

## E-BUSINESS ON DEMAND

A lo largo de una serie de capítulos iremos desgranando desde esta revista este tema tan de moda como es el negocio bajo demanda. Este es el primero:

En cada industria y sector de todos los negocios globales- al igual que en la educación, el gobierno e instituciones de todo tipo- se están buscando vías para hacer que las organizaciones sean más ágiles.

Cada vez más, se requiere la habilidad de responder rápidamente a cualquier demanda que el mundo pida: cambios, suplementos, precios, preferencias del consumidor; fluctuaciones en mercados de capital, tipos de interés, precios del petróleo; e incluso temas impredecibles, incluyendo cualquier elemento, desde hackers a huracanes.

Esto se debe a que los clientes (todos somos clientes) quieren que los productos y servicios, no ya estén adaptados a sus propias necesidades, si no que los necesitan dónde, cuándo y como ellos quieren.

En este mundo de hoy en día, la ventaja la tendrán aquellas compañías que tengan la habilidad de detectar los cambios

en su entorno, cada vez con más anticipación y a mayor detalle, y de responder a estos mismos cambios oportunamente.

Pero muchas compañías aún no están diseñadas para responder a los continuos cambios del mercado. Estas empresas todavía no están adaptadas al negocio bajo demanda.

La industria de la informática moderna está definida por tres eras:

La era de los mainframe, que revolucionó el negocio automatizando el back-office.

La era del cliente/servidor que marcó el principio de la automatización departamental, y

La era actual, la era de la Red, bautizada como e-business por IBM en 1996.

Cada una de estas áreas ha destacado en los negocios a nivel mundial por estar unido a nuevas vías de informática para transformar sus operacio-

### Contenido:

E-Business on Demand	1
Inversiones Empresariales Imprescindibles en Tiempo de Crisis	3
Jornada Técnica 9 de Abril en Bilbao	4
El futuro de los Servicios Web	6
Eventos	8



nes. Ningún cambio ha sido tan dramático como la llegada de Internet, que puede dividirse a sí mismo en tres fases.

### Las tres fases del e-business

En la primera fase de e-business, las compañías empezaron a ofrecer acceso a la información en páginas web muy sencillas. Los clientes podían averiguar cualquier cosa, desde información sobre vuelos hasta la cuenta corriente. En muchos casos, las páginas web lo único que hacían era replicar los datos que ya estaban en algún soporte físico. La información empezaba a estar más disponible, pero la mayor parte permanecía estática, limitando su utilidad.

En la segunda fase, internet se convirtió en un medio para llevar a cabo transacciones de negocio. Los bancos permitieron a sus clientes mover dinero entre cuentas. Las aerolíneas permitieron realizar reservas online. A medida que las compañías integraban sus sistemas internos y los procesos de negocio, transacciones de todo tipo se convirtieron en posibles. La información se convirtió en mucho más procesable.

Actualmente, tres cuartas partes de las compañías de los países industrializados están en la primera fase del e-business. Más de un cuarto de las grandes empresas (más de mil empleados) y más de la mitad de las empresas más grandes del mundo se encuentran ahora focalizadas en la segunda etapa de la adopción del e-business. Se están construyendo procesos de negocio integrados de principio a fin que hacen posible un amplio campo de nuevas interacciones entre las partes que lo constituyen. Desde este punto de partida, solo ahora se está empezando a ver el potencial real de un mundo interconectado a través de redes.

La tercera fase es el mundo bajo demanda. La tecnología requerida para ayudarles a integrar sus procesos de

negocio de principio a fin a lo largo de toda la empresa junto con sus socios clave, proveedores y clientes. Esta tecnología les ayudará a responder con flexibilidad y rapidez a cualquier petición de sus clientes, a una oportunidad de mercado o a una amenaza externa.

IBM llama esto **e-business bajo demanda** y ha identificado cuatro características necesarias de un negocio bajo demanda:

**Sensible:** Estas compañías son capaces de sentir los cambios en el entorno y actuar dinámicamente ante ellos, incluso a fluctuaciones imprevistas en la demanda o los suministros, nuevas necesidades del cliente, socio, proveedor o empleado, o a cambios inesperados en la competencia.

**Variable:** Capaces de adaptar sus estructuras de coste y procesos de negocio con flexibilidad. Estas empresas pueden reducir riesgos y llevar el rendimiento de sus negocios a mayores niveles de productividad, controlar los costes, y aumentar la eficiencia del capital y la predictibilidad económica.

