

EDITORIAL

Tengo que escribir la editorial de este mes.

Que hago? De qué escribo?

De lo primero que se te ocurra. Ja, como si fuera fácil.



No tengo tema. A quien puede interesar lo que yo piense?

Pues.....no sé, de lo primero que te venga a la cabeza.

Veamos, estamos en enero, saldrá publicada en febrero, piensa, piensa, febrero, frío, nevadas, rebajas.....

¡Ya está! Rebajas. Hablo de las rebajas.

Rebajas, que no saldos, para muestra las de IBM ¿Que por qué? Voy.

Mes de mayo, IBM anuncia la nueva generación de iSeries, perdón eServer i5. Revolucionaria, con el súper

procesador Power5, máximo rendimiento a menor precio, LPAR Dinámico con posibilidad de soportar hasta 10 particiones por procesador, baja grupos de SW..... en fin, qué puedo contaros que no sepáis ya de estas maravillas de la técnica.

A estos primeros Power5 les salieron hermanos mayores a lo largo de todo el 2004 hasta alcanzar unos niveles que, no se para vosotros pero para mi, eran casi imposibles de imaginar.



Pues bien, insatisfechos con esto, nos presentan las configuraciones EXPRESS, paquetes estandarizados

Contenido:

Editorial	1
Conectado por vacaciones	2
España ante la oportunidad de ser competitivos	5
Noticias Cortas	9
Eventos	12



“listos para arrancar” de 500/30 a 1000/60 CPW con 1 ó 2 GB de Memoria Principal y de 70 a 140 GB de disco; incluyendo dotación de SW y SW Maintenance todo esto con unos precios de escándalo. ¿Que no son rebajas? ME LO QUEDO.

Y una vez que lo tengo ¿Qué?

Nuestra experiencia con Power5 está siendo satisfactoria. ¿Y la tuya?

Ahora entras tú, considerado lector.

Desde esta editorial queremos hacer un ofrecimiento a todo el mundo de AS/400, iSeries y ahora eServer i5 para que nos hagáis llegar vuestras experiencias en este nuevo andar, ya conocemos algunas, desde Common os las hemos hecho llegar pero sabemos que aun nos quedan muchas por compartir.

**Débora Clap**  
**Comité Ejecutivo**

## CONECTADO POR VACACIONES

“son muchos los profesionales de distinto nivel que...lo tienen complicado para ausentarse por un periodo prolongado de tiempo”

El verano ha llegado y todos nos disponemos a disfrutar de unas merecidas vacaciones. No obstante, son muchos los profesionales de distinto nivel que, debido a la función que desempeñan dentro de la empresa o al nivel de responsabilidad que ostentan, lo tienen complicado para ausentarse durante un periodo prolongado de tiempo. Cogerse un mes completo de vacaciones era impensable para muchos empleados y ejecutivos, que iban acumulando días de vacaciones año tras año, y tenían que hacer verdaderos esfuerzos para poder disfrutar de unos días de descanso en familia. Al final, muchos tenían que cambiar sus planes e interrumpir sus vacaciones para atender algún asunto en la oficina.

Afortunadamente, cada vez contamos con más herramientas que nos permiten compatibilizar nuestra vida personal y profesional, y gracias a los avances tecnológicos muchas de estas personas ya pueden disfrutar plenamente de sus vacaciones de verano. En este sentido, la tecnología inalámbrica está suponiendo una verdadera

revolución, ya que nos ofrece total libertad de acceso a la información en cualquier momento y lugar sin ataduras físicas. Esta tecnología nos brinda la posibilidad de conectarnos desde cualquier lugar para comprobar si hay algún tema puntual que requiera de nuestra atención y resolverlo a distancia si es necesario, sin tener que trasladarnos a nuestro lugar de trabajo.



Únicamente necesitamos un ordenador portátil con capacidades wireless para poder acceder a las enormes posibilidades que nos ofrece la tecnología inalámbrica: desde resolver asuntos a través del correo

electrónico, hasta enviar y recibir documentos o buscar información en la red. También nos permitirá sacarle mayor partido a nuestro tiempo de ocio y realizar diversas consultas y operaciones online.

