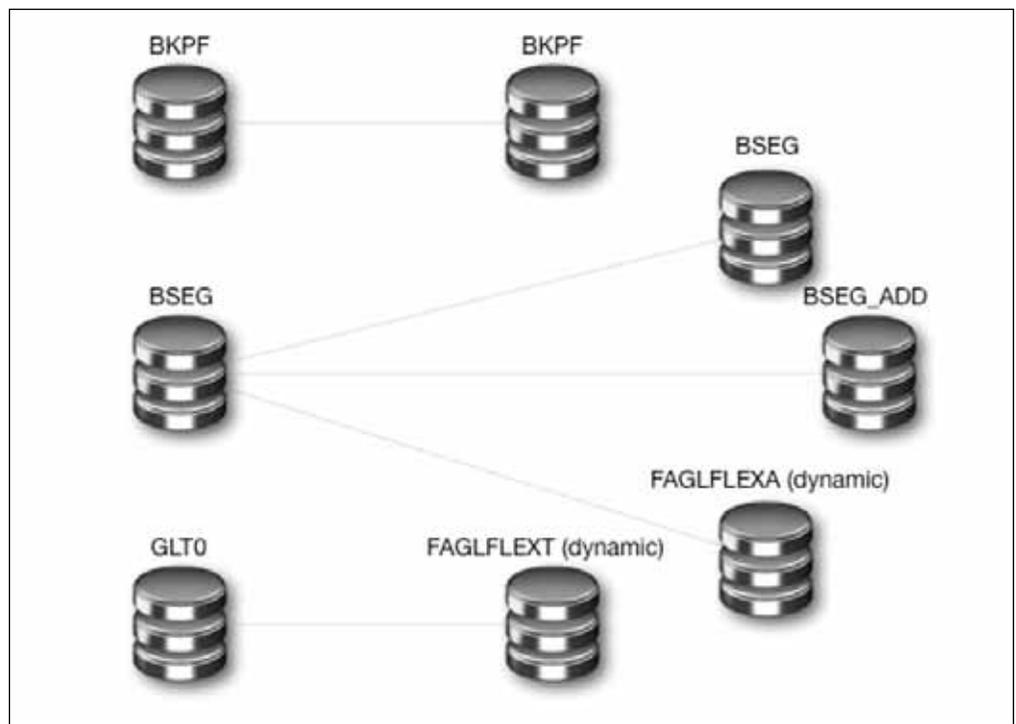
La principal complejidad de un proyecto de migración es la comprensión de las nuevas funcionalidades del New G/L, olvidándose del funcionamiento del Classic G/L. Es muy importante tener claros los requerimientos de la empresa y plasmarlos desde el instante inicial en el Business Blueprint. Algunos puntos a considerar para definir el escenario de migración y qué deben tenerse en cuenta para afrontar un proyecto de migración con éxito son los siguientes:

- Necesidad de usar document splitting o segment reporting.
- Definición de ledgers para adaptarse a las necesidades legales de reporting.
- Anterior uso de SPL (Special Purpose Ledgers) y cómo plasmarlos en New G/L.
- Volumen de datos a migrar.
- Adaptación de reports / interfases y programas a medida.

**Riesgos de un proyecto de migración**

Entre los principales riesgos de un proyecto de migración cabe destacar:

- No afrontar el proyecto de migración como un proyecto separado en sí mismo.
- No pensar en términos de las nuevas funcio-



nalidades de New G/L, siguiendo pensando en las funcionalidades del Classic G/L. Esto nos puede conducir a inconsistencias con los datos o posibles problemas posteriores debidos a una inicial toma de requerimientos deficiente.

Los principales puntos de confusión son los siguientes:

- Asegurarse si es necesario usar segmentos y qué tipo de información almacenar en este campo.
- No entender el concepto del uso de ledgers paralelos.
- Creación de demasiados ledgers no principales.
- No entender el concepto de document splitting.

- Otro riesgo importante viene derivado del volu-

men de datos de las nuevas tablas que puede provocar lentitud en la extracción de información y migraciones muy lentas. Por ejemplo, activación del document splitting puede provocar una migración más costosa de tiempo.

- Migración de los desarrollos a medida. Se deben identificar los desarrollos a medida que usan funciones o tablas exclusivas del Classic G/L, ya que deben adaptarse a las nuevas tablas y estructuras de New G/L. Si la instalación tiene muchos programas a medida, la adaptación de los programas a medida puede llevar mucho tiempo.
- Training al usuario inadecuado. De lo contrario se producirán errores en la entrada de datos y no se explotará de manera óptima la información. □

# CIBER Spain

CIBER es una multinacional del sector IT, con sede en Denver (Ticker NYSE:CBR). Cuenta con más de 12.000 empleados, una facturación superior a 1,2 B\$ y más de 90 oficinas en 18 países. La historia de la actual CIBER en España comenzó en el año 1986, con la llegada a nuestro país del primer consultor SAP: August Keller. En el año 1991 se creó OFFILOG, con el objetivo de convertirse en el primer partner de SAP en España. Desde entonces ha seguido creciendo. En el año 2000, se integró en una multinacional alemana y desde el 2004 forma parte de CIBER INC.



Juan Pablo de la Fuente, Director General de CIBER Spain.

**D**urante estos 19 años (casi 20 años) hemos procurado no cambiar en lo fundamental: la visión que tenemos de nosotros mismos. En CIBER

Spain pensamos que una empresa consultora como la nuestra, no se sustenta sobre ningún activo tangible, sino que sólo somos la suma de dos activos intangibles muy importantes:

1. Un grupo de profesionales que saben hacer bien su trabajo.
2. Un grupo de clientes que confían en nosotros.

¿Qué otros activos tenemos? Nuestras oficinas, nuestras máquinas, nuestros vehículos,.... ¡Todo es renting, leasing o alquiler! Pensando un poco, me doy cuenta que la corbata que llevo y la mesa que utilizo para escribir esto, sí son de propiedad. Si sigo pensando puede que encuentre algo más. Pero no será sencillo ....

