

## Amparo Moraleda con COMMON EUROPE ESPAÑA

*La presidenta de IBM y sus directores de área de negocio se reúnen con el comité ejecutivo de COMMON EUROPE ESPAÑA.*



Se cumplen 6 meses desde que este comité ejecutivo se hizo cargo de la asociación, y durante este tiempo hemos estado preparando un plan de acción para el relanzamiento de la misma. La culminación de esta primera etapa, con numerosas actividades, llegó el pasado 21 de marzo con la reunión mantenida con Amparo Moraleda, presidenta de IBM, en la que les presentamos dicho plan.

Asistieron también a la reunión Ignacio Martín Santos, Director of Enterprise Server Sales, South, and System Sales, Spain & Portugal; Alberto Gimenez Amaya, eServer iSeries Sales Manager, Spain & Portugal; Lidia Miralles Prats, eTM Sales Manager, Spain & Portugal; José Falcones Jaquoto, eServer Sales Manager; Miguel Gómez Bernabeu, Manager of Pre-Sales Technical Support Iberia; Carmen Moneva Montero, Business Development Exec. e-Learning Solut.; Angel Huerta García, Director of SWG, Spain & Portugal; Marta Rivas Abad, e-bus Tech. Sales Support Manager; Luis Peña Gordillo, Director Ventas y Canal ITS; y Amelia San Millán, Marketing de Sistemas.

Por parte de Common, asistieron Dña. Olga Miralles (Sorea), D. Manuel Delgado (Petresa), Dña. Rosario Rodríguez (IBM), D. Guillermo Andrades (CPI Software), D. Santiago Picazo (Saytel Servicios Informáticos), D. Francisco J. Santos (Helvetia Cervantes), D. Juan J. Casado (Chicco Española), también José Ignacio Figueroa (Puerto Autónomo de Bilbao), coordinador del grupo de interés de CRM.

Se inició la reunión con una presentación de Amparo Moraleda en la que destacó el papel que para IBM tienen las asociaciones de usuarios repitiendo para ilustrarlo la frase ya utilizada por Lou Gerstner en su día: "Si las asociaciones de usuarios no existieran, tendríamos que crearlas". También se refirió al buen momento del iSeries y a la confianza que IBM tiene en este sistema así como al cre-

### Contenido:

Amparo Moraleda con Common Europe España	1
Entrevista en Pamplona con Amparo Moraleda	2
Atención al Cliente	3
Eventos	7
Resultados de la Encuesta sobre la Ley de Protección de datos y su aplicación práctica	8

“si las asociaciones de usuarios no existieran, tendríamos que crearlas”

cimiento que éste está teniendo en todo el mundo. En este punto mostró una cierta preocupación ya que en España este crecimiento, aunque existe, es algo menor.

Tras ella, me llegó el turno como presidenta de Common, de presentar nuestra asociación, los valores que creemos que tiene tanto para sus miembros como para la propia IBM, y finalmente el plan de acción y objetivos para este año entre los que quiero destacar los eventos que crecen tanto en número como en interés y variedad temática.

Una vez hechas las presentaciones por ambas partes, se inició una mesa redonda con todos los asistentes donde salieron ideas, propuestas de colaboración y líneas de trabajo a seguir para la mejora de la oferta que Common ofrece a sus miembros, así como el crecimiento de la misma.

Quiero agradecer públicamente desde aquí la colaboración prestada por IBM, no solo en esta reunión sino también en el día a día.

**Olga Miralles Mulleras**  
**Presidenta del Comité Ejecutivo**

## ENTREVISTA EN PAMPLONA CON AMPARO MORALEDA

Aprovechando esta comunicación, queremos extractaros una entrevista que, con ocasión de una reunión que hubo en Pamplona hace muy pocos meses, pudimos mantener con la Presidenta de IBM, donde se ve el sentir actual.

Dña. Amparo dijo:

“La tecnología y el negocio se han unido de forma inseparable y forman un binomio.”

Resaltó que la burbuja de las empresas “punto com” se han desinflado y que muchas de ellas se han apoyado en la moda de Internet sin plantearse modelos de negocio perdurables. Recalcó que no se puede competir solo en precio sino en capacidad de innovación tecnológica.