El número de puntos de acceso inalámbrico se están multiplicando en todo el mundo, y ya son muchos los aeropuertos, hoteles, restaurantes, cafeterías y hasta museos que cuentan con zonas de acceso. No obstante, es necesario seguir una serie de pautas para poder conectarnos sin problemas y sacarle el máximo partido a esta tecnología.

**Tener un equipo adecuado:** Para poder conectarte de forma inalámbrica asegúrate de que tu ordenador portátil dispone de tecnología Wi-Fi, ya sea integrada en el equipo o mediante tarjeta PC Card. Los equipos con tecnología inalámbrica integrada incorporan el sistema de antena que, dependiendo de su ubicación en el portátil, mejoran la recepción de la señal. El sistema de dos antenas integradas en las esquinas superiores de la pantalla proporcionan la mejor cobertura. También es necesario un software de configuración inalámbrica y un software de seguridad en forma de Red Privada Virtual (VPN) o cortafuegos personal. Algunos portátiles ofrecen más facilidades que otros, si bien lo ideal es disponer de un portátil que permita una configuración sencilla y segura de las soluciones inalámbricas y del software de conexión.

**Informarse antes de emprender viaje:** Existen diversos tipos de acceso inalámbrico, por lo que es recomendable contactar previamente con los aeropuertos y hoteles en cuestión para informarse del tipo de acceso disponible. También existen páginas web donde se puede consultar el tipo de acceso inalámbrico disponible en cada lugar.

Además, la forma de conectarse a la red variará según el itinerario, alternando accesos por cable con conexiones inalámbricas. Es probable que el usuario acabe utilizando distintas soluciones como la conexión telefónica o Ethernet en la habitación del hotel, el servicio inalámbrico de pago a través de un navegador en el aeropuerto o un servicio gratuito en una cafetería. Por lo tanto, resulta de gran utilidad disponer de un software de gestión de conexiones que cree automáticamente los perfiles de localización y los identifique para simplificar la transición de un entorno de conexión a otro.

**Utilizar distintas opciones de conexión:** El estándar de acceso inalámbrico más común es el 802.11b, pero no tenemos por qué limitarnos a esta tecnología, sino que es mejor utilizar una u otra, dependiendo del caso. Si bien en una habitación de hotel el método de acceso más sencillo y barato es la conexión telefónica o por Ethernet con cable, en los recibidores de los hoteles, los aeropuertos y otros espacios públicos normalmente se ofrece acceso inalámbrico 802.11b, a veces de forma gratuita y otras previo pago.



En el caso de los aeropuertos, los puntos de acceso suelen estar en salas reservadas, aunque cada vez es más común encontrarlos en las zonas comunes de espera para embarcar. Finalmente, otra vía de acceso inalámbrico es la red GSM/GPRS, a la que se puede acceder mediante una tarjeta PC Card GPRS conectada al

“Únicamente necesitamos un ordenador portátil con capacidades wireless para poder acceder a las enormes posibilidades que nos ofrece la tecnología inalámbrica”

portátil o un teléfono móvil Bluetooth compatible con GPRS.

**Encontrar la red apropiada:** En ocasiones existe un gran “tráfico” de ondas inalámbricas, por lo que resulta de gran utilidad que el ordenador portátil incorpore una solución de software que le permita detectar la red de forma rápida y sencilla. Después, dependiendo de si la red es libre o de pago, lo habitual es pasar por una página web que suele solicitar información de la tarjeta de crédito para poder tener acceso.



“es probable que su ordenador portátil se acabe convirtiendo en un inseparable compañero de viaje”

Los puntos de acceso inalámbrico suelen estar ocultos, por lo que es importante saber que, normalmente, se encuentran en lugares altos, escondidos tras señales o por encima de las placas del techo, y que estructuras como las paredes afectan a la recepción inalámbrica. Normalmente, los diseñadores de redes inalámbricas intentan situarlas cerca del centro del área en que serán utilizadas. Si resulta difícil encontrar un punto de acceso en un aeropuerto, conviene situarse cerca de las zonas de mayor afluencia de público, ya que allí la recepción suele ser bastante aceptable.

