

## CENTROS DE CALCULO

Situación actual:

¿Han cambiado?

¿Seguimos las mismas pautas que hicieron que fuera la parte más importante de la empresa?

¿Cómo se ha avanzado?

¿Qué problemáticas hemos tenido y tendremos que afrontar?

¿Cuántos otros temas debemos de afrontar?

¿Debemos de cambiar de mentalidad?

Es un (etc...) continuo, etcétera al que día a día estamos obligados a resolver con la destreza e ingenio que siempre a caracterizado al equipo del CPD (Centro de Proceso de Datos o Centro de Cálculo) hoy más conocido como TIC (Tecnología de la Información y las Comunicaciones), no importa el nombre, allí estará el equipo resolviendo los problemas, poniendo infraestructuras y vigilando la buena marcha del negocio. Mejor solución se dará cuanto mayor sea el nivel de implicación del equipo en la dirección de la empresa.

Podemos pensar que ha decaído el nivel de responsabilidad, pero no es

cierto, en todo caso lo que ha caído es la dependencia, que nosotros mismos hemos hecho posible porque así lo requería (nuestro negocio) nuestra empresa, en ningún caso podemos ponernos de frente a ello porque sería un fracaso, no sólo nuestro, también de nuestra propia empresa, que por otra parte confía en nosotros para darle soluciones de continuidad, de negocio, accesos, movilidad, etc... cualquier otro que permita hacer que nuestro negocio sea más rentable, así, nosotros también seremos rentables.



Si hacemos un repaso somero, veremos que de ser un Servicio Centralizado al que todos acudían en

### Contenido:

Centros de Cálculo	1
Claves para mejorar el desarrollo de Software	4
Telemarketing XI estudio del sector de telemarketing en España	6
Noticias Cortas	8
Eventos	11

persona para cualquier solución, problema, pedido, etc... y que como herramienta de comunicación única era el teléfono. Hoy por el contrario, utilizamos diversos sistemas de comunicaciones para contactar, todo tipo de mensajería y desde cualquier parte, tenemos usuarios internos y externos, móviles y fijos, dentro del mismo edificio y en otros distintos, incluso algunos a cientos de kilómetros cuando no a miles. Las infraestructuras que hemos debido de montar para soportar la situación actual han sido importantes y ha pasado desde el cable FTP a la actual WI-FI, convergiendo lo más posible gracias a la IP, hemos puesto tecnología VO-IP para acercar lo más posible a nuestra gente, haciendo más rentable el negocio, ahora comienzan a salir la VO-IP para telefonía móvil, la tendremos que añadir seguro, porque también rentabilizará procesos y costos. Hoy podemos y hemos dado soluciones de movilidad donde hace muy poco tiempo era impensable, soportar en un mismo instrumento voz, datos, correo, accesos a Internet e in/extranet, fotografía, video, grabación y muy pronto videoconferencia, y continuará como es lo normal, y nosotros debemos de dar soporte a todo lo nuevo y que permita desarrollar un futuro mejor para nuestros negocios.

**“Hoy podemos y hemos dado soluciones de movilidad donde hace muy poco tiempo era impensable”**

La seguridad a la que estábamos acostumbrados, que pasaba de ser un acceso con clave y contraseña, ha cambiado sustancialmente, los datos se mueven por redes que bien punto a punto, bien IP a través de internet o inalámbricas viajan sin protección, los protocolos y técnicas de tunelización, han hecho posible que los datos viajen encriptados, dando una solución que, no siendo la óptima (pienso que nunca lo será, los hackers se encargarán de ello) ha resuelto la problemática. Los accesos además de clave y contraseña, obligados a cambiarla cada x días, así como los perfiles y usos de la información,