¿Nuestra marca? Es posible que hoy por hoy tenga algún valor. Sin embargo, todos hemos visto cuál es el valor real de la marca de una empresa de servicios. En los últimos años, hemos asistido a casos en los que marcas con reconocimiento mundial desaparecen de manera fulminante.

En CIBER Spain, tenemos muy claro lo que somos: nada más y nada menos que un grupo de profesionales que saben hacer su trabajo y un grupo de clientes que confían en

nosotros. Y, lo que es más importante, procuramos ser consecuentes con ello. Nuestro día a día pivota siempre sobre dos ejes básicos:

### Vinculación con el cliente

¡Concepto manido y vacío de contenido a fuerza de usarse! Para nosotros, “vinculación con el cliente” significa definirnos como una empresa *low level*. Para nosotros, este concepto de la “vinculación con el cliente” significa definirnos como una empresa *low level*: “Ganar pocos clientes, pero no perder ninguno”. Por ello, nuestro objetivo no es ganar proyectos, sino ganar clientes. La posibilidad de hacer un proyecto en un cliente nuevo es la oportunidad incrementar nuestra base instalada y, por lo tanto, nuestro activo. Es importante entender que el proyecto, para nosotros, no es más que una puerta para iniciar una relación a largo plazo. Por ello, nuestro ABC en los proyectos es:

- A. *No perder dinero*: ¿Qué le vamos a hacer? No somos una ONG y tenemos nuestros gastos. Por eso, salvo excepciones puntuales, no podemos permitirnos el lujo de perder dinero en un proyecto.
- B. *Satisfacción del cliente*: Esto es lo más rentable. Un cliente satisfecho se convierte en una fuente de ingresos recurrente y fiel. En el mundo del servicio es difícil ganar nuevos clientes, pero es fácil mantenerlos. Basta con conseguir que sigan satisfechos. En nuestro sector, un cliente satisfecho huye de aventuras y de cambios. Si tiene un proveedor que le funciona y aplica tarifas de mercado ¿para qué asumir los riesgos que implica un cambio?
- C. *Ganar dinero*: Asumir que B es más importante que C es sólo cuestión de sentido común. En otras palabras, sólo se trata de priorizar el negocio a largo plazo sobre el negocio a corto. Pero no nos engañemos. Lo correcto es el negocio a corto, a medio y a largo.

### Gestión del talento

Captar, generar y conservar el talento es la otra cara del negocio de consultoría e, inevitablemente, va ligada a la vinculación con el cliente. Nadie puede mantener satisfecho al cliente con un equipo de consultores mediocres. Más pronto que tarde, el cliente descubre que no eligió el partner adecuado y busca el cambio.

Pero, qué es mejor, ¿Captar el talento o generarlo en la casa? En CIBER Spain pensamos que lo mejor es generarlo a nivel interno. Pero convertir a un novato en un consultor SAP requiere, al menos, un lustro. Cuando



no disponemos del tiempo necesario debemos optar por captar el talento en el mercado.

Pero ¿cómo captar talento en un mercado tan competitivo como el nuestro? Pues del mismo modo que se captan clientes: por el boca a boca. No olvidemos que ese consultor con talento que estamos buscando, conoce bien el mercado. Sabe dónde se mueve y qué le interesa. En consecuencia, una buena reputación como compañía, es básica a la hora de captar el talento.

Y llegamos al tercer punto: ¿Cómo lo retenemos? Desde CIBER Spain le damos una especial importancia a dos puntos.

Por un lado, la correcta dosificación de los “marrones”. Y, aunque suene a broma, estamos hablando de algo tan serio como la carrera profesional de nuestros consultores. Los extremos negativos que debemos evitar son enviar a un profesional a asumir responsabilidades por encima de sus conocimientos o mantener a un profesional “aparcado” en un cliente, realizando tareas repetitivas que no le aportan nada ni le hacen crecer profesionalmente. Por definición, el buen consultor es un profesional con inquietudes, que disfruta enfrentándose a nuevos retos. Este tipo de personas, tan valiosas para una empresa, se quemarán rápidamente si no le proporcionamos los retos que le ayudan a crecer.

En resumen; hemos de encontrar el término medio que permita a nuestros consultores asumir nuevos retos al alcance de sus capacidades. Esto y solo esto es lo que permite a un

consultor hacer carrera profesional real. El resto (planes de formación, asignación de objetivos, etc...) son sólo herramientas que ayudan pero que no consiguen nada por sí mismas.

El otro punto importante es la posibilidad/obligación de compartir el conocimiento. Es muy común encontrarse en nuestro entorno con la actitud “El conocimiento es poder” que dificulta el trabajo en equipo. Esta es una actitud que en CIBER Spain no se consiente. Disponemos de las herramientas internas y, sobre todo, de la motivación necesaria para que la colaboración entre los consultores sea muy estrecha, trabajando de forma “conjunta” en la resolución de los problemas “individuales”.

En CIBER Spain presumimos de tener buen ambiente laboral, non-status, puertas abiertas, conciliación de la vida personal, etc.... Sin embargo, hay algo en lo que somos terriblemente estrictos e inflexibles. Pueden ustedes tener la certeza que cualquier consultor que continúa en CIBER Spain consigue que sus clientes queden satisfechos la inmensa mayoría de las veces, y está siempre dispuesto a trabajar en equipo, compartiendo sus conocimientos con sus compañeros.