**Tener en cuenta la seguridad:** Si utiliza una conexión inalámbrica para acceder a Internet y al correo electrónico es necesario un cortafuegos personal para proteger los datos del portátil. Para obtener el mayor nivel de seguridad lo mejor es elegir un portátil con chip de seguridad integrado, que le permitirá almacenar de forma segura las claves de acceso, datos de identificación e información privada aunque el ordenador sea sustraído.



Ahora ya está preparado para adentrarse en el mundo inalámbrico, y es probable que su ordenador portátil se acabe convirtiendo en un inseparable compañero de viaje. Por eso, también es importante fijarnos en tres aspectos clave a la hora de elegir nuestro equipo, como son el peso -que debe situarse en torno a los 2.5 kilos-, la resistencia – incrementada con la utilización de materiales como el titanio, magnesio, carbono o ABS- y la duración de la batería –que debe proporcionarnos, como mínimo, 3.5 horas de autonomía-.



**Juan Ignacio Esteban Miñano**  
**Director de Productos PC de**  
**IBM España y Portugal**

## ESPAÑA ANTE LA OPORTUNIDAD DE SER COMPETITIVOS

La reducción de costes de gestión y la especialización del servicio de los Call Center parece que son los principales motivos que llevan a las empresas a externalizar sus servicios de Atención al Cliente. En este sentido España está dando pasos muy importantes en cuanto a calidad, ofreciendo gran experiencia en gestión de clientes a compañías de todo el mundo. ¿Es España referente de calidad para las empresas europeas?

En primer lugar hay que distinguir dos procesos distintos en el fenómeno de la externalización de los call center, nos comenta Juan Carlos Fouz, Director General de Izo System, el offshore y el outsourcing. El primero es el proceso de “deslocalizar una organización, llevando fuera de las fronteras naturales de la empresa un parte de la producción, a veces por ventajas fiscales, otras de organización o de competitividad, como es el caso de los CC. El outsourcing es la externalización de un área o proceso, que también es frecuente en los CC. La externalización puede además llevar asociado un proceso de offshore cuando se produce en el extranjero”.

“España está dando pasos muy importantes en cuanto a la calidad, ofreciendo gran experiencia en gestión de clientes a compañías de todo el mundo”

### AHORRO DE COSTES

La causa principal para la externalización de los Call Center es la económica. Para Mar Rivera, Directora de Servicio al cliente de Catsa, “hoy en día los servicios de atención al cliente son el eslabón fundamental en la cadena de relación de las empresas con sus clientes, se han transformado en centros de beneficios y esto, en sí, ya es motivo fundamental para externalizar la gestión del mismo en manos de profesionales y expertos en gestión de clientes, a través de plataformas mul-

ticanal”. Ahorrar en las inversiones tecnológicas, reducir los costes de gestión, especializar el servicio y optimizar los recursos necesarios a través de la utilización de los diferentes canales de comunicación son las motivaciones de una empresa para externalizar uno o todos sus servicios. En palabras de María del Pino, Directora General de Unisón Soluciones CRM, las compañías que externalizan los call center “pueden beneficiarse del uso de la alta tecnología sin la necesidad de realizar grandes inversiones, además de contar con una mayor flexibilidad de horarios y turnos que se adecuen a las curvas de llamadas, y una formación específica y especializada del personal. Con la externalización las compañías pueden dedicar más tiempo a su “core business”, dejando a empresas especializadas en la gestión de clientes que realicen estas actividades e incrementen la calidad de cada contacto”.



