

AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP España
Nº 17 Abril 2011



Entrevista a José Mª Sabadell

El nuevo director general de SAP Iberia explica las claves del año tecnológico de la compañía y su estrategia para 2011

Redefiniendo los procesos de tomas de decisiones

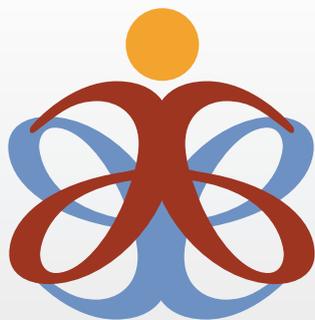
Nuevas versiones de SAP BusinessObjects BI y EIM

SOA

Clave en el puzzle de la empresa de hoy

Susana Moreno, en directo

AUSAPE, ante su mayoría de edad: nuevos retos e ilusiones



AUSAPE

Consejo Editorial

Presidenta: Susana Moreno Marín	Vocales: Marcel Castells Carner Carmen Recalde Langarica Eduardo Prida Cayado Carlos Iglesias Buiza
Vicepresidente: Antolín Calvete Martínez	
Tesorera: Victoria Cuevas Díaz	

Revista AUSAPE

Dirección: Junta Directiva Ausape	Impresión: Trisorgar
Vocal de Comunicación: Eduardo Prida	Suscripciones: secretaria@ausape.es
Colaboradores: Roberto Calvo Mercedes Aparicio Reyes Alonso Natalia Mosquera	Publicidad: comunicación@ausape.es
Dirección de Arte: Tasman Graphics	Deposito Legal: CU-207-2011.
	Edita: AUSAPE

Contenidos

Noticias y Eventos	2
Susana Moreno, Presidenta de AUSAPE "El próximo año entramos en nuestra mayoría de edad y eso, como a las personas, debe darnos un poso de solidez"	12
Entrevista a José María Sabadell, director general de SAP Iberia "Mi objetivo es apostar por una línea de gestión continuista en la operativa de Iberia"	14
SOA, una pieza clave en el puzzle de la empresa de siglo XXI	18
Hacia la democratización de la información con SAP	22
Entrevista a Enrique Fontecha, CoDirector General de PortAventura	24
Fusiones en SAP: un proceso ágil y facilitador del cambio	28
Plataforma multicanal para las relaciones con los clientes	30
Entrevista con Accenture sobre sus servicios de mantenimiento SAP en un entorno multi-cliente	32
Planificación y control, imprescindibles para superar la crisis	34
Managed SAP IT Infrastructure, el último lanzamiento de Fujitsu para entornos SAP	36
Hacia un sistema central de integración con SAP PI y CIBER Interface Manager	38
10 Claves para abordar con éxito la externalización de nóminas en su empresa	40
Cómo reducir el TCO de su sistema SAP y a su vez ampliar servicios	42
RINCÓN GT	
El porfolio SAP BusinessObjects, el gran utilizado y poco conocido	44
Virus de la Mente	46
Potenciando la mejora continua con el programa SAP Benchmark para los asociados de AUSAPE	48
RINCÓN LEGAL	
Cambios en la LOPD con la entrada en vigor de la Ley de Economía Sostenible	50
FIRMA INVITADA	
¿Larga vida al CIO?	52

Éste es un año especial, un mes especial y, como no podía ser de otra manera, un número de la revista Ausape especial. Y es tan especial porque marca el inicio de una nueva etapa de comunicación de Ausape contigo.

Bien como representante de tu empresa en Ausape, bien como coordinador o delegado, bien como integrante de los grupos de trabajo, asociado de pleno derecho o asociados especiales, quiero agradecerte que estés leyendo estas líneas.

Ausape quiere reforzar la comunicación directa contigo y con tu empresa y lo hacemos en vísperas del que es el mayor evento anual de Ausape, su Forum. Un Forum que este año alcanza su séptima edición, un Forum que estrena nombre y pasa a denominarse FORUM AUSAPE y que, tras seis ediciones celebrándose en la ciudad de Valencia en Feria de Valencia, cambia su ubicación y traslada su sede a las instalaciones de otro asociado de pleno derecho, PortAventura y su magnífico Centro de Convenciones.

Este 2011 es un año en el que se concentran multitud de eventos del ecosistema SAP. Sabemos que es un reto conseguir que el nuestro tenga un lugar y una repercusión cuando la competencia es tan grande (SAPPHIRE, TechEd...) pero contamos con un ingrediente de primera calidad a la hora de conseguirlo y es con tu presencia. Las novedades del SAPPHIRE de Orlando, la participación de José M^a Sabadell y los representantes de SUGEN (la asociación de asociaciones) te permitirán ponerte al día en un entorno privilegiado. Por segundo año, nuestros coordinadores y delegados presentarán a SAP en un cara a cara el trabajo realizado y los problemas a los que demandan solución.

Los contenidos tecnológicos, el primer nivel de ponencias y representantes se dan por supuesto y está garantizado pero, además, contamos con un grupo humano que comparte el conocimiento, el sufrimiento y también la alegría de disfrutar de un tiempo de encuentro. Te animamos a que te inscribas y participes.

En pocos días estará también disponible la NUEVA PAGINA WEB de AUSAPE. Será una primera fase pero estamos seguros de que te va a satisfacer. Crecerán nuestras posibilidades de intercambio de información contigo al permitir una mayor funcionalidad, capacidad de información y de renovación. Sin duda, llevamos tiempo esperándola.

Innovación, Conocimiento, Focalización, Internacionalización y Personas son los objetivos que nos hemos propuesto abordar tanto en este número como en todas las actividades que realizamos desde Ausape.

Esperamos crecer en número de lectores y en número de asociados. Con el crecimiento Ausape ganará en representación, fuerza y posibilidades de desarrollo.

Cuenta con nosotros y cuenta de nosotros.



Susana Moreno Marín
Presidenta AUSAPE

AUSAPE y Cruz Roja, con los jóvenes en riesgo de exclusión

Como ya es tradición, AUSAPE continúa su labor de responsabilidad social con la donación anual de la cuota de un asociado especial a la Cruz Roja. En esta ocasión, el donativo de la asociación servirá para impulsar las actividades y el desarrollo del "Proyecto de acompañamiento en la inserción social y laboral de jóvenes extutelados y/o en riesgo social", en el Comité Autonómico de CRE en Cantabria. Ésta es una iniciativa de intervención socio-educativa con jóvenes en especial situación de vulnerabilidad social a los que Cruz Roja ofrece un soporte psico-social en sus procesos de autonomía personal e incorporación socio-laboral, a través de un acompañamiento individualizado.

El proyecto está orientado a reducir la situación de riesgo de exclusión en la que se ven inmersos muchos jóvenes que finalizan procesos de protección a la infancia cuando alcanzan la mayoría de edad. En concreto, se dirige a jóvenes en dificultad social de ambos sexos, de entre 16 a 23 años, que hayan estado vinculados al Sistema de Atención a la



Infancia y/o se encuentren en alguna situación de dificultad familiar y/o social. Se incluyen también menores inmigrantes no acompañados.

Ésta es una iniciativa que, además de los objetivos ya descritos, trata de incorporar a personas de la comunidad en los itinerarios vitales de los jóvenes, de manera que el voluntariado del proyecto se constituyan como referentes comunitarios, "nexos de apoyo social" y conexión con el entorno.

www.ausape.es

María Ángeles Delgado asume la dirección general de Fujitsu para España

La japonesa ha nombrado a María Angeles Delgado nueva directora general para España tras la designación de Juan María Porcar, hasta la fecha director general de Fujitsu para España, vicepresidente de la unidad de negocio de servicios para Europa Continental, Oriente Medio, África e India. Estos movimientos, según la compañía, responden a la estrategia de crecimiento local e internacional, basada en el compromiso a largo plazo con los clientes y el canal de distribución.

Conocedora de los entresijos de la compañía tras ocupar diferentes responsabilidades en la dirección comercial de Fujitsu en las áreas de grandes cuentas, medianas empresas y canal, Delgado es licenciada en económicas por la Universidad Complutense de Madrid y cuenta con un MBA por el IESE. Posee una amplia experiencia y un profundo conocimiento del mercado tecnológico, donde ha desarrollado toda su carrera profesional. Previamente a su incorporación a Fujitsu, trabajó en otras empresas como Bull, Steria y Digital - Compaq.

Por su parte, el nombramiento de Juan María Porcar, que implica su incorporación al comité de dirección de la compañía para la zona de Europa Continental, Oriente Medio, África e India, supone el reforzamiento de la posición de España en la organización internacional de Fujitsu y es fruto de los excelentes resultados alcanzados bajo su dirección en los últimos años.



www.fujitsu.com/es/



CIBER Interface Manager

Retome el control de sus interfaces PI

No deje que su entorno de integración sea un factor de riesgo para sus procesos de negocio y un freno a la hora de implementar cambios en su empresa.

- *Tenga una vista general de todas sus interfaces.*
- *Reduzca costes y date a su organización de un entorno de integración robusto, homogéneo y sostenible.*
- *Aumente la eficiencia de su compañía.*

Más información y contacto en: www.ciber.es



CIBER Barcelona: c/ Josep Pla, nº2, Edif. Torre Diagonal Urb. El Poblenou, planta 19. 08019. Tlf: +34 932 257 430
CIBER Madrid: Plaza Manuel Gálvez Moreno nº 2, Edif. Alfredo Mahou, 3º A. 47004. 28002. Tlf: +34 914 177 484
CIBER Zaragoza: Plaza Nuestra Señora de Guzmán nº 8, 5º A. 50004. Tlf: +34 976 224 237
www.ciber.es

ciber
Practical **Innovation.**

Everis ayuda a Atrápalo.com en su expansión internacional con SAP Business Objects

Everis, consultora de estrategia, negocio y aplicaciones tecnológicas y outsourcing, ha implantado en Atrápalo.com, la solución de business intelligence SAP Business Objects, que ahorra un 20% de tiempo al equipo directivo a la hora de obtener información relevante del negocio, homogeneiza los criterios de extracción de informes y automatiza el proceso de generación de éstos para conseguir mayor flexibilidad y agilidad en la toma de decisiones. Además, los usuarios acceden a la información clave para la toma de decisiones desde sus ordenadores o iPads a través de las herramientas de Business Objects.

Con SAP Business Objects, Atrápalo.com, la plataforma online líder en el mercado español en turismo y ocio, obtiene un sistema capaz de obtener un riguroso análisis de los datos, aportando información de calidad para el análisis de los productos que comercializa (vuelos, hoteles, actividades, espectáculos, restaurantes, etc.), lo que le facilita la toma de decisiones en el proceso de expansión internacional en el que está inmersa. Atrápalo.com empezó a abrir a nuevos mercados en 2010, Chile, Francia, y Brasil. Durante este año, la compañía persigue abordar Colombia y Perú, una empresa para la que es clave disponer de datos rigurosos para la toma de decisiones. En este sentido, el sistema implantado por everis consolida el reto de internacionalización, a la vez que posibilita que todos los departamentos puedan extraer información y realizar informes de forma automática según sus necesidades y contar con información rigurosa y consolidada.

“El sistema implantado por everis es estratégico para nuestro proyecto de expansión. La información es accesible de forma ágil y rápida, lo que supone que el tiempo que antes invertíamos en acceder a los datos ahora se destina a tareas más productivas”, explica Luis Alonso, director financiero de Atrápalo.



con la entrada en Italia

www.everis.com/spain/

STRATESYS, referente en calidad TIC en la jornada organizada por TÜVRheinland



El organismo certificador internacional TÜVRheinland ha contado con la participación de Stratesys como referencia de calidad en las TICs en la jornada “Calidad y Seguridad de la Información TIC”, celebrada el pasado 15 de febrero en el Hotel Barceló Castellana Norte de Madrid. Stratesys es la primera firma TIC española en acreditar simultáneamente la ISO 9001 y la ISO 15504 (Nivel-3).

Jesús Álvarez-Cascos, director de operaciones de Stratesys, fue el encargado de hacer la presentación, ‘Calidad de Software y Calidad de Servicio – Caso Práctico’, en la que se detallaron todas

las actividades puestas en marcha por la compañía durante el pasado año para fortalecer y consolidar su sistema de gestión de calidad. Asimismo, Álvarez-Cascos hizo un repaso al doble proceso de certificación a la que se sometió la compañía con posterioridad. Durante la exposición, el máximo responsable de calidad de Stratesys subrayó el rigor, el profundo conocimiento del ámbito de servicios y proyectos TIC y el enfoque colaborativo acreditado por el equipo de profesionales de TÜVRheinland que estuvo implicado en el proceso.

www.stratesys.es

Nuestro objetivo
es ofrecerle las
mejores soluciones
tecnológicas para
sus procesos
de negocio.

¿Comenzamos?

El referente tecnológico en el mundo SAP

www.realtech.es



I Concurso AUSAPE de Iniciativas SOA – FORUM GT



AUSAPE hizo entrega al Hospital Clínic de Barcelona a principios de marzo de la placa acreditativa del premio “I Concurso AUSAPE de Iniciativas SOA – FORUM GT”, organizado por la asociación en la edición de 2010 de Forum GT. Durante el acto, que tuvo lugar en el hall de entrada del Hospital Casa Maternitat, David Ruiz, coordinador del Grupo de Trabajo BPM&SOA y jefe de proyectos de Endesa Servicios, S.L., entregó el galardón a una nutrida representación del complejo sanitario. Por parte del Servicio de Medicina Maternofetal, asistieron los doctores Eduard Gratacós, jefe del servicio de medicina maternofetal, y Francesc Figueras, jefe de sección de dicho servicio.

En el acto también estuvo presente el departamento de TI del Hospital Clínic al contar con la presencia de su director de sistemas de información, David Vidal, el coordinador de proyectos asistenciales de la dirección de sistemas de información Santiago Iriso, y Laura Pradal, consultora funcional senior SAP ISH*Med. Además, Accenture, como partner implantador del proyecto, estuvo representada por Joan Carles Padró, gerente de Accenture Technology Solutions.

El objetivo de este concurso es, como ha explicado en diversas ocasiones David Ruiz, “facilitar que afloren las diferentes iniciativas de adopción de arquitecturas SOA en el entorno SAP entre los diferentes asociados a AUSAPE y reconocer aquella destacable por su alcance innovador”.

www.ausape.es

Historia Clínica Obstétrica, un proyecto ganador

El jurado, compuesto por Félix Fleck, responsable de Plataforma Tecnológica SAP (SAP Iberia); José Requena, solution sales executive (SAP Iberia); Carmen Recalde, vocal en la Junta Directiva de AUSAPE; Fernando Maldonado, program manager de IDC España; y José Carlos del Arco, consultor independiente especializado en SOA y Empresa 2.0., decidió reconocer el proyecto tecnológico presentado por esta institución centenaria, que ha permitido el registro de la información asistencial obstétrica en formato único (electrónico). De esta forma, la unidad de obstetricia del hospital ha evitado los problemas de duplicidad de la información derivados del uso combinado del papel y de la herramienta SAP ISH*Med, y ahora dispone de una solución orientada a un proceso asistencial con una interfaz amigable y de todos los datos necesarios para llevar a cabo su trabajo de forma ágil y eficiente.

La herramienta simplifica la gestión y ofrece la posibilidad de compartir información de interés mediante la visualización y modificación de datos entre profesionales. Los pilares para la puesta en marcha de este proyecto han sido cuatro:

- La implementación de servicios web a través de SAP Netweaver Composition Environment, importando RFCs del backend.
- El desarrollo de BAPIs a medida, buscando la máxima integración con el modelo de datos estándar.
- Apoyo en el Catálogo de Servicios que se encuentra centralizado en el Process Integrator.
- Desarrollo de la interfaz de Usuario aplicando un enfoque RIA y orientado a las necesidades de proceso de los usuarios. El Front-End se ha estructurado en cinco grandes bloques: Resumen Paciente, Apertura HCI, Seguimiento, Parto y Cuarentena.

Las oportunidades no siempre se sirven en bandeja.



Algunas pautas clave para desarrollar su potencial en el entorno actual: 1. La innovación es fundamental, sobre todo si es disciplinada y está enfocada a obtener resultados concretos. 2. No sirve de nada tener ideas antes que los competidores si no puede ponerlas en marcha también antes que ellos y 3. No hay segundas oportunidades, los que ganan aciertan a la primera. Hable con nosotros y compruebe cómo le podemos ayudar a hacer tangible todo su potencial.

• Consultoría • Tecnología • Outsourcing

accenture

Alto rendimiento. Hecho realidad.

AUSAPE suscribe un acuerdo de colaboración con CIONet

AUSAPE ha firmado el pasado 15 de marzo un acuerdo a nivel nacional con CIONet Working, una iniciativa empresarial creada hace varios años, que combina la actividad online (a través de www.cionet.com) con actividades presenciales (eventos) que tienen como objetivo ayudar a los CIOs y directivos de TI a crear relaciones de negocio de forma eficaz. En virtud de este acuerdo, ambas entidades colaborarán para ofrecer más valor a las actividades que cada una de las entidades viene ofreciendo en su ámbito de actividades.

Dentro del marco de colaboración establecido, se abre la posibilidad de realizar eventos conjuntos y que ambas organizaciones aprovecharán los soportes de comunicación de que cada una dispone (boletines, memorias, revistas, etc.) amplificar el conocimiento que se tiene de ellas entre sus asociados. El acuerdo incluye también que AUSAPE facilite a CIONet la participación de alguno de los miembros de su Junta Directiva en los eventos y presentaciones que realice y que alguno de los miembros de la dirección de CIONet pueda participar en alguno de los eventos organizados por AUSAPE. En este sentido, se pretende mantener una presencia institucional de la asociación en los diferentes eventos.

“Más y más estamos viendo cómo se están transformando los mecanismos tradicionales de relación entre proveedores, clientes y usuarios. Se hace imprescindible procurar un espacio común para que el usuario pueda manifestar sus preferencias, de tal manera que el proveedor pueda ajustar el servicio prestado en beneficio de sus clientes y de los usuarios y esta naturaleza común ha sido la que nos ha unido a ambas ‘comunidades’, AUSAPE y CIONet, y la que nos ha hecho caminar juntos en esta singladura”, explica Mona Biegstraaten, directora de CIONet España.



www.ausape.es
www.cionet.com

SOLICITUD DE SUSCRIPCIÓN GRATUITA

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 eres Asociado de AUSAPE, Cliente SAP o vas a serlo, y quieres recibir esta revista, rellena el siguiente cupón de solicitud de suscripción gratuita y envíalo por fax al número: **91 519 52 85**. También puedes mandarnos un e-mail a secretaria@ausape.es incluyendo en él los datos que se solicitan. En breve recibirás confirmación de la aceptación de tu solicitud.

