

AUSAPE

Asociación de Usuarios de SAP España
Nº 18 Julio 2011

Un Forum marcado por la
innovación



Especial Forum AUSAPE 2011

El evento anual de AUSAPE se consolida como la cita de referencia en el ecosistema SAP

Todos los detalles en el interior.



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	Depósito Legal: M-10955-2007
	Edita: AUSAPE

Contenidos

Noticias y Eventos	2
Opinión Eduard Contijoch: El orden, un valor muy necesario en los entornos SAP	12
Especial VII Forum AUSAPE	13
Susana Moreno: "Este Fórum AUSAPE supone el fin de una etapa y el comienzo de otra dentro de la asociación"	14
Los asistentes opinan...	16
Leopoldo Abadía: "Es el momento de que las empresas den todo lo que llevan dentro y las empresas las forman las personas"	18
Movilidad, bases de datos y cloud computing, ejes de la estrategia de SAP	22
Mesa Redonda: Trabajo en colaboración: Cómo sacar el máximo partido al ecosistema	26
Sven Denecken: El negocio hoy es colaborativo, conectado y online	28
En paralelo, sesiones complementarias para añadir valor	30
Los formularios de satisfacción, a examen	35
Entrevista a Diego Segre: "IBM DB2 se está convirtiendo en la base de datos de preferencia para los clientes de SAP"	38
Miquel Alimentació Grup, la aplicabilidad de SAP NetWeaver BPM a la realidad del negocio	42
Raloe, avanzando en la mejora continua con SAP Business Suite	44
Objetivo: mejorar la Retribución del empleado	46
Cloud Computing: Tonight's the night	48
Óptica global de la gestión de materiales	50
Recursos Humanos, estrategia en tiempos de crisis	52
En ruta hacia la eficiencia en el transporte	54
El Ocaso del Hombre Mecánico	56
RINCÓN LEGAL	
El futuro régimen legal de los servicios de atención al cliente	58
FIRMA INVITADA	
Las Universidades españolas, líderes en gestión de las TIC	60

El éxito del cambio

Finalizada la VII edición de nuestro evento anual, como es habitual llega el momento de evaluar los resultados. Desde AUSAPE, una vez analizados estamos totalmente satisfechos de la renovación y los cambios que hemos acometido, que, sin duda, han contribuido a aumentar la capacidad de convocatoria que la asociación tiene en el marco de TI pese al contexto de crisis con el que a todos nosotros nos está tocando lidiar.

Si alguno de nuestros lectores piensa que esto suena 'demasiado bueno para ser verdad', puedo aseguraros que he tratado de ser conservador en mi declaración. En realidad, cuando nos planteamos el cambio total del forum para tratar de dar respuesta a las sugerencias de las que nos hicisteis partícipes en la edición anterior, tenemos que reconocer que lo hicimos con cierto recelo y hasta diría 'miedo', pero amigos, hoy sacamos pecho y decimos ¡Objetivo cumplido!

Como podréis ver en el interior de este número de la Revista AUSAPE, éste ha sido sin duda el mejor de los Fóruns que hemos organizado y se ha visto reflejado en aspectos como el récord de asistencia que hemos batido, en un entorno económico de lo más adverso. El interés que suscitó se puso de manifiesto en el éxito de seguimiento que se consiguió en las Sesiones Paralelas, organizadas por los partners y que destacaron por su calidad; el lleno total que se alcanzó en las Sesiones Generales gracias a una excelente apertura que corrió a cargo de nuestra presidenta; y ni que decir tiene la brillantez de la ponencia magistral del gurú Leopoldo Abadía. Todo ello ha dado como resultado una elevada satisfacción de todos los asistentes, manifestada en los cuestionarios.

Durante ese día y medio, también contamos con una importante representación de SAP Europa, de SUGEN y conocimos sus últimas novedades, que vinieron de la mano de los máximos responsables en nuestro país.

No puedo dejar de destacar tampoco que la parte lúdica dentro de este entorno tan especial ha despertado un gran interés este año, si tenemos en cuenta el número de personas que disfrutaron tanto de las atracciones como de la cena.

El listón ha quedado muy alto y lo tenemos que saltar, lo vamos a superar porque desde "ya" estamos trabajando para el próximo y os podemos prometer que por ilusión, ganas y esfuerzo, como siempre, no va a quedar.

Finalmente, quiero aprovechar este espacio para transmitir el agradecimiento de la Junta de AUSAPE, a los partners que nos ayudaron a sacar este gran proyecto adelante, a los colaboradores de la asociación, a la organización de PortAventura y, cómo no, a todos los asistentes. Todos juntos lo hemos conseguido. GRACIAS y, desde este momento, estamos todos convocados a nuestra próxima cita anual. Queda dicho: NOS VEMOS EN EL SIGUIENTE, CONTAMOS CON VOSOTROS.



Antolín Calvete
Vicepresidente AUSAPE

SAP abre la convocatoria de sus SAP Quality Awards 2011

Como SAP ha convocado los SAP Quality Awards 2011, unos galardones que reconocen la excelencia y calidad en la gestión de las implantaciones de soluciones de SAP y que suponen para los clientes de la compañía en la región de Europa, Oriente Próximo y África (EMEA) la oportunidad de promover sus equipos y sus mejores logros en iniciativas SAP.

Todos los proyectos de clientes de la región de EMEA que hayan entrado en producción después del 1 de octubre de 2009 y no más tarde del 1 de julio de 2011, podrán presentar su candidatura a las siguientes categorías: implementación de nuevas aplicaciones de negocio; implementaciones de proyectos de tamaño pequeño y mediano; e implementaciones de proyectos de tamaño grande. En cada una de las categorías se elegirán tres proyectos ganadores (oro, plata y bronce) en base al grado de adhesión que presente la iniciativa a los 10 principios de calidad y a su compromiso para reducir el TCO (Coste de Propiedad) y el TCI (Coste de Implantación).

Al igual que en 2010, este año la organización también amplía las oportunidades de reconocimiento de los EMEA Quality Awards, seleccionando primero los ganadores de los premios a nivel local de cada país o región. Los ganadores "Oro" locales automáticamente formarán parte del proceso de selección a nivel EMEA para 'competir' con el resto de ganadores "Oro" de la región.

El plazo de presentación de candidaturas a los SAP Quality Awards 2011 finalizará el próximo día 9 de septiembre. Desde la propia página web de los Quality Awards, los candidatos



podrán hacer el registro online, mediante el usuario y contraseña de cliente de SAP Service Marketplace.

La ceremonia de entrega de los ganadores de los SAP EMEA Quality Awards tendrá lugar en el SAPPHERE, que se celebrará del 7 al 9 de noviembre en Madrid. Allí se darán cita todos los ganadores "Oro" de todos los países que recibirán una placa y un logo específico creado para la ocasión. Adicionalmente, los ganadores "Oro" de cada categoría en Iberia recibirán una entrada gratuita al SAPPHERE de Madrid.

Para cualquier pregunta relacionada con los SAP Quality Awards 2011, por favor póngase en contacto con SAP Active Quality Management (aqm@sap.com) o directamente con José V. Rausell (jose.vicente.rausell@sap.com).

www.sap.com/qualityawards2011

Fechas a recordar

9 Septiembre - Cierre del periodo de presentación de candidaturas.

19 Septiembre - SAP contactará a los clientes finalistas a nivel Iberia para agendar la presentación de su proyecto.

4-11 Octubre - Presentación de los proyectos al jurado local vía webcast.

12 Octubre - Se publicarán los ganadores "Oro, Plata y Bronce" de los SAP Quality Awards 2011 en Iberia. (Serán entregados en fecha y lugar por definir)

19 Octubre - SAP contactará a los clientes finalistas a nivel EMEA para organizar la presentación de su proyecto.

24-27 Octubre - Presentación de los proyectos al jurado EMEA vía webcast.

7-9 Noviembre - Ceremonia de entrega de los premios EMEA durante el SAPPHERE de Madrid.



Gestión de Materiales Multiplanta

Adecue sus estrategias de acopio de materiales a sus necesidades reales

Y empiece a aprovechar sus ventajas desde el primer día:

- **Flexibilidad y adecuación a diferentes configuraciones de plantas y estrategias de búsqueda.**
- **Reduzca costes mediante la búsqueda y propuesta de acopio de materiales en toda su cadena logística.**
- **Disminuya el riesgo de obsolescencia de los materiales críticos.**

Más información y contacto en: www.ciber.es



CIBER Barcelona, c/ Josep Pla, nº2, Edif. Torre Diagonal Litoral JS, planta 12, 08019. Tfno: +34 932 257 430
CIBER Madrid, Plaza Manuel Gómez Moreno nº 2, Edif. Alfredo Menjou, 3ª A, AZCA, 28020. Tfno: +34 916 177 484
CIBER Zaragoza, Plaza Nuestra Señora del Carmen nº 8, 8ª A, 50004. Tfno: +34 976 224 257
www.ciber.es

ciber
Practical Innovation.

Fujitsu optimizará las infraestructuras SAP de Campofrio Food Group

El Campofrio Food Group ha elegido a Fujitsu para desarrollar la solución IU4SAP (Infrastructure Utility for SAP) para optimizar las infraestructuras que soportan las aplicaciones SAP, conseguir una importante reducción de sus costes y altos niveles de flexibilidad y, de esta manera, hacer frente a las exigencias de su negocio.

En los próximos tres años, la compañía pan-europea líder en la fabricación de productos de elaborados cárnicos de Europa y una de las cinco más importantes del sector en el mundo, implantará esta solución, bajo la modalidad de pago por uso, en las ocho empresas del grupo en toda Europa. Las áreas que abarca el

proyecto son: provisión de la infraestructura, gestión de los sistemas operativos, de las bases de datos, del middleware y del sistema SAP.

Como explica Fabio di Capua, director de IST Enterprise Operations de Campofrio Food Group, “tras una intensa selección, analizando más de 100 puntos clave, Fujitsu ha sido la empresa que mejor se ha adaptado a nuestro proyecto en la práctica totalidad. Ha sido capaz de crear el equipo más sólido y que mejor ha demostrado conocer e identificar perfectamente nuestras necesidades” y añade “su propuesta nos permite abordar el futuro de nuestra compañía de forma flexible, e integrar fácilmente los nuevos negocios.”

El proyecto presentado por la multinacional japonesa incorpora un modelo de relación que supera perfectamente las diferencias culturales, aporta una facturación variable en las transacciones SAP y un modelo de trabajo avalado por un sólido equipo de trabajo. Según Alejandro Jiménez, director de outsourcing de Fujitsu, “Para conseguir ser elegidos entre las compañías más importantes de TI en el mundo, fue clave el conocer al detalle el negocio de Campofrio Food Group y sus planes de expansión, para de esta manera adaptar nuestra oferta, a sus necesidades concretas actuales y futuras”.

www.fujitsu.com/es

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 85
Email: gestor@ausape.es
www.ausape.es



Es el momento de que suba su negocio a la nube con REALTECH Cloud Services.

REALTECH, líder en SAP Cloud

Los sistemas SAP en modo cloud requieren estar controlados por el especialista en tecnología para garantizar la información sensible de negocio.

Nubes privadas de entornos SAP

Tanto con infraestructuras cloud compartidas como dedicadas.

Deje que su negocio aproveche la flexibilidad y seguridad que necesita en sus sistemas SAP.

Nube Pública SAP

Estos servicios para PYME cuentan con funcionalidad predefinida, enfocada a la gestión unificada de su empresa.

Otros servicios Cloud

- SAP CRM On Demand
- Helpdesk On Demand
- HR On Demand
- Solution Manager As a Service

Para más información

contacte con nosotros en:

91 556 00 13

customer.spain@realtech.com



Ibermática celebra su séptimo Encuentro de Innovación

Ibermática acaba de celebrar su séptimo Encuentro de Innovación, jornadas que tienen como objetivo contribuir a fortalecer la apuesta por la innovación como vía para superar la actual crisis y evolucionar hacia un escenario más positivo. La cita, que ha tenido lugar por primera vez en Barcelona, sirvió para que más de un centenar de empresarios y directivos catalanes pudieran compartir ideas y reflexiones sobre la importancia del optimismo y la motivación, a la hora de conseguir que la sociedad, las empresas y las personas puedan impulsar el espíritu innovador.

Durante el evento se ha presentado un nuevo número de la colección de Memorias que publica Ibermática desde hace varios años. Esta vez bajo el título "La innovación, en serio",

la publicación reúne una colección de artículos escritos por quince payasos y payasas de distintas generaciones, de diferentes países, pero que hablan un mismo lenguaje: el idioma universal de la risa, del humor y de los sentimientos, algo que tiene mucho que ver con la innovación, ya que sitúa a la persona en el espacio protagonista de cualquier proceso innovador. Según la compañía, éste es un aspecto fundamental dentro de la manera que tiene de entender la innovación y que ha hecho posible reunir en una publicación las reflexiones de un destacado elenco de payasos como Tortell Poltrona, Alice Viveiros de Castro, Dimitri, Rino, Jango Edwards, Leo Bassi, Claret Papiol, Marceline, Tricycle, Virginia Imaz, Pepe Viyuela, Chacovachi, Joao Carlos Artigos, Blai y Alba Sarraute.

El presidente de Ibermática, José Luis Larrea, que ha presentado la publicación este mediodía en Barcelona junto al fundador de Payasos Sin Fronteras, Tortell Poltrona, ha explicado que "la figura del payaso ha llamado nuestra atención porque es innovación en estado puro". Larrea ha subrayado la importancia del sentido del humor para enfrentar las dificultades, y ha señalado que "el humor y el optimismo tienen una relación directa con la motivación; y nadie pone en duda la capacidad y la fuerza de las personas cuando están motivadas y dispuestas a cooperar".

Por su parte, Tortell Poltrona ha querido reconocer el hecho de que "una empresa sería incluya el mundo del payaso en sus Memorias, y todavía más para hablar de innovación". Esta publicación, en palabras de Poltrona, "es innovadora y pionera en sí misma, ya que no existía hasta ahora nada parecido, y supone un valioso reconocimiento a la figura del payaso".

Alianza con Payasos Sin Fronteras

A raíz de la elaboración de esta Memoria, Ibermática y Payasos Sin Fronteras han decidido firmar una alianza entre ambas organizaciones para cooperar en proyectos que permitan avanzar en el camino de la innovación. En este sentido, José Luis Larrea y Tortell Poltrona han suscrito un acuerdo para analizar de qué manera las Tecnologías de la Información pueden contribuir a facilitar la actividad humanitaria que esta ONG realiza en numerosos países del mundo, donde se viven situaciones dramáticas derivadas de conflictos bélicos o desastres naturales, entre otras causas.



Preparados para 2011

SAPPHIRE[®] NOW + SAP[®] TechEd Madrid

Le llevamos todo el ecosistema completo de SAP en un único evento, con foco en Movilidad y Business Analytics.

Asista del 8 al 11 de Noviembre en Madrid, al evento tecnológico del año. Si es usted un alto ejecutivo que quiere incrementar la rentabilidad o un responsable técnico que necesita de software que cubra los exigentes requerimientos de las necesidades de su negocio, entonces encontrará aquí las herramientas, mejores prácticas y la inspiración que necesita para innovar con SAP.

Infórmese e inscribese ahora: www.sapphireNOW.com y www.sapTechEd.com.

Síguenos:  



Más de 70 empresas de España y Portugal gestionan sus facturas con ReadSoft



La solución INVOICE COCKPIT de ReadSoft sigue incrementando su base instalada de clientes en España y Portugal, donde ya más de 70 empresas confían en la tecnología de la compañía sueca para la gestión automática de facturas en SAP. Organizaciones como Metro de Madrid, santalucía seguros, EMT, Verdifresh, Schneider Electric, Abertis,...son algunos ejemplos de compañías usuarias de INVOICE COCKPIT en la Península Ibérica. Con estos avales, Antonio García, director general de ReadSoft España, afirma que "con más de 70 clientes en España y Portugal, podemos decir que es ya el referente para la empresas usuarias de SAP que quieren automatizar la gestión de sus facturas de proveedores". Esto es también extrapolable al contexto internacional donde empresas como Cimpor, John Deere o Beam Global utilizan la herramienta en varios países, tras haber probado con éxito primero el sistema en un país.

INVOICE COCKPIT está certificada por SAP como "add-on" (extensión) para su entorno financiero desde hace siete años, lo que pone de relieve la madurez y estabilidad de la tecnología subyacente en la aplicación, base de la confianza que empresas de España y Portugal declaran hacia INVOICE COCKPIT.

Con la aplicación de ReadSoft, los datos relevantes de todas las facturas recibidas en cualquier formato (papel, PDF, EDI, XML o facturae) pueden ser capturados y cotejados de forma automática contra la información del pedido en SAP. Si todos los datos cuadran, las facturas pueden ser contabilizadas automáticamente para su pago, adjuntando la imagen del documento para su visualización dentro de SAP. Si no existe pedido en SAP, o si los datos de la factura no cuadran con los del pedido, la factura puede ser enviada a un sistema de aprobación de facturas en SAP (WEB CYCLE de ReadSoft), donde quedaría pendiente de aprobación o de resolución de la incidencia por la persona asignada.

www.readsoft.es

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	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> 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

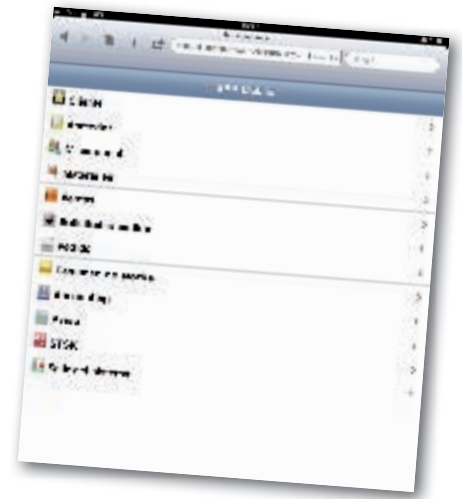
itelligence facilita el acceso a SAP desde dispositivos móviles

La solución it.x-mobile de itelligence permite a las empresas acceder a sus aplicaciones SAP desde cualquier dispositivo móvil, ya sean smartphones o tablets, para que las organizaciones puedan movilizar las diferentes áreas de su negocio de forma rápida, sencilla y rentable.

It.x-mobile destaca por ser una solución que ofrece una fácil instalación, una interfaz de usuario multi-idioma y muy familiar, completamente personalizable, conexión segura, y uso de los roles/autorizaciones y seguridad existentes de SAP. En su última versión, permite realizar transacciones

como la creación, consulta y envíos de solicitudes de compra, creación, consulta y envíos de pedidos de ventas, integración GPS, etc.

Muchas empresas disponen ya de aplicaciones móviles que son muy simples de usar y de fácil acceso para que la información clave de su negocio esté siempre disponibles. De esta manera, los directivos pueden aprobar facturas estando en una reunión sin necesidad de conectar el ordenador; el equipo de ventas puede crear presupuestos mientras comen con sus clientes; el equipo financiero puede verificar los pagos de los



clientes mientras está de viaje, y el administrador de sistemas puede verificar su instalación SAP desde cualquier lugar.

www.itelligence.es

everis

attitude makes the difference

Hemos contribuido al aumento de la rentabilidad y la eficiencia de una empresa que gestiona un catálogo con 1.4 millones de referencias.

Hemos desarrollado un proyecto estratégico con tecnología SAP para un *retailer* que gestiona un gran catálogo de productos. Esta iniciativa ha permitido optimizar la gestión de la planificación de las compras y ventas de mercancías, así como el análisis de rentabilidad del negocio.

Consulting, IT & Outsourcing
Professional Services
everis.com

Social Intelligence, clave para mejorar la gestión de la empresa de hoy

Para SDG, la aplicación de Social Intelligence, la capacidad de analizar toda la información que se produce sobre una organización en “la red” por parte de clientes, medios de comunicación, líderes de opinión, expertos y otros agentes relevantes, es clave para las empresas en el entorno actual.

“Escuchar la red, y también saber qué y dónde escuchar es importante”, señala August Mabilon, socio de SDG Consulting, porque permite poder generar conocimiento sobre aspectos de posicionamiento, segmentación, relevancia de categorías, tendencias de mercado, comunicación, marketing, valoración de productos y marcas, entre otros.