Como era de prever, he agotado todo el espacio disponible y aún no he hablado sobre los servicios que CIBER Spain ofrece hoy en día a sus clientes. Como escribir el artículo de nuevo me da pereza, les emplazo a que se conecten a [www.ciber.com](http://www.ciber.com) o [www.ciber.es](http://www.ciber.es). Ahí tienen ustedes toda la información. Nos vemos en el mercado. □

## Rincón de los GT

# Grupos de Trabajo en AUSAPE

El dinamismo de los Grupos de Trabajo puede utilizarse como un claro indicador de la actividad que se promueve desde AUSAPE y de la evolución de las soluciones de SAP en todo tipo de ámbitos. En la sección de este mes hemos querido rescatar las reuniones mantenidas por los grupos de Recursos Humanos, Sector Público y Privado, el enfocado a Sanidad y el nuevo Grupo de Trabajo de Logística recientemente inaugurado en Barcelona.

### GT RRHH Sector Privado

*Coordinador: Claudio Álvarez (Hunosa)*

*Representantes de SAP: Héctor Puyol y Gema Moraleda*

El de Recursos Humanos de Sector Privado es un Grupo de Trabajo con un importante nivel de actividad y que suele reunirse prácticamente una vez al mes. El pasado 15 de septiembre tuvo lugar la primera reunión después del periodo estival, donde se trataron toda una serie de temas.

El primero de los temas tratados fue el trabajo realizado por Caixa Galicia para la mejora del programa de validación masiva de IRPF, desarrollado por REALTECH y coordinado por AUSAPE. En esta misma revista hemos publicado un amplio reportaje sobre este tema.

Después se pasó a una interesante presentación “de cliente” por parte de la empresa Caja Rural, que incidió sobre los motivos para implantar SAP e-learning, como la optimización de procesos y la reducción de costes, integración a través del portal SAP, la sencillez de la herramienta “autor”, etc. Caja Rural ha sido la primera implantación sobre HCM en España.

Después de una presentación sobre Click Software, se realizó un repaso de todos los puntos del Business Case HCM con Gema Moraleda, representante de SAP en este Grupo de Trabajo. Se trataron tanto de aquellos que están liberados, como los que están en desarrollo y aquellos que están en la fase de diseño. También se realizó una puesta en común de problemas, dudas y posibles soluciones, así como un repaso a los cambios legislativos en el entorno de recursos humanos y su impacto dentro de SAP.

### GT RRHH Sector Público

*Coordinador: Emilio Rubio Cia (TRACASA)*

*Representante SAP: Héctor Puyol*

Este Grupo de Trabajo ha cambiado recientemente de coordinador, función que recae ahora en Emilio Rubio (Tracasa S.P. Gobierno de Navarra) desde el mes de Mayo de este año. En la reunión que celebraron el pasado 16 de septiembre se dio un repaso a los últimos comunicados de AUSAPE y se puso sobre la mesa la propuesta de crear un foro en la página Web de esta Asociación, específico para este grupo y similar al que ya funciona para el GT de RRHH del Sector Privado.

Una vez concluidos los “asuntos de trámite”, se mostraron los servicios ofrecidos por la empresa EPI-USE, nueva Asociada a AUSAPE, y se dio comienzo a una interesante presentación realizada por SAP, titulada “Gestión avanzada de tiempos, turnos y plantillas con SAP Workforce Scheduling and Optimization powered by ClickSoftware”. Sobre esta solución se profundizará en sesiones monotemáticas al respecto impartidas por SAP.

Entre los temas específicos de este grupo, y ayudados por Héctor Puyol como representante de SAP, en esta reunión se profundizó sobre la ampliación del plazo del mantenimiento extendido para la versión 4.6C y sus implicaciones en cuanto a las funcionalidades de carácter legal. También se trataron otros temas como el interés de SAP por evolucionar el producto en aspectos de comunicación electrónica, la funcionalidad de creación e impresión de actos administrativos masivos o los plazos de entrega del Ehp5.

Por último, se realizó un repaso sobre las principales peticiones de desarrollo que se están gestionando por SAP, entre las que destaca la Gestión de Nóminas negativas y Compatibilidades, temas en los que se

profundizará funcional y técnicamente en la próxima reunión del Grupo de Trabajo, el próximo 4 de noviembre.

### GT Sanidad

*Coordinador: Javier Grueso (Consorti Sanitari Integral)*

*Representante de SAP: José María Bornás*

A principios del mes de octubre tuvo lugar una nueva reunión del Grupo de Trabajo de AUSAPE enfocado a las soluciones en el ámbito sanitario, que tuvo lugar en el Hospital de Sant JoanvDespí Moisés Broggi (Consorti Sanitari Integral).

Tal y como viene ocurriendo en las reuniones de este Grupo, los integrantes (empresas cliente) realizaron una serie de interesantes presentaciones sobre todo tipo de temas:

- “Anonimización” de los datos personales en los entornos de pruebas (Diputación de Barcelona)
- Sistema de recepción automatizada de pacientes integrados con SAP (Consorti Sanitari Integral) con la presentación de los equipamientos utilizados, los circuitos internos de pacientes donde se ha implantado, la tecnología utilizada para la integración o las herramientas de gestión desde SAP implantadas para los usuarios.
- Desarrollo para contemplar la Ley Voluntaria de Interrupción del embarazo (Hospital Universitario de Canarias), un desarrollo en SAP que se basa en el nexo entre la parte de la historia de la interrupción del embarazo con la historia real de la paciente. A través de permisos de usuario se realiza los controles de accesos y de caducidad de la información.
- Integración de gestor documental con SAP (Opentext) para historias clínicas (SAP).
- Integración de gestor documental (Documentum) con SAP para documentación clínica (Consorti Sanitari Integral).
- Historia Clínica Obstétrica, mediante SOA (Hospital Clínic), un modelo que se basa en un monitor de historia obstétrica integrado en SAP. El desarrollo se ha realizado mediante la utilización de Adobe Flex.