pasando por la autenticación y muy pronto por tu propia firma electrónica, ha cambiado el panorama de una forma radical, y el control de todo ello, depende de nosotros, de nosotros o de quién nuestra empresa halla confiado dándolo en outsourcing, tema un tanto escabroso pero sin duda interesante y eficaz o no, lo tenemos a la orden del día, ¿puede dañar nuestra estructura y equipo?, va a depender sobre todo de cómo lo vea nuestra dirección y la política que decida realizar, sobre todo en forma de presentar costos y beneficios. De todas formas está ahí y también somos nosotros los que de ser así, hay que hacerlo lo más rentable y eficaz posible, sobre todo en el tema de continuidad que no en todos los casos se tiene en cuenta temas de terceros y que cuando sucede el percance, se trunca en proceso y nos quedamos con máquinas en perfecto estado con su software funcionando a las mil maravillas pero sin acceso, esto para todos los procesos, estoy de acuerdo que a grandes males, grandes remedios, pero las negociaciones que se hacen, no siempre contemplan soluciones globales, casi diría, que más bien son parciales. Nosotros debemos de dar soluciones a estos problemas y realizar el seguimiento del funcionamiento adecuado en todo su conjunto.

El almacenamiento de datos también ha cambiado, de tener todo en un solo servidor o mainframe, hemos pasado a tener muchos servidores y servicios y hemos de dar soluciones al conjunto de ellos, los procesos de backup antes sencillos, hoy se han vuelto complejos y de una extraordinaria importancia, la pérdida de datos hará que se desconfe de nosotros por lo que tenemos que lograr que se realice una política de seguridad y aplicarla y además probarla, la pérdida de datos en los servidores suele ser importante y el usuario no siempre es consciente de la misma, solo cuando se da cuenta, y

de ello pueden haber pasado días e incluso semanas, te dirá que los ha perdido y tienes que darle solución. Ayer esto no sería posible, hoy, por el contrario, tenemos backups de días, semanas, quincenas, meses, trimestres, semestres y años, evidentemente esto es posible si al menos tenemos una unidad común con varias cintas y un soporte que permita cambiarlas cuando sea necesario, la política de continuidad hará el resto.

El almacenamiento de datos en una máquina, hace que los accesos y las políticas de seguridad y continuidad sean más sencillas de realizar, no perdamos de cara los accesos que de esta forma mejoran en rendimiento. A esto también le estamos dando soluciones que existen en el mercado y que están avanzado de forma significativa, en no mucho tiempo bajarán precios y las soluciones SAN y NAS serán más adecuadas, estaremos al loro.

¿Qué podemos decir de los usuarios?

Su forma de actuar ha cambiado sustancialmente, hoy los tenemos por doquier, ya no son los que venían a pedirnos cualquier cosa a nuestras mesas o despachos, hoy te utilizan el correo, la mensajería o cualquier otro medio a su alcance para comunicarte sus peticiones y problemática, hoy acceden a servicios de e-learning para cualquier proceso de aprendizaje y ahí estamos nosotros para darles soporte, en cualquier problema que tengan, ya sea de aprendizaje como de rotura de hardware o utilización del software correspondiente. El e-learning está resolviendo poco a poco la formación de los usuarios que antes obligaba a juntarlos en un edificio para darles la formación y prácticamente, no existía la continuidad, esto incluido en un portal hace que todo se simplifique de una manera extraordinaria y de una utilización de las herramientas a los

usuarios de una manera provechosa, hace que la cultura empresarial se reparta de una forma paulatina y continua a todos los usuarios allí donde estén. Los procesos de CRM e incluso en casos muy concretos los ERP, son accedidos desde cualquier puesto y a través de cualquier elemento, léase PC, PDA, Telf. Móvil y cualquier otro que impera por doquier. Nosotros hacemos posible que esto sea así, el CPD no ha muerto, se ha transformado y seguirá transformándose, hará que sean posibles la utilización de todos los elementos y herramientas que ponga el mercado a nuestra disposición y a su vez entendamos que sean útiles a nuestro negocio. Herramientas como el RFID/EPC que permitirán identificar artículos, como lo hacemos hoy por el código de barras, pero en este caso, utilizando ondas de radio, permitiendo lecturas simultáneas y en tiempo real de multitud de etiquetas o chips sin necesidad de visión directa, la importancia de fijar un estándar universal hará que sea más ventajoso para todos esto lo hará posible el EPC, AECOC hará lo necesario por mantener y hacer que se cumpla el estándar, esta técnica cambiará la forma de actuar logísticamente nuestros productos y no sólo en los lugares de producción, también en nuestros almacenes, lugares de consumo y consumidores. Las posibilidades son grandes y en no mucho tiempo, comenzaremos a trabajar con ello, tiempo al tiempo.