Este tipo de burbuja de espejismo, no es la primera vez que se vive, es más en casi todos los sectores que hay un fenómeno o una nueva tecnología, un nuevo producto que emerge se produce una burbuja especulativa. Leía no hace mucho que en el siglo XVII, cuando empezó a desarrollarse la industria del tulipán en Holanda, los bulbos llegaron a costar 5.200 florines

la unidad, que era lo equivalente a lo que una familia ingresaba durante cuatro años. Sólo un año más tarde el bulbo costaba 50 florines.”

Añadió que si la eclosión de las “punto com” ha servido para crear las redes, el uso de Internet supone un nuevo salto en el mundo de los negocios, aunque los restos siguen siendo los mismos.

Afirmó que la transformación e-business, permite interconectar a la empresa con el mundo exterior, de forma que cambia el modo de relacionarse con los clientes, porque Internet ha cambiado las barreras espacio/tiempo y está abaratando los costes de la transacción lo que puede suponer un enorme impacto y beneficio para la empresa.

Manifestó que el crecer era lo más positivo en el mundo de los negocios, pero hay que ser capaz de innovar.

“En una encuesta que realizamos recientemente a 20.000 empresas de todos los tamaños y sectores, descubrimos que a principios del año 2000 más del 50% de las empresas se habían iniciado ya en el proceso de

transformación, basado en las tecnologías de Internet.

Estamos viendo como una transacción por Internet es un 90% más barata que una transacción de venta con un agente comercial físico y un 50% que la hecha por televenta.

Tradicionalmente en el mundo empresarial todos hemos creído que lo de crecer era lo dominante y el secreto del éxito, fijense lo que nos pasó a I. B.M. en los años 90 éramos el número 1 y casi nos morimos, erramos muy grades y teníamos la mayor cuota de mercado, pero casi desaparecemos del planeta, otros dijeron que lo que hay que hacer es innovar.

La tecnología permite que los trabajadores, los empleados, puedan decidir donde trabajan y cuando les conviene. Hoy tenemos en I.B.M. un centro de

cobros de facturas para todo Europa, con un grupo de chavales que hablan en idiomas inteligibles y que desde Madrid, hacen el cobro de facturas para toda Europa. "

Apuntó que la tecnología cada vez es más barata, rápida y mejor, así I.B. M., cada dieciocho meses damos el doble de prestaciones por el mismo precio y desde 1997 el coste de almacenamiento ha descendido entre un 50 y un 60% cada año.

Concluyó diciendo que las empresas reconocen que es muy importante la tecnología pero no suelen prever partidas de inversión.

**Francisco J. Santos**  
**Comité Ejecutivo**

"crecer era lo más positivo en el mundo de los negocios, pero hay que ser capaz de innovar"

## ATENCIÓN AL CLIENTE

Una de las mayores necesidades que tiene una empresa es mantener un conocimiento y un mantenimiento de la calidad de sus productos.

Aunque dentro de la propia empresa existen unos controles de calidad, también es necesario el conocimiento y seguimiento de esta calidad de los productos una vez que estos están en manos de los consumidores.

La mejor forma de realizar este seguimiento es el tener una herramienta que nos permita seguir esta misión de atención al cliente en las condiciones más óptimas para todos.

Para crear una buena Aplicación de atención personal con los usuarios y clientes, tenemos que ayudarnos de las herramientas de las que disponemos en la empresa. Y de las aplicaciones, sistemas, base de datos, etc.. Que sean utilizadas no solo por

el departamento de atención al cliente sino por el resto de departamentos de la empresa que participarán de una forma invisible para el cliente, pero sin los cuales no sería posible la atención y ayuda a los problemas que llegan.

Es decir en cada departamento tiene también su participación en la Atención al Usuario o Cliente.

Veamos el caso de una empresa en la que todos los usuarios están trabajando con un AS/400 (ahora i-Series), todos están utilizando y tienen conocimiento de la misma base de datos.

La aplicación de Atención al Cliente, relacionada directamente con esta base de datos, permite una rapidez, conocimiento y agilidad para la resolución de los problemas que llegan del usuario.

Y lo más importante es que todo quedaría en "casa", con lo cual se conseguiría una optimización total al no depender de empresas ajenas y el conocimiento y posibles nuevas necesidades y mantenimiento, es siempre nuestro, y siempre se estaría renovando con las nuevas técnicas que llegan a nuestras manos.

En nuestra aplicación, todo empezaría con una llamada telefónica por parte del Cliente.

Esta llamada sería asistida por la primera persona disponible del Departamento de Atención al Cliente.

La solución a la llamada podría darse desde el mismo departamento de Atención al Cliente o bien pasar por otros departamentos.