**Focalizada:** Concentrándose en sus puntos fuertes y diferenciando entre tareas y activos, estas compañías utilizan a socios integrados estratégicamente para llevar a cabo tareas puntuales, que abarcan desde producción y logística a Recursos Humanos y operaciones financieras.

**Elástica:** Los negocios globales e integrados son ahora operaciones de 24 horas al día, bajo presión o bajo ataques continuos. Este modelo requiere nuevos sistemas de negocio y procesos que sean robustos y capaces de reaccionar en cualquier momento. Estas compañías están preparadas para cambios inesperados y amenazas, ya sean virus, terremotos o repentinas caídas de la demanda.

**Rosario Rodríguez Mego**  
Comité Ejecutivo

“Ningún cambio ha sido tan dramático como la llegada de Internet, que puede dividirse a sí mismo en tres fases”

## INVERSIONES EMPRESARIALES IMPREScindIBLES EN TIEMPO DE CRISIS

“es precisamente ahora cuando las tecnologías de la información pueden ayudar a las empresas a ser más competitivas ”

En los últimos meses -especialmente tras los acontecimientos del 11 de septiembre- se ha incrementado la incertidumbre económica en todo el mundo y especialmente en los Estados Unidos. Ello ha afectado a los planes de negocio de muchas compañías, que han apostado, -al menos de momento- por una política de contención de gastos, también en tecnologías de la información.

Sin embargo, es precisamente ahora cuando las tecnologías de la información pueden ayudar a las empresas a ser más competitivas y a mejorar sus resultados de negocio. Es en los momentos difíciles cuando la tecnología puede demostrar su valor como ventaja competitiva para las empresas, para la sociedad y, en definitiva, para los ciudadanos.

Por ejemplo, las compañías deberían continuar invirtiendo, de manera selectiva, en software de infraestructura (el denominado middleware, que permite conectar los ordenadores o servidores donde residen las aplicaciones, con los dispositivos o terminales que las usan) ya que es una magnífica vía para hacer frente a la actual recesión económica. Manteniendo el nivel de inversiones en este campo, se consiguen claros ahorros de costes, una mayor eficiencia y seguridad y, a la postre, un sólido retorno de la inversión y unas evidentes ventajas competitivas.

Por tanto, es precisamente ahora cuando hay muchas razones para continuar con una cuidada y selectiva inversión en software. Así lo confirman los últimos análisis de mercado. IDC estima que en el período 2001- 2005, el mercado de e-commerce se incrementará en todo el mundo, creciendo

desde los actuales 516 mil millones de dólares hasta 4.3 billones, y en 2004 el mercado de soluciones de middleware de infraestructura web alcanzará los 55 mil millones de dólares. Por su parte, Gartner Group estima que, al incrementar la eficiencia de las transacciones en Internet, se podrán alcanzar unos ahorros de costes estimados en 57 mil millones de dólares.

Aunque la burbuja de las dot.com se ha desinflado definitivamente y la economía está en clara recesión, nunca ha habido una demanda tan fuerte como ahora de aplicaciones de misiones críticas y las compañías no pueden permitirse dejar de lado Internet. En este sentido, podemos diferenciar cinco etapas o pasos principales por los que suelen pasar las empresas para aprovechar las ventajas que aporta la red:

1. Proporcionar acceso web a ejecutivos y empleados
2. Utilizar Internet para publicar información de la compañía
3. Recurrir a Internet para realizar transacciones elementales de negocio
4. Desarrollar una integración interna y externa
5. Conseguir una adaptación dinámica de los procesos de negocio para explotar totalmente la tecnología de Internet

En realidad, estas cinco etapas son también un reflejo de los diferentes grados de competitividad de las empresas. Así, los dos primeros pasos son prerequisites y la compañía sólo los lleva a cabo cuando ya lo han hecho otras empresas de su mercado; los pasos tres y cuatro se dan cuando se quiere construir una infraestructura

de e-business para conseguir un retorno de la inversión inmediato; y el último paso sería el realmente necesario para llegar a ser una empresa líder en el futuro.