Todo esta información de origen social puede ser adecuadamente combinada con la analítica e inteligencia de negocio tradicional para generar una visión ampliada de los procesos de toma de decisión corporativa, ya no solo basada en la información transaccional de los sistemas de información propios, sino también en la información fruto de la Inteligencia Social, tanto interna como externa. Este enfoque responde a la lógica que los analistas de marketing conocen y aplican en técnicas de prospección de mercado desde hace años, como los estudios Delphi. Dicha lógica podría resumirse en que *“las decisiones formadas en procesos de opinión en grupo suelen dar mejor resultado que la voz de un único experto”*, explica Mabilon, y esa capacidad de opinión en grupo está justamente en la base de las redes sociales. *“Si sabemos escuchar las redes sociales podremos obtener Inteligencia Social para mejorar la gestión”*, concluye.



www.sdgroup.com

Optimización de procesos y desarrollo de competencias clave, retos importantes para las compañías españolas

Más del 70% de los directores de sistemas de la información señalan la identificación y desarrollo de competencias clave y la optimización de procesos como retos importantes para el futuro de las compañías españolas, según se desprende de los resultados de la tercera edición del Barómetro CIO de la función informática que acaba de presentar CSC.

Hasta ahora, las empresas habían concentrado sus esfuerzos en la reducción de costes

y la seguridad informática. Según el estudio, estos parámetros siguen encabezando el orden de prioridades para el 82% y 75% de los directores de sistemas respectivamente, muy seguidos por los nuevos retos citados anteriormente. Este auge se produce justo en el momento en que las compañías han enfocado todos sus esfuerzos hacia la colaboración.

A los Directores de Sistemas de Información se les requerirá una mayor implicación en la evolución y funcionamiento de las tareas

técnicas. Su participación en la estrategia de la empresa aumentará y deberán lidiar con este proceso, puesto que participarán en los cambios o avances de las áreas de negocio. Además, deberán hacer frente a numerosos desafíos en los próximos años, concretamente la optimización de los procesos de TIC y de promoción del uso de las mejores prácticas (ITIL, CMMI...), el control y aplicación de las nuevas herramientas colaborativas, así como la racionalización de las infraestructuras.

www.csc.com/es



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.**

El orden, un valor muy necesario en los entornos SAP



La palabra orden nos lleva a pensar que las cosas están dispuestas en el lugar que les corresponde y que existe una relación y buena disposición entre ellas; es decir, que existe armonía, disciplina y equilibrio en el entorno. Sin embargo, cuando hablamos de desorden hablamos de confusión, alteración, alboroto.

Eduard Contijoch. Responsable de Desarrollo de Negocio SAP de Systems Integration. T-Systems Iberia

Una imagen de caos y desproporción es la que me viene a la mente cuando los clientes me hablan sobre su mapa de sistemas SAP, algo totalmente contrario a la que intento transmitirles cuando les hablo de proyectos de armonización y consolidación de dichos sistemas.

Es normal que la evolución que experimentan con el tiempo los entornos SAP les vuelva cada vez más extensos y complejos, con independencia de la planificación cuidada y rigurosa con que se hayan realizado. Además, cuando los sistemas han crecido sin medida, es más difícil minimizar costes y dar un adecuado soporte a los procesos de negocio.

El incremento de la complejidad de estos entornos viene de la mano de los cambios en la forma de trabajar, de las variaciones en los modelos de negocio, del creciente número de adquisiciones y fusiones, del complicado panorama económico, de los desarrollos a medida para satisfacer las necesidades a los clientes, etc. Lo que provoca que cada vez sean más difíciles de controlar y más con la agilidad que corresponde a los sistemas de información.

Los CIOs de muchas grandes compañías se suelen tropezar con sistemas SAP que se han convertido en entornos extremadamente complejos y complicados de gestionar, múltiples instancias SAP con procesos de negocios a medida, inconsistentes e ineficientes, además de elevados costes de

Diferentes factores nos llevan a un incremento de la complejidad difícilmente controlable con la agilidad que el negocio imprime en la evolución de los sistemas de información

mantenimiento. Dado este panorama, es difícil responder de forma satisfactoria a las necesidades de negocio de los clientes, sobre todo, cuando están continuamente bajo presión para que disminuyan el coste total de propiedad y mejoren la calidad de los procesos y de la información.

Situaciones de este tipo hacen necesario responder al reto de simplificar lo máximo posible el mapa de sistemas. El primer punto a determinar es el escenario objetivo óptimo. Un modelo de sistemas SAP descentralizado tiene ciertas ventajas, como agilidad y adecuación a las necesidades locales, impacto localizado de los errores, amplias ventajas de mantenimiento, etc. Pero también algunos contras como múltiples versiones de proyectos por diversidad e incoherencia

de datos, alto coste total de propiedad, pocas sinergias entre ámbitos y, en general, poca agilidad del negocio global.

Por otra parte, el modelo centralizado solventaría estos problemas a costa de la agilidad local pero precisa de un modelo de gobierno de las tecnologías de la información y de la gestión del cambio muy estricto. Por este motivo, es necesario determinar el modelo óptimo a alcanzar, y más a la luz de las condiciones de contorno tecnológicas y de las restricciones y prioridades del negocio.

El siguiente paso que hay que dar es evaluar cómo llegar a este modelo objetivo. Para ello es necesario realizar un estudio de viabilidad que involucre tanto a los gestores del negocio como a los de la tecnología, con el fin de definir, valorar, priorizar y calendarizar un conjunto de proyectos orientados a alcanzar ese objetivo. Además de ser necesario contar con un equipo de expertos en la gestión de la complejidad con comprensión del negocio y de la tecnología o disponer de una metodología sólida, probada y basada en los estándares internacionales que garantice la consecución de los objetivos.

Visto lo visto, es mejor dejar el desorden, la improvisación y el alboroto para otros aspectos de nuestra vida, ya que mientras contemos con cierta organización, armonía y proporción en nuestros entornos SAP seremos capaces de ofrecer mejores servicios y proyectos adecuados a las necesidades y demandas de nuestros clientes.

ESPECIAL VII FORUM AUSAPE



AUSAPE hace balance de su reunión anual con los asociados

Susana Moreno: “Este Fórum AUSAPE supone el fin de una etapa y el comienzo de otra dentro de la asociación”



Nueva ubicación, novedades en el formato, excelente organización y tiempo para hacer networking son los ingredientes del éxito de esta VII edición del Fórum AUSAPE, un evento ya consolidado como referencia para el ecosistema SAP. El evento de este año se ha cerrado con récord de asistencia tras superar los 400 asistentes. Para la presidenta de AUSAPE, ha supuesto “el fin de una etapa y el comienzo de otra dentro de la asociación”.

Los pasados 8 y 9 de junio, AUSAPE congregó a más de 415 personas en la VII edición de su foro. Rebautizado como Fórum AUSAPE, la cita anual de la asociación con sus asociados arrancaba con el discurso de su presidenta, Susana Moreno, quien hacía toda una declaración de intenciones de lo que representaba este evento en la historia de la asociación. “El Fórum AUSAPE supone el fin de una etapa y el comienzo de otra dentro de la asociación. Llevamos 17 años de historia y a las puertas de la mayoría de edad ha llegado el momento de dar un salto hacia adelante. En este sentido, frente a la edición del año pasado donde las palabras claves eran

equilibrio y racionalidad, este año abrimos este foro bajo la búsqueda de un espacio común, en el que compartir conocimientos y experiencias y contribuir al mundo SAP”.

Durante su intervención, Moreno recordó a los presentes que si bien es cierto que, hoy por hoy, vivimos una situación excepcional, el sector tecnológico, haciendo honor a su patrona, Santa Tecla, siempre ha salido ileso de las vicisitudes que ha sufrido a lo largo de la historia y la actual coyuntura no es una excepción. Utilizando la analogía del ‘cisne negro’, que recoge Nassim Taleb en su libro del mismo nombre, la presidenta de AUSAPE explicó que “*basta una imagen y un instante –cisne negro– para*

echar por tierra una creencia o una percepción que se ha mantenido durante miles de años por la humanidad. Este año ha habido cisnes blancos pero también cisnes negros que nos han enseñado que las cosas se pueden hacer de otra manera y que instan a las empresas a actuar con perspectiva de valores y principios”.

Con la reflexión “*sólo cuando el mar está en calma puede verse la profundidad*”, Susana Moreno daba paso a dos días de trabajo que los asistentes han valorado de forma muy positiva y en los que la asociación ha sabido conjugar charlas técnicas con exposiciones más estratégicas, como la de José María Sabadell, director general de SAP Iberia o la ponencia de Leopoldo Abadía, autor de la

obra “La Crisis Ninja”, considerada como la mejor explicación en español sobre la crisis económica mundial, y de otros título conocidos como “¿Qué hace una persona como tú en una crisis como ésta?”, que ilustró a los asistentes sobre la falta de sensatez en la que tiene su origen la actual crisis.

Balance final

AUSAPE ha recibido “comentarios muy positivos de los asistentes, enfatizando dos aspectos: primero, el lugar por la cercanía del hotel al centro de convenciones; y segundo, el propio formato de las jornadas, que se ha cuidado mucho, sobre todo, en las sesiones

paralelas, en las que sin haber muchas diferencias respecto a ediciones anteriores, sí que se han respetado mucho los horarios y se ha tenido especial ‘cuidado’ en que el contenido de las mismas fuera de interés para el cliente”, corrobora.

Por otro lado, ha destacado “el importante aforo de público que acudía por primera vez a nuestra cita anual que, en algunos casos, además no pertenecían a la asociación, lo que nos ha abierto nuevas oportunidades”. No obstante, entre el 60 y el 70% de los registrados eran ‘viejos conocidos’.

Desde el punto de vista de los partners, la sustitución de la zona de exhibición de

soluciones por área de reuniones, donde partners y asociados estrecharon lazos de colaboración, fue también una iniciativa que tuvo una buena acogida.: “Los partners nos han transmitido que están muy satisfechos de haber pasado del formato stand al contacto persona a persona”, señala.

Con la tranquilidad que da el trabajo bien hecho, la asociación cerró las puertas de la séptima edición del Fórum AUSAPE y ya trabaja en la edición 2012 en la que se intentará dar respuesta a las inquietudes y deseos que los asistentes de este año han querido transmitir a la organización a través de las encuestas de satisfacción.

PortAventura, escenario de celebración para el Forum AUSAPE

Si Feria de Valencia se convirtió en un punto de reunión emblemático para la comunidad de usuarios de SAP, esta organización cede el testigo a otra empresa usuaria de tecnología SAP en Cataluña, PortAventura, un resort que incluye desde atracciones hasta el mejor alojamiento y un Centro de Convenciones, con excelentes vistas al mar, que combina su arquitectura de estilo mediterráneo con las últimas tecnologías.

Se trata de un moderno edificio construido bajo criterios generales de eco-eficiencia y sostenibilidad, que cuenta, entre otros activos, con luz natural en la gran mayoría de sus salas.

Dispone de 18 salas modulares, multi-funcionales y versátiles, distribuidas en dos niveles, capaces de acoger grupos de 10 a 4.000 personas y más de 13.000 m². En el nivel 0, se encuentra su gran sala Exhibit, dotada con graderías retráctiles/móviles y techos de hasta 7 metros de altura donde poder realizar cualquier tipo de montaje y realización. El segundo nivel se caracteriza por salas con vistas al mar y por espacios dotados de equipamiento de alta tecnología en proyección, audio y videoconferencia. Cabe destacar también una sala anfiteatro para 150 personas y otra sala con servicios exclusivos para 14 personas, perfecta para la realización de comités de dirección y como sala VIP.

Sin duda, el hecho de que es un emplazamiento bien comunicado, tanto por avión como por ferrocarril, ha contribuido a que la elección haya sido un éxito.



Los asistentes opinan...

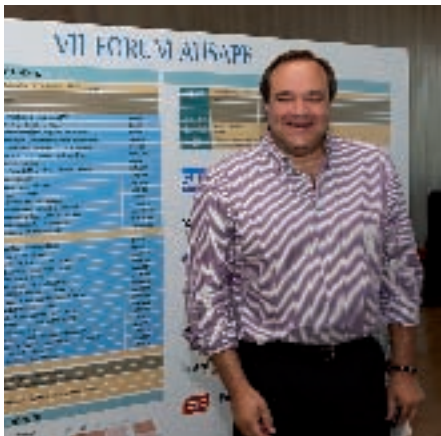
Esta edición incorporó una serie de cambios en el evento, desde su propio nombre al formato, pensados para dar más valor a todo el ecosistema SAP. A falta de que se analicen en profundidad los resultados de las encuestas que entregaron los asistentes sobre sus impresiones, Revista AUSAPE ha recabado algunas valoraciones para obtener las primeras impresiones sobre el nuevo Fórum AUSAPE.

“Es la primera vez que asisto al evento pero me ha parecido que ha estado muy bien organizado”

Berta Llobera,
Generalitat de Catalunya

“Las sesiones generales han estado bien. Solamente echo en falta casos de clientes, que nos den a conocer sus historias de éxito. Destaco la organización, que ha estado muy bien, y la ponencia de Sabadell, que me ha parecido muy interesante”

Jordi Blanes, TSD Consulting



“Considero interesantes tanto las sesiones plenarias como las paralelas, y la eliminación de los stands de las anteriores convocatorias me parece todo un acierto. Es un evento muy bien organizado y que promueve el networking”

Antonio García, HP

“Sinceramente destaco el tema las ponencias técnicas que han sido realmente interesantes y provechosas para mi trabajo dentro de la empresa. Además, me ha permitido conocer a otros usuarios y compartir con ellos experiencias. Sin duda, Fórum AUSAPE es una cita que recomendaría”

Isabel García, Media Markt Saturn

“Considero que se han cubierto una amplia variedad de temas, lo que facilita que los clientes se lleven una amplia visión de las últimas novedades. Estoy viendo una relación equilibrada entre el número de partners y clientes que asisten y representatividad de todo el país, algo que no ocurre en todos los países que visito. Es reseñable también el ambiente de colaboración con SAP”

Oliver Hid, interlocutor de SAP en SUGEN

“La organización ha sido impecable y, en general, las sesiones paralelas bastante productivas”

Pascual Herrero, “laCaixa”

“Creo que asistir al Fórum AUSAPE te da una idea de lo qué esta pasando en el mercado alrededor de las tecnologías SAP. Y aunque es la primera vez que vengo, creo que siempre se debe repetir cuando se trata de este tipo de eventos”

Fernando Brito, Pyrénées S.A.

“Bajo mi punto de vista, las sesiones paralelas eran demasiado diversas por lo que era difícil focalizar y algunas de ellas poco prácticas. Me han gustado mucho la ponencia magistral de Leopoldo Abadía y el formato, que favorece el networking entre los asistentes”

Jorge Fernández, Abast Solutions



“Volvería el año que viene. Desde una perspectiva general, de cinco puntos al evento le daría un cuatro. Quizás ha estado demasiado centrado en temas como la movilidad.”

José Luis Suárez, EMT de Madrid



“Es la primera vez que asisto y me ha parecido bastante interesante. Mi equipo ha asistido a todas las sesiones paralelas y, de las 24, en torno a ocho consideramos que eran poco prácticas y el resto interesantes. El formato del evento es el adecuado para hacer networking y, a la vez, conocer las últimas novedades que se producen en el ecosistema SAP”

Pau Abelló, Roca Corporación

“Como partners, hemos percibido un notable interés por parte de las empresas en las presentaciones”

Víctor Brea, Tecnocom



“Desde mi punto de vista, el Fórum AUSAPE ha ofrecido contenidos muy variados y bastante interesantes, y ha estado muy bien organizado”

Gabriela Syra, Comunycarse

“El evento me ha parecido bien y me ha permitido conocer los productos que hay alrededor de SAP. Me ha gustado lo que he podido ver”

Josep Verge, PortAventura

“Creo que esta edición del Fórum ha sido de mayor interés para el ecosistema SAP que la del año pasado principalmente porque, después de muchos años, se han presentado innovaciones tecnológicas importantes como HANA, movilidad, etc. que nos abren todo un mercado de negocio muy interesante. Respecto a la calidad de las ponencias, ésta ha estado muy ajustada a lo que se espera de ellas (tanto en contenidos, como asistencia y duración) y, en lo que se refiere a organización, el sitio está realmente bien”

Salvador García Aparicio, Fujitsu

Leopoldo Abadía, en la ponencia magistral de la VII Edición del Fórum AUSAPE

“Es el momento de que las empresas den todo lo que llevan dentro y las empresas las forman las personas”



Sin duda, uno de los platos fuertes del evento fue la presencia de Leopoldo Abadía, autor de *“La crisis Ninja”*, reconocida como la mejor explicación en español sobre la crisis económica mundial y cuyo éxito radica en el estilo sencillo y ameno que este zaragozano imprime a sus obras. En una época de incertidumbre ante la crisis, AUSAPE ha considerado importante ofrecer a sus asociados las claves que les ayuden a entender al actual contexto económico.

La ponencia magistral de esta VII edición del evento corrió a cargo de Leopoldo Abadía, autor de títulos que se han convertido en auténticos best-sellers como *“La crisis Ninja”*, *“La hora de los sensatos”* y *“¿Qué hace una persona como tú en un sitio como éste?”*, quién repasó para los asistentes los desencadenantes de la crisis económica y las diferentes vías que tienen tanto el Estado como las familias para salir de la *“larga, dura y difícil”* situación económica.

A lo largo de una charla amena, el experto insistió en que, por lógica y sentido común, no se debe gastar más de lo que se ingresa para evitar un endeudamiento que se acaba pagando un interés elevado. En caso contrario, explicó que las otras vías son retrasar pagos, vender o privatizar y, en el caso de los Estados, fabricar dinero, medida que podría venir de la Unión Europea pero advirtió que *“produciría inflación”*.

El famoso escritor destacó que para salir de la crisis es el momento de ser “opti-

77 años muy prolíficos

En realidad, es un jubilado por edad ya que nació en 1933. Con 12 hijos y nada menos que 40 nietos, es doctor ingeniero industrial, ITP Harvard Business School, este zaragozano fue miembro del equipo fundador del IESE, hoy en día una de las escuelas de negocios de más prestigio, y en ella ejerció como profesor de Política de Empresa durante más de 31 años.

Sin embargo, es difícil pensar en Abadía como un jubilado ya que es en estos tres últimos años cuando salta a la fama con el libro *“La Crisis Ninja”*, documento que está considerado como la mejor explicación en español sobre la crisis económica mundial y cuyo éxito radica en la sencillez del escrito, en la comprensión del análisis y juicio de los hechos y en la “traducción” de la economía al lenguaje común. Tras éste, salieron a la luz *“La crisis Ninja y otros misterios de la economía actual”*, *“La hora de los sensatos”* y el último, *“¿Qué hace una persona como tú en una crisis como ésta?”* que, publicado en octubre de 2010, ofrece recomendaciones económicas para actuar con sentido común en el día a día para empresas, familias, emprendedores, etc.

Por si esto fuera poco, este prolífico escritor es Patrono de Honor de la Fundación Alia2 de lucha contra la Pornografía Infantil y Presidente de Honor del Congreso **“Lo que de verdad importa. Jóvenes con valores”** de Barcelona y, desde septiembre de 2008, imparte una serie de conferencias por España, Argentina, Reino Unido, Luxemburgo, etc. En total, más de 500 conferencias.

Su blog www.leopoldoabadia.com cuenta actualmente con más de 3.400.000 visitas procedentes de todo el mundo y ha convertido a su autor en una persona de referencia a la hora de analizar los hechos económicos surgidos a raíz de la crisis. Además, su presencia en Facebook cuenta con más de 10.000 amigos y procura contestar cada uno de los mensajes que le llegan.



Los valores no son viejos, son valores. Debemos volver a ellos para ser más personas, nos los hemos saltado jugando al todo vale.

mistas” en el sentido estricto del término, luchando con uñas y dientes para salir de una situación concreta; de “no distraerse” y de “actuar con prudencia”, gastando con cabeza.

En otro momento de su alocución, Abadía instó a los asistentes a “entender lo que se compra a las entidades financieras” pero también quiso dejar claro que en estos momentos “lo de menor importancia es lo económico: Es la crisis de la decencia”, por lo que recordó que “los valores no son viejos, son valores. Debemos volver a ellos para ser más personas, nos los hemos saltado jugando al todo vale”. Además, se mostró preocupado por el índice de paro del país, que ronda los 5.000.000 de personas y, en este sentido, animó a las organizaciones a que se impliquen porque es el momento “de dar todo lo que llevan dentro” pero matizó que “las empresas son las personas”.

Para cerrar su ponencia Leopoldo Abadía puso el énfasis en la importancia de la innovación como factor que impulsará la salida de esta etapa larga y dura, no sólo por parte de la gran empresa sino también de la pyme que tiene que innovar para ser capaz de aprovechar nuevas oportunidades de generación de negocio.

En todo caso, reconoció que es impredecible calcular cuándo saldremos de esta situación económica, ya que “se acabará cuando Dios quiera y, de momento, no quiere”, ironizó.

Abadía puso sus conocimientos al servicio de los asociados de AUSAPE en una ponencia que no dejó indiferente a nadie y en la que identificó las bases para solucionar los problemas surgidos de la crisis.