EMPRESA

ASOCIADO AUSAPE SI NO

NOMBRE

CARGO

DIRECCIÓN

CP

POBLACIÓN

PROVINCIA

TELÉFONO

E-MAIL

Asociación de Usuarios de SAP España
Corazón de María, 6. 1ª planta. Oficinas 1 y 2. 28002 Madrid
Teléfono: 90 519 50 94. Fax: 91 510 52 85
e-mail: secretaria@ausape.es
www.ausape.com

Itelligence desarrolla CPG Sales, una solución dirigida a las empresas de gran consumo

Tras 17 años de experiencia como implantador SAP en España con fuerte presencia en el sector de gran consumo, itelligence ha desarrollado CPG Sales, una solución que complementa el módulo SD o comercial integrando la funcionalidad que el sector precisa para poder gestionar de forma eficiente las condiciones comerciales que se pactan fuera de factura.

Los usuarios de CPG Sales han conseguido identificar y controlar de forma centralizada los acuerdos con clientes aumentando la eficacia en las negociaciones, reducir notablemente

esfuerzos administrativos y dotar de mayor capacidad de análisis sobre la rentabilidad de la venta.

CPG Sales es un producto probado que están utilizando ya empresas como Codorníu, Freixenet, Vallformosa o Torres. Precisamente, Miquel Miró, gerente de Miguel Torres, S.A., explica que *“CPG Sales nos permitió aumentar la eficacia del control de miles de acuerdos comerciales muy diversos, además de automatizar su detallado tratamiento contable, optimizando así recursos administrativos”*.

Según la compañía, está desarrollado inicialmente para la versión 5.0 y su perfecta

integración con SAP permite cambiar de versión con un mínimo esfuerzo.

www.itelligence.es



everis

attitude makes the difference

En everis dedicamos muchas, muchas horas horas cada año a crear e innovar.

Y algunos de los proyectos resultantes son tan atractivos y efectivos como el que hicimos con SAP para gestionar todas las áreas de negocio de forma integrada en una gran compañía multinacional.

Consulting, IT & Outsourcing
Professional Services
everis.com

NorthgateArinso, una empresa en claro crecimiento

La compañía ha iniciado un proceso de selección para contratar a profesionales TI y de RR.HH. que se sumen a su plantilla de 2.500 empleados de toda Europa y que trabajen para ofrecer a sus clientes innovadoras soluciones de recursos humanos. Tras su reciente expansión a Turquía, Grecia, Rusia y la República Checa y la creciente demanda por parte de sus clientes, NGA seleccionará consultores seniors, jóvenes profesionales y licenciados en Administración y Dirección de Empresas de escuelas y universidades de Bélgica, Francia, Alemania, Italia, Holanda, los países nórdicos, Turquía y también España.

Como explica Kobe Verdonck, vicepresidente ejecutivo regional para Europa y Latinoamérica de NGA, *“por primera vez en nuestra historia, iniciamos la búsqueda de 250 profesionales que quieran embarcarse en una carrera internacional y deseen proporcionar soluciones flexibles de Recursos Humanos a nuestros clientes en todo el mundo”*. Este proceso de selección de envergadura pretende seleccionar a profesionales TI y de RR.HH. apasionados por la tecnología de Recursos Humanos y que quieran labrarse una carrera trabajando en un entorno dinámico, competitivo y al mismo tiempo gratificante en toda Europa. *“Nos sentimos orgullosos de ofrecer a nuestros empleados un entorno donde puedan alcanzar la excelencia y se reconozca su contribución a la creación de la soluciones de RR.HH. del futuro”*, concluye Verdonck.



<http://www.northgatearinso.es/>

SDG Consulting se refuerza en el área de mejora de los procesos de toma de decisiones

La consultora global SDG Consulting incorpora a Darío Vargas Loza como Expert Manager. Reputado especialista en SAP BusinessObjects en España con más de quince años de experiencia en esta plataforma, se une a SDG para reforzar su propuesta diferencial de mejora de los procesos de decisión en las soluciones de SAP.

Vargas Loza ha trabajado intensamente en proyectos con SAP BusinessObjects y conectividad SAP, tanto a nivel de sistemas de gestión como con BW y ha creado aplicativos para todo tipo de usuarios y áreas de negocio.

Según palabras de Marcel Verger, socio de SDG, *“Darío es una gran incorporación para el equipo de SDG y refuerza nuestras capacidades en la tecnología Business Objects*



de la que somos partners desde 2001. Esto nos permite ofrecer una propuesta diferencial en el conjunto de soluciones integradas de SAP para las necesidades de Análisis, Planificación, Consolidación y Profitability Management de nuestros clientes”.

SDG Consulting es una firma de consultoría especializada en la mejora de

los procesos de toma de decisiones desde 1998. SDG está focalizada en proyectos de Corporate Performance Management y el diseño de aplicaciones analíticas. La combinación de muchos años de experiencia en planificación, control de gestión e inteligencia de negocio junto con una contrastada capacidad tecnológica nos permiten dar las mejores soluciones a nuestros clientes. Algunos de los clientes que han confiado en SDG durante el último año son Ferrovial, Abengoa, Grupo Abertis, J. Garcia Carrión, Pastas Gallo, Nespresso, Unilever, Bayer, Isdin, Puig Beauty & Fashion, Azucarera, Nutrexpa y Pepsico, entre otros.

www.sdgroup.com



ENCENDER. Y VER.

¿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.**

Susana Moreno, presidenta de la Asociación de Usuarios de SAP España

“El próximo año entramos en nuestra mayoría de edad y eso, como a las personas, debe darnos un poso de solidez”

Combina su puesto como Jefa Corporativa de Recursos Humanos y Formación de CEOSA (Corporación Empresarial ONCE) con la presidencia de AUSAPE durante dos años, hasta que en febrero de 2012 otra Junta Directiva tome el relevo. Mientras tanto, se lo toma en serio y, como no le gusta perder el tiempo, trabaja para sentar sobre sólidos pilares a la AUSAPE del siglo XXI.

Estamos casi en el ecuador de 2011 y el entorno económico sigue siendo adverso después de un 2010 especialmente duro. Susana Moreno, presidenta de AUSAPE, opina que esta crisis ha servido para *“utilizar más el sentido común y la planificación estratégica a la hora de abordar los proyectos”*. Lo dice serena quizás porque la asociación que preside, está a punto de llegar a la mayoría de edad y ha vivido, al igual que sus asociados, muchos épocas de entornos económicos adversos. *“A nadie le gustan las crisis pero son inevitables. Tras aceptar su existencia hay que dar los pasos necesarios para salir de ella con un aprendizaje, una reflexión hecha y un posicionamiento diferente, más fuerte y más focalizado”*, subraya.

En esta difícil coyuntura económica es en la que la actual Junta Directiva de AUSAPE tomó el testigo hace algo más de un año. Es precisamente la reflexión la que ha llevado a la asociación a profundizar en lo que es y en lo que quiere ser sin perder su claro posicionamiento como Asociación de Usuarios de SAP España. Como explica Susana Moreno, *“hemos hecho un análisis tanto de la situación de partida en la que nos encontrábamos como el entorno económico general que nos ha tocado afrontar”*.

Fruto de los resultados de esa evaluación, se han tomado decisiones como la realización de una auditoría externa que, a



partir de ahora, será punto de partida para cada nueva Junta Directiva, tras ser incluida esta medida en los Estatutos de la asociación, pero también se ha avanzado en otras direcciones. Por ejemplo, se ha diseñado un nuevo plan estratégico, se han actualizado los estatutos, se han revisado los reglamentos de funcionamiento de los grupos de trabajo y se están abriendo nuevas delegaciones como la de Galicia.

Junto a ello, se trabaja en una nueva web y se fortalece el posicionamiento internacional a través de SUGEN (la asociación internacional de usuarios de SAP), se refuerzan políticas en materia de acuerdos y alianzas, eventos, comunicación, etc. *“Muchos flancos abiertos que muestran el dinamismo y capacidad de evolución de una asociación madura”*, asegura la directiva.

Si los últimos meses han estado cargados de decisiones estratégicas cuyos resultados se verán a medio y largo plazo, la actividad del día a día no ha sido menos frenética. Ésta se ha plasmado en la puesta al día del equipamiento de hardware y software de la asociación, el acondicionamiento del espacio físico de la sede para celebrar las reuniones de los grupos de trabajo, y la actualización y revisión de los procedimientos de trabajo internos son algunos de

“Formar parte de la Junta Directiva es apasionante. Animamos a sumarse a todos los que estén interesados en el reto, el trabajo duro y el desafío constante”

los ámbitos en los que se ha avanzado para modernizar la organización. La responsable añade que se han establecido *“medidas de racionalización y control del gasto en diversas áreas, se ha mejorado el control de los ingresos y el seguimiento de los impagados y hemos impulsado la mejora de las estructuras internas y la comunicación, siendo más transparentes”*.

A acciones de este tipo se han sumando la creación de nuevos grupos de trabajo en áreas relacionadas con el entorno SAP y que promueven el conocimiento y la colaboración. *“Actualmente hay 11 en funcionamiento y solicitud de creación de unos cuantos más que debemos estudiar. Estos grupos desarrollan una excelente labor. El año pasado se organizaron dentro de AUSAPE 41 reuniones de trabajo a las que asistieron más de 1.400 personas y todo indica que en 2011 se va a superar esa cifra”*, matiza.

Por si esto fuera poco, en estos meses la asociación ha llegado a acuerdos con algunos de sus asociados especiales como TecnoCom, Seidor, Realtech, SAPLance y otras empresas

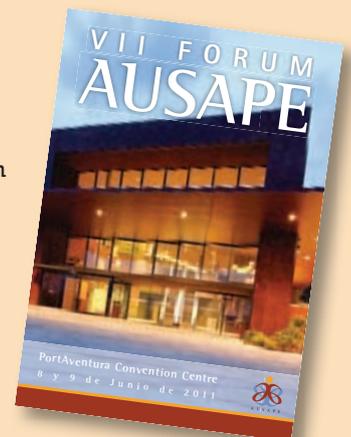
no asociadas que le aportan un valor añadido como CIONet, IDC, Marzo y Asociado, etc. Completando este círculo de actividades, AUSAPE ha negociado un nuevo acuerdo marco y de formación con SAP.

En conclusión, la actual Junta Directiva quiere posicionar de nuevo a la asociación sobre unas bases sólidas internas y externas que le permitan su sostenibilidad en el futuro. *“La trayectoria de Ausape es de 17 años, por tanto, el próximo año entramos en nuestra mayoría de edad y eso, como a las personas, debe darnos un poco de solidez”*, prosigue Susana Moreno.

Son muchos los temas que todavía le quedan por abordar de aquí al mes de enero de 2012 en que, de nuevo, las empresas de pleno derecho asociadas a AUSAPE tendrán la oportunidad de proponer a sus candidatos a la Junta Directiva. *“Es una labor apasionante a la que queremos animar a sumarse a todos los que estén interesados en el reto, el trabajo duro y el desafío continuo”*, concluye.

2011, un año de retos para AUSAPE

- Un Forum más global. En su VII edición, el tradicional Forum GT pierde su nombre para denominarse Forum Ausape, una vez que la actividad de los grupos de trabajo está muy consolidada. Este año será una edición más global, con un nuevo escenario de celebración en Salou, en las instalaciones de PortAventura, empresa asociada de Ausape, a la que ha cedido el testigo Feria de Valencia, que ha sido anfitriona del evento en sus anteriores ediciones. Como parte de su estrategia de ser más internacional, SUGEN, la Asociación de Usuarios de SAP, estará presente en esta edición.
- Desplegar una nueva página web más dinámica, que permita a los asociados acceder fácilmente a eventos, contenidos, foros... y, a medio plazo, incorpore herramientas de comunicación y colaboración como WebEx, que favorezca la interrelación entre los miembros, formación, reuniones de grupos de trabajo, etc.
- Tender lazos al mundo de la pyme, ofreciéndole servicios útiles y diseñados a su medida.
- Seguir creciendo en número de asociados para reforzar nuestro posicionamiento y continuar ofreciendo servicios de calidad.
- Poner las bases para la creación de una comunidad de usuarios con América Latina.



José María Sabadell, director general de SAP Iberia

“Mi objetivo es apostar por una línea de gestión continuísta en la operativa de Iberia”

Durante más de 17 años José María Sabadell ha desempeñado diferentes cargos de responsabilidad en SAP a nivel local y europeo hasta que en febrero ha asumido la dirección general de SAP para Iberia. A lo largo de esta entrevista que nos ha concedido desde su nueva posición, nos explica las claves de la estrategia de la compañía, las líneas en las que confía para seguir creciendo y su opinión sobre cuál es el marco que debe regir las relaciones entre el fabricante y su asociación de usuarios.

SAP ha elegido a uno de los directivos más veteranos con los que cuenta en España para liderar la subsidiaria. Con su incorporación a la dirección general de SAP, ¿veremos una nueva gestión o apostará por la continuidad?

La subsidiaria ha obtenido buenos resultados a lo largo de los años, manteniendo un crecimiento continuo, lo cual lleva a pensar que si hay que apostar por algo, es por la línea continuísta, mejorando e impulsando nuevas áreas y soluciones pero, en general, el objetivo es continuar haciendo las cosas como hasta ahora.

En un primer momento, ¿detecta algún área en la que sí haya que imprimir un rápido cambio?

A menudo los cambios vienen impulsados a nivel corporativo, no tanto a nivel local, ya que nuestra frecuencia de lanzamientos de producto es alta y, a veces, se producen adquisiciones. Esos son cambios que tenemos que digerir e implementar localmente. Este año nos centraremos en poner recursos, poner personas expertas en áreas estratégicas, como son movilidad, base de datos con tecnología In-Memory o Business Analytics. En éste ámbito, acabamos de lanzar la nueva plataforma SAP BusinessObjects 4.0 y debemos tener recursos preparados

para trabajar con clientes y partners en la nueva suite.

17 años en la compañía implica que pronto llegará a su ‘mayoría de edad’ en ella, tantos como han pasado desde la fundación de AUSAPE. ¿Cómo ha vivido usted en primera persona la evolución de la organización?

El día que me incorporé a SAP Barcelona, los 18 empleados estábamos en una pequeña sala de unos 20 metros cuadrados, teníamos una única línea de teléfono, y en Madrid había en torno a 30 personas. Éramos poco conocidos y, de hecho, la gente nos confundía con frecuencia con el fabricante de automóviles. Teníamos como clientes grandes multinacionales, pero el número de clientes no era muy grande.

En los años siguientes se produjo una explosión de las aplicaciones paquetizadas que nos situó en primera fila en imagen y

nombre, y supuso un cambio de 180 grados. Hoy creo que somos más conocidos, o igual, que esa empresa de automóviles. Somos cerca de 600 personas. Hemos multiplicado por veinte el volumen de personal en Iberia, y eso supone que hay muchas nuevas funciones, muchos más especialistas, tenemos centros de soporte, centros de preventa, expertos internacionales que están trabajando en nuestras subsidiarias, etc. Hay más movilidad entre la plantilla porque la empresa es más global. En definitiva, la compañía ha aumentado en tamaño, en capacidad y en oferta también.

Sus ingresos de este año han sido superiores a los de 2009 y puede presumir de crecimientos de dos dígitos con unos ingresos de 12.450 millones de euros a nivel global. ¿Cómo se consiguen estos resultados en el actual contexto económico?

“Desde su creación hace 17 años, AUSAPE ha jugado un papel muy importante para nosotros porque es un canal de representación absolutamente válido a la hora de canalizarnos las peticiones”





“Los vectores de crecimiento de la compañía serán la comercialización de nuevas soluciones, los nuevos clientes y el área de movilidad”

clientes, sectores, etc. Hoy en día, la segmentación que nos importa son las organizaciones que exportan y las que no exportan porque los grandes proyectos, tanto en España como en Portugal, están en las compañías que exportan y son internacionales. Para la empresa que no exporta, que está en el mercado local, su máxima prioridad es el control del gasto, intenta arañar cuota de mercado de las sociedades que perecen, pero tienen un marco de actuación limitado y deben aprovechar las oportunidades. En cambio, la empresa que exporta está creciendo en nuevos mercados, apuesta por grandes proyectos y por la transformación, necesita desplegar rápidamente una filial con su sistema de gestión, y esa es la ventaja que ofrecen las soluciones SAP.

Para cerrar este bloque, hableme de los retos que encara SAP este ejercicio y cuáles están siendo las palancas de crecimiento.

La primera línea de crecimiento es la comercialización de nuevas soluciones como la nueva plataforma de inteligencia de negocio, las plataformas de movilidad o la plataforma de base de datos con tecnología in memory (HANA), presentada el pasado noviembre y que permite reducir en mil veces el tiempo de proceso de las transacciones, informes, etc.

El segundo vector son los nuevos clientes. Nuestra penetración de mercado no es muy alta, aunque todo el mundo piense lo contrario. En realidad, hay muchas compañías, especialmente en el segmento de la pyme, que aún no son clientes nuestros. En muchos casos, son empresas que utilizan plataformas obsoletas, y lo que es peor, con proveedores que no les dan garantías de mantenimiento o de continuidad para los próximos años a causa de esta crisis. Una industria como la del software es de

inversión muy intensiva y, si no se genera negocio y crecimiento a un cierto ritmo como hacemos en SAP, es imposible poder mejorar y mantener las soluciones.

Finalmente, la última gran línea es la movilidad. Esperamos aumentar el volumen de usuarios de nuestras soluciones enormemente en esta área. Entre el 94-96% de las compañías españolas, independientemente del sector, tienen dispositivos móviles y hay que hacer que todo el entorno móvil está bien gestionado y dar acceso a las aplicaciones y a la información. En esta área, para las empresas que están pensando en ‘movilizar’ sus aplicaciones disponemos de las herramientas mejor valoradas del mercado: Afaria, soluciones para la gestión de dispositivos móviles, y Sybase Unwired Platform (SUP), la plataforma de desarrollo de aplicaciones móviles.

Acaba de mencionar algunas soluciones que se incorporan a su portfolio fruto de adquisiciones. ¿Tendrán alguna ventaja los clientes que ya tienen tecnología SAP en el núcleo de su gestión corporativa o tendrán que comprar licencias adicionales para esos productos?

Cada producto tiene su forma de licenciamiento, sus precios, y si no dispone del producto, tanto el cliente nuevo como el existente tiene que licenciarlo. ¿El cliente existente qué ventaja tiene? Tiene el volumen adquirido, lo que le garantiza unas ciertas condiciones de descuento al tener unos acuerdos comerciales que siguen vigentes con los nuevos productos. Y eso se aplica a todos los productos.

¿Todo esto da como resultado un nuevo posicionamiento en el mercado?