¿Qué estamos desapareciendo? Posiblemente, aunque lo que cambia es el mercado, nosotros nos tendremos que amoldar al mismo y cambiar para sobrevivir, como cualquier hijo de vecino, a lo mejor lo más sencillo es cambiar de mentalidad y acoplarse a la nueva situación, siempre tan cambiante. Suerte a todos y un montón ánimo.

**Juan José Casado**  
Comité Ejecutivo

**“El e-learning está resolviendo poco a poco la formación de los usuarios”**

## CLAVES PARA MEJORAR EL DESARROLLO DE SOFTWARE

Estamos ante una nueva era de automatización de los negocios y un gran número de compañías se están apresurando a formar parte de ella. Del mismo modo que las empresas hicieron la transición desde el simple acceso a Internet a una integración de procesos de negocio compatible con la Web, ahora deben afrontar un tercer paso crítico: crear una organización basada en procesos de negocio integrados tanto internamente como externamente entre varias empresas, socios, proveedores y clientes importantes. El resultado será poder responder con flexibilidad y rapidez a cualquier solicitud de los clientes, cualquier oportunidad del mercado o cualquier amenaza externa.

**“las empresas...  
deben afrontar un  
tercer paso crítico:  
crear una  
organización  
basada en procesos  
de negocio  
integrados”**

Hay que tener en cuenta que uno de los factores principales del éxito de una compañía en esta nueva era “bajo demanda” es su capacidad de desarrollo de software. Las nuevas necesidades del negocio y las expectativas de los clientes van a requerir unos niveles de respuesta y agilidad por parte de los equipos encargados de desarrollar software, mucho mayores. Además, las aplicaciones de software deberán ofrecer siempre un alto estándar de innovación para que las empresas se puedan mantener por delante de sus competidores.

Asimismo, para dar soporte al negocio bajo demanda y a su entorno operativo, las aplicaciones de software empresarial deberán ser capaces de adaptarse rápidamente a las necesidades del negocio y ser escalables y fáciles

de gestionar. Para conseguirlo, las empresas deberán apoyarse en las compañías de desarrollo de software, gracias a lo cual podrán ampliar y actualizar las aplicaciones más antiguas, personalizar y ampliar las disponibles comercialmente y desarrollar nuevas aplicaciones que sean verdaderamente competitivas en el mercado.



En definitiva, para “extraer” el máximo valor del software, la mayoría de las compañías tendrán que mejorar su capacidad de desarrollo con técnicas apropiadas para un entorno “bajo demanda”. Y para ello, deberán respetar cuatro principios fundamentales:

**1.Desarrollar iterativamente:** se deberá utilizar un proceso cíclico en el que el resultado de cada iteración supone la implantación de una nueva funcionalidad del sistema de software hasta la finalización del mismo. Con ello se reducirá el riesgo del proyecto, ya que éste será más predecible y será posible reducir los posibles fallos de diseño.

**2.Centrarse en la arquitectura:** se deberá crear una arquitectura sostenible que permita que el desarrollo reaccione ante nuevos requisitos de negocio sin afectar a los

sistemas que ya están en funcionamiento. Eso requiere componentes reutilizables y arquitecturas orientadas a los servicios que puedan ser mantenidas, actualizadas y sustituidas sin sacrificar la funcionalidad general del sistema.

**3. Asegurar continuamente la calidad:** es conveniente asegurar el buen estado de la aplicación en cada paso del ciclo de desarrollo. Las responsabilidades deben incluir un compromiso estricto con la calidad de la arquitectura y el código y una planificación y ejecución exhaustivas de las pruebas. Una vez que las aplicaciones están implantadas, los equipos deben continuar su vigilancia para asegurar que la reacción sea rápida y que el servicio al cliente sea proactivo y ágil.

**4. Gestión del cambio:** es importante que se haga un buen seguimiento de todos los cambios efectuados en el software, supervisando las actividades del equipo que se encarga del desarrollo y protegiendo aquellos activos del proceso que son estratégicos y únicos para el negocio. Esto permite que múltiples equipos puedan desarrollar en paralelo, además de proteger los activos críticos del proceso y mejorar la fiabilidad en el software.