1- La llamada sería registrada y clasificada en primer lugar por la identificación de la persona que llama:

- Usuario
- Cliente

2- Tipo de llamada

La llamada sería registrada independientemente de cual sea este tipo de llamada se le asigna un número de documento, que permitirá su trazabilidad.

- A) Si el tipo de llamada es meramente de tipo informativa no necesitara un seguimiento por parte de otros departamentos.
- B) Si el tipo de llamada necesita la implicación de otros departamentos o es relativo a la calidad de nuestros productos o simplemente se necesita una acción para resolverlo. Los pasos serán diferentes.

3- Introduciremos todos los datos que nos puedan facilitar la persona que nos llama:

- Si es Cliente accederemos a nuestra base de datos directa-

mente para identificarle

- Si es Usuario, podremos darle de alta o buscarle en la base de Datos.

Datos no obligatorios pero sí importantes:

- Establecimiento de Compra o Si el que realiza la llamada es un usuario, este establecimiento estará vinculada al fichero de Clientes.
- Fecha de Compra
- Artículo, también con el acceso directo a nuestro fichero de artículo. Con todo lo que ello implica.
- Lote: Véase la importancia en los artículos en los cuales es obligatorio el lote.

Dato Obligatorio:

- Tipo de Reclamación  
Ej. Producto, Transporte, Documentación, etc..

4- Llegados a este punto, introduciremos nuevos datos que pueden facilitar la resolución.

Datos no Obligatorios

- N° Albarán
- N° Pedido
- N° Factura
- Etc. Cualquier tipo de Documento interno nuestro.
- Texto (comentario que pueda aclarar la situación).
- Prioridad

Datos Obligatorios

- Tipo de Problema  
Ej. Administrativo, Calidad, etc..
- Dpto. y Usuario a quien se le manda el documento para su resolución  
Ej. Dpto. : Administración, Devolución, Control Calidad, etc ..

Usr: La persona de cada Dpto. encargada de la resolución

5- Llegados a este punto, se in-

"En nuestra aplicación, todo empezaría con una llamada telefónica"

roducirá la resolución que se cree mas adecuada para el problema

- Datos Obligatorios
- Tipo de Resolución
  - Ej. Sustitución, documentación.etc.....

6- Llegados a este punto, El documento con toda la información, pasa a depender de los Dptos. y usuarios a quien se le ha mandado.

La actuación, será por parte de estos departamentos de resolver el problema, o bien de tomar la determinación de que no le corresponde a él la solución del mismo.

Podrá optar por:

- Aceptar el tipo resolución que le viene indicada
- Tomar otro tipo de resolución
- Rechazar la solución y devolverla con un Tipo de Devolución de Resolución.
- Ej. No compete a Dpto., etc.
- Siempre con un texto donde podrá especificar algo más si lo considera adecuado.

7- Sea cual sea la actitud del usuario del Dpto. El documento de la llamada volverá siempre a la persona de Atención al Cliente que recibió la llamada.

Su actuación dependerá de:

- Si la ficha es devuelta sin resolver.
  - o Debe mandársela a otro usuario.
  - o Intentar resolverla de otra manera
- Si la ficha esta resuelta.
  - o Si está de acuerdo cerrará el documento.
  - o Si no está de acuerdo seguirá con los pasos que crea adecuados.

8- El documento se cerrará también

Ej. Avisado Cliente, etc.

Nota.- Los tipos de información que se han descrito:

- Llamadas
- Reclamaciones
- Problemas
- Resoluciones
- Devoluciones
- Cierres
- Usuarios

Son tablas que estarán siempre activas y mantenidas por el Dpto. de Atención al Cliente.

### **¿Y, todos estos datos, para que?**

Fácil respuesta:

Con todos estos datos se puede realizar un estudio, aplicar estadística, ver actividades de los dptos.

Pero sobre todo permite controlar las partes más frágiles de nuestra empresa.

Quien conoce sus defectos, puede corregirlos y luchar contra ellos. Permitiendo así una optimización en su Calidad.

Y sobre todo, el hacer realidad una buena relación y ofrecer calidad a nuestros clientes y usuarios

### **Actividad:**

Podremos ver y estudiar el trabajo que se está realizando y los departamentos más afectados y que más tiempo dedican a la Atención al Cliente.

1- ON LINE:

En este punto podremos visualizar las personas de Atención al Cliente que en este preciso momento están dando de Alta un documento de una llamada.

