

...QUEREMOS?

El pasado día 23 tuvimos una sesión IBM - Common que se venía preparando desde varios meses antes.

Atendiendo una de las peticiones más frecuentes de los asociados, se intenta mezclar o variar entre reuniones muy técnicas, generales y de medio pelo, con el objetivo de tener contenido diverso y que permita contentar a la mayoría de aspiraciones, incluso a personas con diferente bagaje o responsabilidad.

En ésta ocasión se diseñó una sesión "técnica", aunque aquellos que piensen que las reuniones técnicas són sólo para los especialistas se pierden lo mejor: sólo sabiendo lo que es posible hacer es posible coordinarlo y usarlo para los intereses de la Compañía. Es cómo cuando vamos al charcutero y le decimos "... quiyo, dame mitad de cuarto de ése jamon de ahí, pero, ya sabes, cortalo finito, en tapitas...", quizá nosotros mismos no sepamos cortarlo tan bién, puede que ni siquiera queramos hacerlo, pero sabemos que se puede.

Para los que tengamos las gafas de dentro mal graduadas, y pensemos que una reunión "técnica!" no es para

nosotros, sólo tenemos que mirar a nuestro lado y encontrar un compañero de departamento, un programador, un "técnico!" y mandarlo en nombre de nuestra Empresa. Con ésto hasta podemos empezar a meter savia nueva en la Asociación, el título de miembro de Common no es como la tarjeta VISA.

Para ésta sesión, si, vale, técnica se puso toda la carne en el asador: temas avanzados, temas importantes... bueno, vale, alguno de clavo..., dos ponentes de los laboratorios de Rochester, traducción simultánea, el Auditorio principal de IBM, café, comida, un día soleado...

Contenido:

...Queremos?	1
IBM... Me escuchas?	3
Contact Center	4
¿Hacia dónde caminan los Conatact Centers?	5
Eventos	9
Anuncios	9
Noticias Cortas	10



Pero falló todo lo demás, es decir: nosotros.

La poca fortuna, o más claro, la falta de coordinación, hizo coincidir éste evento con otro el mismo día y convocado por la propia IBM, incluyendo comida, varias reuniones simultáneas y hasta la presencia de la propia presidenta, en el nuevo centro de ocio Xanadú. A pesar de que IBM, obviamente, conoce el calendario de Common, parece haber sido imposible tratar de poner la sesión en otra fecha, cuando nosotros la teníamos comprometida desde hacía seis meses. No es que nos queramos arrojar el control del calendario de IBM, pero cuando uno está enfermito quieres que te mimen, que cuenten contigo, que te hagan caso.

Aún así, no sabemos si el evento de Xanadú nos restó mucha asistencia, o fué todavía peor y se produjo el efecto Doppler-S (dícese de la situación de angustia sobrevenida causada por querer asistir a dos reuniones concurrentes, y que nos deja en una posición tan incómoda que somos incapaces de faltar a una de ellas, y por ende, faltamos a las dos). Así que sería curioso que nosotros seamos los causantes de alguna falta de asistencia en el evento Xanadú, quizá seis meses no sean suficiente antelación en una previsión de calendario.

Mi pepito grillo me está diciendo que no sea tan sátrapa, que hemos tenido otras sesiones con poca asistencia, pero, pepito, o juanita, es que uno siempre espera que esos tiempos se acaben.

Así que debe haber algo más, y algo de lo que no terminamos de darnos cuenta. Tiene sentido una Asociación de Usuarios, ¿tiene sentido para los usuarios?, ¿tiene sentido para IBM?

Hay quien dice -casi todos- que son demasiadas reuniones a las que asistir, que son demasiados cambios, que los usuarios no van tan

"avanzados" como IBM, que muchos de los cambios en la plataforma no están dirigidos más que a un segmento de usuarios y no a la mayoría, que hay demasiados usuarios que se quedan en máquinas o versiones "antiguas", que tanta presión tecnológica no es requerida más que como argumento de ventas...



