

QUE VEINTE AÑOS NO ES NADA

Para que luego digan que escribir un artículo para la revista es difícil!

Al menos para comenzar, vamos a demostrar que no: coges una canción cualquiera –en éste caso una buena- tomas de ella una estrofa que suene bien y voila! Ya tienes por lo menos el título y algo con lo que comenzar.

A pesar que vemos lo fácil que es, tenemos a varios personajillos pendientes de figurar en la nómina de los editorialistas por aquello del miedo escénico, como si creyeran que los iban a despedir del trabajo porque su técnica de escritura está muy por debajo de la aparente buena consideración en la Empresa; vamos, aquello de esconde la cabeza para que no se den cuenta que andas por aquí y te pidan que, ya que lo haces tan bien, o que al menos lo haces, este año ta'tocao escribir la memoria para los accionistas y un par de tochos parecidos.

Fíjate lo fácil que es rellenar y rellenar párrafos si que en realidad hayas dicho nada inteligente ni bien traído, como si el objetivo principal del artículo fuera simplemente

rellenar un hueco poco disputado. Si el articulito de marras te sale realmente malo siempre tienes la excusa de publicarlo con seudónimo, aunque me temo que nuestro Editor Juanjo huele el tufillo de los autorcillos a lo lejos.

En éste caso coincide que el título nos viene justo, porque hace oficialmente veinte años que apareció el Sistema Operativo Windows, por cierto que también me viene al pelo aquel chiste de que están los vecinos jugando al escatergoris (o como se llame) y a la pregunta que dice "dime nombres de sistemas operativos", el dueño del juego lanza "Windows", pero "Windows" no sale en la ficha de respuestas aceptadas del juego por lo que los demás le dicen ¡has perdido!, a lo que éste (el dueño del juego) responde "pues si no vale me llevo el juego..." y los demás no tienen más remedio que decir "vale, admitimos Windows como Sistema Operativo...". jejeje que malo eres niño.

Contenido:

Que veinte años no es nada	1
Entrevista	3
El ciudadano, el cliente más exigente	5
Especial Servicios IP	7
Eventos	13



El aniversario que cumplimos este año es que hace veinte años se publicó Windows 1.0, aunque el producto estuvo en varias fases beta desde al menos 1983, lo cual no está mal para un operativo que no era mucho más que un DOS adornado.

Bill Gates de Microsoft anunció Windows en Noviembre de 1983, pero continuos problemillas (como todo software que en el mundo existe) retardaron el comienzo de la comercialización.



Tenemos incluso una foto de Bill Gates "terminando" de compilar Windows la misma tarde de la presentación, como todo fabricante de software que se precie. Yo me conozco también a unos cuantos programadores que siempre están compilando la última prueba 'perate un momento quillo que la maquina me hace una cosa mu rara.

Por éste año 1986 (Windows 1.0 salió en Noviembre de 1985, seguramente tardaría un poco hasta que se vendiera en España) me acuerdo bastante bien de perder una cantidad horrible de tiempo y dinero intentando hacer programas para Windows y queriendo hacerlos compatible con DOS porque Windows no chutaba (y no solo por el operativo, hay que ver las maquinas o p-PC que había entonces, pero hay que ver también los usuarios que había entonces ¿porqué tenían esos dedazos tan gordos

Cuando apareció Windows 2 no recuerdo que causara ninguna impresión, no fué hasta el verano de 1990, con la salida de Windows 3.0, que Windows comenzó a usarse en una base más extensa, debido a que ya existían muchos programas creados por empresas de software independientes, aunque todavía tenía (al menos para los desarrolladores) muchas pegas.

En sólo un año y medio apareció Windows 3.1, que ya tenía muchas mejoras gráficas y para la programación, y que fue el precursor del gran éxito de Microsoft: Windows 95 al final de 1995.

Lo más reciente ya nos lo sabemos todos, Windows 98, sus mejoras imprescindibles en la segunda edición, (no, no falta Windows Me), Windows 2000 y Windows XP, y de nuevo con un poco de retraso el próximo que de momento se llama LongHorn (Cuerno Largo).

A estas alturas del artículo tenemos a varios lectores preguntándose que hacen aquí estas noticias (y no malas) sobre Microsoft, si estamos en una revista de la Asociación de Usuarios de Ordenadores IBM.

Podríamos decir que IBM es uno de los mayores fabricantes de hardware y soluciones para el operativo Windows, o que total, todos nosotros tenemos que usar Windows porque se ha convertido en un medio necesario, pero verás, yo lo hacía por otra cosa (lo dudabas?).

Una de las mil cosas que me rechinan es cuando personitas desaprensivas opinan, que es gratis, el opinar, que el AS/400 es antiguo. No te lo pierdas, el AS/400 se anunció en el verano de 1988! Cinco años después que Windows!

"El aniversario que cumplimos este año es que hace veinte años se publicó Windows 1.0"



Siempre nos pueden replicar, los pobrecitos, que es que el 400 ya nació antiguo y el Windows nació ya moderno y en colores, pues mira... no, ni una cosa ni la otra, sino puro desconocimiento: El desconocimiento es el arma de destrucción masiva del marketing, y la repetición de lugares comunes sin fundamento sería el arma biológica, porque huele. Bueno, ahora nos vamos a meter en un fregado y refrendando la opinión del bigote con aquello de "créanme cuando les digo que las armas de destrucción masiva existen". (Ya sabemos que existen, pero NO donde dijiste!).

400, ahora i5, sería de tal magnitud que ensombrecería cualquier desarrollo tecnológico en el campo de la informática en los últimos quince años.

Y, fíjate por donde, sólo una de esas innovaciones es que un iSeries i5 también puede correr Windows en sus entrañas.

A ver si se anima alguien y nos habla de todas estas innovaciones en alguna próxima editorial, aunque tengamos que hacer un número gordo con cien y cien de páginas.

La lista de innovaciones introducidas en la familia del iSeries

Guillermo Andrades
Comité Ejecutivo

ENTREVISTA

**" Entrevista a
Manuel Fernández
Calvar de
Desadi10"**

Entrevista a Manuel Fernández Calvar de DESADI 10, S.L.



Manolo empezó a trabajar en Informática en un Centro de Cálculo de Vigo hace 34 años en un S / 360 – IBM.

Sus posteriores pasos en Informática fueron como :

Director de Informática de Massó Hermanos, S. A.

Director de Informática de Gonzacoca, S. A.

Paralelamente fue tercero de IBM colaborando en desarrollos puntuales hasta que se constituyó como Empresa de Software y Servicios en Galicia (DESADI10) a lo que se dedica full-time desde el año 89.