“Quien conoce sus defectos, puede corregirlos y luchar contra ellos. Permitiendo así una optimización en su Calidad”

## 2- Actividad del Dpto. de Atención al Cliente:

Aquí visualizaremos la actividad que han realizado las personas de Atención al Cliente, entre fechas.

Esta Visualización se realizará de forma Grafica.

Visualizaremos dos gráficos:

- Uno del Dpto.
- Otro del usuario que introduzcamos.

Pudiendo cambiar de Usuario dentro de la misma pantalla.

E incluso cambiando las Variables del gráfico.

## 3- Actividad de Movimientos:

Podremos elegir entre 3 opciones

Seleccionando siempre entre fechas:

- Actividad por Dpto. y Usuario.
- Actividad por Dpto. (siempre del Dpto. del usuario que esté trabajando)
- Actividad por Dpto. (ATC)

Con respecto a la Actividad, entenderemos que visualizaremos los Documentos:

- Recibidos      -Resueltos
- Devueltos      -Por Resolver.
- Cerrados      -Por Cerrar.

En cualquiera de los casos: teniendo en cuenta que los Cerrados y por Cerrar solo saldrán en el caso de que el departamento a quien se está estudiando sea Atención Al Cliente.

### **Estadística:**

Podremos ver y estudiar el trabajo que se está realizando y los departamentos más afectados y que más tiempo dedican a la Atención al Cliente.

#### 1- Visualización:

Introduciremos las fechas inicial y final del periodo que queremos seleccionar.

Y visualizaremos una información general de:

Llamadas:

    Informativas:

    Reclamaciones:

Problemas:

Resoluciones:

Devoluciones:

Cierres:

Movim. totales:

    Resoluciones:

    Devoluciones:

Con sus cantidades totales

Cada una de las líneas se desglosará en la que tiene debajo.

Situándonos sobre cualquiera de ellas visualizaremos el desglose de cada punto e iremos bajando de nivel.

Excepto en el caso de Problemas, que podremos optar por visualizar las resoluciones o la devolución de resoluciones.

E incluso en cada una de las pantallas siempre tendremos opción de visualizar los productos y sus líneas de producción. , Es decir, llevar al máximo los datos que nos permitan mejorar nuestras deficiencias y conseguir lo que pretendemos, que es como siempre una mejora en la calidad, y la eliminación de errores.

### **PRESENTE**

Creo que esto es en resumidas cuentas una pequeña aplicación.

Y a pesar de todo lo expuesto sepamos que desde la primera pantalla de trabajo, Podemos seleccionar y ver a muy groso modo, con lo que queremos trabajar.

Lo importante es la facilidad y simplicidad de opciones con las que trabaja el usuario, qué es el que da como en toda aplicación su visto bue-

“Lo importante es la facilidad y simplicidad de opciones con las que trabaja el usuario”

no y hace que nuestro trabajo no quede relegado sino todo lo contrario, esta vivo desde el primer día y sigue renovándose día a día.

### **FUTURO:**

La siguiente puesta en escena para esta aplicación, es:

Que este documento, se mandará por correo electrónico a la

persona que nos llama, al cliente, al establecimiento, y a toda persona que tenga que ver con la solución y resolución de cada una de las llamadas con reclamación.

Y esto es solo el principio...

**Blanca Muñoz  
Chicco Española, S.A.**

## EVENTOS

El pasado 6 de Marzo tuvo lugar en Madrid el primer evento de todos los que hay planificados para este año con un gran éxito de asistencia dado el carácter y la importancia de la misma.

Hablamos de éste como del primer evento obviando todas las sesiones de anuncio que hemos llevado a cabo conjuntamente IBM y COMMON ya que es el primero que se ha impartido como resultado de una demanda directa vuestra.

El evento llamado "Ley de protección de datos y su aplicación práctica. Soluciones de IBM para la seguridad", tuvo lugar en el auditorio del edificio de Sta. Hortensia en Madrid y constó de la siguiente agenda:

Análisis de la LPDCP y su impacto en los sistemas de información.

Aplicación de Seguridad en Petresa

Visión IBM en Seguridad

Soluciones de Seguridad en Servidores IBM iSeries.

Queremos hacer desde aquí una breve reseña de cada punto a modo de resumen del evento.