Desde 2008, nuestra intención ha sido basarnos mayoritariamente en productos que no son el clásico ERP, y hemos llegado a

Realmente son muy buenos. Hemos notado un cambio de tendencia importante en la segunda mitad de 2010 a nivel corporativo con crecimientos del 16% en el tercer trimestre y del 23 o 24% en el cuarto. Se debe a muchos factores pero el primordial es que las empresas vuelven a invertir en todo el mundo. Hemos pasado de una época de temor a invertir porque no se veían perspectivas al momento actual donde se ha asumido que hay una coyuntura en la que se puede generar negocio y que hay que invertir para hacerlo. Eso nos ha llevado a tener muchas más operaciones y contratos, mayor volumen y nos ha permitido crecer. Y eso se refleja a nivel corporativo y a nivel ibérico.

Si nos ceñimos a España y Portugal, ¿están viendo grandes proyectos o los presupuestos tecnológicos siguen a la baja?

En un entorno empresarial, las compañías segmentamos el mercado por tamaño de

2010 con un 55 ó 60% de nuestro negocio que proviene de las soluciones de inteligencia de negocio, soluciones CRM, de recursos humanos, etc. ¿Por qué se da esta pauta? Porque seguimos trabajando con nuevos clientes que compran ERP, y por otro lado, clientes ya existentes están revisando su sistema transaccional. Una vez que éste está funcionando, y el de SAP funciona muy bien porque así lo reconocen todos los clientes, existe un océano de información de las compañías quieren aprovechar y, para eso, necesitan un sistema de inteligencia de negocio e instalar sistemas aledaños que te permitan explotar eso. Esa es la gran oleada que estamos viendo precisamente en estos años, 2008, 2009 y 2010, y que creo seguiremos viendo en 2011.

Eso habrá complicado su catálogo de productos y los listados de precios.

Algunos clientes pueden tener esa percepción pero tenemos una única lista (no pública) a nivel corporativo, que se distribuye entre todos los países con las mismas reglas de calificación, de mantenimiento, etc. Somos muy disciplinados como compañía alemana. Lo que puedo admitir es que nuestra lista de productos tenga cierta complejidad porque estamos comercializando en este momento más de 1.200 componentes de software. Darlos a conocer y explicar a los clientes para qué sirven entraña dificultad. Muchas veces las reticencias surgen de que seamos capaces nosotros de explicar toda la oferta de productos a nuestros clientes, no tanto que la lista de precios sea complicada, que no lo es, en absoluto.

Tengamos en cuenta que hace 17 años SAP era una compañía monoproducto. Tenía R/2 y luego tuvo R/3. Ahora la oferta es mucho más amplia. Haber sido capaz de evolucionar y entender toda esta oferta de cara a los clientes, puede ser un proceso un poco más difícil que lo que era tener un único producto.

Desde el punto de vista de soluciones tecnológicas, ¿cuál será la evolución?

Voy a ser franco. No los conozco pero creo que se producirán anuncios importantes

“Una industria como la del software es de inversión muy intensiva y, si no se genera negocio y crecimiento a un cierto ritmo como hacemos en SAP, es imposible poder mejorar y mantener las soluciones”



en SAPPHIRE a nivel global, que se celebra en Orlando del 17 al 18 de mayo y en el que habrá conexión virtual, y otro es el SAPPHIRE de Madrid, del 7 al 11 de noviembre, que se celebra para toda Europa y en el que esperamos la asistencia de varios miles de personas. Me gustaría que nuestros usuarios asistieran y los escucharan.

¿Cuál es el papel que debe desempeñar AUSAPE, desde su punto de vista, en el ecosistema de SAP?

Desde su creación, AUSAPE ha jugado un papel muy importante para nosotros porque es un canal de representación absolutamente válido a la hora de canalizar las peticiones. Se puede interpretar como grupo de representación de los clientes ante SAP, grupo de presión... No importa, cuando SAP recibe la petición de un volumen importante de clientes la toma en serio, hace sus análisis internos e intenta satisfacerla al máximo. Así ha sucedido a lo largo del tiempo, especialmente en materia de localizaciones de aplicaciones para el mercado español. Si no fuera por AUSAPE, no sabríamos el nivel de cobertura que tenemos actualmente en las soluciones.

AUSAPE, a su vez, canaliza información de SAP de forma preferente a sus asociados. Ahí ha jugado en los últimos años a la hora de congregarse a todos sus asociados y que expongan sus experiencias como usuarios a los demás. Creo que esto se va a potenciar a través del próximo Forum y es una ventaja muy importante para futuros usuarios, porque ver cómo se ha implantado una solución de forma diferente en compañías del mismo sector da muchas ideas y ayuda a las próximas evoluciones de cada implantación.

En definitiva, esperamos tener a los clientes más cerca de nosotros porque nos permite mostrarles toda nuestra oferta, cumpliendo con nuestra responsabilidad. AUSAPE juega en ello un rol primordial porque colabora con nosotros en la difusión de ese mensaje. Esperamos que esa relación siga fluyendo de la forma tan beneficiosa para ambos bandos, como ha sido hasta el momento.

SOA, una pieza clave en el puzzle de la empresa de siglo XXI



El pasado 29 de marzo IDC celebró “BPM-SOA-IaaS: Cómo poner la tecnología al servicio del negocio”, un evento que puso de relieve el interés de la comunidad empresarial sobre proyectos de arquitectura orientada a servicios (SOA), consciente de que les ayuda a reutilizar la tecnología existente y adecuarla a los objetivos del negocio. Fruto de las relaciones entre AUSAPE y la firma de investigación, David Ruiz, coordinador del GT BPM SOA de la asociación y jefe de proyectos de Endesa, ejerció de maestro de ceremonias durante la jornada.

La reducción de costes se está convirtiendo de un tiempo a esta parte en un objetivo de negocio empresarial que permita a las organizaciones ‘sobrevivir’ a la difícil coyuntura económica que atravesamos. Este proceso, en el que la tecnología se presenta como el aliado perfecto, está favoreciendo los proyectos SOA, como una vía con la que ahorrar tiempo y costes. Se ha observado que en proyectos importantes, donde se trataban procesos de negocio críticos se conseguía reducir alrededor de un 50% los

costes. **José Curto Díaz, Senior Research Analyst, IDC Research Iberia**, ya señala que “la tendencia actual de minimizar los costes está ayudando a la expansión del SOA, a la que también contribuye el hecho de que, hoy por hoy, muchos vendedores ya estén desplegando sus soluciones en este tipo de arquitectura. Esto hace -continúa- que, si bien este concepto, hasta hace unos años era un coto reservado para las grandes empresas, en la actualidad, también sea accesible a las medianas y pequeñas empresas”. Prueba de ello son los esfuerzos realizados por dife-

rentes fabricantes como **Red Hat** que, en palabras de **Lucas Ponce, Senior Solution Architect JBoss**, “trabaja motivada para que las organizaciones pueden adoptar una estrategia basada en software libre empresarial que le permita reducir costes, seguir innovando y ser más ágil”. Además, con la incorporación de Cloud Computing al escenario tecnológico actual, se amplía la posibilidad de establecer sinergias con SOA facilitando una integración más efectiva y ayudando a cumplir mejor los objetivos de negocio. No obstante, Curto insinúa que “aunque es ver-

SOA y BPM se están convirtiendo en claves para orquestar los procesos de negocio y, dentro de los procesos, las tareas

dad que el SOA tiene muchos beneficios no es la panacea sino un facilitador de la reducción de la complejidad de nuestra infraestructura de TI mediante el uso de estándares”.

Justificando la inversión

Como todo proyecto de TI la apuesta por SOA exige un proceso de reflexión y análisis que justifique la inversión. En este sentido, **Julio Sanz Cecilia de IBM**, comenta que *“tenemos que tener en cuenta todo el valor que aporta al negocio, analizando lo que nos cuesta y los beneficios que vamos a obtener pero siempre con un enfoque realista, estableciendo objetivos cuantificables y definiendo los procesos por líneas de negocio”*. En este punto, es importante señalar el liderazgo que debe asumir el negocio con objeto de que *“no se trate de imponer desde el departamento de TI un proceso que no responde a sus expectativas ni intereses. Es obvio -señala Sanz- que, como en otras ocasiones, la tecnología tiene que estar alineada e integrada con el negocio”*.

Con estas premisas, la inversión en un proyecto SOA estaría más justificada. De hecho, como pone de relieve una consultora, los proyectos exitosos tuvieron al menos un 10% de retorno de la inversión y el 67% de los proyectos contemplados lo materializaron en menos de seis meses.

En busca de la homogeneización

La estandarización implícita en las arquitecturas SOA es clave cuando se trata de acceder a la información, el principal activo de la compañía hoy en día. El crecimiento exponencial de los datos y la heterogeneidad de la fuente complican aún más la disponibilidad y el intercambio de la información en un entorno en el que la variable ‘tiempo real’ cobra cada vez mayor protagonismo. En este punto, **Manel Regueiro, director para el norte de España y Portugal de DENODO**, verbaliza la necesidad dentro de las organizaciones de *“mecanismos que automaticen el intercambio de información,*

donde la virtualización del dato parece ser la solución”. Su campo de aplicación es variado desde aplicaciones de atención al cliente hasta Business Intelligence ágil pasando por integración con la web.

En la práctica

Que SOA y BPM se están convirtiendo en claves para orquestar los procesos de negocio y, dentro de los procesos, las tareas, es indiscutible. Lo corrobora el hecho de que en esta conferencia ha participado una nutrida representación de empresas de todos los sectores como finanzas, telecomunicaciones, construcción y seguros.

El escenario dibujado por **Antolín Tello, Director de Organización y Arquitectura Tecnológica de Caser Seguros**, puede servir para poner en contexto los desafíos a los que se enfrentan las organizaciones de TI actuales: *“modelos tecnológicos complejos y difíciles de gestionar”* que se fraguan en muchos casos a través de largos años de trayectoria en el mercado y adquisiciones de empresas con diferentes sistemas y aplicaciones.

Ante este contexto, hoy más que nunca las empresas necesitan disponer de una visión integrada para tomar decisiones de negocio, que se consigue a través de una arquitectura empresarial que tiene en cuenta tanto a las personas, a las aplicaciones y a la infraestructura como a los procesos de negocio, para que la tecnología pueda estar alineada con el negocio y aportar valor.

No en vano, por ejemplo, Bankinter ha apostado por orquestar procesos y tareas a través de BPM, que le ha permitido aumentar la productividad personal de los empleados y de los diferentes departamentos, olvidándose de las “islas departamentales”. *“Las herramientas de que disponemos aportan integridad y sostenibilidad al negocio”*, señaló **Raúl Burgos, CIO de Bankinter**. Además, según el directivo, entre los beneficios obtenidos, destacan la reducción del riesgo operacional, homogeneización de las actividades, agilización de los procesos, mayor eficiencia y facilitar los procesos de externalización.

Por su parte, la CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorros), como ex-



plica **Juan José Gómez Valverde**, *Director del Proyecto SOA de la Vicesecretaría Tecnológica COAS de la CECA*, ha destinado esfuerzos desde 2008 al desarrollo de una plataforma SOA, denominada Mosaico, que puede ser utilizada en modo SaaS para dar servicio a las diferentes entidades.

El encargado de contar la experiencia de la Plataforma Online de Servicio de ONO, fue **Juan Carlos González**, *responsable del área de integración y business intelligence en Kabel*, Sistemas de Información, empresa que desarrolló el proyecto, basado en plataforma Microsoft, para separar el área web de la compañía de los procesos internos y desacoplar los ciclos de desarrollo entre el front-end y el back-end,

además de reducir y el tiempo y el coste de todos los desarrollos, entre otras necesidades que tenía la compañía. Una vez concluida la iniciativa de mejorar la gestión de los procesos de negocio, se ha reducido el volumen de código generado y la operadora tiene un mayor control de los procesos de negocio, más agilidad en los procesos de cambio y nuevos desarrollos, y disponer de una plataforma más robusta, al tiempo que eliminan los procesos de replicación de datos y mejoran el ratio de conversión en la contratación.

Un amplio espectro de referencias

En el sector sanitario también existen iniciativas BPM. Es el caso del Hospital Uni-

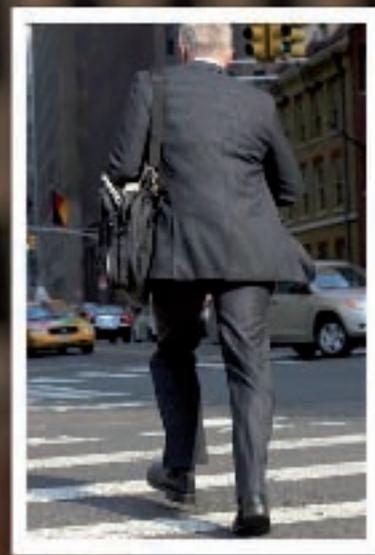
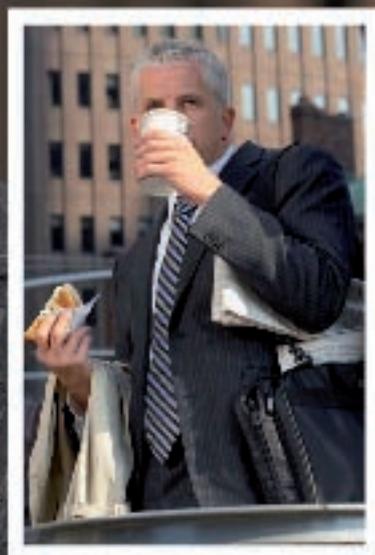
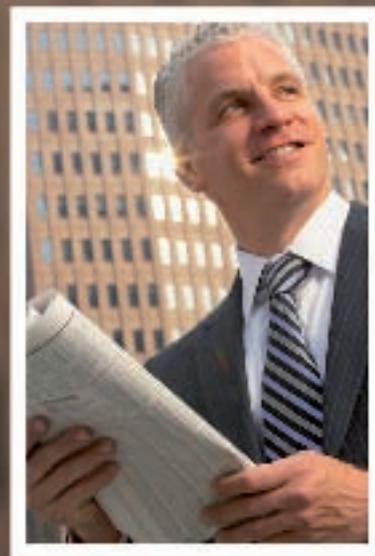
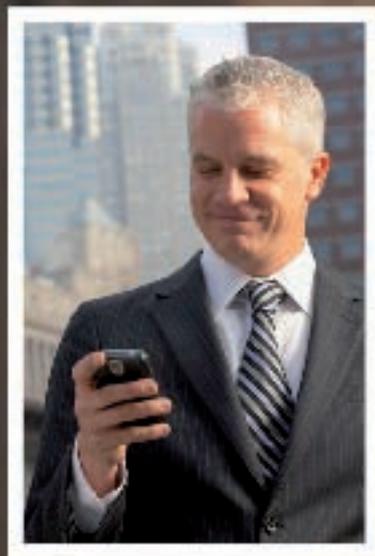
versitario Clinic de Barcelona, que ha confiado en BPM para simplificar el gobierno de un mapa de sistemas de información muy complejo empezando por la unidad de obstetricia del centro hospitalario para la que se diseñó una herramienta orientada a un proceso asistencial, con una interfaz amigable, desde la que se maneja tanto la información transversal común a toda la organización más la necesaria para el proceso asistencial, que fue definido con la colaboración de usuarios clave. Esta solución se llevará a todo el complejo hospitalario.

Con más de 100.000 empleados en el mundo y presencia en 49 países, Ferrovial maneja un presupuesto tecnológico anual de 400 millones de euros. La compañía, dentro de su plan estratégico de sistemas ha impulsado un programa de racionalización de IT, ha optado, como señaló **Antonio Martín**, *Corporate IT Manager de Ferrovial*, por externalizar a un proveedor de servicios tecnológicos la gestión de su modelo global de sistemas de información. Un planteamiento colaborativo puesto en marcha para crear procesos para que la tecnología genere valor al negocio y acabar con unos sistemas heterogéneos fruto de las muchas adquisiciones realizadas por la compañía.

Para **Juan Carlos Ramos**, *director de multicanalidad de Reale Seguros*, para evitar que la información esté inconexa dentro de una organización y eliminar los silos de conocimiento, es necesario *“definir procesos en función de modelos operativos, que ayudan a marcar las inversiones tecnológicas”*, ya que como dice el MIT, *“lo que hace que la ejecución de un objetivo estratégico sea un éxito son los procesos”*, que son un molde que nos permiten orquestar medios y recursos para cumplir los objetivos.

Con una estructuración del trabajo orientada a procesos se consigue una mayor productividad del empleado.

En definitiva, a nivel empresarial la implantación de SOA y BPM sigue creciendo. Son un nuevo enfoque para las empresas que intentan unir tecnología y negocio, generar ahorros de coste e incrementar su productividad y eficiencia operativa.



¿Ocuparse de las nóminas y participar
en la reunión del consejo al mismo tiempo?
Sin problemas.

Con NorthgateArinso puede desarrollar todas sus tareas
mientras nosotros nos ocupamos de la gestión de sus nóminas.

Outsourcing | Software y Servicios | Integración de Sistemas | Consultoría Estratégica



Hacia la democratización de la información con SAP



La compañía trae a España las nuevas versiones 4.0 de las suites de business intelligence (BI) y gestión de la información empresarial (EIM).

Sólo el 17% las empresas utilizan el 75% de los datos que recopilan, a pesar de que todos los directivos consideran la información como un elemento “extremadamente valioso”. Las cifras hechas públicas por Economist Intelligence Unit, ponen de manifiesto el escaso nivel de desarrollo del mercado del business intelligence y la tremenda oportunidad de negocio que existe para empresas como SAP. IDC estima que sólo durante este año este mercado genere negocio por valor de 10.800 millones de dólares en todo el mundo. En el caso concreto de España, el último estudio elaborado por Penteo revela que el 48% de las empresas españolas entrevistadas espera incrementar el gasto destinado a iniciativas de business intelligence & performance management.

Con este escenario y actuando siempre bajo la premisa de ayudar a las empresas a saber todo sobre su negocio y tener acceso instantáneo a toda la información que necesitan, SAP España anuncia la comercialización de las versiones de inteligencia

de negocio SAP BusinessObjects BI 4.0 y gestión de la información SAP Business Objects EIM 4.0. Con esta nueva oferta, SAP da un paso adelante en su visión de ofrecer mayor autonomía al usuario gracias a que presenta información de cualquier fuente de datos tanto estructurados como no estructurados (como correos electrónicos o blogs) para la toma de decisiones.

Y es que el volumen de información que tiene que manejar las organizaciones no para de crecer- para este año, las previsiones apuntan a que se generarán 4 exabytes de información única. Mención aparte merecen, las redes sociales, donde ya son 2.000 millones los vídeos visionados en YouTube- así como la variedad de dispositivos desde la que se tiene que gestionar.