En Massó Hnos.S.A. (Fabricación Conservas) empezó en el año 1972 con un Sistema / 3 – IBM que luego evolucionó en el tiempo en un S/38 y finalmente a un AS/400. Se tenían conectadas por aquel entonces las 4 fábricas : Cangas – Bueu – Avilés – Barbate contra el sistema Central contadas las Áreas de la Empresa informatizadas : Finanzas, Compras, Ventas, Almacenes, Producción, Captura datos en Planta (5230 – IBM), Prima Producción Bedaux, Comunicaciones con los Representantes / Agentes Comerciales, etc.

En Gonzacoca, empresa distribución de : Lubricantes,

Aluminio, Neumáticos, Rodamientos, todo producto de Automoción, Distribuidor de Nissan, Citroen, empezó en el año 1975 con un sistema 3 – IBM y luego se pasó a Secoinsa – Fujitsu con PICK. Se llegaron a desarrollar todas las Áreas de la Empresa con comunicaciones con las 11 Delegaciones repartidas por Galicia.

Desadi10 es Partner de IBM y trabajó en s/3, S/32, S/34, S/36, S/38, AS/400 de IBM y en la actualidad está en soluciones Multiplataforma.

Algunas de estas Soluciones son :
Propias de Desadi10 en AS/400.

Intentia – Movex

Antara – Alfaws

Castilla – RR.HH

SPEC - Presencia

Goitek – Captura de datos

Partner de IBM

Tesorería

Etc.

“Antes éramos
100% IBM-
AS/400. Hoy somos
multiplataforma”



Entrevista

P.- Cuántas personas componen su empresa ?

R.- 47

P.- Como están divididas ?

R.- 1 – Gerencia / Comercial

3 – Administración

43 – Técnicos :

- Jefes Proyecto
- Consultores

- Analistas
- Programadores
- Instaladores
- Sistemas

P. – Como se resolvió el tema de la formación ?

R. - Con Formación interna

Asistencia a Cursos :Madrid–Barcelona

Cursos específicos para nosotros contratados a empresas especialistas : Profesional Training, Odastic, etc.

P. – Que papel juegan las nuevas tecnologías en su empresa ?

R.- Fundamental. De lo contrario no seríamos competitivos y estaríamos fuera del mercado.



P.- En desarrollo cuál es el enfoque futuro ?

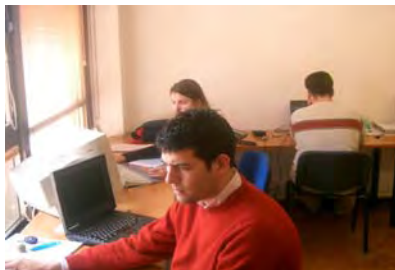
R.- Realizamos una formación profunda en JAVA en el 2.004 y ahora seleccionaremos una herramienta para desarrollar en el futuro en JAVA. En otra línea de negocio la apuesta fue por : HTML + Java Script + Netdata

P.- En que ha cambiado su negocio ?

R. – Antes éramos 100 % IBM – AS/400 . Hoy somos multiplataforma.

P.- En que es especialista su empresa dentro del SW y los Servicios ?

R.- En la Gestión y temas funcionales. También en Outsourcing. En sectores los principales son : Conservas y Textil.



P.- Desde cuando es Socio de Common ?

R.- Desde su Fundación. Luis Esteban me enganchó, empecé a colaborar con él hasta hoy.

P.- **Que cree que le falta a Common ?**

R.- Abrirnos a Sistemas Abiertos. No centrarnos tanto en la plataforma AS/400.

Manolo, muy agradecidos por tu colaboración, te deseamos una buena continuidad y nuestros mejores deseos.

Common Europe

EL CIUDADANO, EL CLIENTE MAS EXIGENTE

“Esto está llevando a los organismos del Sector Público a detectar la necesidad de crear un modelo orientado al ciudadano”

Los ciudadanos han visto cómo la implantación de nuevas tecnologías ha agilizado y facilitado el modo con el que acceden a los servicios de algunas empresas privadas y esperan que esto mismo ocurra en la Administración. Esto está llevando a los organismos del Sector Público a detectar la necesidad de crear un modelo orientado al ciudadano, en el que las tecnologías, especialmente los estándares abiertos y la externalización, juegan un papel esencial.

A medida que se generaliza el uso de las tecnologías de la información, los ciudadanos demandan a la Administración Pública poder acceder a sus servicios cuándo, dónde y cómo ellos elijan. Las organizaciones del sector público, al igual que hacen las empresas, tienen que cuidar a sus clientes, es decir los ciudadanos. Esto es todo un reto para la Administración que ha detectado la necesidad de transformar sus procesos para responder de forma rápida y eficaz a las necesidades de cada ciudadano, de la comunidad empresarial, de los funcio-

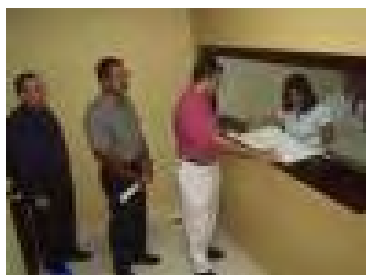
narios o de otros organismos públicos. La tecnología es un elemento fundamental para la realización de dicha transformación.

Evolución de las infraestructuras en la Administración

Durante los últimos 40 años, la evolución tecnológica de la mayor parte de los organismos públicos ha dejado como herencia una infraestructura tecnológica heterogénea, y cada vez más compleja, puesto que está formada por diferentes sistemas ubicados y gestionados en diferentes áreas geográficas y departamentos. La infraestructura que da soporte a los procesos a menudo está ubicada en silos, lo que presenta barreras de integración.

A lo largo de los 90, las administraciones comenzaron a utilizar tecnologías de redes y de conectividad global para transformar la forma en la que se realizaban las transacciones y operaciones internas.

En los últimos años, las administraciones han hecho que muchos de sus servicios públicos estén accesibles desde Internet, con el fin de cumplir con la normativa europea que establece el año 2005 como fecha límite para abordar muchas de estas tareas. Sin embargo, la utilización de las tecnologías en los procesos de la Administración Pública ofrece mucho más que suministrar servicios en Internet. Por esta razón, los gobiernos deben mirar más allá y preparar un cambio mayor.