### EL PRECIO DEL AGENTE

Si el ahorro de costes es una de las causas principales para la externalización, y si el gasto en personal absorbe el 80% de la cuantía de un call center, es comprensible que una empresa opte por ir a un país donde la mano de obra es tres o cuatro ve-

ces más barata que en el país de origen. En este sentido, ¿Cuáles son los costes laborales de España con respecto a otros países de Europa?, ¿es un país competitivo en ese aspecto?. Según convenio, la media de coste de un agente y hora está entre los 10 y 15 euros, con las personas y la tecnología adecuada para la gestión de la integración. En los países más desarrollados de la Unión Europea (Gran Bretaña, Francia, Alemania...), estos costes simples están por encima de 20 euros. En USA los costes están sobre 30 euros por hora de servicio. España, en cuanto a costes laborales, sigue siendo competitiva.

**“España, en cuanto a costes laborales, sigue siendo competitiva”**



En opinión de Juan Carlos Fouz, “ la gran carrera de los call center europeos lo ganó Irlanda y España se quedó muy al margen. Prácticamente pasó desapercibido por un contenido generalizado debido al crecimiento que supuso la aparición de los grandes centros para soporte de telecomunicaciones. Estos supusieron crecimientos en España superiores al 20% anual. Respecto al mercado americano, España no existe, está absolutamente al margen y no hemos optado a estar allí. Ni siquiera hoy somos conscientes de las oportunidades por las que están luchando de forma muy agresiva países latinoamericanos o La India, que intentan captar el millón de puestos que USA va a llevar a offshore en los próximos años”.

## APUESTA POR LA CALIDAD

Más optimista se muestra María del Pino cuando dice que “hoy en día el sector se ha profesionalizado y es muy competitivo, donde la calidad es una de las vertientes más importantes. Las empresas de Contact Center punteras en España están al mismo nivel que las de los países más desarrollados en Atención al Cliente, como Estados Unidos o los países del Norte de Europa. Para Mar Rivera, “España ofrece a las empresas europeas gran experiencia en gestión de clientes e implantación de plataformas multicanal. Tenemos un gran conocimiento sobre la actividad y estamos al mismo nivel que los principales países de referencia. Nosotros gestionamos plataformas multicanal de empresas multinacionales que poseen otros call center en otros países como Inglaterra, Francia e Irlanda y la calidad de nuestros servicios es excelente, aunque debes saber elegir una empresa que te ofrezca gran calidad y profesionalidad”. Es en este punto donde el Director General de Izo System manifiesta su pesimismo. “ En España hay algunas buenas organizaciones que hacen las cosas muy bien, pero son auténticas excepciones. Ni en tecnología, ni en gestión, ni en calidad somos hoy referente. Es verdad que se están dando importantes pasos con iniciativas muy buenas como el Estándar de Calidad de “Servicio de los Centros de Relación con el Cliente que hemos creado Izo System y la Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con Clientes (AECC). Este tipo de acciones permitirán que las organizaciones vayan mejorando sus modelos y resultados, sin tener que reinventarse la rueda. Es clarísimo que nuestra única oportunidad para mantener nuestro mercado de los Call/Contact Center es la calidad. En precio no somos competitivos frente a Colombia, México o Argentina, que con la VoIP y personal bien cualificado, es capaz de poner aquí servicios

por un veinte o treinta por ciento menos de coste”.

## LOS COMPETIDORES

Latinoamérica y Marruecos son zonas geográficas en las que la población habla español y en donde los costes laborales son sustancialmente inferiores. Pero son sobretudo los países sudamericanos los que están compitiendo con España, principalmente por conocimiento de idioma y precio de mano de obra. Según Juan Carlos Fouz “nuestra actual competencia es Brasil, México, Colombia y Argentina, países con muchos recursos para hacer offshore externalizado. Tanto por recursos técnicos, competencias humanas y procesos de calidad, son durísimos competidores y salvo que España trabaje de forma muy clara en generar valor añadido diferenciador sobre estos países, nuestras posibilidades de crecimiento se verán muy mermadas o incluso nuestro mercado decrecerá a favor de estos. En unos años se prevé que Estados Unidos ceda un millón de puestos de trabajo en los call center. Para competir con Latinoamérica o La India, hay que hacer una apuesta por la calidad. España necesita un cambio para mantener su competitividad”.