Tiempo real, movilidad y contenidos sociales

Fruto de tres años de trabajo conjunto con el equipo de BusinessObjects, las versiones 4.0 de SAP BusinessObjects BI y EIM redefinen la forma en la que las organizaciones toman

decisiones al permitirles analizar cantidades masivas de datos, tanto corporativos como procedentes de las redes sociales, en tiempo real y desde cualquier dispositivo, gracias a que integra la tecnología in-memory computing de la solución SAP In-Memory Appliance (SAP HANA™). Las versiones SAP BusinessObjects BI y EIM 4.0 brindan una visión fiable de datos tanto empresariales como sociales, pues complementan la tradicional visibilidad corporativa del negocio al ofrecer a las compañías la posibilidad de analizar los sentimientos y pensamientos que se encuentran en fuentes de datos desestructurados – blogs, sitios Web, etc. – acerca de un determinado negocio, producto y/o servicio. Además, incorporan funcionalidades con las que obtener una visión continua acerca de la calidad de los datos.

Otro punto fuerte de las nuevas versiones es que ofrecen una mejor experiencia al usuario al permitirles, de una forma mucho más sencilla y sin depender del departamento de TI, visualizar los datos con un diseño común en todas las fuentes

con un panel de consulta estándar en toda la suite de BI. Todo esto es posible gracias a las nuevas versiones de las soluciones SAP Crystal, tal como la solución de reporting SAP Crystal Reports, y otras soluciones de BI como SAP BusinessObjects Explorer, SAP BusinessObjects Dashboards y SAP BusinessObjects Web Intelligence, junto con la aplicación colaborativa SAP StreamWork.

Y es que, tal y como revela el informe de Economist Intelligence Unit, todavía hoy un alto porcentaje de las empresas abordan la información desde una perspectiva gerencial e ignorando el valor para los escalafones inferiores dentro de su jerarquía, sin darse cuenta de que un enfoque jerárquico puede estancar la competitividad de una organización. Las empresas que idean formas de democratizar su información obtienen ventaja competitiva. En este punto, el estudio señala que el 77% de las organizaciones que abrieron sus estrategias de información a todos los empleados, independientemente de su puesto, confirma

...el 77% de las organizaciones que abrieron sus estrategias de información a todos los empleados, independientemente de su puesto, confirma haber descubierto maneras de rentabilizar considerablemente la información en beneficio de su negocio



haber descubierto maneras de rentabilizar considerablemente la información en beneficio de su negocio.

Otras de las áreas mejoradas es la referente al ajuste y escalabilidad de las suites. Con opciones de despliegue flexibles que aprovechan los últimos avances de 64 bits, virtualización y cloud computing, y ofrece un sistema intuitivo de monitorización, creación de alertas y auditoría, las versiones SAP BusinessObjects 4.0 ayudan a escalar fácilmente para dar servicio a todos los departamentos, reduciendo con ello el coste total de propiedad (CTO).

Por último cabe mencionar que las versiones SAP BusinessObjects BI y EIM 4.0 se integran fácilmente con las soluciones de gestión del rendimiento empresarial (EPM) y las recientemente renovadas aplicaciones

de buen gobierno, gestión del riesgo y cumplimiento normativo (GRC), con el fin de ofrecer una visibilidad mejorada del rendimiento y de los riesgos mediante escenarios de analíticas empresariales.

En definitiva, las versiones SAP BusinessObjects BI y EIM 4.0 reducen la complejidad del entorno de TI y los tiempos de despliegue de las soluciones gracias a la integración en una única infraestructura de las suites de BI y EIM. Asimismo, también brindan una sencilla integración con las soluciones de gestión del rendimiento empresarial (EPM) y las recientemente renovadas aplicaciones de buen gobierno, gestión del riesgo y cumplimiento normativo (GRC), con el fin de ofrecer una visibilidad mejorada del rendimiento y de los riesgos mediante escenarios de analíticas empresariales. En

este sentido, Jaume Brunet, Solution Sales Executive de SAP BusinessObjects de SAP Iberia, explica *“con la tecnología in-memory computing en el núcleo, la nueva oferta de BI y EIM de SAP consigue que el análisis de masivas cantidades de datos en tiempo real sea un hecho, cambiando el modo en el que los profesionales toman sus decisiones, con independencia de sus conocimientos técnicos, gracias a su facilidad y sencillez de uso”*.

Este anuncio se realizó durante la celebración de la conferencia anual de analíticas de negocio de SAP, SAP Business Analytics Fórum 2011, que tuvo lugar el pasado 12 de abril y en el que se congregaron más de 800 personas entre clientes, socios y otros miembros del ecosistema SAP.

www.sap.com/spain/index.epx



Su socio tecnológico

SAP

Soluciones sectoriales
Implantación ERP
Servicios Integrales de Soporte SAP



SAPERION

Solución de Gestión documental
Oficina sin papeles - go green
Facturación digital



CFM

Tesorería avanzada
Automatización de procesos
Soporte a la toma de decisiones



Enrique Fontecha, CoDirector General de PortAventura, sede del próximo Forum AUSAPE

“SAP fue una apuesta en los orígenes y hoy es un pilar fundamental para la gestión de la compañía”



El CoDirector General de PortAventura, Enrique Fontecha, está convencido de que una empresa de éxito debe contar con soluciones informáticas para estar a la vanguardia. Desde su creación, su empresa confía en la tecnología de SAP para gestionar sus áreas de negocio y estos días ultima los preparativos para recibir a los asociados de AUSAPE que viajarán a Salou para asistir a la VII edición del Forum, que tendrá lugar los días 8 y 9 de junio.

¿Qué supone para ustedes que la próxima edición del Forum AUSAPE se celebre en sus instalaciones?

Sin duda, es una gran oportunidad acoger en nuestras instalaciones a representantes de grandes empresas españolas asociadas a AUSAPE, una ocasión para que sus directivos conozcan nuestro Centro de Convenciones y la calidad de nuestro servicio de primera mano.

¿Por qué cree que AUSAPE ha elegido PortAventura para la celebración de su evento anual?

El comité organizador decidió buscar un destino que ofreciera unas instalaciones para celebrar una reunión de primer orden, alojamiento para los participantes a corta distancia de la sede y posibilidades de actividades de ocio. Esto, unido a nuestra situación geográfica de fácil acceso y que contamos con excelentes comunicaciones, hacen que los organizadores de reuniones nos consideren una excelente opción. Además, existe una marcada tendencia a evitar destinos tradicionales y, en este sentido, PortAventura es aún un destino original para el turismo de negocios.

¿Qué ofrece PortAventura Business & Events para diferenciarse en el mercado?

Poder organizar un evento de manera integral en nuestras instalaciones, ya que podemos ofrecer todos los servicios sin necesidad de salir del resort, nos diferencia de manera significativa, junto con la particularidad de que sólo hay un interlocutor que gestiona todos los servicios: el alojamiento, las instalaciones del Centro de Convenciones, los servicios de restauración, actividades de team-building, transfers, etc. Esto facilita mucho el trabajo de los organizadores y es valorado muy posi-

tivamente. La posibilidad de contratar la apertura en exclusiva del parque temático para eventos u organizar una cena de gala en uno de los espacios singulares del parque, son factores que nos diferencian un poco más, si cabe, del resto de la oferta.

Del Centro de Convenciones destacaría su ubicación, un entorno mediterráneo de terrazas ajardinadas con vistas al mar, la luz natural de la mayoría de las salas, los accesos al exterior desde prácticamente cualquier punto del centro y desde luego sus equipamientos: En la planta baja destaca la sala Alejandría, ideal para grandes eventos, pues cuenta con más de 2.500m² diáfanos que, en un momento, se pueden convertir en auditorio de hasta 1.240 personas gracias a un sistema de graderías móviles motorizadas. En la primera planta disponemos de grandes salas de reunión para 1.800 personas. Entre éstas destaca la sala Harvard, auditorio tipo aula universitaria para 150 personas, y nuestra exclusiva sala VIP. Además, el Centro de Convenciones está totalmente equipado con material de alta tecnología: pantallas de plasma en la entrada de cada sala, pantalla y proyectores integrados en techos, gestor de contenidos, wifi en todo el edificio, etc.

PortAventura es empresa usuaria de la tecnología SAP ¿qué beneficios les ofrece en la gestión de su negocio?

Desde el nacimiento de la compañía en 1995, SAP es nuestro sistema de gestión corporativo. Fue una apuesta en los orígenes y hoy es un pilar fundamental para la gestión de la compañía.

Obviamente, la evolución y crecimiento empresarial en 16 años (pasando de ser un parque temático a un complejo turístico con 4 hoteles de 500 habitaciones, un parque acuático y un centro de convenciones), ha requerido una adaptación y mejora continua de nuestros procesos para conseguir la máxima eficiencia en cada uno de ellos, y SAP ha sido la "herramienta" que ha dado soporte a los mismos.

De algún modo, podría considerarse como la espina dorsal de la empresa si ha-

blamos de flujos empresariales. El ámbito de aplicación abarca desde los circuitos administrativos, hasta los logísticos, pasando por los de capital humano. Aparte de integrar las diferentes áreas de negocio a través de los diferentes módulos del sistema, nos ha aportado flexibilidad, escalabilidad y adaptabilidad a los nuevos requerimientos del negocio. Asimismo, dar cobertura completa a todas las tareas de back-office desde el mismo entorno nos ha permitido reducir el TCO.

El Centro de Convenciones también es gestionado con las soluciones SAP, ¿qué balance hace PortAventura del primer año de actividad de su Centro de Convenciones?

Desde su inauguración en octubre de 2009, el centro de convenciones ha albergado más de un centenar de eventos y más de 40.000 personas han tomado parte en convenciones, seminarios, consejos de administración, eventos deportivos e incentivos de empresa.

Hacemos un balance muy positivo del primer año de actividad. Hemos tenido muy buena acogida por parte de nuestros clientes y agencias colaboradoras del sector MICE que no sólo nos eligen para organizar sus eventos, sino que también están ejerciendo de embajadores con nuevos clientes potenciales.

¿Cuál es su estrategia en un mercado tan competitivo?

Lo más importante es posicionarnos como unos de los mayores destinos del sur de Europa en la organización de eventos. Las perspectivas para este año son buenas porque, además de en el mercado nacional, estamos planteando un desarrollo importante en mercados como Reino Unido, Francia, Italia y Alemania.

El marketing también es una herramienta fundamental en nuestra estrategia y posicionamiento de marca. Nos permite definir mejor nuestro target, conocer las necesidades de los clientes y definir una propuesta a medida que se pueda adaptar a sus necesidades y expectativas.



Enrique Fontecha Rodríguez,
CoDirector general de PortAventura Entertainment S.A. (PAESA), es licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid y Master en Auditoría Socio Laboral por ESADE. Se incorporó en PortAventura en 1999 como responsable de Relaciones Laborales. En 2004 asumió la dirección del departamento de RRHH, y desde junio del 2010 ocupa el cargo de CoDirector General de la compañía.

¿Por qué motivos PortAventura decidió apostar por el sector eventos?

La puesta en marcha de PortAventura Convention Centre responde a la fuerte demanda que tenemos para organizar grandes eventos corporativos. Ya antes de la construcción del Centro de Convenciones, PortAventura acogía eventos empresariales y grandes acontecimientos. Vimos claramente que existía un potencial para seguir desarrollando esta línea de negocio.

Apostamos por reforzar y consolidar nuestro Resort como un referente a nivel europeo en la organización de grandes eventos y para ello necesitábamos una infraestructura como el centro de convenciones, que permitiese acoger prácticamente todos los perfiles de eventos y que permitiera generar sinergias con todas nuestras instalaciones.



Fusiones en SAP: un proceso ágil y facilitador del cambio

“La mejor estructura no garantizará los resultados ni el rendimiento. Pero la estructura equivocada es una garantía de fracaso.”

(Peter Drucker)



Marta Suñé
Senior manager de Single



En un entorno cambiante como en el que nos encontramos y, tanto en periodos de expansión como de crisis, las operaciones de fusión están a la orden del día. Mediante estos procesos y dependiendo del tipo de fusión, las empresas persiguen distintos objetivos:

- Mayor concentración en la industria, posicionamiento en el mercado u obtención de economías de escala (características propias de una fusión horizontal, de sociedades que compiten en un mismo negocio).
- Reducción de costes de transacción entre proveedor y vendedor (fusiones verticales entre empresas en las que una suministra bienes a la otra).
- Mayor eficiencia en la gestión de costes, compartiendo servicios centrales (como en el caso de fusiones entre compañías que ni compiten ni mantienen una relación empresarial).

El nivel de fracaso en la ejecución de este tipo de iniciativas es muy elevado: dos de cada tres operaciones de fusión culminan lejos de las expectativas previstas inicialmente.

En el área de sistemas estos procesos suponen un reto, ya que requieren de una actuación ágil y eficaz, en un entorno com-

plejo de gestionar. En numerosas ocasiones, la exigencia de actuar con rapidez convierte el proceso de fusión en una “suma” de información en lugar de una “integración y homogeneización” de la misma. Entendemos que uno de los objetivos principales de cualquier fusión, es ofrecer una visión única -de “proceso único”- de la compañía. El área de sistemas debe reforzar esta visión que, al fin y al cabo, se genera y promueve desde cada una de las áreas de negocio.

A la hora de valorar la dificultad asociada a una iniciativa de fusión, además de los aspectos relacionados con cualquier proyecto de implantación SAP (Módulos implantados, número de usuarios, etc...) es necesario tener en cuenta varios aspectos:

- El tipo de proceso a abordar: fusión pura, entre iguales, o por absorción. El impacto a nivel de gestión del cambio es sustancialmente diferente siendo la segunda mucho más compleja en términos de colaboración del área usuaria. Por el contrario, a nivel de integración y homogeneización de procesos, las del primer tipo suelen plantear más dificultad de análisis funcional y definición del modelo, ya que en las absorciones, salvo contadas excepciones, suelen tomarse los sistemas/procedimientos de la sociedad absorbente.

- La existencia o no de retroactividad.
- La homogeneidad de los sistemas origen: en caso de que ambas sociedades operen en un entorno SAP, la dificultad de la fusión es menor que si una de ellas opera en SAP y la otra no. Cuando ambas sociedades trabajan en un entorno SAP, se obtienen una serie de ventajas:
 - Los usuarios están acostumbrados a trabajar con la herramienta, lo que disminuye su resistencia al cambio y las necesidades de formación.
 - Los procesos de extracción, conversión y carga de datos se simplifican al trabajar en el mismo entorno. En este aspecto, cobra importancia el planteamiento de un proceso automatizado de forma que, en función de una buena definición de criterios de mapeo de datos en la fase de análisis del proyecto, el tratamiento de la información sea lo menos manual posible, evitando:
 - Manipulación de datos, con el riesgo asociado de cometer errores que conlleve.
 - Fuerte carga de trabajo por parte del usuario para crear los ficheros de carga de datos.
 - Mayor eficiencia en la gestión de los equipos de trabajo, ya que hablan un

mismo “idioma”, lo que facilita el entendimiento de la operativa de ambas sociedades y el análisis de la estructura de la información.

Pero también supone un inconveniente a tener en cuenta: facilita la comparación entre la operativa actual y la anterior, lo que puede dar lugar a la aparición de resistencias y a la necesidad de “incorporar” desarrollos a medida heredados de los entornos origen. Una parte importante del proyecto es minimizar estos inconvenientes mediante una correcta política de gestión del cambio y de racionalización/definición de los procesos objetivo.

En cualquier caso, existen ciertos “factores clave” que pueden condicionar el éxito de la implantación en SAP de una operación de fusión, sobre todo, si se trata de una absorción:

- Gestión del cambio: apalancarse en la comunicación como mejor herramienta para involucrar a los usuarios, reduciendo su resistencia al cambio. La incertidumbre es una característica común a estos procesos y un “enemigo” potente en contra del éxito del proyecto.
- Identificación clara de responsables: de esta forma, se agiliza al máximo la toma de decisiones para llevar a cabo el proyecto en el menor tiempo posible.
- Implicación de los usuarios clave en todas las fases del proyecto.
- Establecer un calendario “objetivo” claro, identificando fases, hitos y entregables: el fin es la obtención del “difícil” equilibrio entre la oportunidad de revisar y redefinir los procesos de la compañía, adaptando las mejores prácticas de cada una de ellas y la necesidad de realizar el proceso de integración en el menor tiempo posible.
- Unificar al máximo el mapa de sistemas, no sólo la parte SAP sino también el resto de aplicativos de la compañía, disminuyendo así los riesgos asociados a la duplicidad de información.

En definitiva, la integración de los sistemas origen en un único entorno SAP, debería permitir:

1. Unificar y depurar datos maestros de



forma que se eliminen duplicidades de gestión. En este ámbito cobra especial importancia el concepto de “Integración” en lugar del de “suma”. Dentro de cada una de las áreas:

- a. En el área financiera es necesario obtener un reporting financiero y fiscal unificado: integración del plan contable, homogeneización de clientes y proveedores (a distintos niveles, desde los grupos de cuentas y configuración del maestro hasta la propia unificación de códigos, operación donde herramientas de las que dispone SAP, como MDM, Master Data Management, son de especial utilidad), unificación de bancos propios, integración de clases de inmovilizado, cambios en el perímetro de consolidación, etc.
- b. En el ámbito analítico: no es de extrañar que, en algunos casos, aparezca la aparente incongruencia de mantener cierta visión “separada” de la información (por negocio, en el caso de un conglomerado de sociedades) a la vez que se homogeneizan criterios de análisis: integración de la estructura de centros de coste, estructura y dimensiones de la cuenta de resultados,...
- c. En el ámbito comercial y logístico: homogeneización de maestros de materiales, jerarquías de productos, almacenes, centros logísticos...

- d. En el ámbito de Recursos Humanos: integración de la estructura de personal de ambas sociedades, adecuación del sistema de cálculo de nómina para reflejar las peculiaridades de cada negocio...

2. Homogeneizar el modo de operar y gestionar los procesos en los distintos ámbitos de la compañía.
3. Unificar, a nivel de reporting, la obtención de la información, reduciendo al máximo la carga de trabajo manual y aumentando la fiabilidad de los datos.
4. Permitir la gestión de datos históricos de las sociedades fusionadas. Para minimizar este impacto es importante contar con herramientas de almacenamiento y análisis de datos como SAP BW.

Como conclusión y teniendo en cuenta que no hay dos procesos de fusión idénticos, la agilidad no debe ir nunca en detrimento de la calidad del análisis de la solución a implantar, ya que de esta actividad depende el éxito de la implantación, siendo imprescindible que en ella se cubran aspectos tanto de definición de modelo objetivo, como de estrategia de conversión e integración de la información.

En Single Consulting contamos con un equipo de consultores muy experimentado, especialista en ayudar y guiar a las empresas en este tipo de proyectos complejos.