“crear un entorno integrado que no esté centralizado en el departamento en cuestión”

Estándares abiertos

Para ello hay que dar un paso más en esa transformación y crear un entorno integrado que no esté centrado en el departamento en cuestión, sino que forme parte de un entorno común. Para conseguir un alto grado de integración es importante la utilización de estándares abiertos. De esta forma, las soluciones basadas en entornos abiertos, pueden operar en cualquier plataforma lo que permite a las organizaciones decidir qué solución encaja más en sus proyectos, en lugar de tener que optar por la que encaja mejor en su entorno informático.



En nuestro país, las Comunidades Autónomas de Andalucía, Extremadura y Valencia han adoptado una serie de medidas para el uso de estándares abiertos y software libre en los organismos gubernamentales y las instituciones educativas a las que tengan acceso los ciudadanos. Asimismo, la Comisión de Expertos del Ministerio de Ciencia y Tecnología ha destacado la necesidad del Gobierno de implantar sistemas informáticos abiertos, basados en estándares que aseguren la interoperabilidad de las aplicaciones de las Administraciones Públicas.

IBM, que ya está trabajando en proyectos con Linux en organismos del sector público en España (el Ministerio de Administraciones Públicas, la Junta de Extremadura o el Instituto de Física de Cantabria), considera que es importante que los gobiernos evalúen las soluciones de software libre para el sector público como valorarían cualquier otro software comercial- basándose en su fiabilidad, escalabilidad, coste, seguridad, seguimiento de los estándares abiertos y funcionalidad.

Outsourcing

Junto con la utilización de estándares abiertos y software libre, otra de las herramientas que, sin duda, puede ayudar a los organismos del sector público en su transformación hacia este nuevo modelo es la externalización (outsourcing).

Se trata de confiar a un especialista la gestión de algún área de sus sistemas de información o de los procesos de negocio. De esta forma, a través de los proyectos de outsourcing, los organismos del sector público pueden controlar mejor el coste que tiene la gestión de sus sistemas, liberar más recursos para dedicar a sus áreas clave y acelerar la introducción de nuevos servicios. Hay que tener en cuenta que uno de los retos de la Administración es conseguir fondos adicionales para la transformación de sus

procesos, especialmente ahora que se está implantando la administración electrónica como una nueva forma de acercarse al ciudadano.

Esta reducción de costes se consigue puesto que el proveedor de outsourcing es un especialista en la gestión de entornos tecnológicos lo que permite ofrecer al cliente un servicio con un coste inferior al aprovechar las economías de escala y sinergias de la gestión de los entornos de muchos clientes.

Pues bien, aunque los beneficios de la externalización son igualmente aplicables en la empresa

privada que en el mundo de las Administraciones Públicas, sí que podemos constatar que el nivel de externalización en el mundo de la administración es inferior. Sin embargo, los ciudadanos demandan a la administración acceder a sus servicios del mismo modo que hacen con las empresas privadas. La tecnología es un elemento fundamental para ayudar al sector público en la transformación que los ciudadanos piden que aborde.

Juan A. Zufiria

Director General

IBM Global Services España y Portugal

“La tecnología es un elemento fundamental para ayudar al sector público”

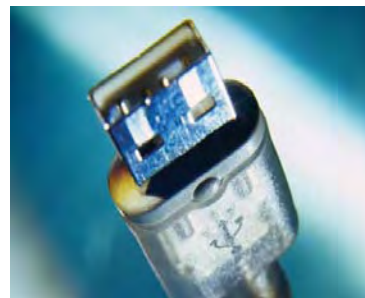
ESPECIAL SERVICIOS IP

La telefonía sobre IP abre un espacio muy importante dentro del universo que es Internet. Es la posibilidad de estar comunicados a costes más bajos dentro de las empresas y fuera de ellas, es la puerta de entrada de nuevos servicios apenas imaginados y es la forma de combinar unapágina de presentación web, con la atención en vivo y en directo desde un call center, entremuchas otras prestaciones. la telefonía sobre IP está ganando terreno.

TCP/IP es el protocolo común utilizado por todos los ordenadores conectados a Internet, de manera que éstos puedan comunicarse entre sí. Hay que tener en cuenta que en Internet se encuentran conectados ordenadores de clases muy diferentes, y con hardware y software incompatibles en muchos casos, además de todos los medios y formas posibles de conexión. Aquí se encuentra una de las grandes ventajas del TCP/IP, pues este protocolo se encargará de que la comunicación entre todos sea posible. TCP/IP es compatible con cualquier sistema operativo y con cualquier tipo de hardware.

La tarea de IP es llevar los datos (en forma de paquetes) de un sitio a otro. Las computadoras que encuentran las vías para llevar los datos de una red a otra (denominadas enrutadores) utilizan IP para trasladar los datos. En resumen IP mueve los paquetes de datos a granel, mientras TCP se encarga del flujo y asegura que los datos estén correctos. Un sistema que hoy en día se utiliza también para transmitir la voz de modo que exista la posibilidad de comunicarse desde un PC a un teléfono normal, desde y hacia cualquier parte del mundo.

Una parte esencial de la convergencia es la de los servicios sobre protocolo IP. La telefonía IP es una aplicación inmediata de esta tecnología, de forma que permite la realización de llamadas telefónicas ordinarias sobre redes IP u otras redes de paquetes utilizando un PC, gateways y teléfonos estándar. En general, servicios de comunicación -voz, fax, aplicaciones de mensajes de voz- que son transportadas vía redes IP, Internet normalmente, en lugar de ser transportados vía la red telefónica convencional. La convergencia IP aumenta la productividad de los empleados, proporciona una red flexible que se adapta fácilmente a las necesidades del negocio y supone un ahorro de costes gracias a la fusión de los flujos de voz, datos y vídeo en las aplicaciones ofimáticas.



Cuando hacemos una llamada telefónica por IP, nuestra voz se digitaliza, se comprime y se envía en paquetes de datos IP. Estos paquetes se envían a través de Internet al interlocutor. Cuando alcanzan su destino, son ensamblados de nuevo, descomprimidos y convertidos en la señal de voz original. Cada paquete puede utilizar un camino para llegar, están compartiendo un medio, una red de datos. Cuando llegan a su destino son ordenados y convertidos de nuevo en señal de voz.

Pero de entre las Soluciones IP, las que más han atraído la atención del sector contact center son la utilización de Voz sobre IP (VoIP) y los Web call centers.

VOZ SOBRE IP

Voz sobre IP (VoIP, Voice over IP) es una tecnología que permite la transmisión de la voz a través de redes IP en forma de paquetes de datos. Los pasos básicos que tienen lugar en una llamada a través de Internet son: conversión de la señal de voz analógica a formato digital y compresión de la señal a protocolo de Internet (IP) para su transmisión. En recepción se realiza el proceso inverso para poder recuperar de nuevo la señal de voz analógica.