### GT Logística

*Coordinador: Ubaldo Álvarez (CAPSA)*

Por último, queremos también mencionar la creación del nuevo Grupo de Trabajo de Logística, con una reunión que tuvo lugar el

pasado día 21 de septiembre en las oficinas de SAP Barcelona. Aunque hemos informado ampliamente sobre este tema en el boletín de noticias online que publicamos todos los meses, sí queremos hacer notar los aspectos más importantes de los tratados en esta primera reunión. Básicamente, se pusieron sobre la mesa los objetivos que debería tener este nuevo grupo, poniendo en marcha un foro de debate y conocimiento sobre este tipo de soluciones, ayudando a todas aquellas empresas que adopten soluciones logísticas o que quieran mejorar las existentes.

En esta primera reunión se eligió a Ubaldo Álvarez, Responsable de Consultores de CAPSA, como coordinador y se contó con la participación especialmente activa de Tecsidel

(partner experto de este Grupo de Trabajo) a la hora de aportar su experiencia en la implementación práctica, su conocimiento de la herramienta SAP en sus diferentes módulos de operaciones, así como del sector y del mercado.

Por último, también estuvo presente Josep Ramón Bonamusa, de SAP Iberia, que hizo una presentación del “roadmap” de las soluciones de la cadena de suministro SCM, para después ofrecer su colaboración al grupo en las sucesivas reuniones.

Todo para indicar que este Grupo de Trabajo comienza con muy buen pie, máxime si se tiene en cuenta la disposición de muchos de los asistentes a la hora de presentar sus experiencias de uso de aquellas herramientas que facilitan la gestión de la logística. □



*Imagen de la primera reunión del Grupo de Trabajo de Logística, celebrada el pasado 21 de septiembre en las Oficinas de SAP Barcelona.*

Todo parece indicar que el nuevo Grupo de Trabajo de Logística comienza con muy buen pie, teniendo en cuenta la disposición mostrada por los asistentes a la primera reunión

## “Gadgets” Tecnológicos

Esta última parte del año los fabricantes de los denominados “gadgets tecnológicos” se apresuran a presentar sus propuestas con el objetivo de estar en las primeras posiciones de cara a la parrilla de salida que se conformará con la llegada de las navidades. Para la sección de este mes hemos seleccionado una interesante gama de dispositivos, tanto en el ámbito profesional como en el del ocio y la multimedia. Eso sí, todos ellos con la tecnología como denominador común.

### Acer Aspire 7552G

*Hace tiempo que los portátiles pasaron la barrera* de las aplicaciones exclusivamente profesionales para instalarse de forma definitiva en el ámbito de consumo como una línea de negocio con un prometedor ángulo de crecimiento. Los fabricantes de este tipo de dispositivos renuevan cada poco tiempo sus propuestas para este mercado, con modelos que incrementan de forma importante su nivel de rendimiento o las funcionalidades añadidas con el objetivo de dar cumplida respuesta a las demandas de este tipo de usuarios.

Un ejemplo de esta tendencia podría ser esta nueva apuesta de Acer que, basada en la tecnología VISION de AMD, presenta un nivel realmente excepcional en cuanto al rendimiento puro y duro, pero también en lo relativo a sus prestaciones visuales o su equipamiento en el ámbito de la multimedia.

Para empezar, este Aspire 7552G aparece equipado con los nuevos procesadores móviles AMD Phenom II N930 de cuatro núcleos, capaces de asegurar un excelente nivel de rendimiento en todo tipo de aplicaciones y en entornos multi-tarea. Este elemento se combina con el uso de tarjetas gráficas ATI Mobility Radeon HD, con 3,8 Gb de memoria gráfica disponible, para ofrecer un comportamiento realmente excepcional en el apartado gráfico, convirtiendo a este Aspire 7552G en un auténtico centro de entretenimiento multimedia en HD.

Como un complemento ideal, potenciando aún más la labor de estos elementos, hay que tener en cuenta que podremos disfrutar de una pantalla de 17,3” de diagonal, tipo Acer CineCrystal con retroiluminación LED y resolución HD+ y una relación de aspecto nativa de 16:9. El resultado es realmente espectacular a la hora de visualizar contenido HD o disfrutar de los últimos juegos 3D del mercado. Como colofón prácticamente necesario, si tenemos en cuenta el resto de elementos ya mencionados, podremos contar con una unidad Blu-ray Disc como soporte al nuevo contenido que está llegando en Alta Definición, así como el correspondiente puerto HDMI para su conexión a aparatos de TV y proyectores “Full HD”.



Otros elementos que podemos destacar de este portátil son sus 6 Gb de memoria interna que incluye de serie, así como los dos discos duros que instala, de 500 Gb de capacidad, que nos permitirá contar con hasta 1 Tb de espacio disponible o bien poner en marcha los diferentes niveles de RAID para asegurar la información almacenada.

Por último, destacar que los detalles de diseño no se han dejado de lado. Por un lado, el acabado de este portátil presenta un exterior realmente atractivo y elegante, con una robusta carcasa que le confiere un aspecto robusto y un nivel adicional de protección. Por otro lado, debemos también destacar la presencia de una batería Li-Ion de 6 celdas, que le confiere un excelente nivel de autonomía, equipamiento inalámbrico 802.11 b/g/n y bluetooth o un cómodo teclado que, gracias al espacio extra que nos facilita la pantalla de 17,3”, permite separar el área numérica para facilitar el trabajo en entornos más profesionales.