El idioma es el gran hándicap con el que se enfrenta el sector. Tenemos un nivel muy bajo en los segundos idiomas, muy por debajo de los países de nuestro entorno, incluido Portugal. Para otros países como México, Colombia, Brasil o La India éste es un arma con el que ganan clientes en USA. Aún así, en ciudades como

Barcelona y Madrid no es muy complicado encontrar nativos de la UE con varios idiomas, e incluso, en Unísono, disponen de servicios con operadores de habla inglesa del sur de Inglaterra, requisito solicitado por el cliente.

## LOS CLIENTES

Las empresas que en mayor medida solicitan los servicios de los call centers en España son entidades financieras, grupos de telecomunicaciones y empresas de seguros. “En los últimos tiempos sin embargo, se han incorporado empresas de todos los sectores y hoy día el 90% de las grandes empresas españolas cuentan con un contact center externalizado en mayor o menor medida” nos explica María del Pino. “En su mayoría externalizan los servicios de información telefónica y campañas de telemarketing, aunque las posibilidades son infinitas y las compañías suelen deslocalizar cualquier prestación que deseen en empresas especializadas de Contact Center”



## CONFLICTIVIDAD LABORAL

El sector de los contact center en España da trabajo a más de 40.000 personas, por lo que cualquier conflicto laboral afecta a un gran número de trabajadores. En este sentido Juan Carlos Fouz cree que todos deben plantearse “cómo hacer evolucionar este mercado en todos los ámbitos (volumen, calidad, condiciones...) pero sin matarlo, porque algo que tenemos que entender es que la conflictividad laboral está haciendo peligrar

“El idioma es el gran hándicap con el que se enfrenta el sector. Tenemos un nivel muy bajo en los segundos idiomas”

muchos puestos de trabajo frente a países que son muy competitivos y con condiciones laborales muy superiores, porque tienen un número de personas muy competitivas: alta cualificación, alta motivación, gran conocimiento de técnicas de telemarketing y ventas, varios idiomas, uso de aplicaciones, etc.”



“El sector de los contact center en España da trabajo a más de 40.000 personas, por lo que cualquier conflicto laboral afecta a un gran número de trabajadores”

#### EN RESUMEN

Medidas como la creación del Estándar de Calidad realizado por IZO son importantes para dar valor añadido a las empresas españolas frente a otras de países competidores. En opinión de su Director General España se enfrenta a un gran reto. “Ahora tenemos la oportunidad de mantener los 50.000 puestos de trabajo e incluso permitir su crecimiento o de perderlos frente a países que están trabajando extraordinariamente bien como México, Colombia o Brasil (este último con más de 500 mil agentes y asombrosas inversiones para Call/Contact Center). En los costes no somos competitivos y sólo la calidad del servicio o el valor añadido prestado en cada interacción permitirán la supervivencia de nuestro mercado”.

#### Sumarios:

- Con la externalización, las compañías pueden dedicar más tiempo a su “core business”, dejando a empresas especializadas en la gestión de clientes que realicen estas actividades e incrementen la calidad de cada contacto.
- España se caracteriza por ofrecer servicios de calidad a sus clientes y no tanto servicios a un bajo coste laboral. Las empresas que desean ofrecer sus servicios a un coste razonable y una calidad óptima, ven en España un destino ideal para montar sus centros de contacto.
- Las empresas que en mayor medida solicitan los servicios de los call centers en España son entidades financieras, grupos de telecomunicaciones y empresas de seguros.
- El idioma es el gran hándicap con el que se enfrenta el sector. Tenemos un nivel muy bajo en los segundos idiomas, muy por debajo de los países de nuestro entorno, incluido Portugal. Para otros países como México, Colombia, Brasil o La India, éste es un arma con el que ganan clientes en USA.