La telefonía sobre IP (protocolo del voz sobre Internet) se está haciendo un hueco muy grande en el mercado de los call centers. Según Datamonitor, los centros de llamadas están invirtiendo en esta tecnología por diferentes motivos:

- **Ventajas de arquitectura abierta.**
- **Fácil escalabilidad.**
- **Se pueden manejar mucho mejor los contactos.**
- **Acceso multicanal para los usuarios finales.**
- **Se ahorra dinero al liberar operadores en las preguntas más frecuentes.**

Entre sus ventajas más conocidas está el que con una sola red, se puede prestar toda clase de servicios y resuelve todas las

"La tecnología sobre IP se está haciendo un hueco muy grande en el mercado de los call centers"

“Las redes convergentes permiten la implantación de soluciones que ayudan a incrementar la productividad”

necesidades de comunicación, lo que conlleva la promesa de ahorro de costes.



HISTORIA

El Protocolo de Internet (IP) y el Protocolo de Transmisión (TCP), fueron desarrollados inicialmente en 1973 por el informático estadounidense Vinton Cerf como parte de un proyecto dirigido por el ingeniero norteamericano Robert Kahn y patrocinado por la Agencia de Programas Avanzados de Investigación (ARPA) del Departamento Estadounidense de Defensa. Internet comenzó siendo una red informática de ARPA (llamada ARPAnet) que conectaba redes de ordenadores de varias universidades y laboratorios en investigación en Estados Unidos. World Wide Web se desarrolló en 1989 por el informático británico Timothy Berners-Lee para el Consejo Europeo de Investigación Nuclear (CERN).

Los servicios IP reúnen las

prestaciones que ofrecen las tecnologías desarrolladas en Internet, con la seguridad de las redes de datos tradicionales. Son una evolución que nace como respuesta a la necesidad de la empresas de utilizar unos protocolos comunes, tanto para sus comunicaciones internas (intranets), como externas (extranets), sobre una única red, a la vez que obtienen la posibilidades disponer de servicios nuevos con mayor valor añadido.

VENTAJAS

Las redes convergentes permiten la implantación de soluciones que ayudan a incrementar la productividad, mejorar la atención al cliente y la capacidad de respuesta. Para ello es necesario realizar una fuerte inversión, pero el retorno de la misma se produce de forma rápida y satisfactoria. Además, una red convergente puede reducir significativamente el coste total de propiedad de la red.

El argumento inicial en favor de este nuevo modelo de redes se basa en la gran presencia actual de las infraestructuras IP en los entornos corporativos de datos, así como en la suposición de que parte de la capacidad de estas redes está siendo desaprovechada. Dando por sentado éste último extremo, parece que no hay nada mejor que emplear el ancho de banda inutilizado para soportar el tráfico de voz y fax. De esta manera no sólo aumentaría la eficiencia global de la red, sino también las sinergias

> La convergencia IP aumenta la productividad de los empleados, proporciona una red flexible que se adapta fácilmente a las necesidades del negocio y supone un ahorro de costes gracias a la fusión de los flujos de voz, datos y vídeo en las aplicaciones ofimáticas.

> Entre las ventajas más conocidas de la telefonía IP está el que con una sola red, se puede prestar toda clase de servicios y resuelve todas las necesidades de comunicación, lo que conlleva la promesa de ahorro de costes.

> Las redes convergentes permiten la implantación de soluciones que ayudan a incrementar la productividad, mejorar la atención al cliente y la capacidad de respuesta.

entre su diseño, despliegue y gestión.

La videoconferencia, la telefonía IP, las herramientas de gestión de las comunicaciones y las Tecnologías de la Información constituyen, entre otras, herramientas fundamentales no sólo para mejorar la productividad y reducir los costes de las organizaciones, sino para transformar la empresa y orientarla en el mercado y maximizar la relación con sus clientes.

La tecnología IP ofrece considerables ahorros, sobre todo en el sector de los contact center, donde se ha producido un enorme incremento en la implantación de soluciones IP.

TECNOLOGÍA CON FUTURO

Los analistas aseguran que el impacto en los ingresos de los proveedores tradicionales de telefonía podría alcanzar los 6.400 millones de euros en el mismo año. En 2008, unos 50 millones de ciudadanos de Europa occidental con conexión a Internet de banda ancha estarán preparados para utilizar telefonía y teléfonos especiales que funcionen a través de la Red, según apunta un estudio de la compañía Analysys. Este futuro plantea numerosos interrogantes para los proveedores de telefonía tradicionales.

"El impacto en los ingresos de

los proveedores tradicionales de telefonía podría alcanzar los 6.400 millones de euros en 2008, lo que representa el 13 % del mercado de líneas de voz fijas en los hogares", informa el analista Stephen Sale. Sale agrega que éste ha sido el peor escenario hipotético esbozado por los operadores. Según las estimaciones anteriores, hasta el 5 por ciento de los ingresos podrían verse mermados por el auge de la telefonía en Internet.

Según diversas consultoras de nivel internacional, como Frost & Sullivan, IDC y Probe Research, los pronósticos indican un crecimiento significativo en el mercado de la telefonía sobre Internet: hacia el 2010, se estima que un 25% de las llamadas telefónicas en todo el mundo será efectuado sobre redes basadas en IP. Según Vinton Cerf, de MCI: "en el 2007, el 90% del tráfico será de datos. Esto no significa que habrá menos tráfico de voz, sino que el de datos crecerá más rápidamente. Y van a empezar a aparecer una serie de dispositivos nuevos y baratos que utilizarán los protocolos de Internet".

Cada vez más usuarios solicitan a los proveedores que instalen en sus contact center y en sus oficinas nuevas soluciones IP. Una tecnología que tiene un prometedor futuro en todos los sectores, y muchos son los que ya la han implementado.

"tecnología que tiene un prometedor futuro en todos los sectores, y muchos son los que ya la han implementado"

LAS EMPRESAS RESPONDEN

- 1.- ¿ Hasta qué punto ha remplazado la telefonía IP a la tradicional?
- 2.- ¿ Qué se pretende hacer o mejorar en los contact center con la implantación de la tecnología IP?
- 3.- ¿ Qué beneficios han llevado a su empresa los diferentes avances tecnológicos, y la IP?
- 4.- ¿ Qué futuro tiene esta tecnología en sus empresas? ¿están pensando en integrar alguna otra solución o herramienta novedosa (CRM, IVR, etc...)?

CAJA MADRID RESPONDE:

JULIAN LERALTA. Director del departamento de Distribución del Área de Desarrollo de la Gerencia de Sistemas.