**ACER**  
[www.acer.es](http://www.acer.es)

## Papyre 6.S Alex con Android



De la mano del comercializador Grammata ha llegado hasta el mercado español este nuevo Papyre 6.S Alex, una interesante propuesta para el mercado de los denominados “eReader” o lectores de libros electrónicos, un segmento que está creciendo de forma importante durante los últimos tiempos y que, con toda seguridad, lo seguirá haciendo a corto y medio plazo.

Este Papyre 6.S Alex se presenta en sociedad con un interesante elemento diferenciador con respecto a su competencia: se trata del primer libro electrónico basado en el Sistema Operativo Android de Google, lo que le aporta un nivel adicional de funcionalidades con respecto al resto de la oferta disponible.

Otro de los elementos diferenciadores es el uso de una doble pantalla. Por un lado tenemos el “display” principal: un panel EPD (pantalla electroluminescente) con un tamaño de 6” de diagonal (600x800 pixels) y que utiliza la tecnología E-ink para la visualización de los libros electrónicos. Por el otro, podremos contar con una pantalla secundaria, que se emplaza “a los pies” del display principal, de 3,5” (320x480 pixels) con tecnología LCD color y de tipo “táctil capacitiva”, que utilizaremos básicamente para controlar el dispositivo y manejar las diferentes opciones disponibles durante el proceso de lectura, como el teclado virtual, anotaciones, marcación de páginas, búsqueda de palabras, subrayado de texto, etc. Y todo ello de un modo muy sencillo. Esta interacción entre ambas pantallas se consigue a través de la tecnología Duet Navigator, patentada por este fabricante.

No cabe duda de que esta forma de “interactuar” con los libros electrónicos es mucho más práctica y funcional que las clásicas botoneras que se presentan en la mayoría de las opciones disponibles en el mercado.

En lo referente a su aspecto exterior, este Papyre 6.S Alex cuenta con un peso y dimensiones tal vez algo más elevadas que las del resto de dispositivos del mercado (310 gramos y 225x120x10 mm), aunque resultan igualmente válidas a la hora de transportar el dispositivo y llevarlo siempre encima, tal y como se exige a este tipo de soluciones.

Otras características que podemos destacar de su exterior es su diseño, “limpio y estilizado”, la presencia de un micrófono y sistema de altavoces, entrada de 2,5 mm para auriculares externos o la ranura para tarjetas microSD/microSDHC de hasta 16 GB, que complementan los 2 Gb de memoria internos entregados.

Este dispositivo está específicamente enfocado a la lectura y gestión de los “libros electrónicos”, tarea para la que está perfectamente preparado. Aun así, su pantalla secundaria, el uso de Android, su CPU interna a 400Mhz y el soporte para WiFi integrado permiten todo un mundo de posibilidades. Por ejemplo, utilizarlo para la visualización de todo tipo de formatos multimedia, la navegación por la Web sincronizando el contenido de ambas pantallas o incluso para la gestión del correo electrónico a través de un sencillo cliente incorporado.

**GRAMMATA**  
[www.grammata.es](http://www.grammata.es)

## Fujitsu STYLISTIC ST6012

Este fabricante ha lanzado recientemente al mercado una oferta totalmente renovada en lo que se refiere a su gama de Tablet PC, incluyendo toda una serie de características diferenciadoras que confirman la férrea apuesta de Fujitsu para este mercado. Dentro de esta nueva familia de dispositivos, hemos tenido acceso al STYLISTIC ST6012, un Tablet PC que queda enmarcado en la gama más alta dentro de la propuesta de este fabricante, especialmente pensado para los “trabajadores móviles” en un ámbito eminentemente profesional. Este dispositivo presenta toda una serie de interesantes características como su excelente nivel de autonomía, su diseño exterior (ligero pero robusto y resistente), sus funciones adicionales en el ámbito de la seguridad o sus prestaciones y equipamiento a nivel general.

Este STYLISTIC ST6012 se presenta con un cuidado diseño exterior, en formato DIN A4 y un peso de tan solo 1,6 Kg, e incluyendo especiales características para la protección contra elementos externos (polvo y humedad). En el frontal encontramos una amplia botonera que ofrece acceso a las aplicaciones más utilizadas, junto con un interesante sensor de huella dactilar que utilizaremos para “securizar” el acceso al dispositivo a la información almacenada.

La pantalla entregada es de tipo TFT WXGA, de 12,1” de diagonal, para ofrecer una excelente calidad de imagen. Aunque carece de las funciones táctiles que sí se han incorporado en el resto de modelos, el manejo de este STYLISTIC ST6012 se realiza de un modo muy cómodo a través del lápiz incorporado y los mencionados botones de acceso directo.

En cuanto al nivel de equipamiento, este dispositivo integra en su interior un procesador Intel Core2 Duo SU9400 (1,4 GHz) de tipo ULV (Ultra Low Voltage) para garantizar un excelente nivel de rendimiento al tiempo que se cuidan aspectos como el calor emitido o el consumo de energía. De hecho, este STYLISTIC ST6012 es capaz de soportar prácticamente una jornada completa de trabajo a través de sus 8 horas de autonomía.