#### CONTACT CENTER

## NOTICIAS CORTAS

“es el primer switch ‘inteligente’ con autoaprendizaje, lo que potencia su sencillez de uso”

**3Com presenta un switch para implantar teléfonos IP en pymes. La nueva solución presentada por 3Com es el primer Switch Power over Ethernet, optimizado para las pymes, que pueden instalar rápidamente teléfonos IP para nuevas aplicaciones de negocio.**

3Com ha presentado Baseline Switch 2226-PWR Plus, un sistema de red inteligente y con autoaprendizaje. Se configura a través de web, ofrece niveles únicos de control de red y permite a las pequeñas y medianas empresas aprovechar Power over Ethernet (PoE) en la telefonía IP. La combinación de Baseline 2226-PWR Plus y la nueva plataforma de voz NBX V3000 es idónea para crear las redes convergentes de las pequeñas organizaciones sin dificultad.

Esta nueva solución es el primer switch 'inteligente' con autoaprendizaje, lo que potencia su sencillez de uso y hace de él un producto que encuentra en las pymes el terreno más propicio.

Baseline 2226-PWR Plus puede ser configurado vía web, con un coste y funcionalidades también aptos para las pymes. El nuevo switch es un conmutador de nivel 2 adecuado para sucursales o armarios de cableado de pequeñas y medianas empresas que utilicen infraestructura LAN para la implantación de aplicaciones de red como teléfonos IP, puntos de acceso inalámbricos, network jacks, video-vigilancia, y kioscos de video remotos.

Además de ser el primer switch con PoE en los 24 puertos, cada uno de ellos también soporta dispositivos con o sin PoE, flexibilizando las opciones del cliente. El precio de lanzamiento recomendado por la compañía es de 932 euros.

**eWeek**

**Primeras directrices para la impresión de imágenes de teléfonos con cámara. El MIPC ha desarrollado un conjunto de directrices para la impresión de imágenes capturadas por cámaras digitales integradas en móviles para mejorar la complementariedad entre ambas industrias.**

El Consorcio de Imagen e Impresión Móvil (MIPC, sus siglas en inglés) es un foro industrial que desarrolla e implementa las pautas para la impresión de imágenes capturadas por teléfonos móviles y ha presentado su primer conjunto de directrices para la industria móvil y de la imprenta.

Este primer conjunto de directrices del MIPC establece un estándar común que todos los fabricantes de móviles e impresoras pueden seguir e implementar en sus productos. Tratan sobre Bluetooth e impresión de tarjetas de memoria y PictBridge, por ejemplo y la finalidad principal es que cualquier producto que siga estas especificaciones técnicas funcione con otro en esta tecnología particular.

"Estamos contentos de proporcionar las primeras directrices para toda la industria para la impresión de imágenes desde teléfonos móviles", señala Ramon Garrido, presidente del MIPC y director de programa de HP. "Los consumidores pueden estar seguros de que sus teléfonos móviles y sus impresoras verdaderamente funcionarán conjuntamente. Estas directrices comunes hacen que el desarrollo de soluciones para la impresión móvil desde el teléfono sea lo más sencillo y fiable".

El Studio sobre 'Mobile Imaging' de octubre de 2004 prevé que las ventas de cámaras digitales para 2005 ronden los 370 millones de unidades, de las cuales tres cada cuatro estarán integradas en teléfonos móviles.

Los miembros del consorcio han tenido en cuenta la opinión de de los consumidores con experiencia para desarrollar estas directrices de implementación, que ya están disponibles en el siguiente enlace: <http://www.mobileprinting.org/developers>.

**eWEEK**

**IBM cederá 500 patentes para "estimular" el desarrollo del software. La multinacional ha dado un giro inesperado en su estrategia de propiedad intelectual con el anuncio de cesión de 500 patentes para dar "ejemplo" a otras compañías y desarrollar el software.**

IBM planea la donación de 500 patentes para libre uso de los desarrolladores de software, lo cual supone un vuelco en cuanto a la estrategia de propiedad intelectual de la multinacional estadounidense.