1. Actualmente, tenemos un piloto de telefonía IP y la previsión a final de año es tener un 5% de nuestros puestos en el call center utilizando esta tecnología.

2. Los objetivos a corto plazo que perseguimos son dos:

- Reducción de costes (tanto de adquisición de equipos como de mantenimiento)
- Mayor flexibilidad a la hora de implantar nuevos puestos en otras localizaciones.

3. El uso e integración de las nuevas tecnologías (software multicanal, gestión contactos vía CRM, uso IVR para operaciones automáticas), nos permiten mejoras en la calidad y gestión de nuestro centro de atención. También estamos logrando más agilidad para la implantación de nuevos servicios. En cuanto a la telefonía IP los beneficios que pretendemos son los enumerados en la cuestión anterior: reducción de costes y mayor flexibilidad y movilidad a la hora de ubicar nuevos servicios de contact center.

4. En Caja Madrid, llevamos más de dos años con un ambicioso proyecto de renovación de nuestra plataforma tecnológica que en los últimos meses ya estamos implantando en los diferentes servicios que atendemos en nuestro centro de atención. Esto ya nos permite:

- La gestión unificada de canales tanto entrantes como salientes:

Teléfono, e-mail, chat y colaboración web (estos dos últimos en piloto).

- Autómatas de IVR para las operaciones de nuestra oficina telefónica.

(Actualmente estamos con un piloto multidioma)

- Uso de herramientas de CRM para la gestión de interacciones con nuestros clientes externos e internos.

La conexión de todas estas piezas, nos permiten afirmar que actualmente Caja Madrid dispone de un verdadero Contact Center.

SANITAS RESPONDE:

Américo Camps, Responsable de Comunicaciones y Sistemas de Información

1. La VoIP se halla lejos aún de reemplazar a la telefonía tradicional, aunque los agentes económicos y las Administraciones Públicas estén adoptando esta tecnología de forma paulatina y creciente.

2. La voz digitalizada, transportada bajo un protocolo que nació para datos, es una herramienta que permite simplificar la topología del contact center, facilitando la adopción de soluciones de forma flexible, como por ejemplo la distribución de centros. Además de hacer uso de las facilidades que incorporan las soluciones VoIP, se abren nuevas expectativas de integración con otros sistemas y tecnologías.

3. Sanitas siempre ha diseñado soluciones aplicando las últimas tecnologías, pero con el objetivo claro de que sean sus socios los beneficiarios de su aplicación. En esa línea, el call center ha ido evolucionando hacia el contact center, integrando diferentes canales de comunicación, e incorporando un sistema CRM. Esto ha permitido ampliar su capacidad de respuesta y mejorar el conocimiento de las necesidades de sus socios, facilitando la comunicación entre ambos.

4. Las soluciones de voz sobre IP han madurado. También existe un mayor

conocimiento del diseño de las topologías, que han resuelto los conflictos con las redes de datos, y ahora se integran las medidas de seguridad. Por todo ello se puede apreciar que la tecnología va camino de imponerse en los call center por las oportunidades que aportará a los negocios. Tanto el CRM, IVR, Web Mail, etc son herramientas ya en uso en nuestro contact center, que se mantendrán y potenciarán con la tecnología IP.

METRO DE MADRID RESPONDE:

Javier Bartolomé Castilla, Gerente de Calidad Corporativa

1. En nuestro caso tenemos un 0,5% de contactos por voz IP.
2. Es un canal más al cliente, tiene un coste de llamada local.
3. Mejoras en la imagen de la empresa en relación con la modernidad y tecnología.
4. En un futuro próximo, el contacto IP podrá tener video simultáneo si se desea. Queremos implantar CRM en Metro de Madrid.

ONO RESPONDE:

Estefanía Somoza, Departamento de Comunicación

1. La telefonía IP ha experimentado un gran avance en los últimos meses e iniciativas como ENUM podrán impulsar su aceleración. Algunos servicios basados en esta tecnología están teniendo mucha aceptación en el mercado, pero el grado de sustitución para el servicio telefónico básico es aún bajo.

El reemplazo de la telefonía lleva asociados una serie de obligaciones, como la disponibilidad del servicio o

la movilidad frente a las llamadas de emergencia entre otras, que no han sido completamente resueltas.

Hay que considerar el segmento del mercado y las aplicaciones. Cada vez se utiliza más tecnología VoIP para aplicaciones de trunking de voz entre centralitas o para la homogeneización de servicios de voz Corporativa en empresas multilocalizadas.

En un sector como el de los contact centers la tecnología VoIP tiene una presencia claramente creciente, pero los servicios puros de telefonía no han sufrido aún un reemplazo masivo.

2. A largo plazo el objetivo se divide principalmente en dos conceptos:

el ahorro de costes y la mejora en el servicio al cliente. Desde el punto de vista del ahorro de costes, las tecnologías CTI encuentran sus mejores ventajas en aprovechar la ubicuidad y el grado de estandarización de las tecnologías VoIP. La independencia de la localización del operador de call center para la prestación de servicios permite incluir conceptos como la atención remota, que disminuyen las necesidades de infraestructura de los centros de atención al cliente y permiten manejar de forma más eficiente los picos de demanda.

Además, la convergencia de tecnologías alrededor de estándares IP lleva consigo una reducción de costes en el propio equipamiento del prestador de servicios de contact center (ACDs, redes de conmutación...

Desde el punto de vista de mejora en atención al cliente las posibilidades a largo plazo son mucho mayores que las relacionadas con la reducción de costes. El hecho de que un operador del contact center reciba una llamada de un cliente y automáticamente tenga en la pantalla de su ordenador los datos

de cliente, el segmento de mercado al que pertenece, la facturación de los últimos meses o los servicios que tiene contratados introduce un cambio radical en el servicio integral que se le ofrece a dicho cliente. Todo ello se traduce en clientes más satisfechos y a largo plazo en mayor valor para la compañía que presta los servicios.

3. ONO ha sido pionera en la implantación y uso de las tecnologías IP para el desarrollo de su portafolio de servicios a sus clientes. ONO fue la primera compañía de servicios de banda ancha que implantó una red IP MPLS en España lo que posibilitó la prestación de servicios de banda ancha avanzados a costes eficientes. También fuimos pioneros en la utilización de tecnologías IP para aplicaciones de distribución de vídeo digital para el servicio de televisión digital. Un ejemplo más es la prestación de servicio de telefonía mediante tecnología VoIP en Castilla y León.

UNION FENOSA RESPONDE:

Juan Francisco Gago, Servicios Profesionales.