Plataforma multicanal para las relaciones con los clientes

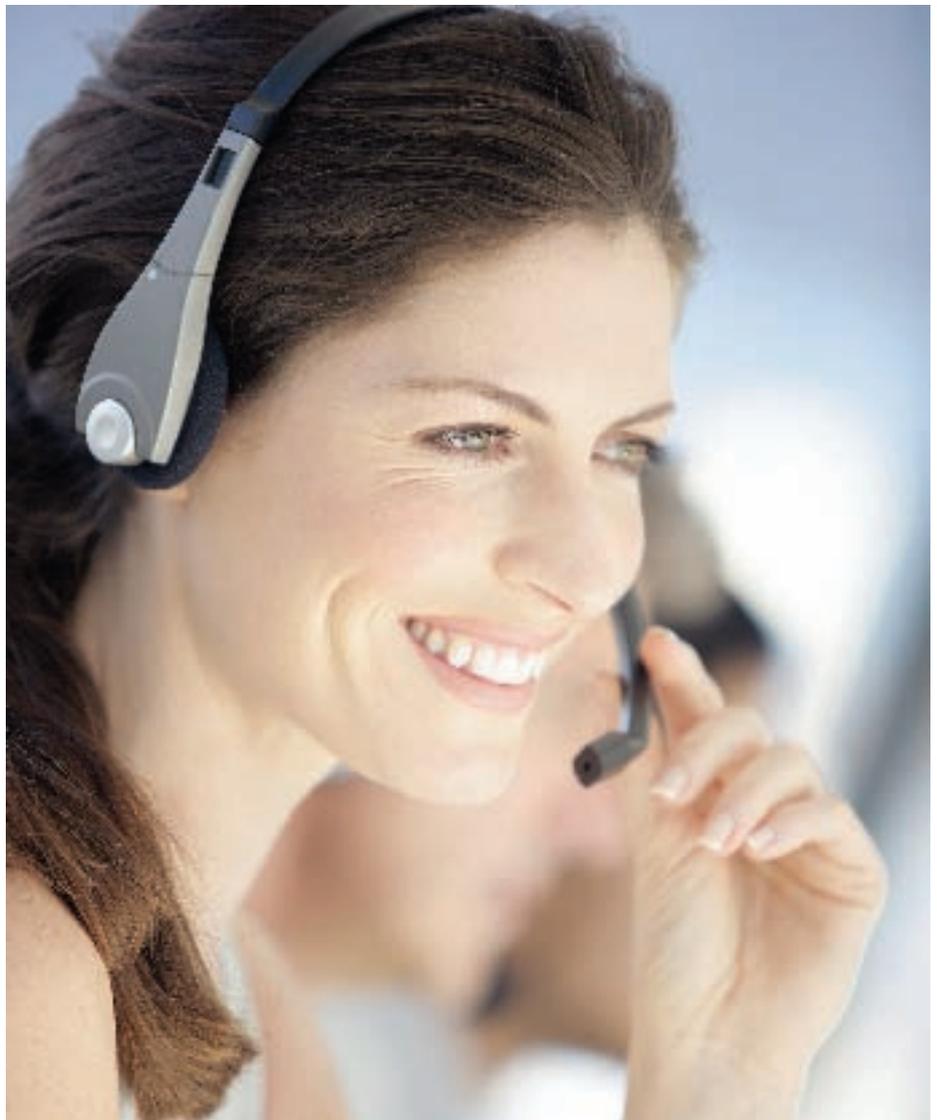


Conseguir la excelencia en el área de atención al cliente es vital para las empresas de hoy en día pero conseguir programas de servicio y telemarketing ágiles no siempre es una tarea sencilla. En estas páginas, podrá encontrar lo que necesita saber para gestionar las relaciones con los clientes a través de una plataforma multicanal como SAP Business Communications, que incluye una integración CTI nativa con SAP CRM.

Toni Badenas. Director de Sistemas y Tecnología SAP - Seidor

El conocimiento acumulado en las organizaciones se reparte hoy entre múltiples ubicaciones, departamentos y personas. Desde las plantas de producción a la red de distribución, las oficinas administrativas o los puntos de venta, existen múltiples actores que intervienen en el ciclo de vida de los productos. En el ámbito de la atención al cliente, ofrecer programas de servicio y telemarketing que sean ágiles y aprovechen todo este conocimiento no siempre es una tarea sencilla. Esto puede generar frustración entre los clientes, que no ven cumplidas sus expectativas, y obstaculizar los planes corporativos de fidelización y retención de los clientes (vitales en un momento como el actual). El consumidor actual exige un contacto en tiempo real y a través de múltiples canales como el correo electrónico, la web o el teléfono.

Como solución única para suministrar esta experiencia multicanal, SAP® Business Communications ofrece todo lo necesario para disfrutar de un centro de contacto de forma rápida (en menos de cinco semanas, gracias a la probada metodología SAP) y asequible (con un precio cerrado que incluye la integración CTI nativa con SAP CRM). El software preconfigurado incorpora las mejores prácticas y experiencia de SAP en el ámbito de los centros de datos virtuales. Entre los



principales puntos diferenciadores de la oferta de SAP destacan:

- Virtualización: los agentes de servicio al cliente pueden localizarse en cualquier parte y acceder a su propio conjunto de servicios de comunicación con múltiples terminales telefónicos: VoIP, telefonía móvil o telefonía por cable.
- Control: capacidad para monitorizar, controlar y gestionar las operaciones y las personas en tiempo real, independientemente de dónde estén ubicados.
- Completo reporting del administrador del Interaction center.
- Perfecta integración con SAP CRM, lo que ayuda a gestionar de forma eficaz los recursos de marketing, ventas y servicios.
- IVR (mensajes de respuesta automática interactiva) integrado.
- Grabación de llamadas.
- Robusta arquitectura de sistemas en alta disponibilidad. Escalabilidad.

Esta solución constituye un soporte ideal para los centros de contacto que reciben un gran tráfico de llamadas entrantes, están dispersos por varias sedes y abarcan distintos canales de contacto (teléfono, correo electrónico, fax, correo de voz, mensajes de texto, internet). Gracias al direccionamiento inteligente, cada cliente se transfiere al profesional que mejor puede satisfacer sus necesidades, independientemente de su ubicación geográfica o departamento al que pertenezca. También permite cambiar automáticamente y en tiempo real a los agentes de actividades de llamadas salientes y entrantes, en función de los niveles de servicio.

Esta plataforma multicanal para comunicaciones IP puede ser utilizada para desplegar telefonía a quién lo necesite, incluyendo expertos en telemarketing, agentes de servicio a clientes, operadores, empleados de la oficina, expertos móviles y gerentes. Entre sus múltiples capacidades, destaca la posibilidad de segmentar la audiencia, configurar recordatorios, tomar pedidos o gestionar contactos. El software puede funcionar como solución interna o como servicio alojado.

Cecofar, un servicio de 10 a sus asociados



Como partner de referencia de SAP, Seidor ha llevado a cabo la implantación de SAP® Business Communications, integrado con SAP ERP y SAP CRM, en Cecofar, cooperativa de distribución farmacéutica con más de 80 años de historia y un gran call center desde el que ofrece servicio a sus asociados. La tecnología de SAP permite a Cecofar alcanzar una visión integral de sus asociados, con la máxima garantía de seguridad y disponibilidad.

SAP Business Communications Management funciona tanto con redes fijas como inalámbricas y puede integrarse con otros sistemas telefónicos y de TI. Con esta solución, la organización se beneficia de la integración de los procesos de negocio y de comunicación, coordinando mejor las interacciones con los clientes, así como a mejorar el rendimiento de las organizaciones de ventas y servicios. De este modo, es posible aprovechar la experiencia corporativa para resolver los problemas de los clientes, detectar los puntos de bloqueo e identificar las mejores oportunidades de venta.



La tecnología de SAP permite a Cecofar alcanzar una visión integral de sus asociados, con la máxima garantía de seguridad y disponibilidad



“La consolidación de nuestros servicios de mantenimiento SAP en un entorno multi-cliente nos permite dar servicios de cercanía a un coste muy competitivo”

Accenture ha consolidado sus servicios de mantenimiento de aplicaciones SAP en un único centro multicliente con siete localizaciones en España, que se convierte en pilar básico de su Plan de Transformación del Outsourcing de Aplicaciones en España. **Ignacio Zamalloa**, responsable del centro y **Jesús Alonso García**, responsable de soporte a ventas de servicios de mantenimiento de aplicaciones, explican las claves de esta iniciativa.



¿Cuál es el origen de esta iniciativa?

Ignacio Zamalloa: Lanzamos el Plan de Transformación del Mantenimiento de Aplicaciones como consecuencia de la evolución del mercado de mantenimiento en SAP, donde ya preveíamos una exigencia de calidad de servicio muy alta y una competencia en coste cada vez mayor. Tenemos el objetivo de ofrecer a nuestros clientes servicios con alto nivel de calidad a precios competitivos.

¿Como han estructurado los servicios de mantenimiento SAP desde este centro?

IZ: Hemos consolidado nuestras capacidades SAP en mantenimiento en un único centro con siete localizaciones en España: Barcelona, Madrid, Bilbao, Zaragoza y Valencia que se han unido a aquellas capacidades que teníamos desde 1998 en Málaga y Sevilla. De esta forma, logramos dar servicios de cercanía a nuestros clientes desde las distintas ubicaciones con los mismos procesos, estándares, procedimientos y herramientas.

¿Sobre qué pilares se asienta este plan de transformación?

IZ: Las bases son principalmente cinco: servicios con cercanía al cliente, competitividad en coste, flexibilidad en el tamaño del servicio, madurez, y lo que llamamos “end-to-end”, la posibilidad de dar servicios integrados de aplicaciones, infraestructuras y operación de procesos de negocio.

Desde la perspectiva de Accenture ¿cuáles son los valores diferenciales que la

compañía propone con este modelo de servicio?

Jesús Alonso: Si tuviera que elegir entre los aspectos diferenciales me decantaría por los servicios de cercanía de nuestros mejores expertos SAP funcionales. Es frecuente que nuestros expertos estén en las oficinas del cliente tomando requerimientos o haciendo pruebas conjuntas y cada vez es más frecuente que nuestros clientes estén en nuestras oficinas trabajando conjuntamente con nosotros. Dar la posibilidad al cliente de trabajar en nuestras oficinas genera transparencia del servicio y un plus adicional de calidad. La calidad de servicio no disminuye, incluso aumenta.

IZ: Para el cliente también es importante la competitividad en coste que alcanzamos con este modelo de servicio. Compartir recursos expertos entre compañías a las que servimos, disponer de servicios industrializados y poder contar inmediatamente con las capacidades offshore de Accenture nos permite ofrecer este tipo de servicios a un coste realmente competitivo.

¿Qué tipos de perfiles SAP nos podemos encontrar en estos centros?

JA: Creo que este es un aspecto diferencial importante en Accenture, disponemos de tres perfiles que resultan complementarios: personas con amplia experiencia en proyectos de implantación SAP Funcional que buscan un balance entre su vida personal y profesional y obtienen en el centro una estabilidad geográfica, por otra parte personas que comenzaron su vida profesional en la programación y que han desarrollado un magnífico perfil mixto (funcional y técnico) y personas que han ido incorporándose desde nuestras becas funcionales y técnicas.

De momento, ¿qué impresiones les están trasladando las empresas sobre sus instalaciones?

JA: Desde septiembre hemos tenido numerosas visitas de distintas compañías. Creo que este tipo de iniciativas son muy positivas para nosotros y para el potencial cliente. Algunos de nuestros visitantes nos

han trasladado la idea de que su imagen de los centros ha cambiado con esta visita, porque ven un equipo con una experiencia balanceada, con magníficas herramientas, en una oficina muy bien organizada y con una gran luminosidad. Nos gusta enseñar nuestras oficinas y la forma que prestamos los servicios, que conozcan a nuestros líderes y generar confianza.

“El concepto de industrialización para Accenture puede resumirse en dos acciones muy sencillas: conseguir procesos repetitivos y procesos predecibles. Estamos obteniendo numerosas historias de éxito combinando ambos aspectos”

La seguridad es prioritaria hoy para cualquier organización ¿cómo aseguran confidencialidad de datos entre compañías?

IZ: Somos extremadamente rigurosos en este aspecto, tenemos firewalls con los que garantizamos la seguridad, y, como regla general, sólo accedemos a los entornos de producción con el concepto ‘Fire fighter’, sólo cuando no podemos reproducir el problema en un entorno de pruebas.

¿Cuál es la visión de Accenture a medio plazo de los servicios de mantenimiento de aplicaciones en SAP para las empresas en España?

JA: La apuesta que estamos haciendo por un único centro multiclente con diferentes ubicaciones aporta cercanía al cliente, facilita la industrialización, centraliza y simplifica el acceso a nuestras capacidades offshore. Esta cercanía favorece la colaboración de personas del cliente y de Accenture, ya sea en las oficinas de uno u otro, aspecto que nuestros clientes valoran muy positivamente.

¿Tienen algún tipo de limitación en el tamaño de servicios que pueden dar?

IZ: En el centro multi-cliente tenemos servicios que van desde media persona equivalente manteniendo un sistema SAP con distintos módulos hasta clientes con picos de trabajo de treinta FTE's. La media de los servicios que prestamos de correctivo, soporte y evolutivo se sitúa en torno a cinco personas equivalentes.

¿Qué está demandando el mercado para este tipo de servicios?

IZ: Dentro del alcance de servicio que prestamos -correctivo, soporte a usuarios, evolutivo y colaboración en proyectos-, la tendencia del mercado es reducir líneas base a un precio cada vez más ajustado. En el fondo todas las compañías quieren optimizar sus costes de operación, normalmente correctivo y soporte, y ser cada vez más eficientes y flexibles en la gestión del mantenimiento evolutivo.

JA: Otro efecto provocado por la crisis es la creciente dificultad que estamos teniendo al hacer la previsión de la demanda. Cada vez más las empresas tienen que satisfacer la demanda no prevista, y para ello la gestión y flexibilidad que aporta un centro multiclente es una buena solución para mitigar esos riesgos.

Para finalizar, ¿de qué forma explicarían su concepto de industrialización?

IZ: Para Accenture este concepto puede resumirse en dos acciones muy sencillas: conseguir procesos repetitivos y procesos predecibles. Estamos obteniendo numerosas historias de éxito combinando ambos aspectos.



Planificación y control, imprescindibles para superar la crisis



En tiempos de crisis como los que vivimos, la planificación y el control de los costes se hacen imprescindibles para sobrevivir y, por qué no, para obtener una ventaja competitiva que nos haga desmarcarnos de nuestros competidores.

David Llamas.
ERP&BI Manager en REALTECH

Los procesos de “Planificación” y “Presupuestación” son vitales dentro de las organizaciones ya que sirven, entre otras cosas, para estimar y posteriormente tomar el pulso de la evolución del negocio con respecto a nuestras estimaciones iniciales, posibilitando la adopción de acciones correctivas. Cuanto mayor sea la rapidez y flexibilidad que tengamos a la hora de generar y seguir diferentes escenarios de planificación, mayores serán nuestras oportunidades de adelantarnos a las situaciones críticas.

Una vez realizado a este nivel, se vuelve a consolidar hacia arriba (bottom-up) para tener el presupuesto de la organización por agregación de todas sus partes. Gracias a la posibilidad de realizar distintas versiones o escenarios, SAP BPC permite ir ajustando ambas aproximaciones.

SAP BO Planning and Consolidation es una solución dirigida a los usuarios de negocio que les permitirá gestionar a ellos mismos sus modelos de planificación sin necesidad de intervención del departamento técnico.

Adicionalmente y utilizando la misma solución e interfaz, SAP BO Planning and Consolidation es un sistema de consolidación y reporting financiero que le permitirá ejecutar este proceso con la periodicidad que su organización requiera y trabajar con diferentes perímetros de consolidación, lo que le permitirá adaptarse de forma rápida a las necesidades cambiantes de su negocio.

Además, esta solución de SAP BO Planning and Consolidation dispone de una versión integrada en la plataforma SAP NetWeaver, lo que le permitirá disfrutar de diferentes funcionalidades de integración, como la automatización de las cargas de datos desde su sistema transaccional SAP R/3 o la navegación directa (drill-through) hasta la transacción SAP correspondiente para ver el detalle deseado.

Con SAP BO Planning and Consolidation podrá realizar cualquier tipo de consolidación (legal, fiscal, de gestión) de su empresa de forma ágil y sencilla, al agilizar todo el proceso de Consolidación, mapeo intercompañía y reporting financiero desde una interfaz sencilla y amigable como es Excel.

Para facilitar y acortar el proceso de implantación de los modelos de consolidación con SAP BO Planning and Consolidation, SAP dispone de un “Starter Kits for IFRS”, un pre-paquetizado que incluye las reglas básicas de consolidación y gran variedad de informes tanto para la gestión y auditoría como para la presentación de resultados.

Con SAP BO Planning and Consolidation podrá realizar cualquier tipo de consolidación (legal, fiscal, de gestión) de su empresa de forma ágil y sencilla

Las actuales soluciones de software como SAP BO Planning and Consolidation permiten la generación de distintos escenarios de presupuestación, basados en modelos top-down, bottom-up o mixtos, en los que a partir del plan estratégico, definido con los “grandes números” que modelan nuestro negocio, se distribuye hasta los distintos departamentos o elementos presupuestarios para que tengan las ‘guidelines’ del negocio para poder desarrollar su presupuesto (top-down).

Sus características principales son:

- Solución orientada al usuario funcional.
- Rápida de implementar.
- Flexible, para adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes.
- Integridad de los datos “One version of the true”.
- Interfaz intuitiva (Web y Excel).
- Control del flujo de proceso de aprobación.
- Acorta los ciclos de presupuestación.
- Posibilidad de Análisis Predictivo.



Todo ello teniendo un control absoluto del estado del proceso gracias a su funcionalidad de Business Process Flows, que le permitirá ver en qué punto del proceso se encuentra su organización y qué delegaciones están más retrasadas.

Todos estos procesos han existido desde siempre y hasta ahora se habían abordado con una gran dedicación de tiempo y recursos, con un fuerte componente manual que propiciaba los errores y reducía por tanto la fiabilidad del dato, además de dejarnos sin margen para analizarlos detenidamente.

Afortunadamente, hoy en día existen aplicaciones de software como SAP BO Planning and Consolidation que facilitan enormemente esta labor y que nos posibilitan tomar mejores decisiones en menos tiempo, devolviendo rápidamente la inversión realizada (generación y seguimiento de múltiples escenarios, capacidades de simulación, flexibilidad ante cambios organizativos e imprevistos de última hora, trazabilidad de los costes, etc.).

Y cada vez más estas aplicaciones tienen una fuerte orientación al usuario de negocio, que es quien realmente conoce el proceso, haciendo posible que adapte el modelo y genere nuevos escenarios e informes en menos tiempo, sin necesidad de ser un experto técnico.

Desde REALTECH queremos ofrecerle la posibilidad de que conozca cómo podemos ayudarle a mejorar estos procesos, implantando las soluciones de SAP Business Planning and Consolidation y/o SAP Profitability and Cost Management.