Sus principales títulos

“La crisis Ninja”



Una obra que revoluciona la literatura económica en la que analiza de forma sencilla y amena las causas de la crisis. El origen lo sitúa cuando las entidades financieras de Estados Unidos concedieron las llamadas hipotecas subprime, a personas sin trabajo, sin ingresos y sin propiedades que pudiesen avalar los créditos. De ahí el término Ninja (no income, no jobs, no assets), que no puede pagar su hipoteca mientras que, al mismo tiempo, las entidades financieras comercializaban unos productos basados en estas hipotecas.

“La hora de los sensatos”



Tras explicarnos la crisis, Abadía nos propuso una nueva obra, “La hora de los sensatos”, con soluciones para salir de la crisis, y lo hace desde un punto de vista positivo y optimista. Un texto fácil con el que el lector se identificará. Abadía pone en evidencia en este título que no hay que ser un gurú de la economía para entender que el sentido común es clave para salir adelante.

“¿Qué hace una persona como tú en una crisis como ésta?”



Ya consagrado como autor de best-sellers, en octubre de 2010 publica “¿Qué hace una persona como tú en una crisis como ésta?”, libro en el que explica con claridad qué está sucediendo en la economía mundial y cómo afecta a la economía doméstica, y analiza temas de actualidad como las medidas económicas del Gobierno, la postura de los sindicatos, el ahorro en la familia, cómo invertimos nuestros ahorros, etc. Son temas imprescindibles para comprender el presente y poder reaccionar.

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.

Movilidad, bases de datos y cloud computing, ejes de la estrategia de SAP

Fórum AUSAPE ha sido el escenario elegido por SAP para dar a conocer a sus partners y clientes españoles las novedades estratégicas y de tecnología anunciadas en su evento SAPPHERE NOW, celebrado en Orlando entre el 15 y 18 de mayo. José María Sabadell, director general de SAP Iberia, y Félix Fleck, responsable de plataforma SAP de la compañía en Iberia, fueron los encargados de trasladar estos mensajes de la corporación.

Los asistentes a la cita anual de AUSAPE conocieron de mano del primer ejecutivo de SAP Iberia las líneas estratégicas por las que la firma ha apostado y que considera claves en su evolución, ya que se trata de los anuncios más importantes de los realizados en los últimos años. *“Movilidad, la tecnología in-memory como nuevo paradigma de base de datos, y cloud computing son los ejes de la estrategia de la compañía para los próximos años”*, explicó durante su alocución José M^a Sabadell. Esta apuesta se plasma en plataformas, aplicaciones, soluciones y acuerdos que dibujan una nueva organización que, sin perder el enfoque en el mercado de gestión empresarial, ha sabido ampliar su oferta para facilitar que las empresas afronten las nuevas necesidades que se les plantean y adapten su tecnología a estos cambios.

El interés que suscitaron los anuncios de la tecnológica ya tuvo su reflejo en las cifras de participación en SAPPHERE NOW—fue seguido a través de diferentes canales por 60.000 personas y con la presencia en directo de 14.000 asistentes—, se trasladó a España cuando Sabadell intervino ante los clientes y partners que conforman el ecosistema SAP en España.

Tres razones para tres pilares

Sabadell realizó un recorrido por las razones por las que SAP ha adoptado estos pilares de evolución. En este sentido, para el primer directivo de la subsidiaria ibérica, el éxito de la movilidad es incuestionable y



la compañía es consciente de la rapidez con la que crece el mercado de las aplicaciones móviles. *“Hay personas que disponen de un móvil antes de tener electricidad en sus hogares y la revolución de la movilidad es permanente. Es una realidad social que trasciende a la tecnología; la información se consume al instante y eso moldea el comportamiento de las personas, la forma en la que reaccionan”*, afirmó.

Esta transformación afecta, sin duda, a las empresas que necesitan garantizar que sus empleados estén conectados con las aplicaciones empresariales, integrar sus actividades en los flujos de trabajo corporativos sin tener en cuenta el dispositivo desde el que acceden y, al mismo tiempo, ser ca-

paces de gestionarlo todo de forma sencilla y eficiente. Por eso, indicó que su estrategia en esta área es *“facilitar el desarrollo de aplicaciones móviles tanto para los clientes de las propias organizaciones como para los consumidores finales”* y añadió que *“SAP es cada vez más agnóstica en su posicionamiento de aplicaciones, queremos facilitar la movilidad independientemente de la plataforma y el lenguaje de programación y que nuestros partners jueguen cada vez un papel más importante”*.

Por otro lado, fruto de la consolidación de la información, no hay una disociación entre el mundo transaccional y analítico, *“lo que nos ha llevado a pensar en la base de datos in memory como nuevo paradigma que supera las limitaciones de los modelos de gestión de*

datos y, al no separar el almacenamiento de la ejecución de las aplicaciones, conlleva ganancias en rendimiento y ahorros de tiempo de respuesta”, prosiguió. En este punto, la plataforma in-memory HANA (High Performance Analytic Appliance) será la gran baza de la corporación tecnológica.

Finalmente, teniendo en cuenta que el 75% de los datos que hay en el mundo se encuentran en formato de backup y sólo se consumen de vez en cuando, SAP opina, según expresó el directivo, que “el lugar más eficiente a la hora de almacenar esos datos son las infraestructuras comunes virtuales” y “hoy la nube, por su disponibilidad y nivel de servicio, se puede usar en aplicaciones de misión crítica para procesamiento de datos”. Es por ello que está potenciando su estrategia de cloud computing promoviendo alianzas con socios como China Telecom y poniendo aplicaciones como Business ByDesign en este modelo. De momento, “tenemos 500 clientes utilizando esta solución y esperamos que sean 1.000 al final de este ejercicio”.

Principales anuncios

Muchos de las novedades tienen su germen en Sybase, compañía de SAP, que fue adquirida el año pasado y que ya está dando pingües frutos a la multinacional alemana. Como gran vector de crecimiento, SAP espera “alcanzar 1.000 millones de usuarios de aquí a 2015. La movilidad es una realidad y nuestras empresas tienen que entender que tienen que estar ahí”, indicó Félix Fleck, responsable de plataforma tecnológica de SAP Iberia. Precisamente es en movilidad donde se inscribe la disponibilidad de la versión 2.0 de Sybase Unwired Platform (SUP), que viene a responder a la demanda empresarial de desarrollo y despliegue de aplicaciones móviles. Esta versión permite responder mejor a las dinámicas de negocio en tiempo real a través de la eficiencia de costes, la simplificación de su implementación y el desarrollo y gestión de aplicaciones móviles nativas y basadas en web, sobre una amplia gama de dispositivos. La firma también puso el acento en una versión mejorada de su Kit de Desarrollo de Software para Aplicaciones Móviles, que

Queremos proveer a nuestros clientes con toda la infraestructura y que ellos puedan elegir la forma en la que quieren trabajar



estará disponible en los próximos meses, y que hará posible la creación de aplicaciones fáciles de usar que ‘movilicen’ los procesos de negocio y los flujos de trabajo así como los accesos en tiempo real a los sistemas de back-offices corporativos.

Basadas en SUP, la compañía también está poniendo esfuerzos en una serie de aplicaciones móviles para acelerar la conversión de los procesos de negocio en móviles en áreas como ventas, compras, gestión de activos empresariales y productividad

del empleado. SAP considera que la movilidad es cada vez más prioritaria en el mundo empresarial y que las empresas necesitan una plataforma integrada que simplifique el desarrollo, despliegue y seguridad de sus ecosistemas de aplicaciones móviles para una gran variedad de dispositivos. No en vano, al permitir el acceso a los sistemas de información corporativa, las empresas pueden experimentar un menor coste total de propiedad y un mayor retorno de la inversión. Un estudio de la Universidad de

Texas afirma que si una empresa de la lista Fortune 1000 incrementase un 10% la disponibilidad de sus datos, podría generar más de 2.000 millones de dólares de ingresos anuales adicionales.

Respecto a la tecnología de bases de datos In Memory, Fleck recordó que *“hace tres años nos llamaban ‘los raritos’ y hoy está cambiando la forma en la que trabajamos con la información”*.

Y, finalmente, en lo que se refiere a cloud, SAP tiene claro que las empresas están migrando a cloud y que, en su totalidad, están trabajando en este modelo en distintos niveles. En este aspecto, es importante el acuerdo al que la organización ha llegado con Amazon Web Services, el operador de cloud más potente del mercado, para ofrecer soluciones empresariales en la nube, en concreto las soluciones SAP BusinessObjects y las aplicaciones de rápido despliegue, SAP Rapid Deployment. Asimismo con Microsoft ha llegado a un acuerdo para trabajar con el software de virtualización Microsoft Hyper-V e integrarlo con SAP Landscape Management para poner en marcha aplicaciones SAP en cuestión de minutos y *“la idea es desplegar aplicaciones en Microsoft Azure, con la garantía de que todo lo que se desarrolle se pueda integrar con las aplicaciones de negocio SAP”*, explicó.

En el ámbito de plataformas, hizo una mención especial a SAP NetWeaver Gateway para permitir a sus clientes liberar sus aplicaciones SAP de los límites del desktop y acceder a ellas desde cualquier entorno, herramienta o dispositivo. Se trata, según Fleck, *“de una capa por encima de las soluciones SAP que permitirá a los desarrolladores, sin conocimiento previo de los lenguajes de desarrollo SAP, crear nuevas aplicaciones que conecten directamente con el software de la compañía”*.

En definitiva, SAP está llevando a las empresas tecnología On-Premise, On-Demand y On-Device, que permiten gestionar la empresa de forma integrada: *“En SAP queremos proveer a nuestros clientes con toda la infraestructura y que ellos puedan elegir la forma en la que quieren trabajar”*, concluyó Fleck.

SAPPHIRE NOW en titulares



En SAPPHIRE NOW ha habido más novedades. He aquí algunos de los principales temas que también han sido noticia:

- Nueva solución de rápido despliegue de SAP Harnesses que aprovecha el poder de In-Memory Computing.
- SAP lanza Gateway, una interesante opción que amplía el alcance de SAP para nuevos usuarios.
- SAP y Amazon Web Services se alían para ofrecer soluciones empresariales en la nube.
- SAP y Microsoft ofrecen integración para el desarrollo de aplicaciones y despliegues cloud.
- Los clientes demuestran la potencia de la tecnología SAP In-Memory Computing.
- SAP presenta novedades on-promise y on-premise para los clientes de SAP Business Suite.
- SAP y Sybase impulsan la productividad de los trabajadores móviles con el lanzamiento de nuevas aplicaciones de movilidad en tiempo real para entornos corporativos.
- SAP y Sybase, un paso más cerca de alcanzar los mil millones de usuarios gracias a la nueva versión de Sybase Unwired Platform.
- SAP y Sybase desvelan sus planes para una solución combinada de ERP y gestión de datos.
- La solución on-demand de SAP conecta la sede y sus filiales.
- Accenture y SAP anuncian una alianza estratégica para desarrollar e implementar nuevas soluciones de movilidad.
- San Jose Sharks optimiza su negocio con la solución on-demand de SAP y Bramasol.
- SAP abre un nuevo capítulo en su visión del análisis de negocio con soluciones de gestión del rendimiento empresarial.
- SAP y Dell aúnan fuerzas en el ámbito de cloud e informática in-memory.



soluciones de gestión de recursos humanos

Soluciones

Consultoría SAP HCM

- Implantación de Soluciones SAP HCM
- Servicio de Soporte SAP HCM
- Análisis de Procesos de RRHH

Portal de RRHH

- Herramientas de autoservicio basadas en tecnología SAP Netweaver

Consultoría Estratégica

- Maximizar la eficiencia de Gestión de RRHH
- Optimizar el nivel de servicio

Preconfigurado de Nómina

- Reducción de costes operativos
- Instalación Rápida
- Coste razonable

Herramienta de Retribución Flexible

- Mejorar la percepción dineraria de los empleados de forma voluntaria, sin aumentar costes para la empresa

NUESTRAS REFERENCIAS,
NUESTRA MEJOR GARANTÍA

Productos SAP HCM

MESA REDONDA

Trabajo en colaboración: Cómo sacar el máximo partido al ecosistema



Fiel a su premisa de ser un foro de intercambio, la VII edición de la cita anual de AUSAPE ha permitido a los asistentes saber más acerca de algunos temas, con el objetivo de que puedan extraer el máximo beneficio de todo el ecosistema SAP. Para ello, se organizó una mesa redonda abierta para resolver preocupaciones en torno a los grupos de trabajo de AUSAPE y SUGEM, que trabajan estrechamente con SAP.

SUGEN

La red de grupos de usuarios de SAP (SAP User Group Executive Networks, en inglés) fue creada en 2007 para impulsar el intercambio de información y compartir las mejores prácticas entre los grupos de usuarios de SAP y coordinar la colaboración con SAP para temas estratégicos. SUGEN aglutina a 13 grupos de usuarios en seis conti-

nentes. Su misión es ser el portavoz internacional de los grupos de usuarios de SAP regionales en el diálogo abierto y honesto existente entre sus miembros y SAP.

El objetivo de SUGEN es crear y mantener los organismos de colaboración necesarios que favorezcan el intercambio de información, experiencias de usuarios y conocimiento. SUGEN identifica priori-

dades estratégicas y elabora programas que avanzan y aplican tecnología para un mayor beneficio de la comunidad de usuarios SAP. Además, promueve visiones de mercado internacionales que incluyen los factores que impulsan la demanda de los clientes en el corto y largo plazo, principales desafíos e imperativos de negocio. Asimismo, SUGEN inspira y guía a SAP, para ofrecer un



soporte mundial lineado en pos del beneficio de la comunidad de usuarios y de la propia organización.

Iniciativa Influence y cómo los grupos de trabajo pueden participar en la misma

Existen tres vías a través de las cuales las empresas pueden establecer prioridades en el desarrollo de las soluciones SAP, siempre desde el punto de vista de funcionalidades. En el corto plazo, a través de notas SOS; en el medio plazo, a través del Customer Engagement Initiative que recoge cuáles son las prioridades a incluir en las siguientes versiones; y en el largo plazo, existen los concilios de la industria donde se puede tener un papel muy activo en una determina-

da industria/tecnología. En la actualidad, existen más de 50 concilios.

Todos ellos se establecen como un canal de comunicación de cuáles deben ser las novedades en función de las necesidades del grupo y, en este sentido, cuanto mayor representatividad exista, habrá más posibilidades de influir en el portafolio de soluciones SAP.

Cercanía con las delegaciones de AUSAPE

Desde AUSAPE se ha logrado 'negociar' con SAP que se puede organizar cualquier iniciativa con las delegaciones siempre y cuando exista el compromiso por parte de éstas de reunir a un mínimo de 15 empresas, sean o no asociadas. La propia asocia-

ción, consciente de la dificultad de llegar a zonas que se alejan de los grandes núcleos como Madrid o Barcelona, dotará a su sitio web (www.ausape.es) de herramientas de colaboración, que permita la organización de sesiones virtuales para acercarse a los clientes que estén alejados geográficamente. Además, desde SAP se anima a participar en las diferentes reuniones virtuales que organiza la empresa, vía Webex o por teléfono, para dar a conocer a los usuarios cualquier novedad en sus soluciones. No sólo existe la opción presencial -que ayuda-, sino que también existen otros canales en los que SAP pone los recursos.

En qué manera se ha reflejado a nivel de mantenimiento la gran evolución del portafolio de SAP

Se han producido cambios internos con la creación de una organización en la que trabajan alrededor de 200 personas que da cobertura adecuada a todo el abanico de productos que comercializa la compañía. A día de hoy, esta organización, nivel primario de soporte, resuelve el 80% de las incidencias que le llegan frente al 30% que se resolvía con la anterior estructura.

Qué capacidad de soporte puede esperar el usuario de SAP

Los clientes de la compañía tiene en Madrid uno de los cuatro centros de soporte con los que cuenta SAP que dispone, además, con un equipo satélite de 10 personas que trabaja desde Italia. En Brasil, también se ha abierto abierto otro centro de soporte para atender a Latinoamérica, región que anteriormente se atendía desde España. Con la adquisición de Business Objects, la empresa ha ampliado el personal dedicado a soporte que, en la actualidad, funcionan siguiendo dos variables. La primera, cuánto tiempo está el mensaje en el lado de SAP, un aspecto que la compañía evalúa constantemente. Otro indicador importante en el que se está poniendo más énfasis en estos últimos meses es el "feedback del cliente", un cuestionario en el que éste puede calificar la atención que ha recibido de la compañía y poner un comentario libre.

Sven Denecken, VP and Head of Co-Innovation OnDemand en SAP



Sven Denecken, vicepresidente de SAP que lidera el área Co-Innovación OnDemand, participó en esta edición de Fórum AUSAPE con el objetivo de trasladar la visión de la organización sobre la innovación, que pasa por involucrar a clientes y partners desde el momento en el que surge la idea para poder ser rápidos a la hora de desarrollar en un momento en que el negocio es colaborativo, conectado y online.

El negocio hoy es colaborativo, conectado y online

El mundo se está transformando y las necesidades de las organizaciones han cambiado por lo que *“esos cambios tienen su reflejo en nuestra estrategia de producto”*, explicó Sven Denecken a lo largo de su presentación en la segunda jornada de Fórum AUSAPE. La estrategia de SAP pasa por llevar al mercado una oferta que gira en torno a tecnología OnPremise, OnDemand y OnDevice para permitir que el cliente pueda hacer frente *“a la nueva forma de hacer negocio, que hoy es colaborativo, conectado y online”*, añadió.

Para Denecken, es crítico que ante esta nueva situación se orquesten todas estas soluciones y los procesos, ya que *“en la medida que los procesos no funcionan, no lo hace el negocio”*. Y advirtió *“no se trata de apostar por uno de estos ámbitos y abandonar el otro, sino que hay que conectar pasado y futuro. Estamos en el mundo del además”*.

En este nuevo contexto, su organización tiene claro que la innovación juega un papel clave a la hora de aportar soluciones de valor a los entornos corporativos y, yendo más allá, la co-innovación: *“La premisa de SAP es imprimir rapidez a la innovación y, por eso, involucramos en el proceso desde el momento en el que surge la idea a clientes y partners”*.

Dejando claro que *“en el momento en el que pensamos en un upgrade de algo, ya no es innovación y la innovación sólo lo es si al final el cliente lo utiliza”*, el directivo también puso de relieve que frente a los largos proyectos de desarrollo que se llevaban a cabo hace tan solo dos años, hoy *“son más rápidos para dar valor, ya que el cliente quiere innovación constante”*.

Según un estudio, el tiempo que un empleado trabaja con una solución OnPremise durante su jornada laboral, por

ejemplo SAP Business Suite, es de 16 minutos, mientras que el resto del tiempo nos comunicamos, colaboramos con otros departamentos o partners, gestionamos o distribuimos contenido. En definitiva, *“las personas sólo quieren hacer su trabajo y utilizarán lo que sea pero también necesitan datos del sistema de negocio y se lo solicitarán al departamento de TI”*, aseguró.

De ahí, que SAP vea una gran oportunidad en las soluciones OnDemand y OnDevice, que completan su oferta para que el usuario pueda acceder en todo momento y en tiempo real a los datos de negocio. De esta forma, explicó, *“los tres tipos de soluciones, OnPremise, OnDemand y OnDevice convivirán y son las empresas las que deben analizar y decidir dónde y cómo pueden beneficiarse”*.

El objetivo en el área ondemand es disponer de un porfolio integral integrado para un mundo híbrido. De momento, ya tiene en el mercado soluciones como SAP Business ByDesign, pensada que las compañías puedan desplegar fácilmente su sistema de gestión empresarial en sus filiales con conexión a SAP Business Suite y una serie de aplicaciones como SAP Sales OnDemand, SAP StreamWorks, SAP Carbon Impact, SAP Sourcing OnDemand, SAP CRM OnDemand, SAP BusinessObjects BI OnDemand etc.

Con su experiencia en Co-innovación OnDemand, Denecken ve que las empresas ya están percibiendo los beneficios de cloud computing *“en el área de infraestructura, por ejemplo utilizando los servicios de un proveedor cloud para pruebas de desarrollo; y en el área de SaaS (Software como Servicio), donde ya hay una parte del mercado que ha decidido que el uso de la nube es una opción, y en tres años veremos los datos y los procesos en la nube”*.

Samsung GALAXY S II

Upgrade your life



Más real

Colores más vivos e intensos con
Pantalla SUPER AMOLED Plus



Más rápido

con Procesador Dual Core

Más ligero

116 g en tan sólo 8´49 mm

En paralelo, sesiones complementarias para añadir valor

A lo largo del evento se llevaron a cabo 32 ponencias, agrupadas en torno a las temáticas de recursos humanos, business intelligence, movilidad, logística y sector público, donde los partners de SAP presentaron a los asistentes sus novedades y experiencias prácticas.