Si tu Empresa fabrica detergentes también induce a los usuarios a la presión tecnológica, parece que sólo ahora es cuando se lava realmente blanco, igual pasa en otras Industrias. Siempre se ha usado la locomotora del avance, del "lavar más blanco", y precisamente una labor de la Asociación de Usuarios es coordinar, atemperar tanto lo que se usa como las tendencias. Puede ser que aquí Common deba tener un papel consultivo más cercano a los intereses reales de los usuarios, ser capaces de ilusionar con las novedades pero también hacer valer ante IBM la necesidad imperiosa de conseguir que los usuarios tradicionales, y los usuarios "colgados" con máquinas o versiones viejas deben tener cabida y seguimiento, elaborar encuestas fiables sobre qué cosas realmente preocupan o interesan... Puede ser que tenga que ser otro Common, otras personas, pero en todo caso siempre tendrían que ser los Usuarios, quizá otros Usuarios?

Por todo esto me pregunto ¿Que queremos?, incluso me pregunto ¿queremos?.

**Guillermo Andrades  
Comité Ejecutivo**

P.D. [http://www.jamondepatanegra.com/corte\\_del\\_jamon/corte.htm](http://www.jamondepatanegra.com/corte_del_jamon/corte.htm)

"precisamente una labor de la Asociación de Usuarios es coordinar, atemperar tanto lo que se usa como las tendencias"

## IBM... ¿ME ESCUCHAS?

Hace algunos años, no diremos cuantos, formé parte de un CEAC (Common Europe Advisory Council) de IBM. Estos CEAC eran unos comités formados por representantes de los distintos países europeos que están asociados en Common Europe y los ingenieros y directivos responsables del entonces AS/400. Se reunían a instancias de IBM, que sufragaba todos los gastos, una o dos veces al año para examinar sus planes de futuro e intercambiar opiniones.

En fin, como os decía, yo participé en un par de estos consejos. Y recuerdo especialmente el primero. Acababa de iniciar mi andadura en Common como representante técnico para España en el comité europeo cuando el director técnico me propuso formar parte del CEAC.

“¿Qué sabes de la tecnología cliente servidor?” me preguntó. Estábamos en los inicios. Se hablaba mucho de ella pero pocas eran las empresas que la hubieran implementado.

“Bueno, conozco la teoría de la técnica, sin embargo no he trabajado todavía en ella.”

“Con que la conozcas es suficiente”, me dijo. “El caso es que IBM quiere dedicar una reunión de CEAC exclusivamente a esta nueva tecnología y nos ha pedido que seleccionemos un grupo de personas específico para esta reunión monotemática.”

Resumiendo, acepté la propuesta y un par de meses más tarde, me encontraba en un avión camino de Nueva Orleans para asistir a la reunión. El grupo estaba formado por cinco personas provenientes del área de influencia de Common Europe, cinco de Common US y otros cinco elegi-

dos por IBM entre sus grandes cuentas.

Durante dos días y medio, los ingenieros de IBM nos fueron presentando su futuro “Client Access”. No entraré en detalles puesto que la mayoría de ellos ya los he olvidado. Pero sí que recuerdo, la gran discusión que tuvimos por que IBM sólo había previsto crear Client Access para conectar PCs desde DOS y OS/2, dejando de lado Windows, *el gran enemigo*. Su argumento era que OS/2 era mucho mejor que Windows. Otra razón, esta no nombrada, pero conocida por todos, era la gran rivalidad existente en esa época entre IBM y Microsoft. Durante los dos días la cuestión fue saliendo de forma recurrente.

Debo reconocer, que cuando finalizó la reunión, mi sensación era que por más que hubiéramos insistido, Client Access aparecería en el mercado sin la posibilidad de funcionar en Windows. Me equivocaba. Cuando cerca de un año más tarde IBM anunció la primera versión de Client Access, producto sucesor del antiguo PCSupport, ya llevaba incorporado Windows como posible sistema operativo del cliente.

En ese momento me sentí muy orgullosa de mi participación en ese CEAC. Con mi testimonio y el de otros de los participantes, habíamos conseguido influir en la trayectoria de un producto de IBM.