Jim Stallings, vicepresidente de IBM a cargo del área de propiedad intelectual afirmó en una entrevista que su objetivo es alentar a otras compañías a abrir su cartera de patentes para fomentar la innovación tecnológica. "Esto representa de lejos la mayor donación de patentes en la historia de Estados Unidos", según apuntaba IBM en un comunicado.

La cesión será válida para todo individuo, comunidad o empresa que trabaje en el desarrollo de software o que utilice software de código abierto de acuerdo con la definición actual o futura del Open Source.

IBM ostentaba en la última década el liderazgo de las compañías que obtenían más ganancias por sus patentes, pero el cambio de política va a significar una reducción de ingresos por los derechos de miles de patentes, desde microprocesadores a supercomputadoras.

Sólo en 2004, IBM registró 3.248 patentes y encabeza la lista de empresas en la Oficina de Patentes y Marcas de Estados Unidos por decimosegundo año consecutivo, con 1.314 más que la siguiente empresa. Es el cuarto año seguido en el que IBM obtiene más de 3.000 patentes y permanece como la única empresa capaz de superar las 2.000 en un año.

Las 500 patentes que cederá la compañía cubren áreas como la generación de bases de datos, el multiprocesador simultáneo, el procesamiento de imágenes y el comercio electrónico, según Stallings.

**eWEEK**

**IBM prepara una generación de superordenadores con el sistema p5-575. La próxima generación de superordenadores de la compañía será equipada con procesador POWER5, que combina la potencia de un equipo de este calibre con su reducido tamaño.**

IBM ha presentado un nuevo servidor basado en POWER5, el p5-575, que muestra las pautas que seguirá la próxima generación de superordenadores: tamaño reducido y prestaciones similares a los blade que puede agruparse fácilmente en clúster y configurar grandes equipos de alto rendimiento.

Con este nuevo servidor, IBM introduce nuevas soluciones tecnológicas en este tipo de ordenadores, como son la memoria compartida o conexiones de alta velocidad entre nodos (máximo ocho procesadores POWER5), apto para tareas de cálculo intensivo.

**"IBM prepara una generación de superordenadores con el sistema P5-575"**

**"IBM anuncia sus resultados del último trimestre de 2004... Logrando beneficios superiores a los 3000 millones de dólares"**

Basado en la tecnología POWER5 de 64 bits, el p5-575 se comercializará con procesadores POWER5 de 1,9 GHz y con una exclusiva implementación de un núcleo de esta tecnología, con 36 Mb de memoria temporal específica para cada núcleo.

Además, trabajará con AIX 5L 5.2 y 5.3 y con los sistemas operativos de Linux -SUSE Linux Enterprise Server 9 (SLES 9) y Red Hat Enterprise Linux AS 3 (RHEL AS 3)- por separado o simultáneamente a través de particiones lógicas. Las previsiones de la compañía señalan que el nuevo eServer p5-575 de ocho vías esté disponible durante el primer trimestre de este año.

**eWEEK**

**IBM anuncia sus resultados del último trimestre de 2004. La compañía ha registrado resultados trimestrales históricos en el último cuarto del año anterior, logrando beneficios superiores a los 3.000 millones de dólares.**

IBM ha anunciado un beneficio por operaciones continuas de 1,81 dólares por acción en el cuarto trimestre de 2004, frente a los 1,56 dólares por acción del mismo periodo de 2003, lo que representa un incremento del 16 por ciento. Los beneficios de operaciones continuas del cuarto trimestre de 2004 han sido de 3.100 millones de dólares, frente a los 2.700 millones de hace un año, con un crecimiento del 12 por ciento.

Samuel J. Palmisano, presidente de IBM, ha comentado al hilo de estos resultados que "IBM ha conseguido culminar un gran cuarto trimestre, lo que refleja la fortaleza de nuestro modelo de negocio integrado. Ha sido el mejor cuarto trimestre en la historia de IBM, con beneficios superiores a 3.000 millones de dólares por vez primera. Nuestro balance permanece fuerte y hemos ganado posiciones en mercados clave.