SESIONES PARALELAS 1

Fujitsu

Innovación en infraestructuras específicas para el futuro SAP

Centró su sesión en sus novedades en infraestructuras para optimizar sus entornos SAP, incluyendo flexibilidad, alta disponibilidad integral, virtualización y ahorro de costes, contribuyendo además al ahorro energético y de espacio físico en su datacenter, preparando sus sistemas para sacar partido a las “nubes” privadas y públicas. Hizo hincapié en la arquitectura BI-Accelerator y HANA, y en la importancia de analizar los sistemas SAP para conseguir información actual y futura de su instalación.

Intelligence

Extended WM, mayor capacidad logística

La sesión fue dedicada a Extended WM, sistema de gestión de almacenes basado en la plataforma tecnológica SAP, que permite adaptarse mejor y rápidamente a las variaciones constantes que están sufriendo los mercados en la actual coyuntura económica. Es una herramienta para la gestión logística y de aprovisionamientos,

que ayuda de forma más eficiente los procesos de almacenaje, a transformar sus operaciones e incrementar su competitividad.

Ibermática

Consolidación de empresas y equilibrio presupuestario: Nuevas soluciones SAP BO BPC

Presentó su solución del modelo integral para la consolidación de datos, presupuestados o contabilizados, a partir de las soluciones SAP, tanto para empresas privadas como entidades públicas. La solución aporta toda la funcionalidad necesaria, cubriendo los procesos completos de aporte de información o rendición a partir de un punto único de acceso, SAP Portal, y de consolidación, incluyendo la cumplimentación flexible con múltiples fuentes, interfaz Excel, gestión documental, Workflow para la gestión del proceso (BPF), informes web en tiempo real, integración con herramientas BO o simulaciones sobre dato ejecutado o dato proyectado.

SDG Consulting

Ya tengo SAP BusinessObjects... y ahora qué?

Esta sesión puso el énfasis en exponer la forma de sacar partido



a la implantación de SAP BusinessObjects 4.0 que simplifica los proyectos de implantación de data-mart o data arehouse gracias a HANA, que permite acceder a cantidades ingentes de información con la tecnología in-memory. Parte de la charla se centró en las nuevas funcionalidades de la solución SAP y en la importancia de aspectos como el control de la arquitectura, su funcionamiento y rendimiento en tiempo real, y la monitorización del sistema y de la propia plataforma de BI.

Tecnomcom

SAP BusinessObjects 4. Descubra la solución de una manera práctica

Durante la ponencia repasó las principales ventajas de la nueva solución, enfatizando cómo cubre las necesidades de Business Intelligence de seis grandes sectores estratégicos, y mostró las nuevas posibilidades de integración a través de SAP Enhancement Package 5 y de SAP Netweaver Business Client y la integración de SAP BusinessObjects en un entorno de movilidad. También se presentaron las evoluciones de las mejores prácticas de SAP para business intelligence.

Seidor

Movilización de procesos en Android y Apple para Sybase

El objetivo de la sesión fue la aproximación al entorno de desarrollo real que proporciona Sybase para movilizar procesos en la empresa con tecnología SAP. La ponencia presentó, en una primera parte, la tecnología utilizada así como la descripción de los factores a tener en cuenta a la hora de desarrollar proyectos de este tipo. En la segunda se presentaron, de una forma práctica y en entornos reales, distintos pilotos desarrollados para iPad y Android (Fuerza de Ventas Comercial y Customer Services), así como implantaciones específicas de geolocalización para la gestión de Técnicos de Campo y Control de Flotas.

Accenture

RRHH: Auditoría de Datos Maestros y Nómina

En un momento en el que la situación económica obliga a realizar un control exhaustivo de sus procesos de RR.HH. para detectar posibles deficiencias y buscar soluciones prácticas y de uso sencillo, Accenture Software presentó una solución para realizar una auditoría de los diferentes módulos que componen SAP HCM (PA, PY, OM, TM), en una sesión que incluyó un caso de éxito de cliente.

CIBER

Integración información manuscrita en entornos SAP asistenciales

En esta sesión, CIBER presentó una solución que agiliza los procesos de negocio asistenciales: el Bolígrafo Digital Astutia que, integrado con SAP, que permite la captura de datos automática en tiempo real de la información manuscrita, forma habitual en la que los centros sanitarios recogen los datos antes de que entren en sus sistemas de información. De esta forma, se optimiza el tiempo y los procesos durante todo el proceso de atención al paciente.

SESIONES PARALELAS 2

uDefine

RFID con SAP: Una realidad.

En su presentación, mostró a los asistentes los conectores que ha desarrollado para proyectos de identificación por radiofrecuencia con SAP AII en empresas que requieren de soluciones más económicas, de sencillo uso y fácil configuración. Así, las empresas de cualquier tamaño pueden optimizar procesos de negocio en aquellos escenarios donde les resulta más rentable. Se mostraron dos casos: un ejemplo real de un proyecto logístico con SAP AII implementado por uDefine y otro gestionado por los conectores de uDefine.

Winshuttle

Facilitando la vida a los usuarios de SAP®

En esta sesión Winshuttle explicó cómo sus interfaces para el sistema SAP proporcionan a los usuarios herramientas intuitivas, sencillas y familiares, que permiten abordar los desafíos de gestión de datos y procesos SAP, expandiendo de forma segura las interacciones con SAP tanto a empleados como a partners. Sus herramientas permiten trabajar con SAP directamente desde Excel, desde un formulario web y desde otros interfaces comunes, sin programación.



Accenture

Estrategias y soluciones para el sector público

La ponencia analizó la situación del sector público, que vive un momento crítico caracterizado por los recortes del gasto y la inversión, y cómo debe realizar un ejercicio de creatividad para lanzar iniciativas tecnológicas soportadas por nuevos modelos de contratación y con enfoques novedosos en el planteamiento del servicio y de la relación cliente-proveedor. En una segunda parte abarcó aspectos más operativos relacionados con la gestión de tiempos y planificación de turnos, característica del ámbito sanitario y otros colectivos públicos.



Tecnocom

Planificación y presupuestación de negocio en el sector del juego

Basándose en un caso de éxito, mostró la experiencia de implantación de la solución SAP BusinessObjects Planning and Consolidation en el sector del juego, que incluía la presupuestación corporativa y planificación del negocio en España y resto de filiales para operadoras de máquinas, bingos, apuestas deportivas y hoteles. Su integración con SAP ERP permite a la empresa disponer de los datos reales a cierre de mes para analizar el grado de cumplimiento y las desviaciones. Con el proyecto, se estandariza el proceso de presupuestación y planificación para cada actividad de negocio a nivel de grupo y se consiguen acortar los ciclos de presupuestación, forecasting y seguimiento mensual.

SDG Consulting

Use SAP BPC más de una vez al año!!

Se centró en los proyectos de planificación económico-financiera y en cómo aprovechar todas las potencialidades que ofrece SAP para vincular y ampliar los procesos de planificación con entornos de simulación, fast-closing, previsiones de cash-flow, cálculo de costes industriales, etc., siendo BPC, como herramienta de consolidación y planificación de SAP, una plataforma idónea para abordar este tipo de proyectos y ampliar las capacidades previsionales de las compañías más allá del presupuesto anual corporativo.

Seidor

Proyectos de movilización con SUP en entornos SAP

Seidor aprovechó su segunda ponencia para analizar y detallar las últimas tendencias en este ámbito así como experiencias exitosas llevadas a cabo en gestión de dispositivos móviles y desarrollo de aplicaciones, con especial énfasis en los beneficios de la implantación con SUP (Sybase Unwired Platform) en entornos SAP y cómo acelerar el desarrollo de aplicaciones móviles.

NorthgateArinso

El outsourcing de Administración de Personal y Nóminas

En su sesión, explicó los beneficios de la externalización de la Administración de Personal y Gestión de Nóminas, una tendencia muy familiar en el entorno corporativo de hoy en día. Una tendencia que, por su eficiencia en la gestión de costes, se ha convertido en una opción muy atractiva, además de en un factor clave en actual cambio estructural que están viviendo las organizaciones.

CIBER

Cuadro de mando en entorno asistencial

CIBER centró su exposición en la necesidad de disponer de herramientas analíticas que permitan de forma ágil una visión de 360 grados de toda la información generada por la compañía y, en concreto, los beneficios que puede ofrecer un cuadro de mando en los entornos asistenciales, para ayudar a mantener modelos de gestión centrados en el paciente, que sean eficientes, de calidad y sobre todo sostenibles.

SESIONES PARALELAS 3

SAP

Soluciones RDE (Rapid Deployment Edition)

SAP explicó cómo las herramientas Preconfigured CRM Software and Services Enabling Rapid Deployment ayudan a las empresas que desean mejorar sus procesos y la gestión de los mismos a realizar la implantación en ocho semanas, un objetivo que se consigue con la experiencia recogida en forma de “Mejores prácticas” de las miles de empresas que confían su gestión diaria en SAP.

NessPRO Spain

Soluciones Empresariales para SAP

Durante su ponencia, expuso las ventajas que aportan a las empresas dos de sus soluciones. Por una parte, “Gestión integral de proyectos SAP”, una solución empresarial para optimizar la planificación, diseño, ejecución de Proyectos en SAP, y facilitar la gestión de la operativa diaria, y por otra, “Gestión de datos de usuario final”, solución corporativa para facilitar la administración de datos de negocio al alcance del usuario final.

EPI-USE

EPIUSE añade valor a HCM estándar de SAP

De la mano de EPI-USE, los usuarios conocieron Query Manager, una solución potente y flexible que permite a los profesionales de recursos humanos la posibilidad de crear informes con una interfaz simple y sin la necesidad de programar en ABAP, en función de sus necesidades. La herramienta permite extraer información de todos los datos de SAP HCM al momento y que los responsables del área tengan una visión real y fiable del negocio, permitiendo una toma de decisiones óptima.

The Birchman Group

SHOWROOM de soluciones Business Objects de SAP

El objetivo de esta presentación fue mostrar con ejemplos reales las nuevas soluciones de Business Intelligence de SAP Business Objects (BO), cómo están utilizando las empresas las nuevas funcionalidades, los cambios realizados por SAP en sus soluciones analíticas y cómo impactan de distintas formas en cada cliente. La empresa también expuso cómo sus clientes han decidido para aprovechar mejor las mejoras incorporadas por SAP en sus soluciones de BI.

Atos Origin

Movilidad Inteligente con SAP

A través de su compañía Tempos 21, Atos Origin presentó sus soluciones SAP orientadas al negocio (B2B) y al cliente (B2C): aplicaciones de movilidad orientadas al negocio integran los dispositivos móviles en los procesos empresariales interactuando con los sistemas SAP para cargar información de trabajo en ruta y disponer de información en tiempo real, y soluciones que permiten el acceso de forma remota a información analítica o al cuadro de mando de la

compañía interactuando con SAP Business Intelligence. También presentó aplicaciones orientadas a clientes y otras que, explotando las capacidades de modelado de proceso de negocio SAP, se integran dispositivos móviles en todos los procesos empresariales.

REALTECH

Expanda sus procesos de negocio de SAP a sus dispositivos móviles mediante las soluciones móviles de REALTECH

En su ponencia REALTECH dio a conocer su portafolio de soluciones que dan cobertura a un amplio abanico de procesos de negocio basados en SAP, y cómo realizar una implantación ágil y rápida obteniendo un retorno de la inversión a corto plazo. Además, mostró cómo crear de forma rápida y ágil aplicaciones mediante la solución de Sybase SUP y cómo gestionar de forma eficiente y centralizada los dispositivos móviles mediante la solución Afaria.

Tecnocom

Presente y futuro de la Dirección por Objetivos y Evaluación del Desempeño con SAP HCM.

Tecnocom explicó las funcionalidades de SAP HCM, que miden el rendimiento de los empleados, su adecuación al puesto de trabajo o su potencial futuro en la empresa y que permiten combinar las mejores herramientas de evaluación a través de la medición de resultados, comportamientos, capacidades, habilidades, etc., haciendo que el empleado conozca de antemano las competencias y objetivos que se van a medir.



T-Systems

Nuestros recambios, disponibles, en el momento preciso

Quiso trasladar a los asistentes cuál es la forma más adecuada de orquestar una cadena de suministro, ya que la logística de los componentes de automoción ha devenido un aspecto crítico en el conjunto de la cadena de valor y los clientes requieren de una máxima satisfacción a la par que de una reducción del tiempo de espera. Esto sólo es posible si la cadena de aprovisionamiento dispone de la tensión precisa para asegurar la entrega del recambio en el preciso momento.

SESIONES PARALELAS 4

Comunycarse

Document Delivery en SAP

Centró su ponencia en el tratamiento de la entrega de documentos en el entorno SAP, cuáles son las necesidades actuales de las empresas y cómo es posible aprovechar la arquitectura existente. Por ello, hizo hincapié en las características de la herramienta "Document Delivery" con los diferentes métodos de entrega: e-mail, SMS, publicaciones en sitios web, B2B factura electrónica...; así como la trazabilidad y auditoría de los documentos "Delivery" y su recuperación.

ReadSoft

Automatización de procesos en SAP

Dedicó su exposición a su nueva plataforma PROCESS DIRECTOR, dirigida a mejorar la eficiencia en procesos como la gestión de los pedidos de venta, de las compras puntuales y el mantenimiento de los datos maestros. Para los pedidos de venta, captura los datos de los documentos emitidos por el cliente, los valida y crea el pedido de manera automática. En cuanto a las compras para necesidades puntuales, permite diseñar los flujos de aprobación de forma mucho más sencilla, pudiendo participar usuarios no SAP. El resultado final es igualmente el registro del pedido en SAP. También facilita el control y seguimiento de los cambios en los datos maestros.

Tecsidel

Gestión de Almacenes y Vehículos con tecnologías RF y Teletag

En esta ponencia Tecsidel expuso el proyecto que llevó a cabo en el Grupo DAMM, que tenía como objetivo sus almacenes y vehículos en un sistema centralizado de gestión SAP con los módulos de operaciones WM, MM, YM, SD, TRA, HU, etc. con los sistemas de RF con ITS Mobile y con SAP Netweaver para las lógicas de operación a bajo nivel, integración con dispositivos físicos, etc. Grupo DAMM explicó cuál fue el proceso de decisión, mientras que la exposición del proyecto en sí corrió a cargo de Tecsidel. La empresa ha centralizado sus procesos en una misma plataforma SAP.

SAP

Estrategia general de BI

Ponencia dedicada a las ventajas que las soluciones analíticas ofrecen a las empresas que entienden el valor que aporta el colocar al alcance de sus empleados herramientas analíticas intuitivas sobre las que basar una toma de decisiones informada. Esta expansión requiere que las empresas cuenten con una plataforma corporativa que permita gestionar de forma centralizada la generación de informes, informes y cuadros de mando.

Samsung

La movilidad del futuro en el presente, de la mano de Samsung

Samsung Electronics analizó en la primera parte de su sesión la evolución del sector de telefonía móvil y la transformación desatada por la adopción exponencial de smartphones y las tabletas, así como el rol del sistema operativo, el ecosistema y la integración con soluciones corporativas para satisfacer las necesidades del mercado empresarial. En la segunda, repasó su abanico de productos móviles para Empresas, y las soluciones horizontales y verticales, con énfasis en las diferentes soluciones de SAP como la gestión de dispositivos móviles con Afaria, EMR, ERP y BI.



CSC

Dos enfoques: Hacia nuevas soluciones sin perder de vista la Gestión del Proyecto HCM

Su presentación giró en torno a dos ejes principales. El primero, un caso práctico en el que planteó un escenario sobre clicksoftware donde relató el proyecto realizado en Anglian Water (Reino Unido) en el marco de una gran implantación de SAP y donde el objetivo principal era y es la movilidad. El segundo versó sobre Gestión de Proyectos HCM, donde ofreció una visión del enfoque de CSC a la hora de abordar los proyectos de este tipo, y la manera de abordarlo a la realidad del cliente, la situación funcional y el propio proyecto. En esa parte, expuso los dos últimos proyectos ejecutados para ComsaEmte.

T-Systems

La movilidad, la nueva dimensión

T-Systems ofreció su visión sobre cómo las administraciones públicas tienen que afrontar a una serie de retos en el futuro como la movilización de la organización, para que el trabajador el trabajador del conocimiento podrá disponer en cualquier lugar, en todo momento, del equipo preciso y la información requerida para una toma de decisiones eficiente, gracias a la construcción de entornos de gestión movilizados.

SAP

Estrategia de movilidad

SAP explicó cómo los canales por los cuales interactuamos hoy en día con los sistemas de información están cambiando con la proliferación de dispositivos portátiles, teléfonos inteligentes y tabletas y cómo la compañía entiende este cambio como una realidad y actúa en consecuencia, ofreciendo una infraestructura que permite trasladar y gestionar tanto las nuevas aplicaciones móviles como los dispositivos que la soportan.

Los formularios de satisfacción, a examen

Números, críticas, sugerencias y felicitaciones. Esto es lo que encontrarán si leen este artículo. Si en las páginas anteriores, algunos de nuestros asociados opinaban in situ sobre el conjunto del evento, a continuación encontrarán un análisis pormenorizado de los cuestionarios de satisfacción rellenos por los asistentes en las horas finales del evento.

Un año más el Forum Ausape, en su séptima edición, ha logrado situarse como el evento de mayor asistencia de público de los celebrados fuera de Madrid y Barcelona en el ecosistema SAP y entre el grupo de cabeza a nivel nacional. Y no sólo eso, tras los primeros análisis económicos, a falta de confirmar ya que faltan ingresos y gastos de contabilizar, se puede vaticinar una diferencia de ingresos gastos no superior a unos -3.000€, el pasado año se superaron los -35.000€. Incluso si ciertos gastos no se ven excedidos se podría alcanzar un resultado en el entorno CERO, lo que supondría la primera autofinanciación del Forum en toda su historia.

No se ha batido el record de inscritos, pero sí el de asistentes, sobre una inscripción de 399 personas se ha alcanzado una asistencia de 369 lo que supone un 92,5%, ratio envidiado por cualquier convocante de cualquier evento del tipo que sea, y por el que no nos queda otra que dar las gracias a nuestros asociados, partícipes todos ellos de esta fidelización. En cuanto a empresas, la evolución ha sido similar: de 152 empresas inscritas, han asistido 139, lo que eleva el porcentaje al 91,4%. Estos datos adquieren especial relevancia cuando se tiene en cuenta que este año y en un entorno de crisis, al tener en cuenta la existencia de cuotas de inscripción por un importe superior a años anteriores.

Las sesiones magistrales, como casi siempre, han registrado un lleno hasta la bandera. La ponencia de Leopoldo Abadía convocó en torno a las 410 personas, ya que también acudió personal de Port Aventura. Mientras, las sesiones paralelas, en su gran mayoría, han alcanzado una asistencia media de 30 personas, a excepción de las de sector público debido a la escasa asistencia de instituciones públicas por los ajustes presupuestarios.

En cuanto a la aportación de visitantes, Barcelona y Madrid, por este orden, han contribuido con la mayor parte de ellos. Felicitar a todos y cada uno de aquellos que, procedentes de otros lugares del país y que no teniendo las mismas facilidades de comunicación, Canarias, Galicia, Asturias, País Vasco, Navarra, etc. Se ha notado el fuerte retroceso en Levante de donde por proximidad y capacidad se esperaba una mayor asistencia que, de haberse materializado, hubiera pulverizado las cifras de asistencia.

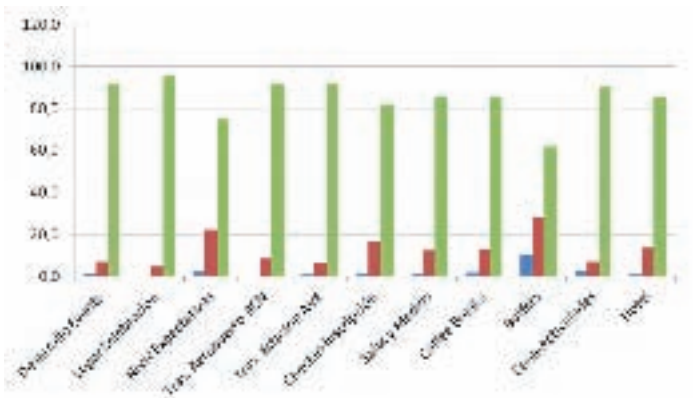
Destaca también que 131 personas asistieron al evento por primera vez y que 97% de todas las valoraciones afirman que repetiría y/o recomendaría la asistencia al evento.