Hasta aquí la experiencia. ¿Porqué os la he contado? Pues porque, después de algunos años sin CEAC, IBM y Common Europe han llegado a un acuerdo para volverlos a organizar. Y yo quiero animaros a participar. IBM ha tomado decisiones en los últimos tiempos que no han

“Con mi testimonio y el de otros de los participantes, habíamos conseguido influir en la trayectoria de un producto de IBM”

gustado nada a sus clientes, como por ejemplo, la unión en un solo contrato del software subscription y la support line. Ahora tenéis la oportunidad de influir en IBM para evitar, en la medida de lo posible, algunas de estas decisiones, que sabemos que afectan al mercado.

Las condiciones en las que se organicen estas nuevas reuniones del CEAC, serán ligeramente distintas, puesto que los tiempos han cambiado. Las reuniones ya no serán en Estados Unidos, sino en Europa, puesto que así los requerimientos de tiempo de viaje para los participantes son menores. Además, se organizarán coincidiendo con el congreso de Common con la idea de facilitar la asistencia a ambos eventos, su duración se-

rá de un máximo de 2 días, y los costes de la reunión serán compartidos por las tres partes: IBM, Common y los participantes quienes deberán costearse el viaje hasta el lugar de la reunión. Pero el espíritu será el mismo: Para IBM, evaluar cómo reaccionará el mercado a sus nuevas propuestas, para nosotros la de opinar sobre ellas y, si las tenemos, proponer soluciones alternativas.

Espero haberos animado a participar. Si es así, espero recibir vuestras candidaturas. La información necesaria, así como la solicitud, la encontraréis en nuestra web [www.common-es.org](http://www.common-es.org).

**Olga Miralles**  
**Presidenta**  
**Comité Ejecutivo**

## CONTACT CENTER

“Cualquiera que tenga interés por conocer la revista y desee que se la manden, puede solicitarlo a Common Europe”

Contamos con una nueva colaboración mensual por parte de la Revista CONTACT CENTER

Esta revista tiene como temario, todo aquello que gira en torno a los Centros de Contacto, que pueden existir en cualquier empresa y de cualquier forma. Hablamos de una revista con una presentación extraordinaria y un contenido ameno donde priman de una manera importante las soluciones que han tomado las empresas en los diferentes sectores.

Estamos hablando de un temario muy amplio:

Call Center  
Soluciones IP  
Telefonía  
IVR's  
VRU's

Y tantos otros

No es pequeña la tarea de sacar una revista de este tipo trimestralmente, además reúnen a provee-

dores y clientes para que puedan hablarse y mostrar sus necesidades y aportar soluciones en una jornada completa. Si alguien tiene interés por conocer y saber sobre estos temas, ese es un buen foro. Cierran su oferta con una formación acorde a necesidades amplias y/o concretas en este entorno.

En la dirección está Mila Miguel, que además de guapa es una muy buena colaboradora y mejor comunicadora.

Mila, el Comité Ejecutivo y yo especialmente, te agradecemos mucho tu colaboración.

Cualquiera que tenga interés por conocer la revista y desee que se la manden, puede solicitarlo a COMMON EUROPE vía e-mail indicando los datos pertinentes.

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

## ¿HACIA DÓNDE CAMINAN LOS CONTACT CENTERS?

El objetivo del estudio era profundizar en el funcionamiento de los Call y Contact Centers y analizar los servicios de atención de muy diversa índole prestados a través de números de teléfono de red inteligente, tanto para centros con servicios de atención a cargo de un número reducido de personas, como grandes plataformas. Para elaborar este informe se analizaron 40 organizaciones de primer nivel englobadas en diferentes sectores: Financiero, Asegurador, Telemarketing, Transportes, Administración Pública e Industria, puesto que éstas gestionan, en su conjunto y anualmente, varias decenas de millones de llamadas con un total de 8.000 puestos de atención. Gracias a este informe vimos la importancia que las empresas dan a la excelencia del trato con el cliente, que se ha convertido en el nuevo enfoque operativo de los centros de atención telefónica.