REALTECH ha realizado, o participado, en gran parte de las implantaciones de estas soluciones en España, convirtiéndose una vez más en un referente en el mercado SAP para estas nuevas aplicaciones.

“... no es momento de recortar en los procesos clave, sino de aprovecharse de la tecnología para salir adelante...”



Managed SAP IT Infrastructure, el último lanzamiento de Fujitsu para entornos SAP

Servicios pensados para optimizar la arquitectura tecnológica corporativa



Fujitsu acaba de reforzar su portfolio SAP con el lanzamiento del servicio Managed SAP IT Infrastructure, diseñado para ayudar a compañías de tamaño mediano y grande a trabajar con sus entornos SAP, de forma más eficaz, reduciendo costes asociados y factores de riesgo.

Rafael Ocaña. Responsable de Negocio SAP en Fujitsu

A medida que las empresas necesitan cada vez más de la tecnología para ser más competitivas en el mercado y más aún en tiempos difíciles, los proveedores de TI se esfuerzan por ofrecer soluciones y servicios que satisfagan sus necesidades tecnológicas. Para Fujitsu, su último lanzamiento incluye un portfolio de servicios lo suficientemente flexible para adaptarse a las necesidades específicas de los clientes y las condiciones cambiantes del mercado porque su nuevo servicio, denominado Managed SAP IT Infrastructure, soporta la operativa del escenario de los clientes de SAP, incluyendo consultoría, planificación y optimización, a través de la gestión global de servicio de TI.

Managed SAP IT Infrastructure permite a los clientes acceder a la combinación adecuada de componentes para satisfacer sus demandas sobre la base de una metodología flexible de pago por uso. Como parte del portfolio de productos, datacenter, soluciones IaaS y componentes gestionados de infraestructura, los usuarios pueden optimizar su arquitectura tecnológica corporativa global. La oferta de servicios ofrecidos incluye operaciones gestionadas de infraestructura SAP, soporte y manteni-

miento de sistemas SAP y bases de datos, además de servicios preventivos, tales como backup, restablecimiento y recuperación de desastres. Además, se puede recurrir a la experiencia probada de TDS, una empresa del Grupo Fujitsu, para proporcionar consultoría SAP, implantación, gestión de aplicaciones y servicios de outsourcing para clientes de mercado medio.

Como explica Andre Kiehne, vicepresidente de servicios de Fujitsu Technology Solutions *"nuestra one-stop-shop para gestión de infraestructuras SAP permite a las compañías centrarse en agilizar su negocio apoyándose en el poder de las TI. La fuerza de nuestras soluciones subyacentes, incluyendo FlexFrame for SAP y la flexibilidad de los modelos de distribución, hacen de Fujitsu el mejor partner posible para infraestructuras Managed SAP IT"*.

Los servicios de hosting de infraestructuras SAP de Fujitsu permiten a las empresas alinear sus requisitos estratégicos de TI con la capacidad datacenter y resolver los cuellos de botella operativos. Los costes se pueden optimizar utilizando combinaciones de distribución on y offshore para cumplir con requisitos legales y otros de tipo corporativo. Los clientes se beneficiarán de la experiencia SAP en la red global de Cen-

tros de Distribución de Fujitsu que están integrados completamente en la oferta.

Flexibilidad para la empresa

Cada vez más, las empresas están dando prioridad a sus recursos internos de TI en innovaciones estratégicas y competitivas y ganando eficacia en los costes realizando outsourcing de las operaciones diarias, como la gestión de entornos SAP. Según Fujitsu, las compañías que eligen su Managed SAP IT Infrastructure ganan un partner fiable y estratégico, con una larga experiencia en la provisión, integración, operación y mantenimiento de los entornos SAP. De acuerdo con las infraestructuras estandarizadas y elementos de servicio y con un claro foco en la reducción de costes y transparencia.

En un marco de modelos flexibles de distribución que tienen en cuenta las necesidades individuales, las compañías pueden elegir servicios de soporte y operativos in situ o de los datacenters propios de Fujitsu; esto incluye infraestructura hosting complementada por las ofertas IaaS (Infrastructure as a Service). Otros aspectos importantes son, por ejemplo, un helpdesk basado en SLA y provisioning automatizado de recursos.

Concepto operativo automatizado y virtualizado para aplicaciones SAP- FlexFrame for SAP

La combinación de FlexFrame for SAP de Fujitsu y los servicios Managed SAP IT Infrastructure, como parte del portfolio Dynamic Infrastructures, proporciona a los clientes niveles de eficacia sin precedentes, flexibilidad y agilidad para permitir a las empresas adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes de negocio y reducir los costes al mismo tiempo.

FlexFrame for SAP de Fujitsu es una solución completa, pre-configurada y pre-analizada que combina servidores, almacenamiento y dispositivos de networking, así como todo el software requerido (p.e., sistema operativo, módulos SAP y software de gestión) en entornos sostenidos. El sistema operativo y el software SAP residen en un dispositivo central de almacenamiento desde donde se pueden asignar a cualquier servidor en minutos. Si falla una aplicación, los recursos se reubican automáticamente en otra máquina virtual o física sin dilación.

De este modo, los clientes solamente necesitarán uno o pocos servidores standby (configuraciones N:1-, N:M) para conservar sus sistemas SAP listos para operar. Previamente, se requerían tecnologías cluster que cargaban el presupuesto, mientras que ahora la gestión centralizada y una multitud de opciones de virtualización simplifican las operaciones, incrementan la eficacia y mejoran la disponibilidad del sistema. La solución puede crecer en pequeños pasos sin pre-inversiones innecesarias y reduce los esfuerzos de instalación y mantenimiento.



ciber

Practical Innovation.

Hacia un sistema central de integración con SAP PI y CIBER Interface Manager



En un entorno tecnológico cada día más complejo y heterogéneo con empresas que compiten en un mercado global y cambiante, la integración de los sistemas SAP con otras aplicaciones de la propia organización o con sus interlocutores de negocio es un reto constante. Descubra cómo podemos ayudarle a superar este reto con SAP PI y CIBER Interface Manager.

Alexandre Fontaine. Team Leader Equipo Integración de procesos

Las interfaces suelen ser en muchas empresas el talón de Aquiles de sus sistemas de información. Opacidad de los procesos, ausencia de una visión global del trayecto de los mensajes, disparidad de las tecnologías empleadas y de los desarrollos realizados, dificultad de establecer un diagnóstico rápido en caso de problemas, conflictos a la hora de determinar responsabilidades entre departamentos etc., son algunos de los problemas recurrentes a los cuales se tienen que enfrentar los departamentos de Sistemas de Información.

SAP ofrece una solución para la integración de procesos, SAP PI, basada en su

plataforma NetWeaver. CIBER cuenta con una amplia experiencia implantando esta solución y realizando las integraciones más complejas en una gran variedad de sectores (Industrial, Servicios, Sanidad, etc...). A lo largo de estos años, CIBER se ha dado cuenta de que, si bien SAP PI resolvía algunos de los problemas recurrentes de las integraciones, quedaban algunos aspectos que no estaban cubiertos por dicha solución, a pesar de que ello despertara un gran interés en la mayoría de nuestros clientes.

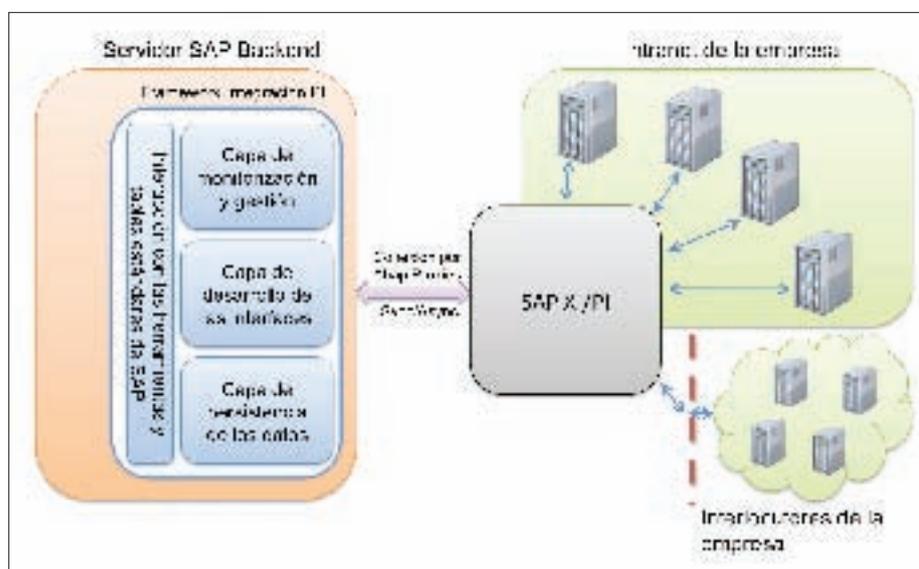
CIBER ha ido proponiendo soluciones a estos problemas a lo largo de los últimos años, en estrecha colaboración con sus clientes. Poco a poco fue tomando forma

una aplicación, que complementaría la potencia y funcionalidad ofrecida por SAP PI, añadiéndole una capa de control y monitorización centralizada, atractiva y sencilla, además de potenciar el desarrollo de un entorno de integración sostenible, mediante la aplicación sistemática de mejoras prácticas y la reutilización de componentes y herramientas. Había nacido CIBER Interface Manager (de ahora en adelante, Interface Manager).

Origen

Interface Manager ha sido concebido para aportar una respuesta a las quejas más frecuentes de los responsables de IT a la hora de valorar sus entornos de integración. Dichas quejas podrían agruparse en cuatro categorías.

- El sentimiento de descontrol por parte del entorno de integración. La responsabilidad de la monitorización y del control de las interfaces recae a menudo en el departamento de sistemas, que muchas veces no conoce todo el circuito de algunas de estas interfaces ni sabe exactamente la relación que tienen con los procesos de negocio de la organización.
- La dificultad de conocer de manera inmediata y centralizada el estado de funcionamiento de todas las interfaces, y la lentitud y complejidad del proceso de localización, diagnóstico y corrección de los errores, que pueden tener origen en



varios sitios, que hay que verificar uno a uno, y que requieren a menudo la intervención de varios departamentos de IT.

- El miedo a realizar mantenimientos evolutivos de las interfaces por el riesgo percibido de producirse fallos en los procesos de la organización, debido a la falta de documentación, a la disparidad de las arquitecturas y desarrollos de las interfaces, que acaba limitando la reactividad de la organización frente a los cambios permanentes a los cuales está sometida.
- La excesiva distancia entre las interfaces y los procesos de negocio que soportan, que penaliza la eficiencia de la organización.

Funcionalidades

Interface Manager aporta numerosas ventajas a su entorno de integración, entre las cuales se pueden destacar las siguientes:

Monitorización centralizada

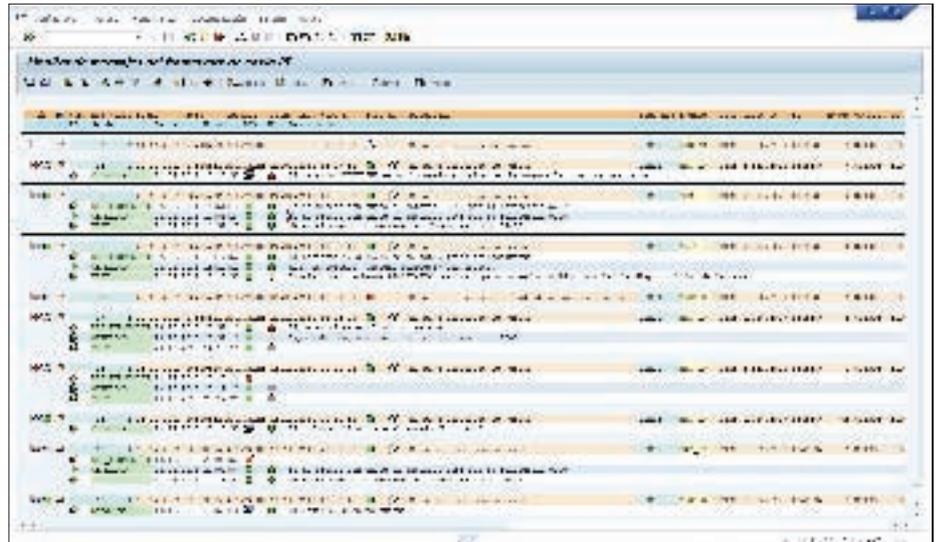
Interface Manager ofrece una monitorización centralizada, integral y amigable de todas sus interfaces, directamente desde su sistema SAP ERP o su solución sectorial. A través de él puede tener una visión rápida del estado de estas interfaces, de punto a punto, y saber cuál ha sido el resultado final del envío de cada uno de sus mensajes, o de cada una de sus consultas. Permite además identificar inmediatamente eventuales fallos y localizar de manera instantánea dónde tuvieron lugar.

Control de las interfaces

Interface Manager permite agilizar y flexibilizar sus integraciones en tiempo real, ofreciendo un control avanzado sobre todos sus flujos de mensajes: copiarlos, reenviarlos, modificarlos, desactivar según qué flujos, etc...

Acercamiento de las interfaces a los procesos de negocio

Interface Manager acerca las interfaces a los procesos de negocio que soportan. Permite así, entre otros, navegar a partir de la información de estos mensajes hacia sus transacciones habituales o programas a medida o buscar mensajes por contenido, en base a



datos claves de sus procesos de negocio. También facilita delegar, en los casos donde sea adecuado, el control de los mensajes recibidos, permitiendo que sean los propios usuarios claves, conocedores de los procesos, quienes tomen decisiones acerca de los mensajes, pudiendo además corregir los que sean erróneos o incongruentes a nivel de negocio. Estas tareas se realizan, de manera sencilla, vía una interface amigable y segura, que reduce los pasos necesarios y asegura que la intervención del usuario quede limitada dentro de sus funciones. Interface Manager implementa para ello un control muy estricto de las autorizaciones.

Reactividad frente a fallos

Interface Manager permite a la organización ser más reactiva frente a interrupciones o fallos en sus procesos derivados de las interfaces, mediante un sistema de alertas por email que avisan en función de la interface y del error a unos destinatarios concretos, dándoles un resumen funcional del error para que puedan subsanarlo lo antes posible.

Desarrollo y mantenimiento facilitado y acortado

Interface Manager permite homogeneizar las nuevas interfaces facilitando la aplicación de mejores prácticas y la reutilización de los componentes, acortar los tiempos de desarrollo gracias a la abstracción total de la capa de comunicación/integración que propone y

simplificar el mantenimiento y la documentación de todo el entorno de integración.

Compatibilidad con todas las versiones de SAP con NetWeaver 7.0 o superior

Interface Manager funciona en cualquier producto SAP basado en la plataforma Netweaver ABAP 7.0 o superior. Es muy flexible y se puede personalizar y adaptar totalmente a los requisitos de su negocio, centrándose en su información crítica y haciéndole el trabajo más sencillo y más rápido.

Beneficios

La utilización de Interface Manager, conjuntamente con SAP PI, trae numerosos beneficios a corto y a largo plazo para su empresa.

- Reducción de las interrupciones de servicio gracias a un control mejorado de sus interfaces y a una detección, localización y corrección más rápida de los eventuales fallos.
- Disminución del TCO de su entorno de sistemas gracias a unos costes de desarrollo/mantenimiento reducidos y a la mejor sinergia permitida entre los diferentes departamentos implicados.
- Disminución de sus tiempos de puesta en producción gracias a la encapsulación de toda la parte comunicación/integración, una reutilización de los componentes mejorada y un entorno de integración homogéneo, sostenible y basado sobre reconocidas mejores prácticas.



10 Claves para abordar con éxito la externalización de nóminas en su empresa



Externalizar funciones como la gestión de nóminas para dedicar más esfuerzo a sus actividades clave de negocio ya no es un recurso limitado a pocas organizaciones. Hoy en día, con sociedades ávidas de ser más ágiles, eficientes, competitivas y rentables, es una alternativa en auge con resultados probados. He aquí las claves de cómo elegir bien a su proveedor externo de servicios de gestión de nóminas.

Mauricio Potente. Vicepresidente de operaciones de NorthgateArinso para España y Portugal



Todos los días las empresas trabajan para conseguir sus objetivos de negocio sobre la base de la rentabilidad en un escenario como el actual cada vez más global y más competitivo. La externalización o subcontratación, ya sea de infraestructuras, de servicios o procesos, es una fórmula que ya ha demostrado ser exitosa en no pocas ocasiones y, por eso, se ha ganado a pulso su extensión a cada vez más áreas siempre y cuando derive en ahorro de costes y aumento de la eficiencia para el entorno corporativo.

Eso es lo que ha ocurrido con la gestión de las nóminas, un proceso tradicionalmente interno que de un tiempo a esta parte tiende a ser subcontratado a terceras empresas. Sean del tamaño que sean, son muchas las organizaciones que han calculado el coste que supone gestionar cada una de la nóminas de sus empleados y el tiempo que invierte su departamento de recursos humanos en llevar a cabo esa gestión, para posteriormente darse cuenta de que un proveedor externo puede realizar esa función a un coste menor y con mayores niveles de servicio.

El factor ahorro de costes suele ser siempre decisivo a la hora de optar por el outsourcing de nóminas como solución para la empresa, pero actualmente nadie niega que otro de sus valores es la flexibilidad que ofrece a las empresas a la hora de afrontar procesos como fusiones y adquisiciones, consolidaciones o recolocaciones y, cómo no, garantizar el cumplimiento de sus obligaciones laborales y fiscales de manera sencilla, sin comprometer la confidencialidad de los datos.

Si su empresa ya es consciente de lo que esta modalidad puede hacer por su negocio, hay una serie de consejos que debe tener en cuenta antes de contratarla:

1. Valore las necesidades. La empresa debe evaluar sus prioridades estratégicas, decidir las áreas a subcontratar y realizar un análisis detallado de costes, ahorros previstos e inversión necesaria.

2. Seleccione el proveedor adecuado. Para ello, hay que estudiar las ofertas disponibles en el mercado, asegurarse de la solvencia y trayectoria del proveedor y solicitarle referencias de clientes antiguos y actuales. Experiencia, cultura, servicio, flexibilidad, alcance y precio, junto a Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA's) y una comunicación fluida son aspectos esenciales a tener en cuenta.

“El factor ahorro de costes suele ser siempre decisivo a la hora de optar por el outsourcing de nóminas como solución para la empresa, pero actualmente nadie niega que otro de sus valores es la flexibilidad y su capacidad para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones laborales y fiscales”

3. Busque afinidad mutua. El outsourcer seleccionado se convertirá en socio de la empresa a largo plazo, por lo que debe existir afinidad entre el personal interno y externo. El proveedor pasa a ser una extensión de la empresa con el que mantener contacto permanente.