La valoración del evento ha sido un rotundo éxito, ni más ni

menos que 270 valoraciones frente a las 121 respuestas obtenidas el año pasado. La masiva entrega de formularios de valoración 270/369 es el 73,17, permite extrapolar los datos contenidos en los mismos al total de asistentes con una desviación despreciable. A continuación, se detallan los resultados más reseñables:

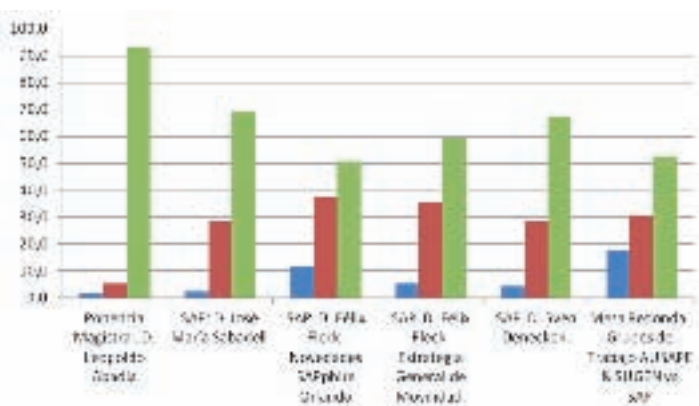
1.- Logística y Organización. Valoración.

El trazo verde son los notables y sobresalientes, el marrón los aprobados y el azul los suspensos.



2.- Ponencias Plenarias. Valoración.

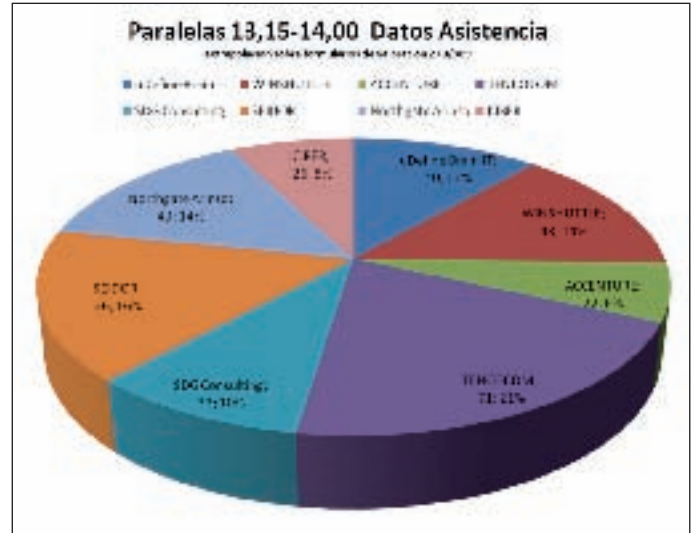
El trazo verde son los notables y sobresalientes, el marrón los aprobados y el azul los suspensos. Como es lógico de entre todas ellas destaca la de Leopoldo Abadía que batió el record de asistencia y de valoración.



3.- Paralelas día 8 de 12,25-13,10. Asistencia.

Asistencia Extrapolada de formularios entrados a total de asistentes 270/369.

FUJITSU	Básico. Innovación en Infraestructuras para el futuro SAP.
ITELIGENCE	Logística. Extended WM. Mayor Capacidad Logística.
IBERMATICA	Sector Público. Consolidación de Empresas y Equilibrio Presupuestario
SDG Consulting	BI-BO. Ya tengo BO. ¿Ahora qué? Maximice sus capacidades.
TECNOCOM	BI-BPC. Planificación y Presupuestación Negocio en sector del juego.
SEIDOR	Movilidad. Movilización de procesos en Android y Apple para Sybase.
ACCENTURE	RRHH. Auditoría de Datos Maestros y Nómina.
CIBER	Sanidad. Integración Información Manuscrita Entornos Asistenciales.



5.- Paralelas día 8 de 16,30-16,45. Asistencia.

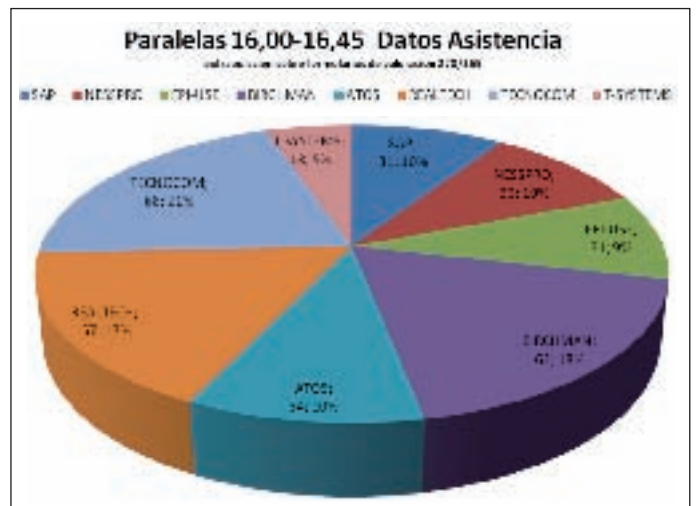
Asistencia extrapolada de formularios entregados y total de asistentes 270/369.

SAP	Básico. Soluciones RDE (Rapid Deployment Edition)
NESSPRO	Básico. Soluciones Empresariales para SAP.
EPI-USE	HCM. Añade valor a HCM estándar de SAP con "Query Manager".
BIRCHMAN	BI-BO. Showroom de Soluciones Business Objects de SAP
ATOS	Movilidad. Movilidad Inteligente con SAP
REALTECH	Movilidad. Soluciones Realtech para Dispositivos Móviles.
TECNOCOM	HCM. Dirección por Objetivos y Evaluación del Desempeño.
T-SYSTEMS	Logística. Nuestros recambios, disponibles en el momento preciso.

4.- Paralelas día 8 de 13,15-14,00. Asistencia.

Asistencia Extrapolada de formularios entrados a total de asistentes 270/369.

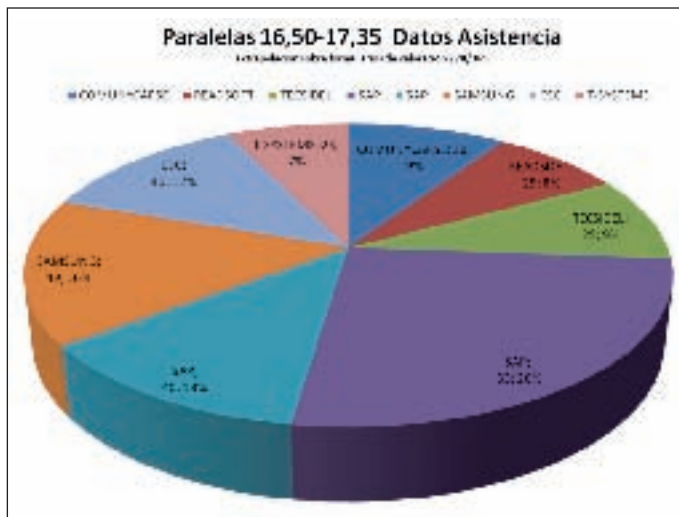
uDefine Brain IT	Logística. RFID con SAP: Una Realidad
WINSHUTTLE	Básico. Facilitando la vida a los usuarios SAP
ACCENTURE	Sector Público. Estrategias y Soluciones
TECNOCOM	BI-BO. SAP Business Objects 4. Soluciones Practicas.
SDG Consulting	BI-BPC Use SAP BPC más de una vez al año!! Mejora Continua.
SEIDOR	Movilidad. Proyectos de movilización con SUP en entornos SAP.
Northgate Arinso	RRHH. Outsourcing Administración Personal y Nóminas.
CIBER	Sanidad. Cuadro de Mando en el Entorno Asistencial



6.- Paralelas día 8 de 16,50-17,35. Asistencia.

Asistencia extrapolada de formularios entrados a total de asistentes 270/369.

COMUNYCARSE	Gestión Documental. Document Delivery en SAP
READSOFT	Básico. Automatización de Procesos en SAP. Process Director
TECSIDEL	Logística. Gestión Almacenes y Vehículos con RF y TELETAG
SAP	BI-BO. SAP estrategia General de BI.
SAP	Orden, Caos, Complejidad: El Cambio como motor de permanencia
SAMSUNG	Movilidad. La movilidad del Futuro en el presente de la mano de Samsung
CSC	RRHH. Gestión Proyecto HCM y Business Case
T-SYSTEMS	Sector Público. La Movilidad, la nueva dimensión.



7.- Cuadro de Honor de las ponencias realizadas.

El cuadro adjunto muestra las ponencias que han superado en las valoraciones una nota media de 4 sobre 5. “F” representa la asistencia según formularios de valoración, “A” la extrapolación al total real de Asistentes y “NM” la nota media alcanzada.

	Descripción	F	A	NM
MAGISTRAL	Ponencia Magistral. D. Leopoldo Abadia	257	351	4,6
SAP	Orden, Caos, Complejidad: El Cambio como motor permanencia	29	40	4,5
EPI-USE	HCM. Añade valor a HCM estándar de SAP con “Query Manager”.	23	31	4,2
REALTECH	Movilidad. Soluciones Realtech para Dispositivos Móviles.	42	57	4,1
ATOS	Movilidad. Movilidad Inteligente con SAP	25	34	4,0
CIBER	Sanidad. Integración Información Manuscrita Entornos Asistencial.	15	21	4,0
NESSPRO	Básico. Soluciones Empresariales para SAP.	24	33	4,0

Y no, no ha sido fácil entrar en este cuadro porque la competencia ha sido durísima.

	Descripción	F	A	NM
IBERMATICA	Sector Público. Consolidación Empresas y Equilibrio Presupuestario	19	26	3,9
SDG	BI-BPC Use SAP BPC más de una vez al año!! Mejora Continua.	24	33	3,9
SAMSUNG	Movilidad. La movilidad del Futuro en el presente de la mano de Samsung	36	49	3,9
SEIDOR	Movilidad. Movilización de procesos en Android y Apple para Sybase.	43	59	3,9
TECSIDEL	Logística. Gestión Almacenes y Vehículos con RF y TELETAG	21	29	3,9
SAP	SAP. D. Sven Denecken.	197	269	3,9
TECNOCOM	HCM. Dirección por Objetivos y Evaluación del Desempeño.	50	68	3,9
SEIDOR	Movilidad. Proyectos de movilización con SUP en entornos SAP.	41	56	3,9
WINSHUTTLE	Básico. Facilitando la vida a los usuarios SAP	35	48	3,9
SAP	SAP: D. José María Sabadell	223	305	3,9
ACCENTURE	RRHH. Auditoría de Datos Maestros y Nómina.	49	67	3,8
SDG	BI-BO. Ya tengo BO. ¿Ahora Qué?. Maximize sus capacidades.	48	66	3,8
ITELLIGENCE	Logística. Extended WM. Mayor Capacidad Logística.	20	27	3,8
uDefine	Logística. RFID con SAP: Una Realidad	29	40	3,7
CIBER	Sanidad. Cuadro de Mando en el Entorno Asistencial	19	26	3,7
TECNOCOM	BI-BPC. Planificación y Presupuestación Negocio en sector del juego.	22	30	3,7
SAP	SAP. D. Félix Fleck. Estrategia General de Movilidad.	202	276	3,7

Diego Segre, vicepresidente de software de IBM para España, Portugal, Grecia e Israel

“IBM DB2 se está convirtiendo en la base de datos de preferencia para los clientes de SAP”

Con más de dos décadas de experiencia dentro de la división de software de IBM, donde ha ocupado puestos de diferentes responsabilidades hasta hacerse cargo de la vicepresidencia de la división para España, Portugal, Grecia e Israel, Diego Segre repasa con AUSAPE las líneas estratégicas de esta área de negocio para 2011 y la relación que la corporación mantiene con SAP.

Con un ejército de más de 40.000 desarrolladores que cada día trabajan creando nuevos productos y funcionalidades que generan nuevas oportunidades de negocio, la división de software de IBM es una pieza clave dentro de la compañía que reporta, a nivel mundial, el 22% de la facturación y el 45% del beneficio (según datos de 2010). Unos porcentajes que, en palabras de Diego Segre, vicepresidente de software de IBM para España, Portugal, Grecia e Israel, “van creciendo a lo largo de los años” gracias también a la ‘agresiva’ política de adquisiciones trazada por la compañía hasta 2015 y para la que ha comprometido 20.000 millones de dólares, de los cuales aproximadamente “el 75% –señala Segre– tendrá como destino reforzar el área de software. En los últimos años, IBM ha hecho un promedio de 15 adquisiciones por año y es una tendencia que no va cambiar. De hecho –continúa–, este año ya hemos adquirido 3-4 empresas y estamos en el camino para cumplir con este pronóstico”.

Siempre bajo la premisa de buscar sinergias con su porfolio de producto, IBM está continuamente ‘mapeando’ qué es lo que los clientes necesitan y cómo sus productos van cubriendo estas necesidades identificando agujeros y viendo si se puede cubrir con desarrollos propios o a través de adquisiciones. “Este tipo de análisis lo hacemos todo el tiempo en nuestro porfolio aunque eso sí –puntualiza Segre– siempre teniendo presente que la ecuación resultante de uno más uno sea mayor que dos. No buscamos sinergias por el lado de coste. Por el contrario, hacemos inversiones adicionales sobre la empresa adquirida para expandirla

internacionalmente, mejorar su capacidad de desarrollo, etc.”.

Prioridades para 2011

Business Analytics and Optimization (BAO), virtualización de ambientes informáticos y aprovisionamiento dinámico (cloud computing), Smarter Planet y ‘growth markets’ son, en palabras de Segre, “las líneas de actuación que han sido claramente resaltadas como líneas de crecimiento para este año”. Respecto a este último, el vicepresidente de la división de software de IBM para España, Portugal, Grecia e Israel, comenta que “la compañía está viendo empresas que tengan una actuación importante en los mercados emergentes que nos permitan complementar no sólo el porfolio de soluciones sino también el porfolio de clientes”.

En la primera mitad de 2011, IBM ya ha protagonizado importantes lanzamientos en dos de sus áreas claves. Dentro de BAO, Segre resalta el anuncio del roadmap “que aporta claridad sobre hacia dónde vamos” y en la que destaca la apuesta de la compañía por “permitir en una única tecnología lo mejor de los tres engines de procesos” que contempla en la actualidad su porfolio. El otro anuncio se produce dentro de la estrategia de Smarter Planet y da un giro de 180 grados a la forma en que tradicionalmente se ha visto el comercio electrónico. La nueva solución de IBM se basa en su plataforma de comercio electrónico WebSphere Commerce, líder en el mercado. Para hacer posible esta nueva oferta, IBM ha invertido durante 2010 2.500 millones de dólares en la adquisi-

¿Cuál es la postura de IBM respecto a...?

Cloud computing. Una oportunidad de negocio: IBM dispone de una oferta que cubre todos y cada uno de los segmentos del mercado, siendo capaz de ofrecer desde los servicios sobre cloud público a las soluciones de cloud privado llave en mano, pasando por los componentes de hardware, software y servicios.

Movilidad. Es uno de los temas del momento. Nosotros no estamos en el mercado de las appliances ni queremos estarlo. Nuestro target desde el punto de vista de posicionamiento del porfolio es el corporativo y de alto valor agregado: proveemos infraestructura de software que permiten a esos appliances operar en ese entorno corporativo. Cualquier solución de software que corre en un servidor puede ser portable a un dispositivo móvil.

Outsourcing. IBM es el número uno en el mercado de outsourcing y su filosofía es su principal factor diferencial: No somos ni pretendemos ser leales ni fieles a nosotros mismos. A los clientes no les gusta ser cautivos, nuestros productos pueden ser utilizados por otros proveedores de outsourcing y nosotros utilizamos otros productos que no son de IBM. Nos hemos reinventado como una organización abierta y el cliente puede elegir qué tecnología de IBM puede utilizar o contratar.

Tecnología in-memory. Una tendencia con un gran potencial de crecimiento es la de Big Data Analytics. Si bien es cierto que la otra modalidad sigue siendo válida existen determinados procesos en los que analizar esa información en tiempo real es vital.





Con una larga trayectoria dentro de IBM - se incorporó a la compañía como ingeniero de sistemas en 1994, tras graduarse en la Universidad de Buenos Aires como ingeniero industrial-, Diego Segre atesora una amplia experiencia dentro de la división de software, en la que ocupó su primer puesto de director, como responsable de Tivoli para América Latina Sur en 1998. Siete años después, fue designado mano derecha de Steve Mills, vicepresidente senior de software de IBM, responsabilidad que dejó para trasladarse a IBM Europa, como director de Websphere para la región Suroeste. En enero de 2009, Segre fue nombrado vicepresidente de software para América Latina, y, dos años después, regresa de nuevo al Viejo Continente para ocupar su actual puesto de vicepresidente de software para España, Portugal, Grecia e Israel, donde tiene bajo su cargo a más de 600 empleados.

ción de las empresas Sterling Commerce, Unica y Coremetrics.

Sinergias con SAP y sus tecnologías

La relación de IBM y SAP, que el propio Segre ha calificado de *“estratégica y muy a largo plazo”*, persigue generar mayor valor clientes y empujar una solución que es más óptima. El objetivo, declara, *“es agregarles valor a nuestros clientes en común. Ambas somos empresas orientadas a generar valor al cliente y juntos pretendemos generar más valor a los clientes”*.

Hoy en día, el vicepresidente de software de IBM para España, Portugal, Grecia e Israel mantiene que *“IBM como implementador de tecnologías SAP es uno de los más grandes del mundo y seguramente lo será por mucho tiempo porque es un área de negocio muy interesante”*.

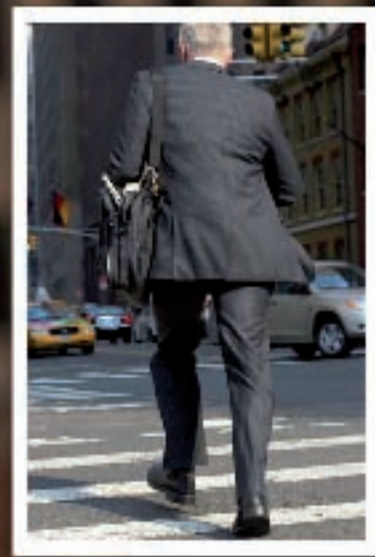
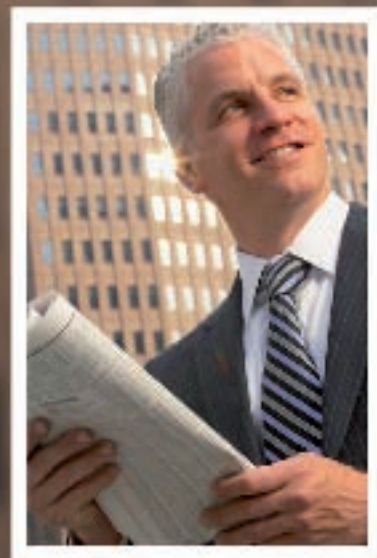
Hoy por hoy, el interés común para las tres partes –cliente, IBM y SAP– es la infraestructura subyacente que SAP necesita para correr. Y el ejemplo típico es la base de datos, un negocio en el que, tal y como declara Segre, *“las dos empresas estamos muy activas. De hecho, IBM DB2 se está convirtiendo en la base de datos de preferencia para los clientes de SAP”*. En los últimos 18 meses, la compañía ha realizado más de 200 migraciones de clientes SAP de otras bases de datos a DB2. La razón que esgrime Segre: *“Las nuevas prestaciones de compatibilidad con DB2 ofrecen una portabilidad inmediata y tenemos una práctica de servicios con muchos expertos en bases de datos para SAP”*.

Smarter Planet. Por un planeta más inteligente...



“Es un gran cambio de paradigma auspiciado por la ubicuidad de la tecnología que permite pasar la optimización de procesos del mundo virtual al real”, afirma Segre y en este sentido *“todo el portfolio de componentes de hardware y software colaboran a proveer soluciones a esa búsqueda de la eficiencia en el mundo real”*, prosigue. En concreto, el área de software, apostilla *“porque los procesos que resuelven esos problemas de negocio se orquestan con software”*.

Ya existen ejemplos de cómo la tecnología puede ayudar a hacer el planeta ‘más inteligente’. Para muestra un botón: Estocolmo ha utilizado sistemas de tráfico inteligentes para reducir los colapsos en un 20%, reducir las emisiones en un 12% y aumentar espectacularmente el uso del transporte público.



¿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





Miquel Alimentació Grup, la aplicabilidad de SAP NetWeaver BPM a la realidad del negocio

Unisys ha desarrollado un proyecto tecnológico para Miquel Alimentació Grup a partir del cual el grupo mayorista dispone de una solución SAP BPM (Business Process Management). Esta iniciativa fue presentada durante el evento “Estrategia tecnológica SAP. Innovaciones en la plataforma SAP NetWeaver”.