### LOS PORTALES DE VOZ: LA EVOLUCIÓN DEL CONTACT CENTER

Otra de las tendencias que hemos analizado en nuestra revista es la de incorporar soluciones de voz a los Contact Centers. Las tecnologías de voz abren un mercado de un enorme potencial. Una simple llamada telefónica permite a los usuarios acceder a una gran variedad de servicios de forma cómoda y flexible en cualquier momento y situación. De esta forma, los portales de voz integrados en los Contact Centers serán una importante fuente de beneficios tanto para los clientes como para las empresas que ofrecen estas soluciones. El concepto de portal de voz surge como respuesta a la necesidad de permitir el acceso mediante el teléfono y la voz a la información contenida en Internet a un mayor número de personas. Hasta hace poco, el teclado ha

sido el instrumento por excelencia para navegar en la red y tener a nuestro alcance los servicios que ofrece. Sin embargo, las tecnologías de procesamiento de voz y de VoiceXML están permitiendo la aparición de nuevos sistemas que habilitan el acceso a una gran diversidad de servicios desde cualquier lugar disponiendo tan solo de un teléfono.

Una simple llamada nos permite así navegar con nuestra voz por el contenido y funcionalidades, que ya ofrecía el tradicional portal de Internet. De esta manera, no solo queda ampliado el colectivo de usuarios de Internet a personas que antes no accedían a la red por falta de disponibilidad de un ordenador o limitaciones físicas, sino que también aumentan los lugares y situaciones desde los que se puede realizar un acceso a la misma.



Dentro de las tecnologías de procesamiento de voz, encontramos diferentes apartados como son el reconocimiento de voz, el procesamiento del lenguaje natural y la síntesis de voz, que nos permiten conversar de forma natural con una máquina como si estuviésemos conversando con una persona, siendo la máquina capaz de reconocer y entender lo que decimos. El lenguaje natural sería la culminación de un proceso de ajuste y adaptación del sistema de reconocimiento de voz, aunque, hoy en día, es más común encontrarse con pasos previos al lenguaje natural completo, como es

“los portales de voz integrados en los Contact Centers serán una importante fuente de beneficios tanto para los clientes como para las empresas que ofrecen estas soluciones”

el reconocimiento de palabras o frases cortas.

## APLICACIONES DE LOS PORTALES DE VOZ EN LOS CONTACT CENTER

Todas las aplicaciones de los portales de voz coinciden en que su punto de acceso al mundo exterior lo constituye la conexión con la red telefónica. Esto supone que los usuarios podrán disfrutar de los servicios que se definan utilizando su terminal telefónico, empleando para ello un mismo sistema de interacción. Difieren únicamente en su esquema funcional. De manera genérica, los servicios soportados por un portal de voz presentan tres grandes ámbitos de aplicaciones: comunicaciones personales, servicios de información y servicios transaccionales. De estos tres, únicamente los dos últimos encuentran un hueco dentro del entorno de los *Contact Centers*, los servicios de comunicaciones personales están mucho más orientados a aplicaciones meramente corporativas como la lectura y el envío de correos electrónicos a través del teléfono o la consulta de la agenda profesional.

Por su parte, los servicios de información se caracterizan por una alta complejidad de la interacción con el usuario, el cual debe proporcionar información suficiente al sistema para que sea capaz de satisfacer su necesidad. Permiten al emisor de la llamada, por ejemplo, recibir información de servicio y/o productos, servicio de asistencia post-venta y obtención de información. En cuanto a los servicios transaccionales, su objetivo es permitir el cierre de alguna operación comercial sencilla (en la mayoría de las ocasiones) como puede ser la realización de una reserva de viajes.



"los servicios soportados por un portal de voz presentan tres grandes ámbitos de aplicaciones: comunicaciones personales, servicios de información y servicios transaccionales."

La principal ventaja de un portal de voz es que libera a los agentes de la realización de tareas repetitivas y les permite centrarse en las más complejas. Sin embargo, hay que resaltar que el portal de voz no reemplaza, en ningún caso, a un agente.