Los beneficios de negocio que tienen las empresas que invierten en una infraestructura de e-business, construida sobre software de infraestructura (middleware) son los siguientes:

B2B: los costes se reducen notablemente eliminando intermediarios

CRM: proporciona a los clientes y socios información en tiempo real y personalizada

e-Commerce: permite una interacción directa con los clientes para reducir costes e incrementar eficiencia

ERP: para integrar los procesos de negocio internos y mejorar la velocidad de las operaciones

Colaboración: incrementa la dinámica de mercado, mejorando la colaboración entre los equipos humanos de la empresa

Internet móvil: acceso inalámbrico a información crítica de negocio

Gestión de sistemas: gestionar todas las aplicaciones mencionadas de forma sencilla y flexible

me en beneficios medibles en la empresa, es de importancia capital la adopción de estándares abiertos, de forma que los sistemas y procesos de negocio de la compañía trasciendan el entorno propio de ésta y sea posible la interoperabilidad a través de la tecnología de Internet, con las empresas que forman sus clientes, proveedores, instituciones, etc. Es decir, el software de infraestructura o middleware debe estar construido sobre bases de estándares abiertos y permitir, por tanto, el establecimiento de una empresa virtual, que no es otra cosa que el conjunto que forman una compañía sus clientes, sus proveedores y sus colaboradores de negocio.

Por estos motivos y a pesar del entorno económico internacional, IBM considera el middleware, como un elemento crucial para el desarrollo de la oferta de e-business. Una vez que la economía se haya recuperado, seremos testigos de un cambio hacia una industria de tecnologías de la información enfocada en los servicios, construida sobre una infraestructura dominada por potentes y seguros servidores, y donde la integración de aplicaciones proporcionada por el software de infraestructura tendrá un papel protagonista.

**Ángel Huerta García**  
**Director de Software**  
**IBM España y Portugal**

Para ser capaces de utilizar todo este entramado de forma que se transfor-

## JORNADA TECNICA 9 DE ABRIL EN BILBAO

El pasado día 9 de abril tuvimos en Bilbao la primera de las jornadas técnicas que la Asociación se ha planteado realizar

en distintas provincias españolas.

El resultado de la misma fue francamente muy interesante,

"IBM considera el middleware como un elemento crucial para el desarrollo de la oferta de e-business"

tanto por la audiencia como por el contenido.

El programa se compuso de cuatro temas que fueron tratados por:

Rosario Rodríguez que es la Product Manager Pre-venta del iSeries, que disertó sobre:

La problemática del backup en la disponibilidad del sistema y soluciones de disponibilidad (baja, media, alta).

Se sacaron las siguientes conclusiones:

- Cualquier solución debe cubrir las paradas planificadas y no planificadas
- Se debe estimar cuánto cuesta una parada.
- El Departamento de Informática da un nivel de servicio que deben de estar acordados con los Departamentos de Negocio. Se conocen como SLA (Service Level Agreement)
- Este SLA debe estar totalmente documentado y actualizado.
- Existe un producto BRMS/400 que automatiza los Backups.
- Importante salvar las bibliotecas por orden alfabético para que la recuperación sea más rápida.
- El producto BRMS automatiza y saca un informe de cara a la recuperación.
- Existen tres formas de Backup, Concurrente, Incremental y Activo.
- La arquitectura de almacenamiento está diseñada para estar autogestionada.
- Alta disponibilidad es tener dos iSeries en cluster. Es decir dos iSeries conectados y con un SW de replicación de un tercero de manera que uno de ellos sea

la máquina de producción y otro sea la máquina con la que se realice el backup del mismo.

- IASP (Independent Auxiliary Storage Pool), es una torre de discos externa, pero el sistema lo reconoce como discos internos, no proporciona alta disponibilidad, puesto que no nos evita la parada por backup. Su utilidad es poder hacer un switch de la torre (con sus discos) de un sistema a otro y que el segundo sistema pueda comenzar a dar servicio.
- ESS, (Enterprise Storage Server) es un sistema de almacenamiento externo. Es muy útil cuando se quiere compartir recursos (en este caso discos), entre múltiples plataformas. El disco de carga fuente debe residir en el iSeries o AS/400
- Los únicos objetos que pueden almacenarse en un IASP son objetos IFS y bibliotecas, con lo que en el sistema secundario deberemos tener un mantenimiento de todos aquellos objetos que el IASP no soporta (por ejemplo, perfiles de usuario).

Ramiro Moreno es el responsable de Business Recovery Services.

Trató el tema de Recuperación y continuidad del negocio.

- La solución influye en el tema económico.
- Hay distintos aspectos, Inmediato, a corto plazo y a medio plazo.
- La continuidad de negocio en un desastre es lo más importante relacionado con las Tecnologías de la Información.
- En el 11 de Septiembre no se tuvieron en cuenta diversos temas disponibles para la continuidad de negocio y muchas no pudieron continuar.

"El resultado de la Jornada fue francamente muy interesante, tanto por la audiencia como por el contenido"

- Se debe tener una documentación actualizada y operativa.
- Existe una herramienta en Lotus Notes, para tener toda la información de un Plan de Contingencias.

Guillermo Gost es Consultor Tecnológico.