La primera de las charlas llevada a cabo por **Miguel Ángel Díaz Pintado** de INSA nos introdujo en el

esquema legal de esta ley: "Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal" y con una magnífica exposición fue explicando en qué consiste la ley en palabras coloquiales, a qué obliga esta ley y qué las medidas de seguridad de deben implementar las empresas según el nivel de seguridad establecido.

A continuación **Mauricio Moreno** de la empresa PETRESA nos expuso en qué consiste la aplicación de seguridad que actualmente está empleando su empresa, donde se tratan datos de carácter personal tanto de temas preventivos (médicos), como particulares (de recursos humanos).

IBM participó en este evento con un par de charlas. La primera de ellas a cargo de **Moisés Navarro** relacionada con los riesgos, conceptos y aplicaciones existentes en IBM para la gestión de la seguridad y la segunda de ellas a cargo de **Sandra de la Cruz** relacionada con soluciones específicas en el entorno iSeries.

El evento reunió a más de 70 asistentes y esperamos poder repetirla en otras localidades. Para ello, no tenéis más que poneros en contacto con nosotros.

**Rosario Rodríguez Mego  
Comité Ejecutivo**

"El primer evento de todos los que hay planificados para este año con un gran éxito de asistencia"

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE: LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS Y SU APLICACIÓN PRÁCTICA

Estos son los resultados de la encuesta de la última reunión de Common que se celebró en Madrid el pasado día 6 de Marzo.

	Malo	Bueno	Muy Bueno	N/C
Análisis de la LPDCP	0%	33,33%	62,50%	4,17%
Aplicación en Petresa	0%	66,67%	29,16%	4,17%
Visión de IBM en Seguridad	0%	54,17%	29,16%	16,67%
Soluciones de Seguridad en iSeries	0%	37,50%	8,33%	54,17%
Documentación	4,16%	66,67%	25%	4,14%
Logística	0%	66,67%	29,16%	4,17%

Los análisis que se pueden hacer acerca de estos resultados, seguramente pueden variar respecto de las formas y el sentido que se pretenda dar.

Que cada cual saque sus propias conclusiones.

Por nuestra parte, hay un punto a mejorar:

Deberemos tener en cuenta la documentación para próximos eventos.

**Juan José Casado**  
**Comité Ejecutivo**

### PROXIMOS EVENTOS COMMON

9 DE ABRIL, BILBAO

Jornada de Alta Disponibilidad, Seguridad y Almacenamiento en iSeries'

24 DE ABRIL, MADRID

'Soluciones Alternativas a la Impresión Centralizada. Impresión y Gestión de documentos e-business en iSeries'

Esta sesión tendrá demostraciones en vivo.

6 DE JUNIO, BARCELONA

'Ley de Protección de datos y su Aplicación Práctica. Soluciones de IBM para la Seguridad'

19 DE JUNIO, MADRID

Seminario sobre CRM

C/ Bravo Murillo, 377 - 4º F  
28020 Madrid  
Teléfono: 913.146.565  
Fax: 913.146.565  
Correo: info@common-es.org



## CONGRESO INTERNACIONAL

El congreso internacional de Common se celebra este año en Varsovia (Polonia) del 25 al 27 de Mayo.

Este año contamos con excelentes ponentes como Frank Soltis, padre del iSeries, Simon Rogerson, profesor de la Universidad De-Montfort y Malcon Haines director de comunicaciones de IBM iSeries.

Como novedad en los Congresos Europeos este año se ofrece la participación de ITSO (International Technical Support Organisation). Se trata de una oportunidad única con un precio más que razonable de obtener una formación técnica. Además el famoso grupo de IBM Rochester 'Red Books' tendrá dos salas dedicadas con sesiones paralelas, una de ponencias y otra de laboratorio para consolidar la teoría aprendida.

Para más información sobre este fantástico evento como precios, hoteles, puedes buscar en nuestra página web [www.common-es.org](http://www.common-es.org)

Si decides asistir este año al congreso internacional ponte en contacto con la oficina de nuestra Asociación 913.146.565 para que podamos ayudarte en todos los trámites

## OPERACIÓN TRIUNFO EN COMMON

¿QUIERES SER FAMOSO?

¿TIENES COSAS QUE DECIR?

Estamos buscando colaboradores para las próximas publicaciones de Common. Si estás interesado en tratar algún tema y quiere enviarnos un artículo, nota o incluso un chiste nosotros te lo publicaremos.



Si es un chiste con viñeta nos lo puedes mandar en papel y nosotros lo escanaremos.