## EL ENGAGED BUSINESS

El *Engaged Business* es el negocio que se anticipa a las demandas del cliente para ofrecer un servicio extraordinario, de modo que los usuarios lo vuelvan a utilizar una y otra vez. Otra clara tendencia de los Call y Contact Centers actualmente. Arturo Pradana, Director de Desarrollo de Negocio y Marketing de Nortel Networks, nos hablaba en el número 14 de *Contact Center* de esta nueva aplicación. Actualmente, las empresas esperan que sus clientes pidan un servicio. Sin embargo, esto es una actitud reactiva. La mayoría de los servicios proactivos ofrecidos hoy habitualmente salen de los *call centers*, que intentan "capturar" un nuevo cliente o ampliar las ventas y/o realizar ventas cruzadas a clientes existentes. La mayoría de los clientes contactados por estos centros ven estos contactos como no queridos e incómodos.

El *Engaged Business*, por otro lado, genera una relación especial con sus clientes –o un grupo de ellos– y su estrategia va más allá de un servicio reactivo, se ofrecen nuevos servicios que se anticipan a las necesidades. De este modo, la empresa proporciona niveles excepcionales de servicio personalizado –exactamente el que el cliente quiere y cuando lo desea–, necesario para ir más allá de la lealtad del cliente y maximizar finalmente el retorno de la relación.

Las "aplicaciones comprometidas" requieren la integración de las aplicaciones eBusiness y/o Web con tecnologías de comunica-

“Cuando las empresas empezaron a poner en marcha sus negocios en Internet, quedó bastante claro que ésta no era una tarea fácil”

ciones multimedia. Cuatro tecnologías clave hacen posible construir una aplicación de estas características: IP, SIP, aplicaciones Web middlewre y XML.

El Protocolo de Internet (IP) es la base de la red. IP proporciona un sistema de direccionamiento que permite, para una ilimitada variedad de dispositivos, comunicar con otros con tal de que tengan acceso a una red IP. Esta red es ya ubícua porque puede accederse a ella desde cualquier lugar con línea telefónica y desde un número creciente de lugares donde exista cobertura inalámbrica. La red IP que soporta una “aplicación comprometida” debe proporcionar tanto un entorno seguro, para prevenir cualquier intrusión en la información personal de los clientes, como cualquier información crítica del propio negocio. Esta red debe también proveer de las características necesarias de *QoS* para soportar comunicaciones en tiempo real.

SIP es mucho más que otro protocolo VoIP; se trata de un protocolo estándar de Internet para llevar a cabo aplicaciones multimedia y multimodales. El único propósito del SIP es establecer una sesión entre dos terminales en una red IP sin contemplar el tipo de medio de comunicación: SIP es independiente de dispositivos y medios. Los terminales pueden ser aparatos como un PDA, un teléfono o un PC Agent, una persona tiene una dirección sin importar el dispositivo o la rutina de software que exista en la red. Antes de que un terminal pueda participar en una sesión, debe registrarse en la red. Este registro, llamado ‘presencia’, proporciona una única capacidad para determinar si una sesión puede iniciarse sin hacer primero una llamada telefónica. El concepto de ‘presencia’ lo utilizan millones de usuarios de mensajes instantáneos que crean *Buddy Lists* para chatear. Cuando uno de sus *buddies* entra en la red, su ‘presencia’ se manifiesta en la *Buddy List*. SIP aumenta la ‘presencia’ con información adicional sobre el dispositivo que se

está utilizando y la voluntad del participante de manifestar su presencia. Esto permite a la “aplicación comprometida” adaptar la sesión de forma dinámica para el dispositivo que en ese momento se utiliza.

En nuestro ejemplo de la línea aérea, esta aplicación hace posible encontrar al pasajero y enviarle un nuevo itinerario de vuelo al PDA en el momento en que sale del vuelo cancelado.

SIP también simplifica problemas asociados a *Computer Telephony Integration* (CTI). Las soluciones CTI proporcionan API basados en estándares para el acceso a protocolos propietarios PBX con diferentes capacidades desde cada proveedor. El PBX ya no es el centro del interfaz, sino la red. Una vez que el SIP inicia la sesión, es posible intercambiar cualquier tipo de datos y XML es utilizado como el formato para el intercambio de los mismos.

Cuando las empresas empezaron a poner en marcha sus negocios en Internet, quedó bastante claro que ésta no era una tarea fácil. Las aplicaciones iniciales produjeron nuevos sistemas de negocio que se ocuparon de las gestiones en la Web, pero no se unieron a los sistemas existentes. Esto dio lugar a dos modos distintos de gestión que causaron a menudo muchos disgustos a los receptores de los servicios. Por ejemplo, un cliente intenta cambiar una orden dada usando el autoservicio en Internet llamando el centro del contacto, pero le dicen que el servicio al cliente no tiene acceso a las órdenes realizadas a través de la Web.