Lógicamente, la movilidad es uno de sus puntos fuertes de este dispositivo. Aunque carece de teclado, podremos tomar notas a “mano alzada” a través del lápiz y siempre podremos conectarlo a una “docking” opcional para trabajar a través de un teclado y ratón wireless. Por otra parte, contaremos con todos elementos necesarios para la comunicación inalámbrica, como el soporte para redes WLAN y Bluetooth de serie y la posibilidad de integrar, de forma opcional, soporte para 3G/UMTS para poder trabajar con total libertad, desde cualquier sitio.

Por último, destacar el especial cuidado que se ha puesto en el ámbito de la seguridad para la protección ante accesos no deseados. Además del sensor de huellas dactilares antes mencionado, incluye el correspondiente módulo TPM y un lector de SmartCard.

**FUJITSU**  
[www.fujitsu.es](http://www.fujitsu.es)





## SonDisk microSD de 32 GB

En los últimos años, los denominados "Smartphone" han evolucionado para incluir nuevas funcionalidades, pantallas de mayor tamaño y ampliando la capacidad de almacenamiento. Aun así, estos dispositivos se utilizan prácticamente para todo, convirtiéndose en muchos casos en un auténtico centro multimedia portable.

En estos casos, las memorias externas se convierten en la solución ideal a la otra de ampliar esta capacidad de almacenamiento. SanDisk es un fabricante especializado en este tipo de soluciones y recientemente ha presentado una tarjeta microSDHC de 32 GB de capacidad, basada en la tecnología 32nm X3, que permite llegar a estos rangos de almacenamiento en encapsulados tremendamente compactos como el formato microSD. Esta tecnología está ya muy probada. De hecho, esta tarjeta cuenta con una garantía ilimitada de 5 años y cumple con las exigencias de calidad más estrictas de los principales fabricantes de terminales y operadores del mercado.

En cuanto a su rendimiento, se trata de un dispositivo Clase-2, con una velocidad superior a los 2 Mb/s. No se trata de la solución más rápida del mercado, pero resultará más que suficiente para los usos habituales, incluso si se trata de grabar vídeo en alta definición. Por último, aunque la lista de dispositivos que soportan este estándar es muy elevada, hay que tener en cuenta la limitación que existe en algunos equipos a la hora de direccionar más de 16 Gb de memoria.

**SANDISK**

<http://www.sandisk.com>



## Auriculares inalámbricos TDK WR700,

Como una firma especializada en todo de dispositivos que tengan que ver con el sonido y los soportes de grabación, a través de TDK hemos tenido acceso a este conjunto de auriculares inalámbricos, capaces de aportar un excelente nivel de calidad al tiempo que aportan una inestimable libertad de movimientos, combinado con un más que suficiente nivel de alcance para la señal.

Como elemento diferenciador, estos WR700 utilizan la tecnología inalámbrica Klear, gracias a la que es posible escuchar música de forma inalámbrica y sin comprimir, consiguiendo una excelente calidad, similar al que proporciona un CD. Además, dicha tecnología reduce el consumo y, por lo tanto, aumenta la autonomía frente a otras tecnologías inalámbricas como el bluetooth.

Estos auriculares presentan un diseño supra auricular con diadema ajustable y acolchada que protege la cabeza y evita molestias tras horas de escucha. Además, está recubierta de polipiel, al igual que sus dos cápsulas - gracias a este material, no crujen cuando se acoplan y aíslan a la perfección frente a los ruidos exteriores- para envolver con total suavidad el pabellón auditivo.

Además, ofrecen un consumo energético muy bajo y una elevada autonomía (aproximadamente 40 horas). Para su funcionamiento tan sólo requieren cuatro pilas tipo AAA, dos para el transmisor y otras dos para los auriculares.

**TDK**

[www.tdk.eu](http://www.tdk.eu)



## Toshiba FOLIO100

Con la llegada del iPad muchas son las empresas que se han lanzado a la caza y captura de este nuevo mercado. Toshiba también se ha sumado a esta batalla y lo ha hecho a través de su nueva tableta multimedia FOLIO100, un equipo con pantalla de 10,1", 760 gramos de peso, sistema operativo Android, procesador Nvidia Tegra, una autonomía de hasta 2,7 horas, 16 Gb de almacenamiento interno y que es capaz de arrancar en tan solo 30 segundos.

El Toshiba FOLIO100 tiene amplias posibilidades de conectividad y soporta las tecnologías estándar de navegación por web, en particular Adobe Flash 10.1, esencial para el acceso a contenidos multimedia en Internet. Tiene ranura de tarjetas SD, salida HDMI, puerto USB 2.0, miniUSB, WiFi y Bluetooth. Y pronto habrá una versión 3G.

Otro de los puntos fuertes de FOLIO100 es su variedad de aplicaciones. La tableta incorpora de serie el navegador Opera, el lector de libros electrónicos FBReader, la suite ofimática Document To Go, el programa de notas Evernote y Fring, un software para realizar videollamadas. También dispone de Toshiba Market Places, el nuevo portal de contenidos online de la compañía, que incluye, entre otras, las aplicaciones Music Place, que además de un amplio catálogo de música permite sincronizar los archivos musicales entre distintos dispositivos; Radio Place, para acceder a servicios de radio por IP, o App Place, donde se podrán descargar y comprar todas las aplicaciones compatibles con FOLIO100.

**TOSHIBA**

[www.toshiba.es](http://www.toshiba.es)

A nighttime photograph of a city street, likely in Asia, featuring tall buildings and light trails from traffic. The scene is illuminated by warm yellow and orange lights from the buildings and streetlights, contrasting with the dark night sky. A prominent skyscraper with a blue-lit top is visible on the right side. The foreground is dominated by a red, curved graphic element.