La jornada “Estrategia tecnológica SAP. Innovaciones en la plataforma tecnológica SAP Netweaver”, organizada por el proveedor tecnológico el pasado 15 de junio en Madrid y al día siguiente en Barcelona, fue el escenario elegido por Miquel Alimentació Grup y Unisys para presentar sus experiencias en la implementación de la solución SAP BPM. Entre las diversas sesiones, que versaron sobre temas como la “Estrategia Tecnológica SAP presente y futura”, cómo desarrollar nuevos procesos de negocio con SAP NetWeaver CE y Web Dynpro ABAP o cómo integrar y orquestar procesos de negocio con SAP NetWeaver BPM y SAP NetWeaver PI, tuvieron un papel protagonista varios casos de éxito, presentadas por los partners de la compañía y sus clientes.

En la presentación de Unisys y Miquel Alimentació, José C. Sabaté Sánchez, gerente del departamento de procesos que se engloba dentro del área de organización y sistemas del grupo, realizó una descripción de la actividad de negocio de la organización, poniendo de relieve el entorno complejo y de procesos al que se enfrentan las empresas del sector retail, para las que es muy importante “reaccionar ante los cambios del mercado de forma ágil e innovadora”, destacó.

Por esta razón, su mensaje fue muy claro: dada la relevancia que adquiere la capacidad de reaccionar ante las necesidades del negocio, es crítico para las empresas del sector disponer de sistemas que puedan monitorizar todos sus procesos en tiempo



real. No sólo eso, sino que a la hora de implementar los procesos deben disponer de herramientas ágiles e integradas con las aplicaciones que soportan el negocio.

De la mano de Unisys, Miquel Alimentació Grup ha automatizado parte de sus procesos a través de una arquitectura BPM dentro de la organización. Con el proyecto de implantación de SAP BPM, la firma se ha convertido en una empresa orientada a la gestión por procesos y, además, es pionera en la puesta en producción de un primer proceso con SAP BPM para la gestión del proceso de Gestión de Vacaciones. Tras afrontar este primer paso, se ha acometido la implantación de otros procesos como Gestión de Artículos, Gestión de Empleados o Gestión de Inversiones, todos ellos con un objetivo común: incrementar la productividad y el aumento de la calidad de la información.

Enrique Lander, responsable del área de SAP NetWeaver e innovación de Unisys, realizó un recorrido por los procesos anteriormente mencionados:

- Gestión de Vacaciones: con este proceso se ha mejorado la eficiencia en esta área mediante la automatización, validación y seguimiento de las tareas de solicitud de vacaciones. Actualmente se da soporte en productivo a 3500 empleados.
- Gestión de Inversiones: mediante este proceso, múltiples usuarios pertenecientes a las diferentes áreas de negocio (niveles de responsabilidad heterogéneos) hacen solicitudes de inversión y éstas se valoran por todos los departamentos participantes en la decisión.
- Gestión de Empleados: el proceso ha permitido optimizar las tareas de Alta, Baja

y Modificación de empleados en la empresa, involucrando a todos los actores y centralizando el servicio en el departamento de RRHH.

- Gestión de Artículos: este proceso es core para el negocio de Miquel Alimentació y permite el alta de artículos de forma dinámica, con la participación de los departamentos involucrados en la tarea.

El grupo de retail ha realizado una apuesta constante en la innovación en el área de procesos para, mediante una monitorización en tiempo real (BAM), poder reaccionar rápidamente frente a los cambios que requiere el negocio.



A la derecha, José C. Sabaté Sánchez, de Miquel Alimentació Grup y a su lado, Enrique Lander de Unisys.

Miquel Alimentació Grup, hitos de una compañía

- 1925.-** Pere Miquel Estela se inicia en el mundo empresarial con la exportación y venta al mayor de frutas, cereales y ultramarinos.
- 1958.-** Se crea la sociedad "PEDRO MIQUEL E HIJOS" formada por Pere Miquel y sus hijos Ramón, Amadeu y Josep.
- 1967.-** La empresa entra a formar parte de "UNION VEGE ESPAÑOLA" iniciándose en la franquicia.
- 1970.-** Entra en el segmento de cash&carry con la marca GROS MERCAT. Este primer centro de 1.000 m2 se instala en Figueres (Girona).
- 1985.-** Se asocia a la central de compras IFA ESPAÑOLA.
- 1993.-** La empresa pasa a denominarse MIQUEL ALIMENTACIÓ GRUP.
- 1998.-** Se adquiere la empresa Agrupación Comercial con sede en Tortosa (Tarragona) y que explotaba 150 supermercados en Cataluña y Comunidad Valenciana. Entramos de lleno en el sector de supermercados propios. Hasta la fecha MIQUEL ALIMENTACIÓ GRUP operaba en el sector de la distribución tradicional, cash and carry y supermercados en régimen de franquicia.
- 1999.-** Adquisición a BOOKER ESPAÑA de los cash&carry de Montcada y Reixach y de Mercabarna.
- 2000.-** Nace suma supermercados. Se inicia el proyecto con 11 establecimientos.
- 2003.-** Adquisición de los activos de la burgalesa DILCASA. Esta operación comporta la incorporación de 5 cash&carry a la división GROS MERCAT y ampliación de la red de venta mayorista. Se procede a la reordenación de los supermercados propios y franquiciados, para agruparlos en una sola enseña: suma supermercados. Se mantiene la enseña Pròxim para los establecimientos franquiciados en régimen de autoservicio.
- 2004.-** MIQUEL ALIMENTACIÓ GRUP lleva a cabo un cambio estratégico con la potenciación y especialización de sus líneas de negocio.
- 2005.-** El 22 de diciembre se alcanza un acuerdo para adquirir a Carrefour su filial de distribución mayorista Puntocash, con domicilio social en Madrid y que desarrolla su actividad comercial en España a través de 29 establecimientos de cash & carry.
- 2006.-** Después que el Tribunal de Defensa de la Competencia autorizara el día 19 de abril la compra sin condiciones de Puntocash por MIQUEL ALIMENTACIÓ GRUP, el Consejo de Ministros del día 19 de mayo ratifica la operación. La compra engloba 29 establecimientos en 9 comunidades autónomas.
- 2008.-** En junio se inaugura la plataforma logística de Fuente de Piedra (Málaga)
- 2009.-** El día 1 de mayo la empresa ingresa en calidad de asociado en Euromadi Ibérica S.A. (el 30 de abril causa baja en IFA Española).



Raloe, avanzando en la mejora continua con SAP Business Suite



Ramón Prat. Director de Seidor Consulting.

Al integrar en una única solución la gestión de todos sus procesos y áreas de negocio, Raloe ha dado un paso más en su estrategia de mejora continua, lo que redundará en la satisfacción de sus clientes. Esta empresa, líder en el diseño de ascensores y en la comercialización de componentes de ascensores y elevadores, ha logrado mejoras en su organización mediante una reingeniería de sus procesos, con la implantación de SAP Business Suite. Esto le permite afianzar su liderazgo en España y sentar las bases de su internacionalización.

Con una trayectoria de 25 años en el mercado, Raloe es una multinacional plenamente consolidada en España y Portugal como líder en la distribución y comercialización de componentes para ascensores y elevadores al por mayor y también en el diseño de ascensores completos.

A través de estas dos líneas de negocio, la empresa española genera una facturación

de alrededor de 37 millones de euros, cifra que alcanzó en el ejercicio de 2009. Un crecimiento constante que se basa en la especialización que le capacita para desarrollar proyectos a medida de las necesidades del cliente y en una apuesta por la mejora continua. Esta evolución le ha permitido afrontar un proceso de internacionalización para extender su oferta a otros mercados europeos, un proceso en el que se encuentra

inmersa y que es uno de sus principales objetivos de cara al futuro.

Desde hace varios años, Raloe realiza también una intensa labor de investigación y desarrollo tecnológico en el campo de los equipos e instalaciones de elevación, con el propósito fundamental de obtener soluciones técnicas que aporten una mejora sustancial a las soluciones ya existentes en el mercado y ofrecer a sus clientes innovación,



diversidad y soluciones tecnológicas de amplio valor añadido.

Situación anterior

Desde el punto de vista de gestión, la empresa empleaba un ERP (sistema de planificación de recursos empresariales) como núcleo central y una serie de aplicaciones satélites distribuidas por sus delegaciones, que había sido desarrollado sobre Oracle Developer y VisualBasic. Este modelo distribuido conllevaba la necesidad de mantener infraestructuras replicadas (SAI, servidor, unidad de cinta) y sistemas replicados (base de datos, copia de seguridad), así como la instalación de líneas de datos de altas prestaciones.

Además, desde el punto de vista funcional, tenía una serie de carencias al no disponer de funcionalidades como inventario permanente, no soportar múltiples idiomas o no permitir la gestión de modificaciones en el sistema de configuración de productos. A esto se sumaba también que la integración de las distintas áreas era muy básica y limitada, que el usuario tenía que emplear múltiples aplicaciones y no se cumplía la máxima de "dato único".

Por estas razones, Raloe inició la búsqueda y evaluación de otros sistemas de gestión, en el que a la hora de tomar la decisión los factores de mayor peso fueron la disponibilidad y prestaciones de los sistemas de configuración de producto, área en la que no encontró ningún producto a la altura del sistema SAP ya que, según la empresa, la herramienta de configuración es extremadamente potente y el servicio de modificaciones permite la correcta gestión del control de cambios en el tiempo, lo que resulta indispensable en un entorno tan cambiante como el actual. El partner tecnológico elegido para llevar a cabo la implantación fue Seidor por su amplia experiencia en proyectos con configurador de variantes.

El proyecto

El proyecto, cuyo principal objetivo era la sustitución completa del sistema productivo, se llevó a cabo en las siguientes fases:



- **Análisis:** durante tres meses se realizó un estudio exhaustivo en el que participaron un total de seis usuarios clave de Raloe y seis consultores del partner, y a raíz de este trabajo se elaboró un documento con los requerimientos funcionales. En esta fase, también se rediseñaron el sistema de codificación de productos y el sistema de configuración.
- **Implementación:** Dos equipos de trabajo llevaron a cabo el proyecto en colaboración con Seidor. Uno de ellos se encargaba de cubrir los requerimientos funcionales mientras que el otro implementaba el sistema de configuración de variantes y todo lo relativo a producto.
- **Arranque:** La entrada en productivo se produjo el 1 de junio 2008 en las oficinas centrales de Raloe, con 50 usuarios, y posteriormente el sistema entró en servicio en el resto de centros de trabajo hasta alcanzar la totalidad: cinco centros y 100 usuarios.

El sistema implantado descansa sobre tres servidor Dell PowerEdge, con sistema operativo Microsoft Windows Server 2003 y bases de datos Oracle 10g. Raloe ha integrado la gestión de todas sus áreas core de negocio. Así, sus departamentos de compras y comercial disponen de funcionalidades como la emisión electrónica de pedidos de compra, recepción automatizada de confirmaciones y de certificados de seguridad por parte de los proveedores, a lo que se suma una elevada capacidad analítica que ofrecen los módulos de compras y ventas.

La compañía ha logrado también incrementar su eficiencia al automatizar el flujo comercial de compras y ventas, así como la operativa de su departamento financiero, y ha incorporado los módulos de gestión de calidad y gestión documental.

Beneficios

La implantación del sistema SAP ha cubierto la necesidad clave de la compañía de dotar a los puestos comerciales de una herramienta de configuración versátil y robusta, que pudiera evolucionar con la empresa y cuyo mantenimiento fuera sostenible. Asimismo, está soportando la expansión de Raloe a mercados internacionales, al permitir configuraciones en múltiples idiomas. Además, se ha integrado en un único sistema la gestión de áreas de la compañía como ventas, compras y finanzas, con el fin de disponer de inventario permanente.

La organización ha obtenido estos beneficios:

- Reducción y simplificación de las infraestructuras.
- Desarrollo de un nuevo configurador de producto más fiable con menos recursos.
- Acceso a mercados internacionales al disponer de funcionalidades en múltiples idiomas.
- Aumento del número de centros de trabajo sin necesidad de nuevas infraestructuras.
- Mejoras en la gestión de almacenes mediante inventario permanente.
- Mejoras en los procesos internos de la organización.
- Posibilidad de un mejor seguimiento de las incidencias con proveedores y clientes, reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando el flujo documental de los mismos.

Raloe ha visto en SAP un auténtico aliado tecnológico que apoya sus objetivos de crecimiento. En breve, la empresa abordará nuevos proyectos que le permitirán ofrecer diversas funcionalidades web a sus clientes como, por ejemplo, la configuración de ofertas, el seguimiento de sus pedidos o la apertura de su tienda virtual.



Objetivo: mejorar la Retribución del empleado



En el escenario económico actual, las empresas se muestran precavidas a la hora de afrontar nuevas inversiones. Buscar soluciones que les permitan aumentar el beneficio del empleado sin incrementar el coste de empresa parece utópico, sin embargo, cada vez más empresas lo consiguen a través de políticas de Retribución Flexible.

Fernando D. González Vallejo. Gerente de Integra.

Muchos de nuestros clientes nos solicitaban una solución de Retribución Flexible integrada con su sistema SAP, incluso empresas que ya aplicaban políticas de Retribución Flexible y contaban con aplicaciones específicas para su gestión. La falta de integración de estas aplicaciones con SAP hacía que el proceso no terminara de estar optimizado. Básicamente había tres puntos clave que se veían afectados:

- Generaban duplicidad de datos, ya que necesitaban de una interface de datos básicos, personales y de nómina, para hacer los cálculos.
- Producían simulaciones muy genéricas,

basadas principalmente en importes globales.

- Realizaban cálculos en base a fórmulas “propias” (a veces “interesadas”, tales como aplicar el ahorro de empresa en un producto a modo de descuento del propio producto).

Sobre la premisa de utilizar la funcionalidad de SAP y de desarrollar un producto estandarizado que requiriera una mínima adaptación en cada cliente (colectivos, oferta inicial de productos, modificación de oferta en productos y/o condiciones, ...), procedimos a un análisis pormenorizado de las posibilidades de la aplicación y desarrollamos una solución.

Estandarización en SAP

Existen tres grandes bloques sobre los que habilitar la Gestión de Retribución Flexible:

Configuración de Productos

La solución debía estar lo más cercana posible al estándar para minimizar el esfuerzo en desarrollos adicionales. Investigamos la parametrización del modelo estándar de SAP para adaptarlo a la Legislación Española, buscando posibles productos susceptibles de ser incluidos en un Modelo de Retribución Flexible genérico válido para cualquier empresa.

Datos Maestros

Para integrar la solución en SAP, necesitábamos obtener la información necesaria para el simulador del cálculo de nómina de los propios infotipos estándar de SAP. Por ello, optamos por adecuar el modelo estándar a los requerimientos de los productos ofertados, sin necesidad de recurrir a la creación de nuevos infotipos, algo que hubiera complicado su posterior implantación en cliente. Partiendo de lo expuesto, los datos que se almacenan en infotipos estándar de SAP serían:

- Seguros Médico/Dental.
- Seguros de Vida/Accidentes.
- Planes de Ahorro/Pensiones.
- Subvenciones/Ayudas.
- Otros (p.ej. Cheques Restaurante/Guardería configurable con propiedades de cualquiera de los anteriores).



Integración en SAP Portals.

Tanto en la situación real como en la simulada, el sistema obtiene el cálculo de los importes en el período solicitado en tiempo real, proporcionando los resultados a partir del proceso de cálculo de nómina del sistema SAP HCM

La labor de consultoría en cada cliente exige analizar las propiedades del producto para ofrecer la mejor configuración dentro del modelo.

El modelo soporta tanto la agrupación de empleados sobre infotipos SAP como la gestión de los estatus en cuanto a la posible solicitud de productos por parte del empleado.

Cálculo de Nómina

Estos infotipos, previamente informados, así como la configuración de sus propiedades, permiten que el Cálculo de Nómina simulado proporcione los importes que determinan el efecto de los productos o servicios elegidos por parte del empleado sobre los importes percibidos. Así, la secuencia lógica dentro del proceso estándar de nómina se desarrollaría de la siguiente forma:

- Lectura Infotipos Retribución Flexible.
- Obtención de Conceptos/Importes.
- Cálculos sobre conceptos del Empleado.
- Inclusión en el Resultado de Nómina.

Debido a la premisa inicial de universalidad de la solución, los desarrollos realizados son fácilmente exportables entre clientes, lo que garantizaría que cualquier cambio general pudiera ser implantado con un mínimo esfuerzo de consultoría.

Solución Final Gestión del Empleado

Mediante un desarrollo que enlaza la solución con un entorno web, el simulador se puede ofrecer a un gran volumen de usuarios potenciales. Los empleados podrán ver cómo afecta a su retribución la contratación de distintos productos ofertados por la

empresa. La simulación de estas situaciones por parte del propio empleado permite reducir las tareas administrativas que supondría tener que almacenar toda esa información en la Base de Datos.

Situación Real

El sistema proporciona una simulación individual del salario del empleado en un determinado período de tiempo (generalmente un año) a partir de los datos de la situación real que se encuentra almacenada en el sistema SAP – el proceso es similar al de la estimación de ingresos gravables estándar –

Oferta de Productos

La herramienta muestra una *lista interactiva de productos seleccionables*. Esta lista podrá depender tanto del grupo en el que hayamos incluido al empleado como de

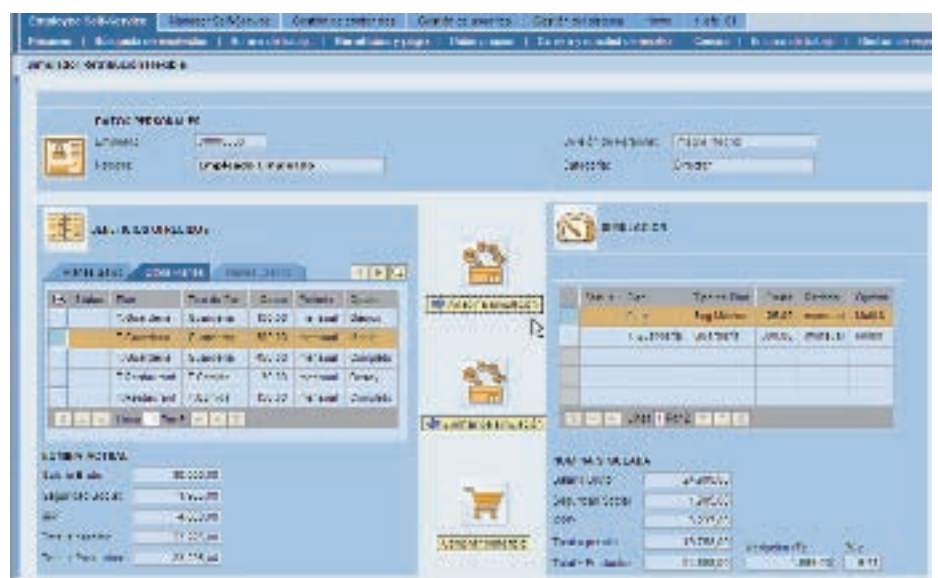
posibles datos personales (estado civil, hijos, antigüedad en la empresa, ...). Esto nos permite adecuar la oferta de productos a criterios de empresa así como a criterios personales.

Situación Simulada

El empleado podrá seleccionar los productos que más se ajusten a sus necesidades personales, y comparar las percepciones dinerarias actuales con una situación ficticia que refleja el efecto de distribuir parte de sus honorarios en el coste de los productos seleccionados, los cuales tienen tratamientos fiscales ventajosos. **En ambos casos, situación real y simulada, el sistema obtiene el cálculo de los importes en el período solicitado en tiempo real, proporcionando los resultados a partir del proceso de cálculo de nómina del sistema SAP HCM.**

Solicitud de Contratación

Cuando la situación simulada es la deseada por el empleado, éste puede iniciar directamente la *Solicitud de Contratación de Productos/Servicios* desde la propia aplicación. A partir de ese momento se desencadena el proceso de validación de la información, así como la impresión y firma del *Acuerdo Novatorio*.



Simulación de Retribución Flexible.



Cloud Computing: Tonight's the night



Javier Palacios.
Hosting Manager de
REALTECH España.

Hace poco he vuelto a estar en otro evento de Cloud Computing. Y una vez más he vuelto a oír múltiples definiciones distintas... Todas diferentes, todas ciertas. Sin duda, es uno de los temas más apasionantes del momento, porque aunque no está basado en conceptos nuevos, sí está basado en tecnologías que cada vez evolucionan más y más rápido. Sin duda, las posibilidades de hoy en día no son las mismas que hace tan sólo un año y no son las mismas que habrá dentro de un año, porque la evolución además de rápida en este campo, es imparable.

Lo que es una realidad es que la adopción de los modelos Cloud por grandes corporaciones es ya una realidad, que las está dotando de ventajas competitivas que dejarán en posiciones delicadas a las empresas que se están quedando rezagadas y que aún no han adoptado estos modelos de gestión de

infraestructuras y servicios, porque les resta flexibilidad de adaptación de las aplicaciones a las necesidades cambiantes del negocio y porque mantienen costes enormes en infraestructuras y aplicaciones y su mantenimiento, que las dejan en clara desventaja.