Las aplicaciones *Middleware*, J2EE, .NET, entre otras, se desarrollaron para resolver este problema, haciendo más fácil a las empresas la integración de las aplicaciones. Cada implantación *Middleware* es ligeramente diferente, pero la premisa básica es un ambiente de aplicaciones multinivel, que divide la aplicación en al menos tres compartimentos: la presentación, *Business Logic* y acceso a los datos. Dividiendo una aplicación en niveles, cada una de ellas puede cambiarse sin intervenir ni impactar en las otras. Este entorno dividido es importante porque permite reutilizar el código de la aplicación.

Consideremos una empresa que escribe una aplicación de rastreo de órdenes de pedido para la Web. La presentación de la aplicación en niveles muestra las páginas de la web y captura la petición del cliente. La lógica comercial es el código necesario para validar la entrada y determinar el estado de la orden. Y el nivel de acceso a los datos tiene un interfaz estándar a todas las diferentes fuentes de datos que contienen la información del cliente, los datos del inventario, las órdenes de producto, reservas y múltiples tipos de información comercial crucial.

Si la empresa, posteriormente, quiere ampliar la aplicación de rastreo de órdenes para que pueda accederse utilizando el reconocimiento de voz, sólo hace falta un nuevo nivel de presentación para ocuparse de las peticiones orales y el reconocimiento de voz. El resto de la aplicación continúa utilizándose como hasta ese momento.

XML es una plataforma estándar independiente para construir documentos estructurados para las aplicaciones Web. Es uno de los sistemas más aceptados. XML soporta la internacionalización y localización y está convirtiéndose en un estándar para el intercambio de datos entre aplicaciones.



Desde que XML se utiliza como formato universal para el intercambio de datos, se han desarrollado 'dialectos' para intercambiar datos con personas y con máquinas. Uno de estos dialectos, *VoiceXML*, es un camino para escribir los *script* de reconocimiento de intervenciones verbales. Se llaman *scripts* en lugar de aplicaciones porque *VoiceXML* es una tecnología de presentación en capa con un di-

seño multinivel. Se utiliza para construir diálogos que usan una combinación de voz y órdenes de toque-ono, que permiten el intercambio de datos entre las personas y las máquinas. El resto de la aplicación (la lógica comercial y acceso a datos) se construye usando otras tecnologías.

CCXML (*Call Control XML*) es otro importante 'dialecto' de XML definido como un camino estándar para proporcionar aplicaciones para servicios telefónicos basados en la Web. Se utiliza junto con VXML en una *Engaged Application* para proporcionar redireccionamiento de llamadas, conferencias y monitorización basados en situaciones imprevistas.

SOAP (*Simple Object Applications Protocol*), otra extensión de XML, está diseñada para intercambio de información entre aplicaciones descentralizadas, en un entorno distribuido.

SALT (*Speech Application Language Tags*) hace posible la creación de aplicaciones multi-modales. Funciona como un método de navegación Web de tal manera que los usuarios pueden hacer cosas como hablar a su PocketPC para solicitar "mi itinerario usual" en lugar de teclear una URL. Las aplicaciones multimodales de estas características son cada vez más importantes en la medida que la próxima generación de PDAs y PocketPCs inalámbricos son más utilizados.

Estas tecnologías disponibles permiten la creación de 'aplicaciones comprometidas' porque proporcionan la integración de procesos comerciales para crear y ofrecer servicios nuevos, personalizados, y anticipados. *Engaged Applications* combinan naturalmente el *contact center* con las aplicaciones autoservicio para lograr un equilibrio entre su especial conocimiento del cliente y los trabajadores de su empresa. Este acercamiento dinámico y adaptable redefine el *contact center* como un foco para entender las relaciones e interacciones de los clientes con la empresa.