1. En el ámbito de los centros de atención al cliente de UF no se está utilizando telefonía IP, y en principio no está previsto hacerlo a corto plazo, en cuanto a los puestos de trabajo de los gestores de atención al cliente.

2. No aplica en cuanto a los puestos de trabajo de los gestores de atención al cliente, sí en cuanto a habilitar a los clientes la posibilidad de acceder desde un entorno web y terminales multimedia, mediante tráfico IP, al Centro de Atención al Cliente de UF en el medio plazo.

3. Todos los planteamientos tecnológicos que faciliten la comunicación entre UF y sus clientes y permitan el desarrollo de planteamientos comerciales y de atención al clientes innovadores son de interés, valorados, pilotados, evaluados e implantados si el resultado es satisfactorio. Desde este punto de vista la tecnología IP permite el despliegue de servicios y el establecimiento de nuevos mecanismos de comunicación (web, terminales multimedia, ...) sobre los que UF ha desarrollado y continuará desarrollando su gestión comercial a través de la Oficina Telefónica 24 horas, la web de UF para hogares y empresas, la web del Club de Fidelización de UF, las oficinas comerciales propias y concertadas y sus fuerzas de venta.

4. Entendemos que esta tecnología tiene más posibilidades de desarrollo en el ámbito de puesto de trabajo "tipo oficina" que en el ámbito del contact center, donde el teléfono debe mantener una disponibilidad de servicio crítica y extremadamente próxima al 100%.

Contact Center

PROXIMOS EVENTOS COMMON

18 DE MAYO, BARCELONA

'La realidad de la informática actual: el paso siguiente en IT'

31 DE MAYO, BARCELONA

'Todo en uno' demos en vivo sobre todo lo que el i5 es capaz de soportar

2 DE JUNIO, MADRID

'Todo en uno' demos en vivo sobre todo lo que el i5 es capaz de soportar

DEL 4 AL 7 DE JUNIO, LA HAYA

Common Europe Congress en la Haya (Holanda)

OCTUBRE

Reunión Nacional Common Europe España. Incluiremos los temas de mayor actualidad para todos

NOVIEMBRE

RoadShow.

En nuestra página web www.common-es.org encontrarás más información sobre estas sesiones.

COMMON EUROPE CONGRESS 2005

LA HAYA

El congreso internacional de Common Europe se va a celebrar del 4 al 7 de Junio en el Kurhaus Hotel en Scheveningen, La Haya.

Hemos titulado este evento INSPIRATION For eLive porque estamos esperando que esta sea tu experiencia cuando vengas a este congreso. Te vamos a ofrecer los ponentes más relevantes que vendrán de USA, Canadá y Europa para presentarnos la información más actual en el primer evento sobre eServer a este lado del océano.

En este congreso tenemos sesiones para cada categoría del personal de la Tecnología de la Comunicación y la Información. Tenemos sesiones para principiantes en desarrollo de eServer, y para los experimentados tenemos sesiones con nuevas técnicas para refrescar los conocimientos. En cuatro días te ofrecemos herramientas y conocimientos que te ayudarán a hacer tu trabajo mejor y más fácilmente. Tu rendimiento personal mejorará.

La CEC University se abrirá el día 4 de Junio con una ponencia de Robert S. Tpton. El es un reconocido profesor de Boston y ganador del premio al mejor ponente de Common USA y ha participado en muchos congresos de Common tanto en USA como en Europa. Es la primera vez que dirige la Universidad en Common Europe. Estamos trabajando en aumentar el número de celebridades para la Universidad de CEC el Sábado, lo que será un buen precalentamiento para el Congreso. Ahora mismo parece que tendremos sesiones para poner al día a programadores de RPG, Directores de Proyecto y adiestramiento en profundidad en tecnología de sistemas. Por favor recuerda que la Universidad de CEC el Sábado es una parte opcional del CEC 2005. Para participar en ella tienes que registrarte y pagar por separado una cuota además de la inscripción al programa normal del Congreso. Este es un argumento más para asistir al CEC 2005, que conseguirás una gran formación en sólo 4 días. No pierdas esta oportunidad!

En las sesiones de apertura tendremos el domingo a Martin Jurgens que hablará sobre On Demand Strategy y a Jan van de Straat que nos hablará de On Demand en la vida real, el lunes a Leo Steiner que tratará el tema de los



**“En este congreso
tenemos sesiones
para cada categoría
del personal de la
Tecnología de la
Comunicación y la
Información”**

últimos avances de estrategia y tecnología On Demand. El martes Mark Shearer compartirá con nosotros la dirección de i5 durante el 2005 y más allá. Estará con nosotros durante las sesiones del martes para reunirse con los asistentes del congreso. La sesión de clausura estará a cargo de Michiel Boreel y Frank Soltis. Toda la información disponible del congreso esta en www.CEC2005.com

NOTICIAS CORTAS

Safelayer confía en integrar su tecnología PKI en el futuro DNI electrónico

Las pruebas definitivas para el arranque del DNI electrónico tendrán lugar en 2006, con el lanzamiento de unos cinco millones de documentos que incorporarán la tecnología PKI (Infraestructura de Clave Pública), según los planes del Gobierno.

Safelayer espera participar en este proyecto, en el que compite con sendas ofertas lideradas por Telefónica y por Bull, debido al grado de perfeccionamiento alcanzado en este sistema de autenticación virtual de personas.

El vicepresidente de Safelayer, Adrián Moure, se muestra a favor del e-DNI, porque "va a difundir y popularizar la tecnología PKI a un ritmo sin precedentes" y facilitará el uso de "certificados digitales y sus funciones, así como la integración de éstas en el mundo de las aplicaciones".

La compañía estima que la seguridad en el mercado español alcanzará una cifra de negocio de 1.000 millones de euros en el bienio 2005-2006, de los cuales, el 10 por ciento corresponderá a las denominadas 3 Aes (Autenticación, Autorización y Auditoría), "un porcentaje muy significativo si tenemos en cuenta que esta tecnología era prácticamente desconocida hace cuatro años", según Moure.

La nueva PKI aportará unos 14 millones de euros al sector de la seguridad, según estimaciones de la compañía, que la sitúa como la tecnología con más altos índices de crecimiento en este segmento, con un 85 por ciento.

eWEEK

La próxima generación Desktop, según Atos, Intel y Microsoft

Atos Origin, Intel y Microsoft han unido sus fuerzas para mejorar la gestión de las estaciones de trabajo y optimizar el servicio al usuario gracias a su solución Next Generation Desktop (NGDT), dotada de un alto grado de estandarización y de un precio acordado desde el principio.