NorthgateArinso

global  
HR solutions

# Implicaciones jurídicas del software on-demand



El software on-demand, recupera, o quizás sea más apropiado decir que consolida, el modelo de negocio también conocido como SaaS "Software as a Service" o ASP "Application Service Provider", procurando renovar ciertas cuestiones propias de este tipo de servicios y, fundamentalmente, intentando alcanzar el éxito que quizás no tuvieron los referidos antecesores.

[ Ana Marzo Portera. Marzo & Abogados ]

Lo cierto es que desde, el punto de vista jurídico, el software on-demand no añade ni elimina las características que ya se apuntaban para el SaaS o ASP tanto desde el punto de vista de la normativa aplicable, fundamentalmente la relativa a la propiedad intelectual y protección de datos. En definitiva, el modelo de negocio se basa en la prestación de servicios a terceros por quien puede ser el titular del software o un distribuidor del mismo.

Desde el punto de vista de la normativa sobre propiedad intelectual, el software on-demand no deja de ser una fórmula de distribución donde los derechos de propiedad (reproducción, distribución y transformación) quedan por norma general en la esfera del fabricante, como no podía ser de otra manera, de forma que solo él decidirá las condiciones de la explotación y podrá realizar las modificaciones del software. En este sentido, el hecho de que terceros puedan beneficiarse del uso de las aplicaciones "on-demand" no genera para éstos ningún tipo de expectativa en relación con la transmisión de los derechos de propiedad intelectual. En definitiva, los usuarios de las aplicaciones no dejan de ser meros "licenciarios" que además se benefician de la prestación de servicios.

En el marco de los servicios, el cliente deberá tener en cuenta que el objeto del negocio no es la obtención de un resultado (u obra) sino la mera gestión, aunque no por ello deberán faltar los objetivos y niveles a alcanzar en la prestación de los citados servicios, incluyendo penalizaciones y, aún más allá, responsabilidades por la falta de operatividad. En



el caso en que se pacte algún resultado entre prestador y cliente, lo mejor será que éste sea determinado o concretado en el contrato de la forma más objetiva y clara posible.

## Protección de datos

En el ámbito de la protección de datos, y teniendo en cuenta que esta solución está muy enfocada a los ERP y aplicaciones de gestión de clientes (o CRM), la transparencia en la cadena de proveedores que procurarán el servi-

cio es fundamental. Ello por cuanto el negocio debe basarse en la suscripción del denominado contrato de acceso a datos para la prestación de servicios por cuenta de terceros, siempre que en las aplicaciones "on-demand" queden alojados o almacenados ficheros que contengan datos de carácter personal responsabilidad de la entidad contratante del servicio.

En este sentido sobra decir que el prestador del servicio será denominado, en el argot legal derivado de la Ley Orgánica 15/1999 de

“13 de diciembre” de protección de datos de carácter personal, encargado del tratamiento y que el cliente o entidad contratante de los servicios será denominado responsable del fichero o tratamiento.

Como en cualquier modelo de negocio que requiera la firma de un contrato de esta naturaleza, en el software “on-demand” no debe dejarse al arbitrio del prestador ni la negociación ni la firma del contrato, máxime cuando en la cadena de proveedores algunos de ellos pueden no estar ubicados en España o en la Unión Europea. Esta situación se complica en el caso en que alguno de los proveedores subcontratados por el prestador del servicio esté situado en lo que la Directiva 95/46/CE denomina “tercer país que no ofrece la protección adecuada” en cuyo caso será necesario que el contratante del servicio además de solicitar una autorización de la autoridad de control -en este caso, la Agencia Española de Protección de Datos- suscriba con el proveedor ubicado en el tercer país las denominadas cláusulas tipo que se contemplan en la Decisión de la Comisión de de 5 de febrero de 2010 relativa a las cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos personales a los encargados del tratamiento establecidos en terceros países, de conformidad con la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. Esta Decisión ha venido a derogar la Decisión 2002/16/CE la cual quedó sin efecto a partir del 15 de mayo de 2010.

De acuerdo con la Decisión de la Comisión de 5 de febrero de 2010, las cláusulas contractuales tipo deben estipular las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias que

## En la oferta de servicios del modelo de negocio de software on-demand, son fundamentales las alianzas o pactos entre empresas

han de aplicar los encargados del tratamiento establecidos en un tercer país que no ofrece la protección adecuada, con el fin de garantizar el nivel de seguridad apropiado para los riesgos que entraña el tratamiento y la naturaleza de los datos que han de protegerse.

Lo relevante en todo caso será que el prestador de servicios de software “on-demand” deberá subcontratar a terceros exclusivamente las operaciones acordadas en el contrato suscrito con el cliente, no refiriéndose a operaciones de tratamiento de datos o finalidades diferentes para respetar así el principio de limitación de la finalidad establecido en la Directiva 95/46/CE.

Además, si alguno de los subcontratistas no cumpliera sus propias obligaciones de tratamiento de datos en virtud del contrato, el contratista principal seguirá siendo responsable frente al cliente o responsable del tratamiento.

### Modelo de negocio

Al margen de la discusión mercantil sobre si el modelo de negocio del software “on-demand” está dirigido, o solo es rentable, para las grandes empresas y no para las Pymes, lo que es una

realidad es que, por norma general, estas últimas tendrán menos capacidad de negociación de las condiciones contractuales, las cuales seguramente serán tratadas como documentos de “condiciones generales de la contratación”. En todo caso la oferta de servicios en el modelo de negocio de software on-demand son fundamentales las alianzas o pactos entre empresas para poder ofrecer al cliente un servicio global. Desde luego, deben preverse las actividades relacionadas con el desarrollo y programación de aplicaciones o software, la actualización y mantenimiento de dichas aplicaciones, el alquiler de los servidores de aplicaciones y la cadena de proveedores que incorporan otros servicios, tal como por ejemplo, soporte de primer y segundo nivel o seguridad de aplicaciones, redes y datos. En definitiva, de ello se deriva un entramado contractual complejo no exento de consecuencias y responsabilidades variadas para las distintas partes. □

*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](mailto: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](mailto:secretaria@ausape.es) Web: [www.ausape.es](http://www.ausape.es)  
Edita: Kerunet Relationship Management S.L.