**Contact Center**

"... Redefine el contact center como un foco para entender las relaciones interacciones de los clientes con la empresa"

## EVENTOS

El pasado 23 de Octubre tuvo lugar en Madrid la Jornada Tecnológica-Roadshow que habitualmente cada año organiza COMMON. Este año se realizó en el auditorio de IBM de Madrid y contó con la presencia de dos ponentes venidos de Rochester (MN).

Los ponentes fueron:

**Robb Wiedrich** responsable de Soluciones Interadas que habló sobre todas las novedades que nos aporta tanto iSeries Navigator como iSeries Access for Web que como todos sabéis son las herramientas gráficas de gestión que podemos utilizar para realizar cualquier tarea con nuestro sistema, desde configurar particiones lógicas o gestionar el hardware hasta gestionar la seguridad, base de datos, o archivos de spool.

Siempre en relación con estos

entornos gráficos Robb nos habló del acceso inalámbrico vía iSeries Access for Web y el uso de DB2 UDB en la web.

**Jelan Heidelberg:** responsable de desarrollo de negocio de Lotus que nos habló sobre todas las novedades que nos aporta DOMINO 6 frente a Domino 5 y también sobre todas las novedades que aporta Lotus al iSeries

Como viene siendo habitual, el evento no solamente sirvió para darnos un baño técnico sobre las actualizaciones más recientes, sino también para ponernos en contacto con los miembros de COMMON recogiendo sus inquietudes y necesidades para siguientes eventos.

**Rosario Rodríguez Mego**  
Comité Ejecutivo

“sirvió para ponernos en contacto con los miembros de Common recogiendo sus inquietudes y necesidades para siguientes eventos”

## ANUNCIOS

Coincidiendo con COMMON, IBM anuncia dos nuevas ofertas de continuidad empresarial de IBM eServer iSeries diseñadas para entornos empresariales con funcionamiento continuo y para la implantación de servidores standby en casos de recuperación tras siniestros. La 'Oferta de Alta Disponibilidad de iSeries' y la 'Oferta de copia de seguridad de iSeries' ponen al alcance de los clientes de la mediana empresa todas las ventajas de la alta disponibilidad y la protección contra siniestros con el respaldo de la legendaria fiabilidad, capacidad de gestión y retorno de la inversión de iSeries. Ambos productos están disponibles desde el 12 de sep-

tiembre.

Creada a partir de las necesidades de la llamada informática "on demand", la siguiente generación de iSeries incluye ahora una completa línea de ofertas mainframe destinadas al mercado de la mediana empresa y a algunas de nuestras grandes cuentas. Las ofertas actuales para la continuidad empresarial imitan a los recientemente anunciados modelos 810 y 870 de servidores de 5/8 vías en su capacidad para ofrecer una respuesta rápida y eficaz a las demandas del mercado de IT. Con una relación precio-rendimiento constante para todos los clientes, independientemente de su tamaño, nuestra línea de productos

nunca ha sido más atractiva. Ésta es una de las razones de la alta valoración que iSeries consiguió en la encuesta 'VARBusiness Annual Report Card' por quinto año consecutivo.

Nunca ha existido un momento más oportuno para vender iSeries, pero no debemos olvidar que, además de estas excelentes noticias, nuestras prioridades clave siguen

siendo el crecimiento, la fidelización de los clientes, la venta de soluciones, las nuevas cargas de trabajo y el trabajo en equipo. En concreto, debemos continuar con la migración de nuestros clientes de 7xx, generar conocimientos propios y estimular a nuestros Business Partners para que se certifiquen en soluciones de integración de WebSphere, Domino, Linux y Windows

## NOTICIAS CORTAS

### MAS VALE TARDE.....

Por fin el español está en el registro internacional de marcas. Me refiero en el ámbito de Internet y logra equipararse al inglés y francés, la Organización mundial de la propiedad intelectual (OMPI), ha aprobado la incorporación del español como nuevo idioma de tramitación de las solicitudes de marcas en el Registro Internacional de Marcas. Sin duda una buena noticia que ayudará a la internacionalización de las empresas españolas en el exterior a pesar de que el inglés y francés llevan en ese registro más de cien años.