El usuario dispone así de un sistema de trabajo más flexible, con la opción de migrar hacia nuevas versiones de software sin incurrir en costes adicionales. La nueva generación Desktop diseñada por estos tres fabricantes puede instalarse en cualquier dispositivo: en un ordenador de sobremesa, PDA, portátil o impresora.

En caso de fallo de uno de estos equipos, éste se sustituye en pocos minutos

"Las pruebas definitivas para el arranque del DNI electrónico tendrán lugar en 2006"

gracias al sistema 'Remove 'n Replace' (Retirar y Reemplazar). De esta manera, el trabajo no se detiene, ya que NGDT almacena todos los datos en un sitio central, al que pueden acceder los usuarios del servicio.

Una nueva funcionalidad añadida permite controlar el mantenimiento de autoservicio basado en la web para cambiar contraseñas, solicitar software, redefinir derechos de entrada o agregar o quitar usuarios basándose en reglas de acceso predefinidas.

Zaragoza acogerá el primer foro europeo de innovación tecnológica

La capital aragonesa está de moda, a su nombramiento como ciudad organizadora de la próxima Expo 2008, se une la celebración del próximo foro europeo de innovación tecnológica, Innovate! Europe'05, que se celebrará del 13 al 15 de junio, un evento pionero organizado por el Ayuntamiento de Zaragoza y Guidewire Group.

La fundación Zaragoza Ciudad del Conocimiento ha impulsado este proyecto, al igual que su alcalde, Juan Alberto Belloch, que expresa su deseo de hacer de la capital maña "un lugar de encuentro estable", aprovechando "el momento espectacular que atraviesa la ciudad, que se ha situado como la quinta ciudad preferida por los empresarios españoles" a lo que se suma una inversión pública en ciernes de 1.500 millones de euros con motivo de la Expo.

Al mismo nivel

"es falsa la sensación que existe de que el nivel tecnológico norteamericano está por encima del europeo"

Innovate! Europe pretende convertirse en la versión europea de las conferencias DEMO para los foros de directivos de tecnología en Estados Unidos. La reconocida consultora de TI Chris Shipley destaca que "tanto España como Europa se han adaptado a la innovación notablemente y es falsa la sensación que existe de que el nivel tecnológico norteamericano está por encima del europeo, sobre todo en telefonía móvil y distribución de servicios".

Sin embargo, Shipley explica también que "el mayor miedo al fracaso empresarial en Europa sí resta competitividad frente a EEUU, donde hay una mentalidad empresarial más decidida. Por otra parte, la consultora ha señalado la existencia de importantes actores tecnológicos europeos como Telefónica, SAP o Business Objects, "pero el objetivo es aumentar el número de empresas innovadoras, reunir todos los elementos atomizados para construir un ecosistema más fuerte".

Por su parte, Miguel Latasa, director general de Informática El Corte Inglés, ha destacado el carácter innovador de su compañía, que ha firmado un contrato de cinco años con el consistorio zaragozano, y define Innovate! Euro'05 como una cita decisiva, "un proyecto para Europa desde España".

La Administración pública, representada por Pedro Marín, reconoce la necesidad de una "política más activa en I+D, con el aumento de los recursos públicos, la creación de empresas de base tecnológica y una colaboración más estrecha entre sectores público y privado, que permita a nuestro país cumplir con la Agenda de Lisboa". A su vez, Marín se posiciona a favor de concebir el fracaso en la empresa "como un activo, un aprendizaje y no una lacra".

eWEEK -

IBM amplía su oferta e-business hosting

Los servicios de hosting suponen la externalización de áreas específicas en la

empresa, en línea con la política on demand de IBM. Fátima Martín Porta, nueva directora de los servicios de e-business hosting de la compañía, ha presentado la nueva oferta de la firma en este sentido, centrada "más en infraestructuras, pero también en aplicaciones de servicios. Son áreas centradas en Internet, pero con aplicaciones más completas de entornos e-business".

De esta oferta destaca su mayor modularización, que permite a todo tipo de empresas beneficiarse de este modelo. "Todos los servicios que damos son piezas de un puzzle y cada cliente escoge las que cree que encajan con sus necesidades. La empresa queda así abierta a crecer sin problema en un futuro con la adquisición de nuevos módulos", según Martín.

Las pymes pueden escoger estos servicios, que ofrecen la gestión básica de SAP y correo, "con menor coste y mayor rapidez, como es el caso de la empresa de paquetería Redur, que ha invertido recientemente en estos servicios de IBM", en palabras de Martín Porta.

eWEEK -

España supera la media en servicios públicos online

Capgemini ha presentado la quinta edición de su estudio sobre servicios públicos accesibles a través de Internet para la Comisión Europea. De éste, se desprende que España supera la media de los países europeos con mayor desarrollo y que nuestro país ha experimentado un crecimiento sustancial con respecto al año 2001, fecha en la que la compañía realizó primera vez el informe.

Durante la elaboración de este estudio, Capgemini ha examinado 14.000 páginas web de 28 países, los 25 miembros de la Unión Europea más Noruega, Islandia y Suiza. La metodología utilizada para realizar el informe se ha centrado tanto en el grado de sofisticación de los servicios como su disponibilidad. Para ello se define un marco con cuatro etapas: la primera tan sólo ofrece información online acerca de las diferentes Administraciones Públicas; como segunda etapa se han realizado muestras unidireccionales, donde usuario únicamente recibe formularios oficiales. El siguiente caso de estudio fue la interacción bidireccional, donde el usuario ofrece datos que directamente son almacenados en los servidores de las administraciones. El último punto fue la posibilidad de realizar operaciones de transacción, donde el usuario puede hacer efectivos ciertos pagos.

Según el estudio, más del 90 por ciento de los proveedores de Servicios Públicos está ya presente en Internet, y el 48 por ciento de ellos son completamente interactivos con el usuario. Por su parte Suecia es el país más avanzado en este sentido ya que cuenta con un 89 por ciento de servicios en online, seguido de Austria y Reino Unido, mientras que España se encuentra en el número once con un 79 por ciento.

Los diez nuevos miembros de la Unión Europea se sitúan en la mitad inferior del ranking, con un desarrollo de los servicios públicos online al mismo nivel que la media de los países que participan en el estudio hace dos años, lo que hace resaltar que el progreso es continuo y rápido.