**“los responsables de tecnología tendrán que entender claramente los objetivos del negocio que deben apoyar sus aplicaciones y entornos operativos”**



Para poder alcanzar esta situación ideal, las compañías tendrán que ser capaces de crear nuevas aplicaciones, integrar, modernizar y ampliar las existentes e implantarlas más rápidamente de lo que se venía haciendo. Por este motivo, la capacidad de desarrollo de software de una compañía se convierte en uno de los factores esenciales en el éxito de su salto al entorno “bajo demanda”. Sus herramientas y técnicas de desarrollo deberán ofrecer soporte para las nuevas exigencias del negocio y para las expectativas de los consumidores.



Finalmente, para que la transformación de los sistemas tenga éxito, los responsables de tecnología tendrán que entender claramente los objetivos del negocio que deben apoyar sus aplicaciones y entornos operativos. Para aprovechar todo el potencial del e-business bajo demanda, las compañías de desarrollo de software tendrán que utilizar principios y procesos probados, que aseguren su éxito en la era bajo demanda. Y eso significa que deberán tener en cuenta los cuatro principios descritos anteriormente para conseguir desarrollar el software con éxito.

**Carlos Jiménez**  
**Director de Rational Software**  
**IBM España**

## TELEMARKETING XI ESTUDIO DEL SECTOR DE TELEMARKETING EN ESPAÑA

**“El sector de telemarketing está menos focalizado en campañas puntuales y se aprecia un incremento de la demanda de servicios integrales”**

El XI Estudio de Telemarketing que elabora anualmente la Asociación de Empresas de Telemarketing (AEMT-FECEMD), revela que las empresas que desarrollan esta actividad en España han facturado más de 800 millones de euros en 2003.

El XI estudio elaborado por la AEMT-FECEMD refleja que las empresas de Telemarketing han formado una próspera e importante área de actividad que ha facturado en nuestro país una cifra superior a los 800 millones de euros, lo que significa un crecimiento del 8,36% en 2003, superando así la tasa de crecimiento prevista, que era del 5,8%. Estos datos son bastante representativos del área de Telemarketing a nivel estatal, ya que la muestra se compone de las 21 empresas vinculadas a la EAMT que aglutinan, aproximadamente, el 90% del volumen de negocio de este sector.



### ÍNCIDES DE FACTURACIÓN

Las elevadas cifras por ingresos de facturación obtenidas por los contact

y call centers, del 65,76% para los primeros y del 17,16% para los segundos, demuestran que el sector del Telemarketing está menos focalizado en campañas puntuales, mientras que se aprecia un incremento de la demanda de servicios integrales, ya que los clientes prefieren que las empresas de telemarketing puedan ofertar una gran variedad de servicios, desde la atención telefónica hasta la tramitación de cualquier interacción con la campaña.

### RRHH

El número de empleados que aglutinan las empresas de telemarketing, incluyendo el personal fijo y de campaña, asciende a un total de 47.572, lo que representa un incremento del 3,12% respecto al 2002. De este modo, el sector se posiciona como un importante generador de empleo, convirtiéndose en el área de negocio que crea más puestos de trabajo para colectivos con dificultades en la inserción laboral, como jóvenes en su primer trabajo o discapacitados. No obstante, si comparamos esta cifra con el gran aumento en la facturación, situado en el 8,36%, se extrae que el sector sigue creciendo en personal, pero con una aceleración menor que el volumen de ingresos, lo cual es debido, en gran parte, a los avances tecnológicos y al fenómeno de la deslocalización.

**“El sector de telemarketing está menos focalizado en campañas puntuales y se aprecia un**

### ***incremento de la demanda de servicios integrales.”***

#### ÁMBITO MERCADOLÓGICO

Un año más el área de las telecomunicaciones es la más importante del sector, a pesar de haber reducido en cuatro puntos su presencia, lo cual es debido principalmente, a una menor oferta en la captación de clientes y a la automatización de algunos servicios.

Otro de los puntos a destacar es el avance de los portales de Internet, lo que demuestra que éstos se están asentando en la economía y además son muy buenos generadores de negocio para el telemarketing.

Respecto al resto de sectores, se mantienen constantes, pero es importante mencionar el crecimiento de los servicios públicos, la tecnología informática y los seguros.

#### UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Los clientes de las empresas de Telemarketing quieren que los teleoperadores estén lo más cerca posible, a poder ser en su misma ciudad o Comunidad Autónoma, y los empresarios españoles prefieren que las plataformas se localicen dentro de nuestro país, evitando los problemas socio-culturales que implicaría subcontratar estos servicios en el extranjero.



Según el Estudio, más de tres cuartas partes de la actividad (79'70%) se realiza dentro de nuestras fronteras. Concretamente, Barcelona con 14 plataformas y Madrid con 20, son las comunidades que concentran un mayor número de instalaciones de contact y call centers.

#### INVERSIÓN

Las empresas de telemarketing han invertido más de 28 millones de euros en sus negocios, destinando el 60,80% al equipamiento tecnológico. El resto de la inversión se ha destinado a formación (3,96%), publicidad (2,52%), I+D (3,42%) y a otros recursos (6,98%). Por último, caben destacar los más de 6000 millones de euros empleados en instalaciones generales que han supuesto el 22,32% de la inversión.



#### III CONVENIO DE TELEMARKETING

El III Convenio de Telemarketing todavía sigue en negociaciones ya que ha sido imposible alcanzar consenso entre la patronal y los sindicatos. Desde Contact Center deseamos que en breve se llegue a un acuerdo que beneficie a las empresas del sector, ya que son unos de los grandes motores de la economía española.

**Contact Center**

**“el avance de los portales de Internet, lo que demuestra que éstos se están asentando en la economía”**

## NOTICIAS CORTAS

### IBM INICIA SU PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

IBM ha emprendido un proceso de transformación de su estructura europea con la que pretende "adquirir mayor capacidad de respuesta y agilidad", de acuerdo con Amparo Moraleda, presidenta de España y Portugal y que asume además de ahora en adelante la máxima responsabilidad de Israel, Turquía y Grecia. Este cambio forma parte del nuevo organigrama europeo de la multinacional después de que se hayan creado dos centros de soporte (Zurich y Madrid) que reportan directamente a la Central y de los que dependen a su vez cuatro equipos integrados de mercados respectivos (uno de ellos, el liderado por Moraleda). IBM observa este movimiento como una estructura piloto que posiblemente, en 2006, afecte a otras zonas geográficas, como Sudamérica, que podría quedar alineada junto a Europa en lugar de Estados Unidos.

De acuerdo con la directiva, "IBM sigue alineada con su estrategia on demand y en aportar innovación y tecnología, y pensamos que tanto nuestra estrategia como la cartera de productos con los correctos". Sin embargo, la compañía contempla ser más flexible y adaptarse a las demandas de los clientes, y observa mayores oportunidades de negocio en soluciones paquetizadas y en los que denomina BPTS (Business Process Transformación Sevices), sobre los que se focalizará en los próximos meses.

El área en el que se encuentra España parte de un volumen de negocio superior a los 2.000 millones de euros y una plantilla de 9.500 personas. Asimismo, se beneficiará del laboratorio de I+D de Haifa (Israel) y de varios centros especializados BTO.

"Amparo Moraleda, presidenta de España y Portugal y que asume además de ahora en adelante la máxima responsabilidad de Israel, Turquía y Grecia"

### LA ERA DIGITAL PROTAGONIZA LOS ULTIMOS AVANCES TECNOLOGICOS DE INTEL

La última cita del IDF (Intel Developer Forum), que cumple su noveno año, ha sido fiel a las expectativas creadas para este foro, en el que la compañía ha aprovechado para dar a conocer sus últimas novedades y su visión tecnológica, donde la era digital es la protagonista con mayúsculas.

La hora digital, foco de negocio.

Redefinir el entorno del entretenimiento es una de las prioridades de Intel, que ha dado a conocer una nueva plataforma "enriquecer el disfrute del entretenimiento digital por parte de los usuarios", según MacDonald, vicepresidente y director general del grupo.