## Firma invitada

Por Martín Pérez, presidente de ASIMELEC, Asociación Multisectorial de Empresas de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Electrónica

# La tercera revolución está en la nube



Hablar del cloud computing ya no es hablar de futuro, sino de presente. Este servicio bajo demanda, que se asienta en compartir recursos y reduce en más de un 30% los costes, además de proporcionar gran fiabilidad a sus usuarios, está imponiéndose al modelo informático cliente-servidor, que está agotándose. Entre los factores que impulsan el desarrollo de la nube no se puede olvidar la crisis económica, que ha despertado el interés de las empresas y las administraciones por el 'cloud computing' como un medio para reducir sus costes. Afortunadamente, ése no es su único atractivo.

La informática tradicional ya no puede dar respuesta a la evolución de los nuevos servicios de Internet, al inmenso incremento del uso de los dispositivos móviles, a la llegada imparable del Internet de las Cosas, con multitud de dispositivos conectados, los servicios del Hogar Digital, el automóvil, las ciudades inteligentes, las comunicaciones y el transporte, el ocio y los contenidos digitales, el control de la energía, la logística, etc. No está preparada para estas nuevas necesidades, ni para los costes ajustados requeridos a la hora de dar soporte a los nuevos dispositivos móviles y a los billones de nuevos equipos con sensores que producen información constante y masiva.

De ese agotamiento surge un nuevo paradigma de la informática, el cloud computing, un modelo que no bascula alrededor de los PC sino de la red. La extensión de la nube ha puesto en marcha la tercera revolución de las Tecnologías de la Información, igual de importante que la llegada del ordenador personal o de Internet. Una gran revolución en la forma de presentar o consumir los servicios, las aplicaciones y la información, y en la evolución del uso de las infraestructuras de red.

Nos enfrentamos a este nuevo paradigma, según el cual, cualquier cosa que pueda hacerse en informática puede trasladarse a la nube o, lo que es lo mismo, a la Red. Este modelo implica utilizar los recursos informáticos como una *utility* más, igual a como se usa la electricidad, el agua o el teléfono.

El concepto computación en la nube se abre camino, a pesar de los que todavía pregonan que es una moda pasajera. El Cloud es una realidad y ha llegado para quedarse. Es sin duda la Tendencia, con mayúsculas, que representa la siguiente etapa en la evolución de Internet y las Tecnologías de la Información.

Actualmente, aunque quizá sin ser conscientes de ello, los consumidores ya se benefician de las ventajas de la nube: muchos servicios de la Web 2.0 funcionan con este concepto. Los beneficios para las empresas son demasiado atractivos para ser ignorados, especialmente en el caso de las pequeñas y medianas empresas, para las que supone una democratización del poder de la tecnología e igualdad de condiciones a la hora de competir y comercializar nuevos servicios. La nube reduce las barreras que frenan la innovación y la internacionalización, facilita el aumento de la interoperabilidad entre tecnologías, contribuye al ahorro de energía, permite un desarrollo más armónico de la Sociedad del Conocimiento y es una buena herramienta para acabar con las brechas digitales.

Según estimaciones de la consultora Gartner, el mercado de servicios en la nube a nivel mundial alcanzará este año los 68.000 millones de dólares y, en 2014, este mercado facturará 148.800 millones de dólares. En estos cinco años se calcula una inversión acumulada de casi 115.000 millones de dólares, tanto en SaaS, como en PaaS y en IaaS, las tres grandes variantes o capas del cloud. Sin duda es una gran oportunidad para el Sector TIC y sus empresas. Una oportunidad que no debemos dejar escapar. Para ello es necesario consolidar un Sector tecnológico fuerte en España, que pueda competir internacionalmente y ser capaz de generar nuevas ideas y proyectos innovadores que faciliten su extensión y nos permita competir en igualdad con otras economías de nuestro entorno.

La extensión de las TIC facilita estos objetivos, al mismo tiempo que mejora y garantiza la calidad de vida de los ciudadanos. Hay que tener en cuenta que nuestra productividad del trabajo es un "25% más baja" que la de Estados Unidos, y un "20% menor" que la de la Europa de los 15. En los últimos veinte años, la "productividad aparente del trabajo" de la economía española, creció "prácticamente la mitad" que las de Francia, Alemania o Reino Unido. La revolución en la nube es una de las Tecnologías TIC que puede ayudarnos a cerrar esta brecha. □

# Proper SAP

## Su centro de Servicios SAP

**ProperSAP**  
CENTRO DE SERVICIOS SAP



ProCESO + PerSONAS

### ProCESO

Gestión óptima de recursos = Centros de Competencia de Conocimiento + Distribución geográfica más adecuada.

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

### PerSONAS

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

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

100% Puro  
SAP

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

**Tecnocom**

[www.tecnocom.es](http://www.tecnocom.es)

Para más información póngase en contacto con nosotros en [linea.negocio.sap@tecnocom.es](mailto:linea.negocio.sap@tecnocom.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](mailto:marketing@seidor.es) (indicando su nombre, apellido, cargo, empresa, e-mail y teléfono) o cumplimente el formulario web [www.seidor.es/contacte](http://www.seidor.es/contacte).



[www.seidor.es](http://www.seidor.es)