IBM ha logrado devolver 8.300 millones de dólares a sus accionistas con dividendos y recompra de acciones durante el año 2004.

Según Palmesano, "IBM está bien posicionada para continuar la misión de aunar el mejor conocimiento de negocio, la experiencia y las tecnologías para ayudar a nuestros clientes a transformar sus empresas".

**eWEEK**

## CONTACTOS

\* Si estás interesado en recibir la **revista de Contact Center**, remítenos un correo electrónico a [info@common-es.org](mailto:info@common-es.org) con los siguientes datos: empresa, nombre y apellidos de la persona que desea recibir la revista, cargo que desempeña en su compañía y la dirección completa de la misma.

\* Si quieres recibir información o estás interesado en celebrar una presentación en el **IBM FORUM** puedes ponerte en contacto con Carmen Torres en [carmentorres@es.ibm.com](mailto:carmentorres@es.ibm.com) o llamar al 91 397 7358. También tienes información en <http://www.ibm.com/es/events/centers/madrid>.

Os recordamos que el **IBM FORUM ofrece un 10% de descuento a los miembros de Common** que utilicen cualquiera de los servicios del IBM Forum de Madrid

## COMMON EUROPE CONGRESS 2005 LA HAYA DEL 4 AL 7 DE JUNIO



Este año el Congreso Internacional se va a celebrar en el Kurhaus Hotel en Scheveningen, La Haya. Para tener más detalles sobre este evento: [www.cec2005.com](http://www.cec2005.com)

El congreso empezará el Sábado a las 10.00 horas. Por la tarde a las 18.00 horas se celebrará la fiesta de bienvenida para todos los asistentes, ponentes y expositores. A esto le seguirán tres días de presentaciones, con lo que se permite a los participantes obtener tres días de formación, perdiendo sólo dos de asistencia al trabajo.

El Domingo empezaremos a las 10.00 horas y tendrá lugar la sesión de apertura donde famosos ponentes cubrirán interesantes temas de negocios. El domingo por la tarde es para los asistentes técnicos que quieran reunirse con expertos. Lunes y martes son días de sesiones. El lunes tendrá lugar la cena para todos los participantes donde hay muchas sorpresas. El martes se terminará a las 17.00 horas para que tengas tiempo de coger el avión o tren.

Durante el congreso se tratará el Enterprise Identity Mapping (EIM) es un producto sin coste de IBM y no muy bien conocido. Actualmente está en la mayoría de los IBM y también en plataformas no IBM. Tenemos excelentes ponentes para este tema como Thomas Barlen (the European IBM EIM architect), John Taylor uno de los autores de EIM red book y John Todd.

Como todos los años creemos que se trata de un evento que no te puedes perder, en el que conseguirás toda la información sobre el iSeries que los usuarios necesitan para estar al día y la oportunidad de reunirte con usuarios de iSeries de toda Europa y ver como sus compañías consiguen el máximo rendimiento de sus equipos.

“Durante el congreso se tratará el Enterprise Identity Mapping (EIM)”

## PROXIMOS EVENTOS COMMON

### **3 DE MARZO, MADRID**

Evento sobre ROI en el departamento de IT y Calidad del Software

### **14 DE ABRIL, MADRID**

Evento sobre LOPD: aclaración de la legalidad, soluciones

### **18 DE MAYO, BARCELONA**

Evento sobre Grid Computing

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



C/ Gairi, 30—7º D  
28039 Madrid

Teléfono: 913.116.114  
Fax: 913.116.114  
Correo: info@common-es.org  
www.common-es.org

**EDICION:**

Common Europe España

**COMITÉ EJECUTIVO:****PRESIDENTE**

OLGA MIRALLES

**ASERCO**

TLF 93.341.40.78

EMAIL: olgam@common-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

DEBORA CLAP

**ARESTES**

TLF 93-321.49.81

EMAIL: dclapl@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.