Los equipos basados en la tecnología Intel Viiv, "que supondrá el anticipo a una nueva era de opciones de entretenimiento para los usuarios" se caracterizarán por su facilidad de uso, potencia y variedad de dispositivos de electrónica de consumo, servicios y software on line verificados por Intel (incluyendo películas, música, fotografías y juegos). En esta línea, el portavoz, presentó un prototipo PC pequeño y estilizado llamado "Golden Gate", basado en el procesador de Intel de próxima generación de doble núcleo, con nombre de código "Yonah". La combinación de la mejora de rendimiento que ofrece el doble núcleo con el ahorro energético de la plataforma capacita a una amplia variedad de diseños más pequeños y estilizados. El prototipo PC Golden

Gate puede ejecutar videos de alta definición o mostrar imágenes de juegos de gran realismo, y se puede colocar dentro de un mueble para el televisor.

## **ENTRA EN VIGOR EL PREFIJO 51 PARA LA TELEFONIA IP**

A partir de ahora, para llamar por telefonía IP habrá que recordar el número 51 que corresponde al prefijo elegido para tales llamadas. La citada numeración ha sido atribuida por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y consiste en un rango de numeración geográfica compartido con el servicio telefónico fijo (rango 8) y otro de numeración específica (rango 51).

Según una resolución publicada en el Boletín Oficial del estado (BOE), esta atribución de recursos permitirá que los usuarios puedan disfrutar cuanto antes de la capacidad de nomadismo, permitiendo a sus abonados el acceso desde diferentes ubicaciones. Así, los servicios vocales nómadas quedan definidos como "los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público que ofrecen comunicaciones vocales bidireccionales en tiempo real desde puntos de acceso a los que los usuarios pueden conectarse de forma remota y permiten tanto el establecimiento como la recepción de llamadas, pudiendo incluir suplementariamente otro tipo de capacidades como la de comunicaciones multimedia". Lo dice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.

## **COMIENZAN LAS PRUEBAS DE TV A TRAVES DE MOVIL**

Abertis, Telecom, Nokia y Telefónica Móviles han firmado un acuerdo para comenzar las primeras pruebas de recepción de televisión a través del teléfono móvil, basada en la tecnología Digital Video Broadcasting. En el proyecto, pionero en nuestro país, también participan las principales cadenas de televisión (TVE, Telecinco, Antena 3, Telemadrid, Sogecable o TV3), que aportarán programas y contenidos. En las pruebas, que se prolongarán hasta febrero de 2006, participarán 500 usuarios de Telefónica Móviles de Madrid y Barcelona, a los que se les ha suministrado un terminal Nokia 7710.

## **IBM Y AVAYA SE UNEN EN VOIP**

IBM y Avaya han ampliado el acuerdo que mantienen desde 2001 para integrar VoIP y audio en los productos de correo electrónico, mensajería instantánea y conferencia de IBM. La tecnología VoIP de Avaya permitirá incorporar una nueva función "click-to call" en los productos de colaboración e IM Lotus Notes y Sametime de IBM. Además, se integrará Avaya Meeting Exchange en Lotus Web Conferencing para proporcionar a los participantes de las conferencias Web una indicación visual de quién está hablando, así como capacidades avanzadas para contactar con nuevos participantes de la reunión, silenciar la llamada y controlar el volumen.

**"IBM y Avaya han ampliado el acuerdo que mantienen desde 2001"**

Asociación  
Usuarios  
Ordenadores IBM

REUNION  
NACIONAL  
GRANADA  
2005



common  
EUROPE/ESPAÑA



¡TE ESPERAMOS EN GRANADA EL 20 Y 21 DE OCTUBRE!

SESIONES TECNICAS, AMIGOS Y VISITA A LA ALHAMBRA

Más información en [www.common-es.org](http://www.common-es.org)

Para inscripciones:

- Mandar un correo electrónico a [info@common-es.org](mailto:info@common-es.org)
- Llamar al 91-311.61.14



## PROXIMOS EVENTOS COMMON

### 20 Y 21 DE OCTUBRE, GRANADA

Durante nuestra Reunión Nacional que celebraremos este año en Granada, desarrollaremos los siguientes temas: Business Intelligent, Soluciones de Continuidad, Resumen de anuncios 2005, Desarrollo en web e Introducción y Demo de Portal

### 17 DE NOVIEMBRE, MADRID

Como todos los años celebraremos el RoadShow, donde contaremos con la presencia de los ponentes de los laboratorios de IBM Rochester (MN)

### 1 DE DICIEMBRE, MADRID

En preparación, evento sobre Impresión

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

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

## 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



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.