Cloud Computing no es sólo un término de moda, que, sin duda, también lo

son, sino que el desarrollo de aplicaciones en Cloud, de infraestructuras en Cloud como servicio, incluso de puestos de usuarios basados enteramente en Cloud (como los nuevos dispositivos de Google Chromebook), son el mayor impulsor de los cambios que actualmente realizan los departamentos de Tecnologías de Información de las empresas más punteras, las que son capaces de aprovechar mejor la tecnología.

Pero no es lo mismo utilizar un servicio de correo privado en Cloud que un sistema SAP. Para empezar la sensibilidad de los datos no es la misma, pero tampoco lo son los requerimientos legales. En España no supone ningún problema legal guardar información privada en cualquier parte del mundo, pero cuando hablamos de información empresarial, especialmente cuando tratamos datos de máxima sensibilidad, hay requerimientos legales que no permiten tener información "deslocalizada" ("en un CPD que es un barco" como comentan algunos) o que se desplace al ritmo de la rotación terráquea buscando el ahorro de costes. Son factores a tener en cuenta, pero en ningún caso frenos a la implantación de sistemas en Cloud. Simplemente hace falta buscar un buen especialista.

Es por eso que SAP ha incrementado y endurecido los requisitos de aspectos re-





lacionados con Cloud y con virtualización en sus procesos de Certificación de Hosting Services, como el que recientemente hemos pasado en REALTECH en nuestros CPDs de España con calificación Advanced.

Por supuesto, tampoco podemos pensar que la gestión de aplicaciones ofimáticas en la nube es la misma que la de los completos y complejos sistemas SAP, igual que no lo son en modo on-premise.

Pero esto no resta interés ni frena el arrollador crecimiento del cloud, incluso de los sistemas SAP en cloud (ya sea cloud SAP privado o público), porque la flexibilidad que imprime el modelo Cloud es fundamental para que los sistemas SAP puedan adaptarse con la velocidad que requiere el negocio, sobre todo con la situación actual, en la que es fundamental poder adaptarse con el menor coste pero con la mayor velocidad posible y, además, sin tener que realizar las grandes inversiones que requieren las modificaciones de infraestructuras tradicionales... que es el gran escollo para

los cambios y para la adaptación de las empresas que se están quedando rezagadas.

No hay que tener miedo a Cloud Computing. No hay organización suficientemente complicada como para que no sea

en el mercado para conseguir las ventajas de Cloud Computing de forma más simple, más rápida y a menores costes.

Al principio reflejaba la velocidad de la evolución de la tecnología. ¿Implica esto que es mejor esperar? ¿Qué todo será más fácil dentro de un año? Yo no lo creo. Dentro de un año habremos perdido un año y estaremos un año más lejos de nuestros competidores y en estos asuntos un año más lejos es un "año luz". Por otro lado, una de las ventajas del Cloud Computing es la facilidad para incorporar las mejoras según están disponibles sin que mis aplicaciones se vean afectadas, por lo que no me veré anclado en la tecnología actual frente a una tecnología más moderna.

Sin duda, hoy es el día, no hay que esperar a mañana. Y si no puede ser esta mañana o esta tarde, que sea esta noche, Cloud Computing es 24x7. *"Tonight's the night..."*

Es por eso que SAP ha incrementado y endurecido los requisitos de aspectos relacionados con Cloud y con virtualización en sus procesos de Certificación de Hosting Services, como el que recientemente hemos pasado en REALTECH en nuestros CPDs de España con calificación Advanced

posible la adopción de este modelo. De hecho, las organizaciones más complejas y de mayor tamaño han sido las primeras en adoptar Cloud Computing y aprovechar sus ventajas, lo que permite a empresas más sencillas aprovechar la experiencia existente

ciber

Practical Innovation.

Óptica global de la gestión de materiales



La actual crisis económica hace que la reducción de costes sea un objetivo vital y estratégico en las compañías, y una forma de conseguirlo es una gestión ágil y eficaz de stocks mediante la implementación de soluciones que permitan el uso de estrategias de planificación avanzada. Permítanos indicarle cómo con el componente “Gestión de Materiales Multiplanta” de CIBER es posible conseguirlo.

Manuel Pazos Segade. Consultor Senior SCM.

Cada vez está más presente la globalización, y esto se nota en que materiales utilizados en las diversas plantas de una organización son los mismos. Son materiales que definimos como Multiplanta.

Con el fin de mostrar la utilidad del componente “Gestión de Materiales Multiplanta” expondremos la siguiente problemática: una organización cuenta con varios centros en los que se utiliza el mismo material y uno de estos centros es el único que tiene stock de este material, mientras que el resto carecen de él en sus almacenes.

En cierto momento varias plantas precisan de dicho material para sus procesos, por lo que tras lanzar la planificación de materiales en sus sistemas se realizan las correspondientes solicitudes de pedido a sus proveedores. La planta que tenía inicialmente el material sigue disponiendo de él porque en este intervalo de tiempo no le ha surgido ninguna necesidad.

A partir de este caso, existen de opciones: se puede realizar esta búsqueda de stock entre las plantas que habría garantizado un uso efectivo de éste, ya que desde SAP estándar es factible realizar una revisión del material disponible en la organización y realizar trasposos de stock entre las plantas, una tarea que generalmente tiene un alto componente manual y consume mucho tiempo en las empresas. Este proceso lo realizarían los departamentos de

Planificación si las organizaciones tuvieran uno que planificase globalmente todas las plantas; o no se realizaría, ya que generalmente los procesos de planificación suelen ser locales en cada planta.

La segunda opción es que si se dispusiera de una utilidad que buscara los stocks de material en todas las plantas en función de una estrategia clara y definida, se conseguiría una reducción en el tiempo de planificación y una gestión globalizada de los stocks. Se trata de proponer al planificador de una forma automatizada de qué plantas y en qué cantidad puede acopiar material y tras su verificación se realizan las solicitudes de traslado.

La mejora se desprende intrínsecamente, ya que el nivel de stock del material del ejemplo disminuiría. Si este material fuera de un alto costo, el nivel de la cuenta de inmovilizado disminuiría igualmente, aspecto que tiene un seguimiento exhaustivo en las empresas.

Este tipo de planificación se aplicaría en aquellos componentes que, o por su alto coste o por su riesgo de obsolescencia, requieren de un tratamiento global en toda la organización.

Si bien para cubrir procesos de planificación complejos, existen en el mercado soluciones especializadas, como APO, éstas no son aptas para todas las empresas bien porque su tamaño no justifica una inversión elevada en recursos para el aprendizaje

e implantación, o bien porque es una solución demasiado amplia para problemas tan acotados.

Con el componente CIBER se da solución a esta problemática: la automatización y simplificación del aprovisionamiento de los materiales multiplanta.

Requerimientos previos

A la hora de diseñar y definir el componente se tuvieron en cuenta los siguientes requerimientos:

- Fácil integración en los procesos de planificación de los materiales: el componente tiene que trabajar en concordancia con las estrategias de SAP.
- Solución parametrizable: los posibles cambios de materiales o plantas no deben conllevar modificaciones aparatosas en la solución.
- Usabilidad y facilidad de manejo por parte del usuario: una vez implementado, el usuario debe sentirse dueño de la solución.
- Totalmente integrado en SAP Business Suite.

Funcionalidades

Con todo ello, el componente CIBER cuenta con las siguientes funcionalidades:

- Adaptabilidad a las diferentes tipologías de las empresas: Cualquier empresa, sea

Con el componente CIBER se da solución a esta problemática: la automatización y simplificación del aprovisionamiento de los materiales multiplanta

cual sea su disposición geográfica o funcional, debe ser parametrizable.

- Facilidad en el establecimiento de las secuencias de búsqueda de material acorde a las necesidades de los clientes: por ejemplo, puede permitir sólo el intercambio de material entre plantas localizadas en una región ó que pertenecen al mismo sector.
- Facilidad para la definición de los materiales a los que aplica cada estrategia: por ejemplo, a un grupo de materiales se les permite el intercambio dentro de un ámbito europeo, pero a otros sólo a nivel nacional. También se pueden manejar conceptos de tipo estratégico, es decir, a ciertos materiales se les acota su intercambio en una región, porque no interesa intercambiarlos en otra.
- Definición de los niveles de stock disponible para intercambio entre empresas: garantiza que no se provoca una rotura de stock en la planta donante de stock porque el resto hacen un acopio masivo. Esto evita que se penalice quedarse sin stock a la planta con material.
- Ayuda en tiempo real en las labores de planificación: cuando haya una carencia de material, el sistema le propondrá de una forma automática al planificador de qué otras plantas y en qué cantidad puede realizar el acopio de material.
- Creación online de las solicitudes de traslado: una vez mostradas las posibilidades de acopio de material, el planificador sólo seleccionará la propuesta adecuada y se creará la solicitud de traslado a la planta proveedora.

Beneficios

La implantación del componente “Gestión de Materiales Multiplanta” aportará a su organización los siguientes beneficios:

- Reducción y gestión globalizada de los niveles de stock en tiempo real del grupo de materiales estratégicos.
- Reducción del riesgo de aparición de obsoletos.
- Reducción de los lead time de aprovisionamiento: En la mayoría de los casos, será más rápido el aprovisionamiento desde una planta que la realización de todo el ciclo de compras. Esto redundará en una garantía y mejora del nivel de servicio a los clientes.
- Reducción de costes en los traslados ya que en la lógica de definición de búsquedas se pueden introducir criterios geográficos.
- Mejora en la rapidez de acceso y la cali-

dad de la información para la toma de decisiones.

- Rápido retorno de la inversión: solamente con el ahorro del tiempo invertido para la búsqueda de stock entre plantas y la disminución del coste de almacenamiento, el valor del ROI es totalmente aceptable.

Conclusión

Con el fin de mejorar y estandarizar los procesos, existe una tendencia en las organizaciones a implementar estrategias de compra centralizadas de productos críticos y comunes.

Si a esto le unimos la constante exigencia en la mejora de los niveles de servicio y la gran preocupación por la reducción de costes, llegamos a la conclusión de que hay que ofrecer soluciones específicas a problemas concretos y que conlleven una mejora palpable.

Éste es, sin duda, el objetivo que logra el componente “Gestión de Materiales Multiplanta” de CIBER.





Recursos Humanos, estrategia en tiempos de crisis

Los ciclos económicos y los propios ciclos de vida de las empresas requieren la capacidad de adecuación de las mismas a las necesidades de su entorno cada vez más global. La situación económica actual y el decremento de las oportunidades de negocio requieren que las organizaciones se adapten a las circunstancias y es en esta labor donde RR.HH debe jugar un papel estratégico.

En los periodos de incertidumbre, es cuando se requieren más que nunca grandes dosis de prudencia, cautela y capacidad de decisión pero debe también ser el momento para la revisión de los procesos de negocio y apoyo para determinar las oportu-

nidades y necesidades de mejora para salir fortalecidos.

Históricamente Recursos Humanos (en adelante, RR.HH) ha llevado a cabo múltiples iniciativas, con resultados no siempre exitosos. Las empresas deben reinventar y enfocar la gestión de RR.HH para integrar

esta función con la estrategia y el core del negocio y así alinear las acciones organizativas necesarias con las políticas y procesos de RR.HH.

El paquete de medidas tendrá que abarcar todas las áreas de la empresa: comercial, producción, finanzas, RR.HH,



Las empresas deben reinventar y enfocar la gestión de RR.HH para integrar esta función con la estrategia y el core del negocio y así alinear las acciones organizativas necesarias con las políticas y procesos de RR.HH

etc. Pongamos el foco en la función de RR.HH.

- Reducción de Costes:
 - Outsourcing de operaciones (procesos de negocio e infraestructura tecnológica).
- Optimización de los procesos de RR.HH:
 - Diseñar una estructura organizativa ágil, que facilite la comunicación y la toma de decisiones.
 - Desarrollar políticas de retribución basadas en el Desempeño, Productividad y Resultados Empresariales.
 - Evitar la fuga de cerebros: Gestionar el Talento.
 - Optimizar los procesos de Desarrollo Profesional.
 - Optimizar los procesos de Gestión mediante el apoyo de la tecnología.

Outsourcing de operaciones

El outsourcing (procesos y tecnológico) es una de las acciones que cada vez con mayor frecuencia se extiende como medida de contención de costes fijos de RR.HH. La demanda de outsourcing ha crecido y crecerá durante los próximos años. El ejemplo más clásico de externalización consiste en el proceso de Nómina y Administración. Sólo en recursos dedicados a estas funciones las empresas alcanzan un 70-80% del coste global de RR.HH. Mediante el outsourcing, se liberan personas y recursos para dedicarlos a actividades que aportan valor añadido, que además son más productivas y estratégicas para la empresa, y de esta forma centra todos sus esfuerzos en alinear la función de RR.HH con la realidad cambiante del negocio.

La externalización implica la contratación con un proveedor especializado y de confianza. Es importante evaluar ciertas características del proveedor a la hora de seleccionar un partner de futuro:

- Especialización en RR.HH.
- Capacidad de operación.
- Presencia global para atender necesidades locales.
- Infraestructura tecnológica propia basada en los ERP top del mercado.
- Modalidades de servicio adaptadas a las necesidades de operación.
- Indicadores del Servicio (SLA) que faciliten la gestión y la transparencia.
- El cumplimiento de la normativa y los estándares de calidad (SOX, SAS 70).

NGA se ha desarrollado en esta dirección, como partner en servicios de Recursos Humanos. Con una historia de más de 30 años en el mercado, con presencia en 35 países, cuenta con una notable capacidad de operación (+ 8.000 consultores) especializada exclusivamente en RR.HH, cuyo objetivo consiste en satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

¿Qué y cuándo externalizar? Un modelo que prescribe las actividades a externalizar consiste en la ponderación estratégica de los procesos. Cuando la actividad tiene una alta influencia en la ventaja competitiva de la empresa se necesita un alto control estratégico de la misma, por lo que se debería desarrollar internamente o al menos conjuntamente, al suponer un gran riesgo su externalización. Sin embargo, cuando la actividad tiene una baja influencia en

la ventaja competitiva, el control que se necesita es bajo y la empresa no incurriría en grandes riesgos al externalizarla ya que no va a suponer una pérdida de ventaja competitiva.

NGA ofrece una solución tecnológica completa de outsourcing de RR.HH (eu-HReka) para ayudar a las empresas a dedicarse por completo al core del negocio y delegar la gestión de personas a un proveedor externo. (www.ngahr.com/hr-outsourcing).

Valor estratégico de la función de Recursos Humanos

Si bien en la externalización de la operación de los procesos de Nómina y Administración están muy extendidos y continúan extendiéndose rápidamente, los procesos de Gestión de RR.HH han sido históricamente desarrollados internamente.

Hoy en día, la externalización de los procesos Administrativos y de Nómina ha despejado el camino a los profesionales de RR.HH para orientar su trabajo hacia tareas y responsabilidades más estratégicas.

Esta transformación está demandando nuevas estructuras organizativas en los departamentos de personal acorde a las nuevas funciones, puestos y roles originados.

- Integración de los procesos de gestión de RR.HH en la organización.
- Globalización de los procesos.
- Retribución ligada a la productividad y al rendimiento.
- Gestión del Talento y la implementación de Planes de Sucesión (los baby boomers se acercan a la edad de jubilación y el número crecerá de forma exponencial en los próximos años).
- Recruiting mediante redes sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn, etc.).

Los profesionales de RR.HH deben priorizar las tareas en función de las necesidades de los negocios, la organización y los procesos. Deberán orientarse a las responsabilidades de mayor impacto en estas dimensiones; deberán decidir qué externalizar, dónde prestar atención y cómo organizarse para atender sus áreas de responsabilidad.



En ruta hacia la eficiencia en el transporte



En la actualidad las compañías se enfrentan a mercados cada vez más complejos. Para poder sobrevivir, se hace necesario ser competitivo mediante políticas de precios agresivas y estableciendo mejoras en los niveles de servicio. Es por ello, que ante este escenario, la reducción de costes y fidelización de clientes se ha convertido en uno de los principales objetivos de las empresas.

Ángel Montero. Gerente de everis.

Fruto de la situación de coyuntura económica, se ha producido un descenso de las inversiones en infraestructuras con respecto a la última década que, unido al crecimiento del transporte de mercancías -especialmente por carretera-, supone un crecimiento de la saturación de las vías. Si a esta saturación, le unimos el incremento del coste de combustible, la eficiencia en gestión del transporte se convierte en una de las áreas con mayor capacidad de desarrollo dentro de las compañías.

Según datos del Ministerio de Fomento, en España los costes de transporte (situados por encima de la media de la UE) suponen un importante porcentaje sobre el coste logístico total. Este coste se situaría por encima de los costes de administración y almacén, encontrándose al mismo nivel que los costes financieros de stocks.

Adicionalmente, no debemos dejar de considerar la complejidad de las cadenas de suministro, en las que la integración con clientes, proveedores y terceros, así como la visibilidad y coordinación son piezas clave del engranaje.

En este contexto, parece sensato orientar parte de las inversiones de las compañías en herramientas que permitan 'eficientar' los costes de transporte, permitiendo además la integración de terceros en los flujos de información y/o procesos.

El transporte como elemento de creación de valor

Para realizar un análisis de la generación de valor en los procesos de planificación y gestión del transporte, analizaremos en primer lugar la mejora de la utilización del capital, donde se identifican tres aspectos claves:

- Optimizar los recursos de transporte necesarios para la operativa, reduciendo el número de vehículos e identificando las necesidades reales por tipología de vehículo.
- Incrementar la utilización de los vehículos propios 'eficientando' el coste de capital.
- Analizar las necesidades de vehículos propios versus vehículos de terceros.
- Reducir los *stocks* de seguridad derivado del flujo continuo de material.

Además, otra cuestión a tener en cuenta es el incremento del margen para la:

- Mejora del nivel de servicio mediante entregas en hora y tiempo acordado.
- Fidelización de cliente.
- Reducción de costes de transporte: urgente, externo, y costes administrativos asociados al transporte.

Proceso de Transporte en SAP

Desde un punto de vista de aplicaciones, dentro de la gestión del transporte es posible diferenciar entre tres macro-procesos: planificación, ejecución y monitorización

del transporte. Si bien es posible realizar una reducción de costes por cada uno de los diferentes bloques, es dentro del ámbito de planificación del transporte donde encontramos las posibilidades de mejora más importantes.

La evolución de soluciones de transporte en SAP ha partido desde un escenario "tradicional" con una descentralización de herramientas, donde para cada uno de los procesos de planificación, ejecución y coordinación existía una herramienta específica que lo gestionaba, hacia una centralización del proceso, que con la llegada de TM 8.0 integra todos éstos en una única herramienta y que, de forma evolucionada, realiza una gestión integrada del transporte.

Dentro de este escenario "tradicional" y en el ámbito de la planificación, nos encontramos con la solución SCM APO Transportation Planning and Vehicle Scheduling como aplicación específica para los procesos de optimización de enrutamiento, planificación de vehículos y asignación de transportistas. Para complementar el proceso será necesaria su integración con un sistema transaccional ECC-LE Logistic Execution, donde se llevarán a cabo los procesos de ejecución del transporte.

Mediante la funcionalidad contenida en SAP EM Event Manager se podrá dar cobertura a los procesos de monitorización y seguimiento del proceso de transporte. Complementando ésta con las herramientas de SAP Sybase, los resultados del proceso

de planificación, así como seguimiento del transporte, podrán ser supervisados mediante el empleo de dispositivos móviles.

Con la aparición de la solución de SAP TM 8.0 Transportation Management, se posibilita la integración de los procesos de planificación y ejecución en una única herramienta. Esta solución permite cubrir el proceso "end to end", pudiendo aplicarse tanto a empresas fabricantes/distribuidoras como a empresas del sector de transporte. Dentro de la funcionalidad de ejecución de transporte, esta herramienta permite además de gestionar los procesos previos a la salida de mercancías (*picking*, y otras actividades de preparación, gestionadas tradicionalmente por el ERP), los procesos posteriores al despacho de la mercancía desde la ubicación origen hasta su llegada a la ubicación destino.

Optimizando el transporte con SAP

Como hemos visto en el apartado anterior, en la actualidad conviven dos herramientas que cubren el proceso planificación del transporte en SAP (Transportation Management TM 8.0 y APO TP/VS Transportation Planning and Vehicle Scheduling). La principal diferencia entre ambas soluciones radica en que mientras la TP/VS únicamente realiza los procesos de planificación/optimización, la herramienta de TM puede ser empleada como *standalone* cubriendo además de los procesos de planificación de transporte, procesos de facturación, documentos de coste de transporte, aprovisionamiento de servicios de transporte, subastas. Es posible emplear la herramienta de TM 8.0 únicamente como herramienta de planificación y SAP ECC para gestionar la ejecución del transporte, de la misma forma que se realizaría en un escenario SAP APO TP/VS y SAP ECC.