### NUEVO PRECIO EN LOS DOMINIOS “.ES”

El asignar una nueva dirección “.es” va a costar desde el 9 de diciembre del presente 110 euros, casi 38 euros más que la tasa actual.

Las renovaciones serán aún más caras, pasan de 48,08 euros a 100 por cada periodo de un año. Para dominios que son el nombre y apellidos de personas físicas, la asignación tendrá un coste de 40 euros y la renovación anual de 37.

Los nombres de dominio de tercer nivel tendrán dos tipos de tarifa: los agrupados bajo los indicativos “.edu.es” y “.gob.es” costarán 60 euros el primer año y 54 el resto, mientras que el precio para los demás será de 25 euros la concesión y 23 la renovación.

Fuente:

Ministerio de Presidencia  
www.lamoncloa.es

### COLABORACION DE COMMON Y LA REVISTA CONTACT CENTER

Todos aquellos miembros de Common Europe España, que desee recibir la revista de Contact Center debe comunicarlo a la Secretaría de Common por un correo electrónico a [info@common-es.org](mailto:info@common-es.org).

En este correo necesitamos que nos indique la empresa, el nombre y apellidos de la persona que quiera recibir la revista, cargo que desempeña en su compañía y la dirección completa de la misma.

“ ayudará a la internacionalización de las empresas españolas en el exterior”

## PROXIMOS EVENTOS COMMON

### 7 DE NOVIEMBRE, BARCELONA

Seminario sobre Tecnología IBM para la Optimización de Infraestructuras de TI. Soluciones en entornos reales de negocio

### 12 DE NOVIEMBRE, BARCELONA

Consolidación de iSeries

### 13 DE NOVIEMBRE, MADRID

Consolidación de iSeries

### 3 DE DICIEMBRE, MADRID

Seminario sobre Cómo abordar un proyecto e-busines

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

“Estamos buscando colaboradores para las próximas publicaciones de Common”

## 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 quieres 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 escanearmos.

C/ Bravo Murillo, 377 - 4º F  
28020 Madrid

Teléfono: 913.146.565  
Fax: 913.146.565  
Correo: info@common-es.org  
www.common-es.org

**EDICION:**

Common Europe España

**COMITÉ EJECUTIVO:****PRESIDENTE**

OLGA MIRALLES  
**SOREA, S.A.**  
TLF 93.247.97.37  
EMAIL: olgam@common-es.org  
es.org

**VICEPRESIDENTE**

MANUEL DELGADO  
**PETRESA**  
TLF 956 58.22.52  
EMAIL: mdr@common-  
es.org

**SECRETARIO**

ROSARIO RODRÍGUEZ MEGO  
**IBM ESPAÑA**  
TLF 91 397.64.73  
EMAIL : charormego@common-es.org

**TESORERO**

GUILLERMO ANDRADES  
**CPI SOFTWARE**  
TLF 91 535.41.35  
EMAIL: gab@common-es.org

**VOCALES**

SANTIAGO PICAZO  
**SAYTEL SERVICIOS INFORM**  
TLF 91 296.13.45  
EMAIL: spicazo@common-es.org

F. JAVIER SANTOS  
**HELVETIA CERVANTES**  
TLF 948 21.82.51  
EMAIL: fjsantos@common-es.org

JUAN JOSE CASADO  
**CHICCO ESPAÑOLA**  
TLF 91 649.90.00  
EMAIL: jjcasado@common-es.org

**COORDINACION Y EDICION**

Juan José Casado

**SECRETARIA**

Alicia Santos

**FINES DE LA ASOCIACION:**

- Promover entre sus miembros el intercambio de informaciones y experiencias sobre todas las cuestiones relacionadas con la informática.
- Desarrollar coloquios seminarios y reuniones para el estudio de los sistemas de información, que permitan un mejor aprovechamiento de los equipos y materiales existentes en el mercado
- Canalizar las experiencias de los miembros de la Asociación a fin de obtener mejoras en beneficio de los Miembros usuarios
- Establecer relaciones con otras Asociaciones o grupos profesionales, nacionales e internacionales, con actividades iguales o similares
- Realizar cualesquiera otras actividades que, de acuerdo con los objetivos antes enumerados, ayuden a la consecución de los fines previstos.