Trató el tema de Encriptación y LOPD

- La seguridad debe ser acometida cubriendo todos los niveles de una organización.
- IBM, dispone de una amplia gama de tecnologías, productos y soluciones de seguridad.

- Metodología para el desarrollo del documento de seguridad.
- Inventario, catalogación y declaración de ficheros.
- Análisis de la situación actual.
- Desarrollo del documento.
- Desarrollo de las políticas y normativas.
- Guías de implantación del documento.
- Guías de implantación de la Políticas y Normativas.
- Las primeras medidas de seguridad deben ser aportadas por la propia plataforma.

**Francisco Javier Santos**  
**Comité Ejecutivo**

## EL FUTURO DE LOS SERVICIOS WEB

La revolución de los servicios web se encuentra en un momento crucial. El progreso ha sido importante pero notablemente tranquilo hasta ahora, cuando se empiezan a identificar una serie de cuestiones pendientes que debemos afrontar.

Los servicios web son el siguiente paso lógico para el diseño de plataformas tecnológicas abiertas, que permitan una comunicación transparente entre diferentes aplicaciones, sistemas y datos. Gracias a los servicios web, las empresas pueden enlazar el software de sus clientes, empleados, proveedores y socios, al margen de la infraestructura tecnológica de cada uno de ellos, revitalizando así sus sistemas de tecnologías de la información sin necesidad de reemplazarlos. Lo que los responsables de las tecnologías de la información necesitan es una evolución, no una revolución.

“Lo que los responsables de las tecnologías de la información necesitan es una evolución, no una revolución”

El año pasado tuvimos que hacer frente a dos cuestiones importantes: resolver los problemas de interoperabilidad y mejorar la seguridad de los sistemas de servicios web. Y ambas cuestiones se han solucionado con éxito. La Organización de Interoperabilidad de Servicios Web (WS-I) ha realizado enormes progresos al publicar explicaciones detalladas de cómo las empresas pueden crear servicios web para maximizar su uso por parte del mayor número posible de socios. En el ámbito de la seguridad, estamos identificando rápidamente las necesidades reales y las áreas clave para que nuestros sistemas de comunicación sean más funcionales y seguros frente a los intrusos internos y externos.

Entonces, ¿qué es lo que viene a continuación? Nuestras sugerencias sobre el camino a seguir en el futuro son las siguientes:

- Incluir a más clientes en la organi-

zación WS-I. Sin duda ha llegado el momento de involucrar más a los clientes en la evolución de los servicios Web. Hasta ahora, una parte importante del trabajo ha sido realizada por los fabricantes, pero, ¿cómo están funcionando en la práctica los estándares de servicios web?, ¿Cuáles son las experiencias de las cada vez más numerosas empresas que utilizan dichos servicios? Hasta que empecemos a recibir e interpretar esta información, no podremos dar los pasos necesarios para simplificar la utilización de los servicios web y garantizar su éxito.

- Mayor seguridad. Debemos seguir afrontando las cuestiones de seguridad desde la perspectiva de los usuarios. Solucionar los problemas de seguridad es crucial para conseguir que la tecnología de los servicios web sea aceptada por el mercado de consumo y, para ello, será necesario involucrar a más clientes en el trabajo fundamental de estandarización de OASIS (organización global, integrada por más de 600 empresas de 100 países de todo el mundo, para el desarrollo, la convergencia y la adopción de estándares de e-business) y en el trabajo posterior de WS-I.
- Un Java realmente abierto. La plataforma Java™, con sus características de apertura y flexibilidad, es la base de los servicios web y la integración de las tecnologías de la información. Sin embargo, a pesar de sus ventajas, es necesario que el trabajo del futuro esté estandarizado de forma totalmente abierta (y no semi-abierta, como hasta ahora, cuando se permite al dueño de la "marca" y a sus imperativos de negocio influir indebidamente en los resultados). Puede que esto resulte

improbable a corto plazo, pero queremos que Java alcance su verdadero potencial como plataforma transparente de ámbito global. Entretanto, debería eliminarse el pago de todos los derechos relativos a esta plataforma.

- Popularizar los servicios web. Éste debe ser el año de la generalización de los servicios web en Europa. Hace casi tres años que aparecieron y cada vez un mayor número de empresas los están utilizando para integrar al menos una parte de sus operaciones de tecnologías de la información. Y no olvidemos Linux, el sistema operativo abierto que encaja perfectamente con los servicios web. Éste podría y debería ser el año en el que Linux se convirtiera en el sistema operativo perfecto para los servicios web.
- Pensar a lo grande. Debemos mirar más allá de las aplicaciones elementales de los servicios web que hemos visto hasta ahora y empezar a cumplir las promesas de integración de las tecnologías de la información. Éste es el año en el que los servicios web se darán a conocer de forma general como una de las tecnologías claves para transformar las empresas en negocios e-business bajo demanda.