4. Implique a directivos y personal. Dado que la externalización puede llegar a amenazar el poder o autoridad de un grupo, es fundamental asegurar que dicho compromiso no termine en el nivel ejecutivo, sino que implique a todos los trabajadores.

5. Elabore cuidadosamente el contrato. Es habitual establecer una alianza flexible, pero sin dejar de elaborar con detalle las

obligaciones, recompensas al éxito y penalizaciones en caso de error.

6. Tecnología y seguridad. Asegúrese de que el proveedor dispone de la última tecnología para automatizar procesos y evitar errores. Debe contar además con un sistema de protección de datos y recuperación en caso de desastre, sobre todo si el cliente es una multinacional. Internet también permite al cliente acceder a sus datos e informes de forma on line en cualquier momento y lugar.

7. Cobertura internacional. Una de las mayores necesidades del outsourcing de Administración de Personal y Gestión de Nóminas consiste en disponer de un servicio mundial, con independencia de las legislaciones y obligaciones impuestas por los países donde el cliente disponga su sede.

8. Mida el rendimiento. Gracias a la implantación de métricas específicas, es posible delimitar de forma precisa el nivel de cumplimiento de los objetivos del acuerdo y la calidad del servicio externalizado. Se trata de evaluar el antes y el después del outsourcing.

9. Garantice la escalabilidad y el crecimiento. Por lo general al externalizar, el cliente se concentra en su negocio para crecer, Por tanto sus necesidades de Administración de Personal y Gestión de Nóminas también lo harán; el servicio ofrecido debe estar preparado para soportar este crecimiento.

10. No vea el outsourcing como una operación de bajo nivel. Aunque en principio afecte a actividades no esenciales y repetitivas, puede convertirse en una asociación donde se comparte riesgo y actividades más críticas. Las compañías empiezan a percibir el outsourcing como un arma estratégica para el cambio.



Cómo reducir el TCO de su sistema SAP y a su vez ampliar servicios



Jordi Buisan, Director General SAPAS Consulting
Alfonso Millet, Product Manager SISSAP SAPAS Consulting
Anna Forment, Directora de MKT SAPAS Consulting

La necesidad de las empresas en el control de costes y la optimización de la gestión ha llevado a SAPAS Consulting, grupo Costaisa, a diseñar SISSAP, Servicio Integral de Soporte a SAP, una solución innovadora en la prestación de servicios 360° de su sistema SAP.

La situación económica actual y la necesidad de las empresas de mejorar su cuenta de resultados hacen que se reduzca el presupuesto de TI y sea necesaria la búsqueda de soluciones organizativas y tecnológicas, de forma que sea posible abaratar el coste de los sistemas actuales para afrontar nuevos proyectos innovadores que requiere el negocio.

SAPAS Consulting ha diseñado un servicio 360° para los sistemas SAP (SISSAP) de todo tipo de empresas. Se trata de un Servicio Integral de Soporte al sistema SAP que permite reducir de forma espectacular el coste total de propiedad de la aplicación, además de garantizar un conocimiento experto que cubre todas las necesidades de un sistema SAP.

Representa, sin duda, una evolución innovadora en la prestación de servicios SAP, garantizando un servicio exclusivo y ajustado a sus necesidades.

Gracias a la dedicación exclusiva de la empresa al entorno SAP desde el origen en

el año 2000, está preparada para ofrecer un abanico de soluciones de negocio alrededor de su sistema SAP.

SISSAP permite disponer de un servicio que garantiza la consistencia en los diferentes ámbitos del negocio y tecnológicos del sistema, ofreciendo una visión completa de las incidencias y las áreas de mejora del mismo. Se trata de un servicio 360° alrededor de su sistema SAP que incorpora dos áreas de conocimiento experto: servicios de consultoría de negocio experta en SAP y

servicios de Hosting y administración de sistemas especializados en SAP.

El planteamiento de servicio integral SISSAP combina los recursos, la experiencia y el conocimiento para proporcionar una solución efectiva que le permita aumentar el rendimiento de su sistema, tanto de negocio como tecnológico y, a su vez, convertir a variable un coste fijo en infraestructura tecnológica. Esto aporta un ahorro sustancial que le permite recuperar la inversión a corto plazo.

El planteamiento de servicio integral SISSAP combina los recursos, la experiencia y el conocimiento para proporcionar una solución efectiva que le permite aumentar el rendimiento de su sistema, tanto de negocio como tecnológico

Reducción de costes y ROI

El planteamiento de servicio integral en torno al sistema SAP combina los recursos, la experiencia y el conocimiento para proporcionar la solución más efectiva en función del tipo de cliente y su negocio, con el objetivo de aumentar el rendimiento del sistema tanto desde una óptica de negocio como desde una perspectiva tecnológica.

Uno de los principales beneficios del modelo SISSAP propuesto por SAPAS Consulting es el de variabilizar un coste fijo, mediante la externalización del hardware y los servicios de mantenimiento tecnológico del sistema. Esta decisión aporta un ahorro sustancial que garantiza la recuperación de la inversión en el corto plazo, además de aumentar el nivel de infraestructura que da soporte al sistema.

Definición de los procesos y optimización uso del sistema

Un conocimiento experto en procesos de negocio y experiencia en su automatización en SAP permite definir, optimizar e implantar los procesos de negocio de modo que se integre en SAP toda la cadena de valor del negocio. Esta integración de todos los procesos provee a los órganos de gobierno de la empresa de toda la información estratégica para dar soporte a la toma de decisiones.

Disponer de un equipo integrado que da el soporte organizativo, funcional y tecnológico de su sistema SAP hace que se definan acciones evolutivas del sistema que

Disponer de un equipo integrado que da el soporte organizativo, funcional y tecnológico de su sistema SAP hace que se definan acciones evolutivas del sistema que potencien su uso

potencien el uso del mismo, aprovechando al máximo el coste en licencias y servicios que orbitan alrededor de un sistema SAP.

Hosting y administración del sistema

Disponer de la tecnología punta que requiere el negocio no es posible mediante la adquisición de hardware. Por lo que la opción de externalizarlo y ampliar así, no sólo la capacidad potencial del equipo físico sino también el conocimiento experto del mismo, permite a la empresa disponer de la vanguardia tecnológica sin apenas inversión.

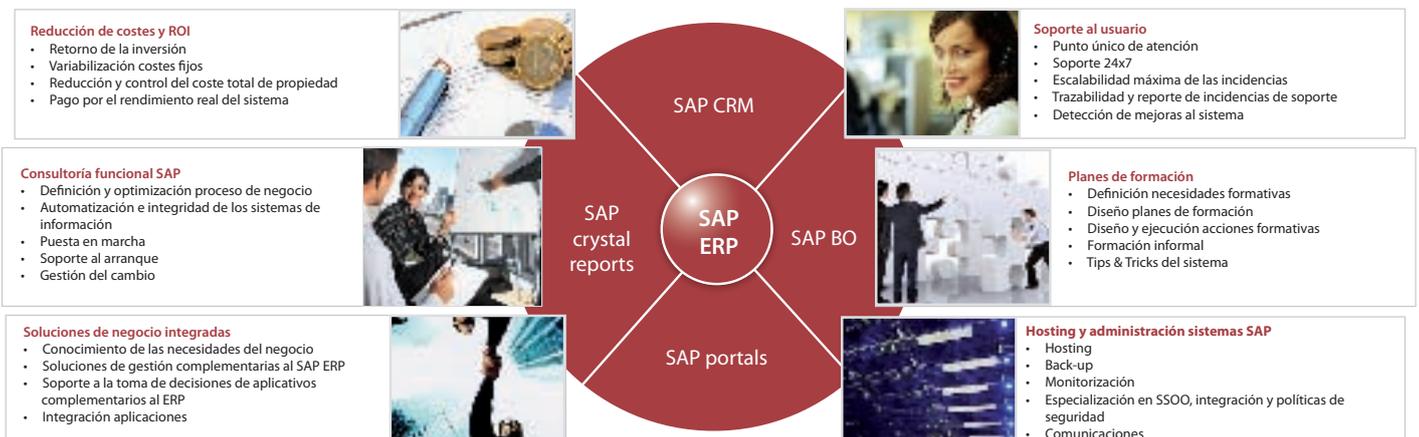
Los principales beneficios para su negocio del servicio SISSAP son los siguientes:

- Conocimiento integral de la realidad SAP.

- Centralización de todos los proveedores de sus sistema SAP, lo que permite disponer de soluciones cruzadas sin coste añadido debido a la dispersión de proveedores.
- Costes de infraestructura y servicios.
- Escalabilidad de los recursos de hardware.
- Reducción del coste total de propiedad de su sistema SAP.
- Integración de requerimientos, necesidades y potencialidad de uso del sistema.
- Externalización de los servicios de consultoría de negocio, del hardware, servicios gestionados y comunicaciones, lo que garantiza un servicio de calidad a un coste sin inversión.

La gestión del mantenimiento de un sistema SAP ha de tener en cuenta los diferentes ámbitos de conocimiento; la consultoría funcional evolutiva del sistema que garantice el máximo uso de la potencialidad del sistema; la formación y el soporte requeridos por los usuarios; la gestión de las infraestructuras tecnológicas, los servicios tecnológicos del mantenimiento de la aplicación, etc. En este escenario una mayor trasferencia de conocimiento entre las diferentes áreas permite un menor desgaste, una mayor productividad y optimización del uso del sistema y, sin duda, un menor coste de propiedad del mismo.

www.sapas.com



Datos sobre España

En AUSAPE hay grupos muy activos dedicados a estos temas, como el grupo localizado en Barcelona, que realizó el pasado mes de octubre una encuesta sobre el interés de los más de 40 asistentes en el porfolio de SAP BusinessObjects y éste fue el resultado:

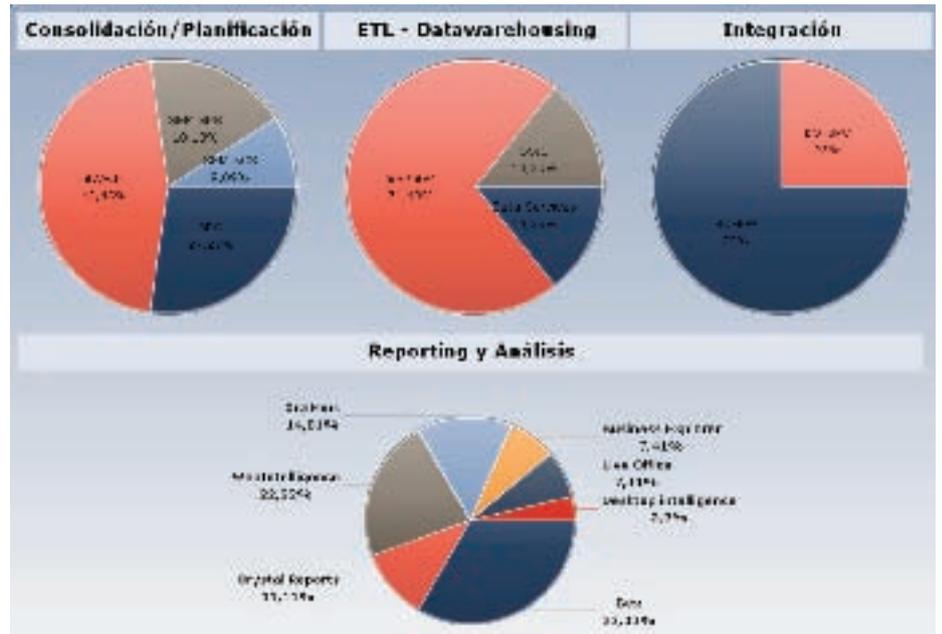
Como explicó la coordinadora del grupo y CIO de EatOut, Arantxa Martínez, durante la presentación, realizada con la herramienta de Excelsius, se percibe:

- Mayor interés en reporting y análisis.
- BPC no muestra tanto interés.
- La integración BO-BW ha sido llevada a cabo todavía por pocos clientes.

Los datos muestran que este porfolio de soluciones SAP necesita de información y intercambio de experiencias entre los actuales y futuros usuarios, y desde AUSAPE

con los grupos de trabajo, sus sesiones monomatemáticas, su nueva web, su revista y su

FORUM 2011 se quiere intentar cubrir esta carencia demandada por sus asociados.



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?

AUSAPE
 C/ Corazón de María 8 1ª Planta
 28002 MADRID
 Tel.: 91 519 50 94
 Fax: 91 519 52 05
 Email: gestor@ausape.es
www.ausape.es

Virus de la Mente

Cada persona revela una manera específica de aproximación a la realidad. Entre nosotros y el mundo exterior interponemos filtros que despliegan nuestros particulares universos, y por lo tanto, un modo propio de interpretar la vida; teñimos la realidad de nuestra propia subjetividad.

El mapa no es el territorio, como formulaba Korzybski, padre de la semántica moderna, y conviene no confundir los símbolos de la realidad con la realidad propiamente dicha...conviene no confundir los objetos que se despliegan en nuestra consciencia con los objetos en sí. La cosa en sí y la cosa para mí, como diría Kant.

La tradición Advaita llama a este fenómeno, "Maya": la realidad inaprehensible, la realidad como pura ilusión.

Algunos de los filtros que condicionan nuestra experiencia del mundo (y, literalmente, lo transforman) son:

Nuestros sentidos (vista, oído, tacto, gusto, olfato), nuestras emociones, nuestros condicionamientos biológicos (hombres y mujeres estructuran la realidad de forma diferente, como demuestra la neurobiología), nuestra estructura neurológica, nuestra concepción del tiempo, nuestras experiencias pasadas, nuestras expectativas y deseos, nuestro nivel de consciencia, etc.

Y un filtro, adicional, y que presento en este artículo es el MEME.

El término MEME es un neologismo acuñado por Richard Dawkins en 1976 en su libro "*El Gen Egoísta*" por la semejanza fonética con «gene» –gen en idioma inglés– y para señalar la similitud con memoria y mimesis. (Memory, Mimetic + Genetics = Memetics; Mem – Gen)

Así como el gen es la unidad básica biológica, el MEME, análogamente, representa la unidad básica cultural. Los genes comprenden lo innato y los MEMES lo adquirido.

Un MEME es, en esencia, un virus; un virus que se instala en la mente y se trans-

mite, aprovechando la condición social del hombre, horizontalmente por contagio cultural o por imitación, propagándose de cerebro en cerebro; las modas, las formas de fabricar, la idea de Dios, las marcas, melodías, ideas, hábitos... todo ello son MEMES, unidades culturales básicas que conforman nuestra cosmovisión (Weltanschauung) a través del desarrollo de nuestras creencias, valores y, finalmente, nuestra identidad.

Esto no es algo trivial, ya que, como explica Ken Wilber –padre de la Teoría Integral–, nuestro razonamiento, nuestra comprensión y nuestra visión del mundo se desenvuelve dentro de un contexto cultural específico (un indio del Amazonas que nunca haya estado en contacto con la civilización, jamás pensaría "Voy a Starbucks a tomarme un café"). Y este contexto cultural, expresado en lenguaje fundamentalmente –el lenguaje determina la realidad (Wittgenstein)–, está sometido a continuas invasiones/infecciones de MEMES.

En el transcurso de la historia estos MEMES se transmitieron a través de la educación y ahora más rápidamente por internet. Cuando los memes llegan al cerebro forman patrones creando macromemes y constituyen un sistema de muchos memes estructurados e interrelacionados formando un objeto cultural complejo, tal como una lengua, una teoría, una mitología, una tecnología, etc.

El peligro es no darse cuenta que estamos expuestos a memes buenos o malos, beneficiosos o perjudiciales para nuestro desarrollo.

Entendiendo la naturaleza profunda de los MEMES podemos deconstruir ciertas unidades culturales básicas que encorsetan y condicionan el libre despliegue de nuestro pensamiento y, consecuentemente, de nuestra identidad. De esta manera hay que cultivar y activar la atención (medio para el desarrollo de consciencia) para combatir la intrusión.

Por lo tanto, recapitulando, más allá de los conocidos virus biológicos e informáticos, aparecen, ahora, estos virus de la mente.

Generalmente, al hablar de virus, desata connotaciones negativas.

Veamos, ¿Qué es un virus? Un virus es un vehículo para una idea o una información que intenta penetrar en un sistema para reproducirse/infectarse. Si consigue, finalmente, instalarse en el sistema puede generar alguno de los siguientes efectos:

Efecto negativo: El MEME se comporta como un virus en el sentido tradicional, dañando al sistema que lo alberga. Una idea o información parasitaria que secuestra nuestra voluntad para responder al mundo.

Por ejemplo seguir las pautas del vestir que marca una moda, dificulta el contacto con mi propia identidad para vestir.

Efecto positivo: El MEME es un "TOOL", una herramienta que requiere y desarrolla la capacidad/inteligencia del "hospedador".

Por ejemplo un programa informático requiere mi inteligencia para manejarlo y, a su vez, desarrolla mi inteligencia posibilitando la configuración de nuevos procesos.

¿Cómo podemos discernir los MEMES beneficiosos de los nocivos? Muy sencillo. Simplemente formulando preguntas adecuadas que cuestionen la idea o información tratada:

¿Por qué definiendo realmente esta idea?

¿Es beneficiosa para mí?

¿Es una idea tabú?

¿Es una idea virtuosa?

¿Es una idea compulsiva?

¿Me tensa desprenderme de esa idea?

¿Me tensa asirme a esa idea?

¿Existen otras alternativas que rechazo?

¿Está fundamentada esta idea científicamente o a través de mi experiencia directa?

¿Qué pasaría si no siguiera/usara esa idea?



Para no contagiarnos con MEMES indigestos hay que aprender con la propia experiencia, para que las ideas no sean solo copias, sino MEMES de propia creación. Fabricar MEMES es intermediar entre lo innato y lo adquirido lo que permitirá convertirnos, en definitiva, en arquitectos de nuestro propio destino.

Para evitar que nuestra mente sea secuestrada por opiniones devaluadas y condicionadas, hay que desarrollar la capacidad para crear opiniones independientes; opiniones forjadas desde nuestro fondo más radical; desde el centro mismo de nuestra identidad.

SÉ ESCÉPTICO, PERO APRENDE A ESCUCHAR. El verdadero conflicto está en la verdad y las mentiras. No creas a los demás, no me creas a mí y, sobre todo, no te creas a ti mismo. No les creas, pero escucha. Utiliza el poder de la duda para poner en tela de juicio todo cuanto oyes: ¿Es realmente la verdad?

Escucha la intención que se esconde en las palabras y comprenderás su verdadero mensaje.