Si nos fijamos únicamente en la funcionalidad de planificación de transporte, no encontramos diferencias entre ambas soluciones desde una perspectiva de cobertura de procesos de negocio. Otras consideraciones importantes que sí diferencian ambas soluciones, las encontramos en la



evolución tecnológica que presenta TM, así como la escalabilidad e integración con el resto de etapas del proceso de transporte, ofreciendo una ventaja cualitativa al integrar el proceso en una única herramienta.

Más allá de las herramientas de SAP empleadas para la optimización del transporte, como principales funcionalidades podemos destacar la planificación de la utilización de vehículos y la optimización de ruteo. Esta planificación se fundamenta en el empleo de un optimizador, el cual, y a partir de las restricciones y los costes teóricos que se definen, ayuda a establecer la mejor solución encontrada.

El optimizador es un algoritmo basado en la teoría del viajante, que emplea la técnica de mejora progresiva, en la cual a partir de una solución inicial, se van realizando iteraciones hasta encontrar la solución final. Éstas, están basadas tanto en mejoras intra-ruta, en las cuales el optimizador realizará diferentes combinaciones o enrutamientos dentro de una misma ruta, y mejoras inter-ruta en las que el optimizador considerará diferentes alternativas de enrutamiento para varias rutas a la vez.

Al mismo tiempo, dentro del optimizador pueden definirse restricciones a diferentes niveles (producto, vehículo y ubicaciones) y es posible establecer incompatibilidades entre vehículos y ubicaciones, y entre productos y vehículos.

De igual forma a cómo sucede con las demás herramientas de planificación en

SAP, mediante el uso de versiones de planificación y perfiles de optimización se pueden manejar diferentes escenarios de simulación *What if*, en los cuales para diferentes escenarios de costes/restricciones, se pueden obtener resultados optimizados, que ayuden al usuario a la toma de decisiones.

Otro de los puntos a destacar es la integración con sistemas GIS (Sistema de Información Geográfica), que permite automatizar el cálculo de las distancias entre las diferentes ubicaciones. Dentro de esta integración es posible la posibilidad de visualización gráfica de mapas incluyendo dentro de éstos las diferentes ubicaciones.

Finalmente, para la asignación del transportista, se puede realizar la elección de proveedores de transporte a partir de las limitaciones (número de vehículos, cuotas..) y costes teóricos (coste por kilómetro, coste por incumplimiento...) definidos en el sistema.

Una vez realizada la asignación, es el propio proveedor de transporte el que interactuará en el proceso mediante *tendering* (acceso del transportista a la planificación, ajustes de fechas y aceptación o rechazo de las propuestas de transporte).

Saber identificar los cuellos de botella a optimizar en la cadena de transporte, así como la utilización de herramientas de apoyo para gestionar los procesos de planificación, ejecución y coordinación, nos llevará sin ninguna duda a la ruta que mejorará el transporte de mercancías.

El Ocaso del Hombre Mecánico

Conócete a ti mismo y conocerás a los dioses y al universo
(*Santuario de Apolo, Delfos*)

El potencial

La vida es Voluntad que se va revelando... de dentro hacia fuera como una semilla germinando, buscando los nutrientes adecuados para su pleno desarrollo, convirtiéndose, así, en un despliegue continuado de nuestro potencial, nuestros talentos, a través de nuestra creatividad –expresión de nuestra inteligencia, nuestro amor y nuestra energía– enriqueciéndonos a nosotros mismos y al mundo en la medida que vamos entregando sus frutos.

Pero en este proceso, como analogía y revirtiendo el conocido cuento de los hermanos Grimm, niños y niñas que nacen con todo este brillo encarnado, con una promesa que señala su condición de “prín-

cipes y princesas”, se van apagando, convirtiéndose poco a poco en sapos, perdiendo la espontaneidad de su respuesta, desarrollando miedos, vergüenzas y culpas a través de un modelo educativo que va alienando y frustrando su despliegue vital.

¿Qué pasó?, ¿dónde quedó el potencial?, ¿dónde quedó nuestra Verdad?, ¿dónde quedó la Verdad Vital de nuestros hijos?

El hombre dual: la construcción del hombre mecánico

Observando a un bebé podemos ver que está continuamente en contacto con su totalidad, su plenitud, su naturaleza innata; no está condicionado para responder de una manera determinada, sino responde

con toda su energía, su afectividad y su inteligencia orgánica a la necesidad vital de cada momento.

En la medida que vamos creciendo, nuestros padres, en primer lugar, y la sociedad, seguidamente, señalan el orden establecido del mundo –lo que está bien y lo que está mal, lo bueno y lo malo– y el niño va sustituyendo su respuesta natural por un modelo mental; deja de habitar el mundo de la experiencia para ocupar el mundo psicológico de la mente.

De esta manera, el niño, expulsado del paraíso, –y para permanecer, así, en el regazo afectivo de sus padres y garantizar su supervivencia–, va construyendo una idea del mundo –YO IDEA– que irá introyec-



tando (acto de tragar sin digerir), edificando un modelo vital externo a sí mismo y que ajusta sus comportamientos innatos al juicio de los padres.

El YO IDEA tiene un carácter limitativo y no corresponde a la plenitud natural que el niño intuye proveniente de su propio fondo, creando un contraste que señala una carencia: no soy todo lo fuerte, no soy todo lo valiente, no soy todo lo guapo que debería ser. El niño busca su plenitud, pero yerra en la dirección; busca la totalidad en el modelo externamente impuesto en vez de conectar con su fondo innato.

El contraste entre la demanda de totalidad, de plenitud, y el YO IDEA que el niño acepta ser (más bien se resigna a ser), crea un desajuste que lleva hacia una necesidad imperiosa de crear un modelo ideal para el futuro –YO IDEAL–, esto es, un paraíso que contiene el anhelo profundo de ‘completitud’ y que tratamos de doblegar a lo largo de nuestra vida al modo de “Ciudadano Kane”, creando un imperio para recuperar a Rosebud, el trineo, la añorada infancia libre, el paraíso perdido.

El YO IDEAL se va concretando y actualizando a lo largo de la vida en forma de continuos y nuevos deseos que señalan y prometen la felicidad: un nuevo trabajo, un nuevo coche, un ascenso, una pareja... olvidando el fondo, allí donde reside la solución de todos nuestros problemas: la reconciliación con nuestra naturaleza perdida (Energía, Amor, Inteligencia).

Entre estos dos pilares, entre el YO IDEA y el YO IDEAL vamos desarrollando nuestro argumento de vida, caminando con nuestro personaje: un cúmulo de creencias y valores introyectados, deseos e imágenes que forman la silueta de nuestro movimiento vital.

Este personaje, el EGO, es nuestro carácter, cuya esencia se compone de pensamientos y de emociones asociadas al susto por la posible pérdida de amor. El niño aprendió a condicionar su respuesta auténtica, el niño traicionó su verdadera naturaleza, el niño aprendió a vivir mecánicamente...

Descubrir el perfil de este personaje, su base infantil persistente en el tiempo –el

YO IDEA– y la continua proyección hacia la tierra prometida –YO IDEAL–, es de vital importancia porque **significa descubrir el error de base de nuestra vida**. Es la respuesta de (casi) todo: concóctete a ti mismo y conocerás a los dioses y al universo.

Vuelta al origen: el ocaso del hombre mecánico

La solución no está en el espacio de la pregunta, sugería A. Einstein y, por lo tanto, reencontrar nuestra naturaleza enterrada requiere revisar y transformar la ecuación que nos lanza una y otra vez al mismo lugar de origen. El viaje del hombre consiste en atravesar el límite que marca el mundo de las ideas (YO IDEA – YO IDEAL) para llegar al YO EXPERIENCIA, a nuestra genuina - y olvidada- naturaleza.

La fórmula lingüística es muy sencilla: hay que cuestionar... hay que encontrar impecablemente nuevas preguntas; cada pregunta contiene y, por tanto, señala su respuesta. Así pues, debemos aprender a cuestionar con templanza y disparo certero; ya no se trata de encontrar nuevas respuestas sino de hacer nuevas preguntas.

En este caso, debemos girar la dirección del cuestionamiento que señala el camino hacia el YO IDEA, hacia el mundo psicológico de las ideas, (¿Qué está bien o qué está mal?, ¿qué es bueno o que es malo?) y formular preguntas que señalen rotundamente hacia nuestro fondo, atravesando nuestros condicionamientos hasta llegar a nuestra Verdad Vital:

“En mi fondo, ¿Qué es verdad y qué es mentira para mí?... en este momento, en estas circunstancias, en este entorno, bajo estas condiciones”.

Si ponemos atención en esta pregunta, encontraremos el camino que nos devuelve los pasos hacia la vía expansiva de la autenticidad y la plenitud.

El ocaso del hombre mecánico, la pérdida del ego y de la respuesta mecánica, abre paso al hombre auténtico, al hombre carismático, quien, en cada momento, sabe discernir la verdad y la mentira en su fondo. Es el hombre que despierta de su olvido y vuelve a recordar profundamente quién

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.

es. Es el hombre que despierta a su auténtica dimensión y naturaleza creativa y, ante todo, a su propósito vital. Y así, este nuevo hombre vuelve a creer en el mundo y actúa en consecuencia, en plenitud de sus facultades inherentes con la máxima energía, con el máximo amor y con la máxima inteligencia.

Y allí se revela el milagro que J.W. Goethe pone en boca de Werther: “...en ese momento sentía que era más de lo que podía ser porque era todo lo que podía ser”.

RINCÓN LEGAL

El futuro régimen legal de los servicios de atención al cliente



Ana Marzo Portera.
Marzo & Abogados

El pasado viernes 3 de junio fue aprobado en Consejo de Ministros la remisión a las Cortes del Proyecto de “Ley de Servicios de Atención al Cliente”, la cual inicia su andadura y debate en el Parlamento. La futura Ley de Servicios de Atención al Cliente vendrá a transponer en parte la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre, relativa a los servicios en el mercado interior), que ya pone de manifiesto la necesidad de llevar a cabo una regulación más exhaustiva de aquellos servicios para hacer efectivo el derecho de los consumidores y usuarios a reclamar con eficacia.

La futura norma, nace con la pretensión de mejorar los derechos de los consumidores al establecer para las empresas de los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional y servicios de comunicaciones electrónicas. Se persigue el objetivo de que las empresas dispongan de un sistema eficaz para facilitar información, atender y resolver las quejas y reclamaciones ágilmente.

De todos es conocido que el servicio de atención al cliente es un tema clave para garantizar una buena imagen comercial del empresario y determinante del grado de satisfacción de sus clientes y usuarios.

La exposición de motivos del anteproyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente (en adelante Ley SAC) aclara que, tan importante como maximizar la calidad técnica de los servicios prestados (continuidad del servicio, cumplimiento de ofertas, niveles de cobertura...) es mejorar la relación con el cliente a través de los servicios de atención. Y menciona que, de hecho, la práctica muestra que muchas de las reclamaciones formuladas ante los Servicios de Consumo no se presentarían, si las empresas dispusieran de servicios de atención al cliente más eficaces.

Como uno de los problemas que se repite en un alto número de reclamaciones presentadas ante la Administración de Consumo, se observa la reiteración de llamadas a servicios de atención al cliente, atendidos por personal en ocasiones escasamente formado, que da información diversa e incluso discrepante, y que no facilita números de incidencia.

Mantiene el futuro texto legal que, tales carencias, no solo generan la insatisfacción de los consumidores sino que a su vez, desprestigian la imagen comercial de los operadores, con el consecuente perjuicio anejo al mismo, que a los operadores en cuanto tales, se les producen en el seno del mercado.

El anteproyecto de la Ley SAC aborda muchos puntos a contemplar por los centros de contacto que gestionen las relaciones con los clientes.

Algunos puntos clave de la regulación son los siguientes:

- La puesta a disposición de los clientes de un servicio de atención telefónica personalizado y un número de teléfono, ambos gratuitos, para atender sus quejas y reclamaciones, así como cualquier incidencia contractual.
- Queda prohibida la utilización de números de tarificación adicional como medio de comunicación con los clientes, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de tex-

to u otros análogos. En ningún caso el servicio de atención al cliente proporcionará ingresos adicionales a la empresa prestadora del servicio a costa del cliente. Y no se podrá aprovechar la formulación de reclamaciones para ofrecer otros productos al cliente.

- Se establecerá un plazo máximo de un mes para resolver quejas, reclamaciones y otras incidencias contractuales.
- El tiempo máximo de espera para el usuario desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente no podrá superar un minuto para más del 90 por 100 de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente.
- El horario de atención al cliente se ajustará a las características del servicio prestado.
- Las empresas deberán informar a los usuarios de las incidencias contractuales que afecten gravemente a la prestación del servicio o a su continuidad, una vez tengan conocimiento de la misma y sin necesidad de que el usuario la requiera expresamente.

En términos generales esta ley supondrá que las empresas incluidas en su ámbito de aplicación, deberán incorporar una serie de medidas con consecuencias jurídicas importantes independientemente del medio

de interlocución elegido, de la inclusión del servicio de atención al cliente en la estructura organizativa de la empresa prestadora del servicio o en la de un tercero y de la ubicación geográfica del punto de comunicación con el usuario y consumidor.

Por ello, una de las cuestiones más relevantes a tener en cuenta será que, cuando el servicio de atención al cliente implantado no esté integrado en la propia estructura organizativa de la empresa, sino en la de un tercer contratista, la empresa deberá exigir al contratista por vía contractual, el establecimiento de los parámetros mínimos obligatorios así como las consecuencias del incumplimiento de dicha obligación. Ello indudablemente obligará a la renegociación de los contratos vigentes al tiempo de entrar en vigor la Ley SAC.

La futura norma exige en todo caso que este servicio esté claramente separado de cualesquiera otras actividades comerciales de la empresa, tanto en su presentación como en la forma, de manera que permita al usuario tener la clara percepción de que este servicio tiene como única finalidad facilitar información o resolver quejas o reclamaciones o incidencias.

Ello obligará a las empresas a poner a disposición de sus clientes una dirección postal, un número de teléfono gratuito y un número de fax o dirección de correo electrónico en la que el usuario -cualquiera que sea su lugar de residencia- pueda solicitar información, presentar sus quejas y reclamaciones en relación al servicio contratado. Estos medios además deberán figurar en los contratos.

En ningún caso el servicio de atención al cliente podrá proporcionar ingresos adicionales a la empresa prestadora del servicio a costa del usuario, por lo que quedará prohibido la utilización de números de tarificación adicional como medios de comunicación con los clientes, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos.

El anteproyecto plantea una fase de reclamación previa frente a la propia empresa que podrá ser ejercitada por el usuario con quien ésta tiene una relación contractual,



que podríamos decir que equivale al primer recurso legal donde se sustanciará la incidencia planteada. Si en un mes la reclamación no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, las empresas adheridas a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos deberán facilitar al usuario el acceso al mismo, siempre que satisfagan los requisitos de imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad.

Desde el punto de vista estrictamente jurídico, este procedimiento o reclamación previa deberá ser elaborado de forma especialmente cuidadosa porque a través del mismo quedarán recogidos hechos y pruebas que podrán ser utilizados por las partes en las sucesivas instancias, incluidas las administrativas o judiciales.

Por ejemplo, teniendo en cuenta que las quejas o reclamaciones podrán presentarse por vía telefónica, quizás convenga establecer un sistema de grabación de las conversaciones para tener constancia de la "denuncia". En todo caso el prestador del servicio deberá garantizar una atención personal directa, siempre que la naturaleza del problema así lo requiera o el usuario lo demande, lo que significa que el operador o agente comercial que atienda la llamada deberá identificarse al usuario además de contestarle tiempo real. De hecho, en este aspecto, el anteproyecto prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros medios análogos como medio exclusivo de atención al cliente.

Si a lo anterior añadimos que las quejas y reclamaciones deberán ser respondidas en el plazo más breve posible -que en todo

caso no podrá ser superior a un mes desde la presentación de la reclamación-, la necesidad de garantizar un procedimiento adecuado se convierte en una circunstancia de capital importancia para las empresas.

Además, medidas como ésta obligarán a las empresas a disponer de personal especialmente formado para atender a los usuarios y por supuesto, con un cierto grado de conocimiento del funcionamiento y desarrollo de las actividades comerciales de la empresa.

En todo caso, no hay que olvidar que la futura norma plantea la posibilidad de sancionar a las empresas por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en la misma como si de una infracción en materia de consumo se tratara, lo cual significa que las empresas deberán garantizar el cumplimiento íntegro de las disposiciones y ser especialmente cuidadosas en todos los aspectos tratados en el anteproyecto, a la hora de prestar los servicios de atención a sus clientes.

El cumplimiento de las obligaciones contempladas en el anteproyecto se somete a una auditoría anual que deberá ser contratada a una tercera entidad solvente e independiente, a fin de comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año por el prestador de servicios.

En definitiva y en términos generales podría decirse que las medidas contempladas en la futura Ley SAC tienen un alto componente de calidad y reducción de costes para el usuario

FIRMA INVITADA



Santiago Portela.
Director TIC de la Universidad
Alfonso X El Sabio



UNIVERSIDAD
 ALFONSO X EL SABIO

Uno de los sistemas en los que el impacto de la *revolución digital* resulta especialmente significativo es el educativo, que experimenta al mismo tiempo las transformaciones traídas por la globalización y por la evolución de los planteamientos cívicos en nuestras sociedades.

Las Universidades españolas, líderes en gestión de las TIC

Las universidades españolas han gestionado la penetración de las TIC con un esfuerzo humano y colectivo digno de estudios retrospectivos (que sin duda se harán). A medida que las TIC se adoptan en los procesos educativos, las infraestructuras que deben garantizar su disponibilidad se convierten en algo más complejo y costoso. Desde la creatividad voluntarista de los años 90, hasta los consorcios inter-universitarios y las plataformas nacionales como RedIris o CRUETIC, el sector responde con profesionalidad creciente, creando instrumentos propios de la Sociedad del Conocimiento que construye.

Las TIC impactan sobre el aprendizaje en dos ámbitos espaciales: el aula, en lo que tiene de relación física con el profesor o los compañeros, o en la distancia, donde el alumno está esencialmente solo y vinculado por medios telemáticos. El aula se tecnifica y el individuo disfruta de espacios colaborativos virtuales y de dispositivos electrónicos con gran capacidad de brindar una experiencia lúdica a la par que funcional.

Una de las más positivas aportaciones de las TIC a la actividad universitaria de los últimos años ha sido su apoyo a la actividad docente. Gracias a los campus virtuales los alumnos tienen al alcance de su ratón su programa docente, sus calificaciones, sus calendarios de trabajos, su bibliografía y mucho más. Al mismo tiempo, los profesores tienen instrumentos para elaborar material docente, y calificar y hacer seguimiento de los alumnos. Gracias a plataformas concebidas para la enseñanza a distancia (como Moodle, Sakai o Dokeos, que son de código abierto), prácticamente todas las universidades garantizan que cualquier alumno tiene acceso fácil a repositorios de materiales docentes, comunicación alumno / profesor, entrega de trabajos y calificaciones, y seguimiento académico, y a varias docenas de servicios que van desde imprimir a distancia en el campus hasta reservar libros en la biblioteca.

La aplicación de las nuevas tecnologías al servicio de la comunidad universitaria requiere una arquitectura tecnológica aún más compleja que comprende centros de datos securizados y refrigerados; líneas de comunicación de banda ancha, electrónica de red, cortafuegos, e instrumentos de gestión de la red de datos de los campus; servidores, almacenamiento y sistemas de backup; software de gestión; portales web institucionales; campus virtuales; redes de pantallas, kioscos, ordenadores en laboratorios, videoproyectores y pizarras digitales; soporte a las bibliotecas físicas y en línea; cuentas de acceso y de correo de decenas de miles de usuarios; oficinas y gestión del equipo humano TIC, y así un largo etcétera.

Para garantizar un funcionamiento predecible de este puzzle no basta el voluntarismo. En este sentido, las 72 universidades del país han contribuido al nacimiento del informe UNIVERSITIC, que establece los indicadores estratégicos del uso de las TIC en las universidades respondiendo a seis ejes estratégicos: enseñanza-aprendizaje, investigación, procesos de gestión universitaria, gestión de la información en la institución, formación y cultura TIC, y organización de las TIC.

En febrero de 2011 ha visto la luz un nuevo informe, "Gobierno de las TI para las universidades", un documento aún más ambicioso elaborado por A. Fernández y F. Llorens, y en el que llaman a profesionalizar la gestión de las TIC desde las buenas prácticas y desde la experiencia colectiva porque el gobierno TI, alineado con el gobierno corporativo, constituye hoy uno de los retos a abordar adecuadamente por la mayoría de las organizaciones y la universidad no puede ser ajena a estos cambios.