Los servicios web responderán a muchas de las preguntas que los profesionales se hacen hoy en día: ¿por qué introducir de nuevo información que ya existe en el sistema?, ¿Por qué tener que configurar nuestros sistemas de tecnologías de la información para coordinar los pedidos, las compras y los controles de inventario?, ¿Por qué no podemos hacer todo esto de forma inalámbrica desde cualquier parte del mundo?, ¿Por qué no pueden

"Los servicios web responderán a muchas de las preguntas que los profesionales se hacen hoy en día"

“Es un gran reto, pero podemos conseguirlo fácilmente si nos lo proponemos”

los ordenadores identificar y solucionar automáticamente problemas de infraestructura sin intervención humana?, ¿Y por qué no pueden trabajar juntos en una red Grid, incluso cuando no haya nadie para decidir exactamente el mejor modo de distribuir los recursos entre ellos?

La respuesta a todo esto es que, gracias a los servicios web, nuestros sistemas pronto serán capaces de ello. Los que trabajamos en el sector de las tecnologías de la información y contamos con la participación y la informa-

ción de nuestros clientes, somos responsables de crear el middleware y las aplicaciones que puedan proporcionar la integración total de los sistemas y permitir la implantación de la computación bajo demanda. Es un gran reto, pero podemos conseguirlo fácilmente si nos lo proponemos.

**Juan Carlos López**  
**Responsable del Software Websp-**  
**here en IBM España**

## EVENTOS

### **SOLUCIONES ALTERNATIVAS A LA IMPRESIÓN CENTRALIZADA**

#### **IMPRESIÓN Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS E-BUSINESS EN I-SERIES.**

El pasado jueves 24 de abril, y con la colaboración de IBM, celebramos en el IBM Forum de Madrid sesión especial de impresión en iSeries, que muchos usuarios venían solicitando desde hacía tiempo tanto a COMMON como a IBM.

La alta asistencia nos confirmó que habíamos acertado en el tema.

Durante la sesión tuvimos la ocasión de conocer un poco más a fondo no sólo el estado del arte de iSeries en cuanto a salida electrónica o impresa, que se basa claramente en la arquitectu-

tura AFP (Advanced Function Presentation) sino también de conocer a fondo algunos productos de software para iSeries como Infoprint Designer ,que resuelven la problemática de mejorar el diseño de los documentos tradicionales de iSeries sin necesidad de alterar las aplicaciones, dotándolos de imágenes, fonts, preformatos electrónicos, códigos de barras y demás, otros como Infoprint Designer, que resuelven la transformación en formatos conocidos (como PDF, TIFF, GIFF,...) facilitando la distribución electrónica de documentos. También pudimos conocer la funcionalidad de Document Content para iSeries, un software diseñado para archivar y distribuir documentos bajo demanda.

De todos estos productos tuvimos ocasión no sólo de ver presentaciones, sino también demos en directo que ayudaron a la comprensión de los mismos, clarificando el tipo de

“La alta asistencia nos corfirmó que habíamos acertado en el tema”

funcionalidad que cubrían.

La colaboración destacada de un especialista de los laboratorios de IBM en Boulder, USA, concretamente Sharon Foster, (especialista en software de impresión en iSeries) contribuyó a dar a la sesión un alto nivel técnico, que los asistentes agradecieron y corroboraron con sus excelentes calificaciones a pesar de su carácter maratónico, pues estuvimos desde las 10 de la mañana hasta las 14:30 del mediodía aprendiendo arquitectura de e-

output (no sólo impresión) del iSeries.

Si alguno de vosotros no pudisteis asistir, por tema de viajes o agenda, tenemos todavía algún juego de documentación adicional que ya se hizo pensando en vosotros, poneros en contacto con COMMON y os la haremos llegar.

**Montse Cascalló**  
**Mkt Mgr IBM Printing Systems**

## PROXIMOS EVENTOS COMMON

### 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 ( Sistemas Integrados de Atención a Clientes)

### OCTUBRE

Seminario sobre Almacenamiento

### NOVIEMBRE

Roadshow con los ponentes de USA

### 3 DE DICIEMBRE, MADRID

Seminario sobre Cómo abordar un proyecto e-business

En nuestra página web [www.common-es.org](http://www.common-es.org) encontrarás más información sobre estas sesiones

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.