Don Miguel Ruiz
(El Quinto Acuerdo)

Helmar Rodríguez Messmer

Su formación combina el enfoque empresarial como licenciado en Ciencias Empresariales (UAM), consultor experto de SAP HCM y su base humanista a través de sus estudios de Master en Comunicación No Verbal (U. Alcalá), Master en Oratoria (U. Alcalá), Programación Neurolingüística, Teatro (JC Corazza), Danza, Movimiento Expresivo, Música, Cine (Historia y Estética por U. Valladolid), Constelaciones Sistémicas, Terapia Gestalt (IPG Madrid), Psicología Integrativa (Programa Proto y programa SAT, Dr. Claudio Naranjo).

Responsable Soluciones SAP-HCM SAP Iberia.

Impartición de seminarios de comunicación, liderazgo y oratoria en España, Portugal, resto EMEA y LATAM.

Impartición de cursos de comunicación en los Masters de Coaching, Inteligencia Emocional, Formación Familiar, Comunicación, Oratoria organizados por HUNE para la Universidad Alcalá y Univ Politécnica de Madrid.

Impartición de Cursos en el IE dentro del Programa SAP.



Potenciando la mejora continua con el programa SAP Benchmark para los asociados de AUSAPE



Alberto Ibáñez.
Responsable de Value
Engineering Iberia

La continua pérdida de productividad del tejido empresarial español es uno de los principales problemas de nuestra economía y afecta a la capacidad presente y futura de competir en mercados cada día más globales. AUSAPE y SAP Iberia han decidido colaborar en el lanzamiento de un programa para las compañías asociadas a AUSAPE, que aporte análisis de calidad con información valiosa para la mejora de la productividad y eficacia de las mismas.

La productividad de una compañía, entendida como la capacidad de producir un mismo bien o servicio a un coste inferior, tiene sus raíces en múltiples factores como la tecnología utilizada, la capacidad de los gestores, en la formación del personal, etc.

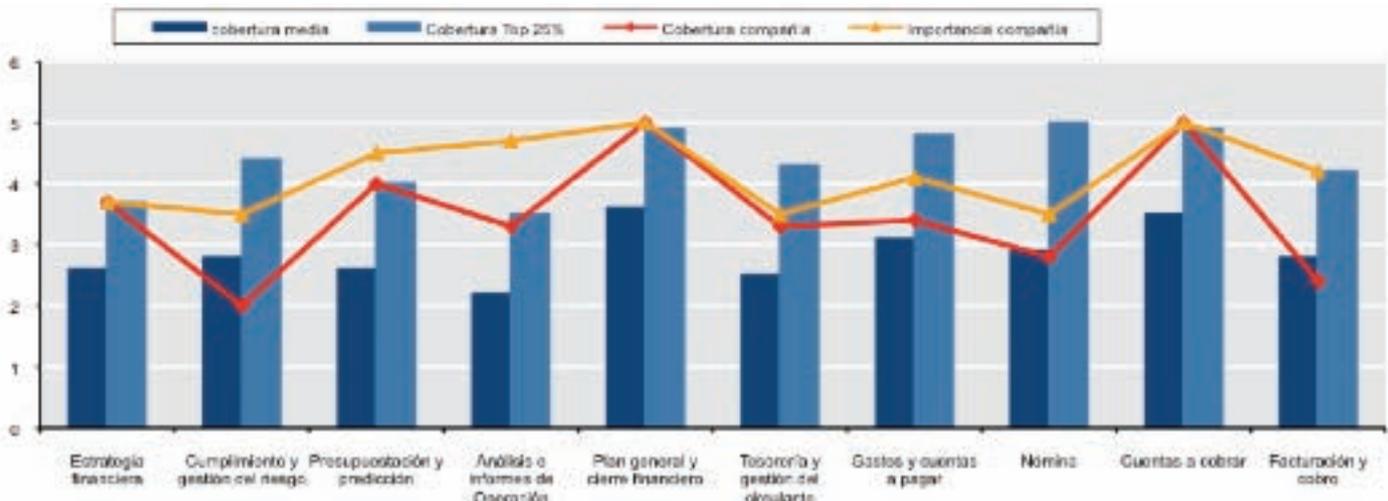
Una de las claves para mejorar la productividad es un enfoque en la mejora continua de los procesos de la compañía. En su logro, las compañías, siguiendo metodologías probadas, involucran a su mejor personal en la búsqueda de recetas que permitan arañar euros al coste final de productos y servicios.

Para obtener estas recetas las organizaciones no sólo cuentan con su propio conocimiento sino que también recurren a conocimiento externo sobre cuáles son las mejores prácticas en los procesos que permiten mejorar la productividad y a la comparación de sus niveles actuales de desempeño en indicadores clave frente a otras compañías similares. Sin embargo, a pesar de haber seguido el proceso descrito, aún quedará una pregunta clave sin respuesta: ¿cuánto mejorará la productividad al poner en práctica las diversas recetas o mejores prácticas? Comprender el potencial impacto en la productividad de cada inicia-

tiva es un tema capital, ya que permite a la Dirección planificar y priorizar los esfuerzos a partir del impacto esperado. Veamos un par de ejemplos:

Ejemplo1: A partir de la mejor práctica “Una única fuente de datos financieros y no financieros para la analítica de negocio” y su impacto en el indicador “Tiempo promedio requerido para crear un nuevo informe”, podemos plantearnos, ¿cuál podría ser el impacto de incorporar esa mejor práctica en nuestra organización? El programa de SAP Benchmarking indica que el tiempo de creación de nuevos informes

Ilustración de Resumen de asimilación de mejores prácticas por macro-proceso



Ejemplo de análisis de mejores prácticas en un proceso

podría reducirse en un 25% por la aplicación de dicha mejor práctica de forma adecuada.

Ejemplo 2: ¿Cómo mejoraría la productividad del área de cuentas a cobrar al tener un proceso de gestión de incidencias en el cobro integrado con los procesos y sistemas de gestión de cobros? La respuesta de SAP Benchmarking indica que la mejora de productividad en el área de cuentas a cobrar al implantar de forma completa la mejor práctica sería del 45% en promedio.

El programa SAP Benchmarking permite dar respuesta a muchas de estas preguntas e integrar en los procesos de mejora continua de las compañías, conocimiento de mucha calidad que le permitirá avanzar en el objetivo de incrementar su productividad.

El programa se lanzó en 2004, y desde esa fecha han participado en él más de 5.000 compañías de todo el mundo en más de 20 áreas y procesos de negocio. Las áreas cubiertas son muy amplias y van desde los procesos de back-office comunes a la mayoría de las compañías como finanzas, pasando por procesos más diferenciales como la planificación de la cadena de suministro, hasta procesos más relacionados con el área de sistemas de información como puede ser analítica de negocio o el coste total de propiedad de la plataforma SAP.

Los participantes en el programa de benchmark reciben un informe personalizado sobre el área seleccionada en un periodo de tiempo muy reducido y con un esfuerzo muy limitado. Sirva como dato que durante 2010 se realizaron más de 1.000 benchmarks solamente en Europa.

El benchmark permite la comparación de la empresa con un conjunto de compañías seleccionadas por la similitud con el participante, aportando los tres tipos de información mencionados al principio de este artículo:

	Mejores prácticas	Gap interno
1	Los clientes son facturados electrónicamente y pueden consultar el estatus de su cuenta y pagos	3
2	El sistema de facturación está integrado con el sistema de cuentas a cobrar por lo que no es necesario re escribir la información	0
3	Los informes sobre días pendientes de cobro por línea de producto y región se generan automáticamente para la Dirección (análisis sobre tendencias y rendimiento)	1
4	Las disputas pueden resolverse on-line y el sistema de gestión de disputas está integrado con el de cobros	1
5	Existe una política de cobros en la que se define la estrategia de cobros, incluso a nivel de cliente, todo esto soportado por el sistema de gestión de créditos	4



- Cuál es el rendimiento de la compañía en indicadores clave de rendimiento del área o proceso analizado comparado con la muestra.
- Cuál es el grado de madurez de la compañía en la asimilación de las mejores prácticas de dicha área o proceso. Estas mejores prácticas fueron definidas por los miembros de la ASUG dentro de los diferentes grupos de trabajo.
- Potencial impacto que tendría en indicadores clave de rendimiento, una mejor cobertura de las mejores prácticas. El tamaño y relevancia de las muestras permite a realizar análisis de inferencia entre las diferentes variables de la encuesta.

El programa ha recibido la valoración positiva de Gartner y está siendo utilizado en Programas de Alta Dirección en algunas de las principales Escuelas de Negocios del

país. Los participantes coinciden en valorar muy positivamente el programa por la excelente relación entre la calidad de las conclusiones frente al escaso tiempo requerido para completar las encuestas. Además, participar en él no tiene un coste adicional.

AUSAPE y SAP Iberia han decidido colaborar en el lanzamiento de un programa para las compañías asociadas a la AUSAPE, aportando análisis de calidad con información valiosa para la mejora de la productividad y eficacia de las mismas. El programa AUSAPE-SAP Iberia abarcará los siguientes benchmarks:

- Finanzas.
- Business Intelligence.
- Coste total de propiedad de la plataforma SAP.

Las compañías participantes en el programa recibirán un informe confidencial en el que se les comparará con los valores medios de dos muestras:

- A) compañías nacionales.
- B) compañías globales de países de la OCDE.

Adicionalmente, AUSAPE y SAP comunicarán y publicarán un análisis comparativo entre las principales diferencias y tendencias detectadas, tanto en indicadores de rendimiento como en el grado de asimilación de mejores prácticas entre las compañías españolas participantes y las compañías globales.

En los próximos días los órganos de gobierno de AUSAPE comunicarán la iniciativa a los diferentes grupos de trabajo y se enviará una invitación oficial para los asociados que deseen participar.

Se trata de una iniciativa de valor para las empresas asociadas a AUSAPE de la que se puede obtener un conocimiento clave que revertirá en mayor productividad del tejido empresarial español en su conjunto.

Para obtener más información sobre cómo participar en el programa de Benchmark para compañías españolas puede contactar con: alberto.ibanez@sap.com

RINCÓN LEGAL

Cambios en la LOPD con la entrada en vigor de la Ley de Economía Sostenible



El pasado 6 de marzo entró en vigor la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible y con ella también lo ha hecho el nuevo régimen sancionador de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (LOPD). A lo largo de este artículo analizaremos las ventajas y desventajas de la modificación de esta última, y sus implicaciones a la hora de manejar información.

Iciar Marzo. Marzo & Abogados

Una de las ventajas que ofrece la modificación de la LOPD es la rebaja de las cuantías de las multas resultando las infracciones leves sancionadas con multa de 900 a 40.000 euros, las infracciones graves sancionadas con multa de 40.001 a 300.000 euros y las infracciones muy graves sancionadas con multa de 300.001 a 600.000 euros. Y un inconveniente: algunos de los cambios introducidos contienen conductas que antes no se encontraban tipificadas en la Norma y que, en este momento, son constitutivas de infracción así como conductas que siguen reguladas aunque en un tipo de infracción superior en gravedad.

A modo de ejemplo, desde ahora transmitir datos personales a un encargado del tratamiento sin que exista un contrato entre el encargado del tratamiento y el responsable del mismo, dónde se regulen las condiciones del acceso y tratamiento realizado por el encargado y sus obligaciones legales, se tipifica como una multa leve. O incumplir el deber de secreto y confidencialidad de los datos personales ha pasado de considerarse una infracción leve a grave.

Pocos son los cambios en materia de información y consentimiento ya que con

relación a estos principios las infracciones se mantienen con su misma graduación. Y es que cualquier empresa que disponga de datos de carácter personal, bien porque los haya recabado directamente del interesado, ya sea por un tercero –por ejemplo de otra empresa–, sigue sin poder utilizar dichos datos hasta que, necesariamente, informe y obtenga el consentimiento de los titulares de los datos personales, so pena de incurrir en multas cuyas cuantías oscilan entre los 40.001 a los 600.000 euros. Lo mismo sucede con los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición cuyo impedimento u obstaculización por parte del

... incumplir el deber de secreto y confidencialidad de los datos personales ha pasado de considerarse una infracción leve a grave

responsable del fichero sigue constituyendo una infracción grave.

Pero volviendo al ejemplo anterior del encargado del tratamiento, es frecuente que empresas que prestan servicios al responsable del fichero una vez cumplida la prestación contractual y terminada su relación con éste sigan utilizando, en su propio beneficio, los datos de carácter personal re-

gistrados en el fichero del responsable a los que dichas empresas han estado accediendo y tratando, en calidad de encargados del tratamiento, para prestar los servicios contratados por el responsable del fichero.

En estos casos las empresas, lejos de destruir o devolver al responsable del fichero los datos de carácter personal al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal, se apropian indebidamente de ficheros del responsable, y, a partir de ese momento, utilizan los datos de nombres, apellidos, direcciones, teléfonos, móviles y correos electrónicos de las personas físicas de contacto o de los clientes del responsable, con el fin de comercializar por cualquier medio sus propios productos o servicios y los de terceros.

En este sentido, y si bien es cierto que el propio Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se desarrolla el Reglamento de Desarrollo de la LOPD, permite al encargado del tratamiento conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el responsable del tratamiento, no hay que olvidar que dicha conservación de los datos no habilita en caso alguno al encargado del tratamiento a utilizar los datos personales para fines propios.



Es más, por mucho que el encargado del tratamiento convertido ahora en nuevo responsable, de un nombre a su nuevo fichero, lo declare en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos, e incluso informe a los interesados titulares de los datos personales de la existencia de este nuevo fichero y de los derechos que les asisten en protección de datos, sigue expuesto a un grave riesgo de sanción por parte del citado Órgano en caso de denuncia de algún interesado en la Agencia Española de Protección de Datos, como consecuencia de la recepción por correo postal o vía e-mail, de información o alguna comunicación comercial sobre sus productos o servicios y los de terceros, debido a que los interesados no han autorizado al nuevo responsable para llevar a cabo el tratamiento o, en su caso, la cesión de sus datos personales al nuevo responsable para estas u otras finalidades.

Y es que salvo que exista algún supuesto exceptuado por Ley a la obtención del consentimiento, para poder utilizar los datos personales -máxime cuando dichos datos provengan de un tercero distinto del interesado-, éste debe otorgar al responsable su consentimiento previo, preciso, libre e inequívoco al tratamiento y cesión de sus datos personales, lo cual exige que entre la información que se proporcione al interesado se le comunique, entre otros extremos, cual es la procedencia de sus datos personales.

Además, en particular, si las referidas comunicaciones comerciales se remiten por cualquier medio electrónico (e-mail, sms, etc), el consentimiento otorgado por el interesado deberá ser expreso, conforme a la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE), no siendo válida la fórmula de si el interesado no dice lo contrario deberá entenderse que consiente

en la utilización de su correo electrónico o teléfono móvil para estos fines.

Sobre esta premisa, varias son las opciones de las que dispone el interesado que considere que sus datos personales han sido tratados o cedidos por el responsable conculcando los principios de la LOPD y la LSSICE, ya que aparte de solicitar ante el responsable la cancelación de sus datos de carácter personal dando lugar a que se supriman los datos, sin perjuicio del deber de bloqueo, también puede, en el caso de denegarse su derecho o no ser satisfecho correctamente, recabar la tutela de la Agencia Española de Protección de Datos.

En definitiva, y aunque es cuestionable que la modificación haya supuesto una mejora sustancial para las empresas, según la Agencia Española de Protección de Datos proporciona seguridad jurídica al sistema, contribuyendo a lograr una mayor precisión en la aplicación de la Norma.

FIRMA INVITADA



Lluís Altés.
Director General IDC Iberia

El papel del CIO ha cambiado. No es un tecnólogo, es un traductor de tecnología a negocio.

¿Larga vida al CIO?

Estoy cansado de oír hablar del CIO en España. No tengo claro que exista, ni tan siquiera que sea una evolución del Director de Sistemas, como algunos dicen. Pero, ¿qué es un CIO?, ¿es un Chief Information Officer, un Chief Intelligence Officer, tal vez un Chief Innovation Officer?

Para mí es un señor que ha evolucionado desde un silo hacia un mundo convergente, donde estamos rodeados de nativos y de mutantes; donde las empresas obtienen ventajas competitivas de la tecnología; donde la tecnología no es un problema, sino una solución; donde los nuevos empleados –los llamados empleados C- no ven limitadas sus potencialidades por infraestructuras que no están a la altura.

La cuestión es que llevo desde los inicios de mi carrera profesional oyendo que EAI, Web Services, SOA, Cloud Computing, ... van a ser el puente de plata perfecto para comunicar el mundo de la tecnología y el mundo del negocio. Pero la realidad es que van pasando los años, y lo único que cambia son los nombres, porque ese objetivo sigue sin alcanzarse. Parece mentira que vosotros que vivís en el mundo de las TIC no estéis al nivel esperado y vayáis viendo pasar las oportunidades, en vez de cogerlas.

Hace unos días estaba hablando con un CIO de los de verdad y me comentaba que la mayoría de sus colegas no han dado el paso. Es cierto que las organizaciones también tienen que dar los suyos, pero no es menos cierto que vosotros estáis obligados a evolucionar; a transformaros en una pieza diferencial dentro de vuestras empresas. No se trata de gestionar la tecnología de nuestras empresas, se trata de identificar palancas tecnológicas para aumentar nuestra competitividad, nuestra productividad y para garantizar la rentabilidad futura de nuestra empresa. Ya sé que es difícil, pero para hacerlo un poco más complicado creo que también debéis aprender a hablar el idioma de negocio: hablad de soluciones concretas y defended la inversión necesaria con un business case, no os centráis en hablar de la tecnología que hay detrás.

Un conocido dicho oriental afirma *“quien siembra un hábito recoge un carácter y quien siembra un carácter recoge un destino”*. Creo que es hora de derrotar al conformista que llevamos dentro, de coger nuevos hábitos que nos permitan mostrar y demostrar el valor real de la tecnología para las empresas. En realidad no se trata sólo de vuestras organizaciones, se trata de vosotros como piezas fundamentales del complejo puzzle que compone cada empresa y de vuestro futuro profesional. A veces lo olvidamos, pero nuestro destino está en nuestras manos, no depende de la suerte, sino de tomar las decisiones correctas en el momento adecuado.

Sé que está muy manido, pero creo que es fundamental reinventarse para adaptarse a la nueva realidad que nos ha tocado vivir. Por suerte, en nuestro sector estamos más acostumbrados que la mayoría al cambio, así que estoy convencido de que buena parte de vosotros sabréis sobrellevar el alumbramiento continuo al que la vida nos obliga. Hay gente que cree que no estáis capacitados para este proceso evolutivo, pero yo estoy convencido de que la capacidad es inherente al ser humano y que está en vuestras manos dar este importante paso en vuestras carreras profesionales.

Aceptar la realidad es duro, pero más duro será despertaros un día y daros cuenta de que el CIO lleva la I de Innovación y no es un tecnólogo, sino un traductor de tecnología a negocio. Las cosas están cambiando y cada vez hay más decisiones TIC que no dependen exclusivamente de vuestro departamento. Vosotros decidís si al CIO le espera una larga vida o no.