España presenta un desarrollo del 94 por ciento en servicios para empresas frente a un 59 por ciento en servicios para el ciudadano. Dentro del territorio nacional destacan los servicios de pago de impuestos (IRPF, IVA, aduanas e Impuesto de Sociedades), contribuciones a la Seguridad Social y certificados de nacimiento y matrimonio. Por el contrario, son necesarios avances

"España presenta un desarrollo del 94 por ciento en servicios para empresas frente a un 59 por ciento en servicios para el ciudadano"

sustanciales en los servicios de búsqueda de empleo, pasaportes, carnet de conducir, matriculación de vehículos o licencias de obras.

Según Javier Díaz, vicepresidente y responsable del Sector Público de Capgemini, "en España el desarrollo de los servicios dirigidos a ciudadanos dependerá de la simplificación de los procesos de back office así como de soluciones de coordinación entre las distintas administraciones".

eWeek

Las ventas de portátiles y 'desktop' a hogares tiran del negocio de PC

Las cifras aportadas por Context muestran que el mercado de PC en España (en donde se incluyen *workstations* y servidores) ha crecido un 19,5% en el primer trimestre del año. En este periodo, las ventas totales de equipos se elevaron a las 670.000 unidades, frente a las 560.000 correspondientes al mismo periodo de 2004. En este marco, HP se posiciona como el primer fabricante, con un total de 176.482 equipos (un 43% más), al que le sigue Acer con 105.279 unidades (34% de crecimiento). La estrategia de venta directa de Dell le sigue dando buenos resultados, ya que se coloca en un tercer puesto en ventas, llegando a los 83.060 equipos (72% de aumento). Y en un cuarto puesto se sitúa Fujitsu Siemens, con 44.823 equipos vendidos (60%).

Por líneas de negocio, destaca el buen comportamiento de sobremesa, sobre todo el dirigido al hogar. Los portátiles siguen creciendo por encima de la media, pero se empieza a notar una cierta caída del ritmo de ventas de los *notebooks* para empresa (sólo un 11%). Con respecto a la venta de sobremesa de consumo, el total de equipos vendidos fue de 154.514, un 23,1% más que en el mismo periodo de 2004. En este segmento destaca el descenso de Infinity System (Airis), al descender sus ventas un 25%, mientras que HP presenta un gran crecimiento (173% más), lo que le sitúa como líder en ventas con 47.020 unidades. Las ventas de sobremesas para empresas (en donde se incluyen las *workstations*) también han crecido durante el primer trimestre, un 15,5%, llegando a las 199.811 unidades vendidas. En este ámbito, HP es el que ha vendido más (68.953 unidades), pero el que ha presentado un porcentaje de crecimiento mayor ha sido NEC, con un 89% más que en 2004. Estos datos reflejan el buen momento de los desktops en comparación con trimestres anteriores, con un crecimiento total de un 38,6%. Esto se ha debido principalmente a la renovación de parques en las grandes corporaciones.

"Los portátiles siguen creciendo por encima de la media"

El aumento del interés por la movilidad en los hogares ha hecho que las unidades vendidas de portátiles de consumo se eleven a los 137.193 equipos, un 34,8% más que en el primer trimestre de 2004. Ahí es claro el liderazgo de la compañía taiwanesa Acer, con 32.996 unidades vendidas. El crecimiento de estas ventas de equipos para el hogar contrasta con la comercialización de portátiles para empresas, que solo aumentó un 11,2% (156.711 unidades). Este lento crecimiento va acorde con la gran bajada en ventas que ha sufrido en este área Toshiba, un 49% menos. Ciertamente, Oscar Koenders, director de marketing para EMEA de la división de Informática de Toshiba Europa, hace unos días vaticinó una ralentización en el ritmo de crecimiento de las ventas de portátiles profesionales en España para el próximo año. Según él, la adquisición de nuevos equipos por parte de los usuarios se frenará

desde el 33% obtenido el pasado año hasta el 20% previsto para el 2005 debido al mayor dinamismo del mercado de consumo y a la mayor racionalización en las compras de TI por parte de las empresas. En el mercado de PC también ha aumentado la venta de servidores, un 10,9%, llegando a las 19.263 unidades vendidas frente a las 17.378 del mismo periodo del año anterior.

Telefónica da el primer paso en la convergencia de fijo y móvil

La convergencia del fijo y el móvil es un tema recurrente al que todos aspiran en telecomunicaciones. Pero Telefónica ya ha dado los primeros pasos. Habrá ofertas integradas y terminales para las dos tecnologías, en una evolución que ha empezado en España y se llevará a Latinoamérica.

La colaboración entre las filiales de telefonía fija y móvil de Telefónica en España está destinada a capturar nuevos focos de crecimiento y se centra sobre todo en el terreno comercial más orientado a los clientes empresariales. La idea de este estrechamiento de lazos es que al usuario hay que darle soluciones completas para sus necesidades, al margen de la tecnología que se requiere para ello. Y puesto que Telefónica cuenta con telefonía fija y móvil, ha decidido impulsar la colaboración

“Estamos buscando colaboradores para próximas publicaciones”

 ★
 ★
 ★
 ★
 ★
 ★
 ★

OPERACION TRIUNFO EN COMMON

¿ QUIERES SER FAMOSO?

¿TIENES COSAS QUE DECIR?

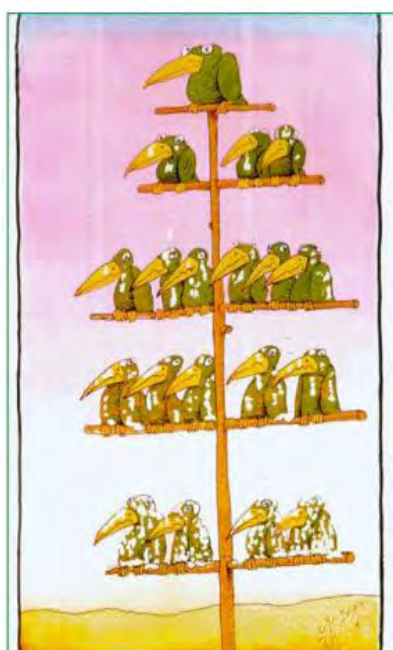
Estamos buscando colaboradores para las próximas publicaciones de Common. Si estás interesado en tratar algún tema y quieres enviarnos un artículo, nota o incluso un chiste nosotros te lo publicaremos

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

NORMAS PARA MEJORAR SU CARRERA PROFESIONAL

3

Piense de forma jerárquica



Stefan Poelt,
Lufthansa

CONTACTOS

* Si estás interesado en recibir la **revista de Contact Center**, remítenos un correo electrónico a 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 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

C/ Goiri, 30—7º D
28039 Madrid
Teléfono: 913.116.114
Fax: 913.116.114
Correo: info@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.

