

SAP: CASO PRACTICO

Todo empezó hace un año, la decisión de pasar a SAP tomada por nuestro Presidente y explicada en su momento, comenzaba a hacerse notar. Vinieron unos señores consultores y comenzaron a explicar que les debíamos de decir exactamente cuales eran nuestras necesidades, a este periodo le llamaban AS-IS e inmediatamente comenzaba otro que le hacían llamar TO-BE y que sin tardar mucho llegaba otro en el que se reflejaba todo lo dicho y al que llamaron BLUE-PRINT y aquí empezó nuestro trabajo, pasar los ficheros maestros a SAP tal cual lo definen estos denominados consultores.

No es nada fácil entender y hacerse entender el significado exacto de lo que pasas y qué quiere decir exactamente en donde lo pasas, no hay un significado exacto, te encuentras con campos que significan exactamente lo mismo y no te dan problemas, pero existen otros cuyo significado, siendo el mismo contenido, no es exactamente igual en un lugar que en otro y lo peor es que no lo sabes hasta que comienzas a trabajar y ves que lo que esperabas difiere sustancialmente y dependiendo de los casos de manera significativa.

Comenzamos con los ficheros maestros que hubo que entender y rellenar aquellos campos nuevos que no conocíamos y que no habían existido hasta ahora, había

Contenido:

SAP: Caso Práctico	1
La importancia de controlar el crecimiento de datos inactivos	5
Un enfermito muy saludable	7
Noticias Cortas	11
Eventos	18



que rellenar campos con unos contenidos fijos y otros con unas tablas que realmente no sabíamos el significado ni para qué podrían servir. Fue una tarea difícil y llena de correcciones hasta que los resultados que esperábamos se fueron dando, pasaron meses desde el inicio hasta la comprobación final y dar el visto bueno fue una tarea ardua y difícil de conseguir, pero se consiguió.



Las comprobaciones daban en un principio resultados anómalos, que poco a poco se fueron corrigiendo y dando forma al maremagno de datos que componen la parte maestra de las tablas de SAP, las explicaciones no eran muchas, pero a base de paciencia por parte de todos, fuimos entendiendo y comprendiendo si no todo si una gran parte de ese entramado, todos con la convención de que si hoy no entendemos todo, lo iremos entendiendo más adelante, porque contamos con la buena voluntad de todos para llevarlo a término.

El trabajo no era sencillo, no estábamos dedicados sólo a ese trabajo, había que realizar el trabajo diario y además este, que sin duda era el que marcaba el futuro, así que no se podía hacer otra cosa que echar horas para sacarlo adelante, tanto en el uno como el otro.

La necesidad de un buen equipo es absolutamente necesaria, sin este equipo no es posible llevarlo adelante, no necesariamente tiene porque ser un equipo numeroso, si tiene que estar convencido de que se es capaz y tener las ganas de llevarlo adelante, y además, saber que es una carrera larga y que hay que aguantarla, a lo largo de la misma nos vamos a encontrar con problemas, sin sabores e incluso críticas que hay que entender y sacar de ellas el mejor provecho, va a redundar más adelante en beneficio del objetivo común.

“La necesidad de un buen equipo es absolutamente necesaria”

En las últimas semanas anteriores a la puesta en marcha, se realizó la formación a los usuarios, que de alguna manera estaban expectantes por saber como tendrían que realizar su trabajo, se hizo en el último momento por que no queríamos que pasara mucho tiempo antes de iniciar el trabajo real. Durante todo el tiempo que ha durado la preparación se ha estado formado a los KEY USER, no solo en los aplicativos, más bien en el conocimiento de los datos y su flujo, ellos darán apoyo a los usuarios finales cuando lo necesiten, esta formación resulta un poco extraña porque no llegas a comprender totalmente los aplicativos, si se comprende el flujo de los datos, su entrada proceso y salida, las quejas eran acalladas desde el momento que nos decían que no teníamos porque saber más, todo llegaría en su momento.



El tiempo ha pasado y el primer objetivo se ha conseguido, pasar todos los datos a SAP y comprobar que los resultados son adecuados. Dadas las diferencias de datos en uno y otro sistema, hubo que realizar comprobaciones diferentes dependiendo de la tipología del dato, así como para clientes y proveedores los datos eran prácticamente los mismos y los que no, eran campos añadidos,



la comprobación no resultó muy complicada, no fue lo mismo cuando comenzamos a comprobar el almacén, su stock y su ubicación. Por motivos meramente empresariales, se decidió cambiar la unidad de medida con la que controlamos las existencias, por lo tanto la comprobación del inventario se complicaba bastante, pero los resultados fueron exitosos, ya que la cuadratura de uno con el otro sistema fue exacta tanto en unidades como en valor y puedo asegurar que la tarea no fue nada fácil. Ocurrió lo mismo con la cartera de pedidos de clientes aunque en ella se permite la venta por la unidad en la que se realizó.

Estas comprobaciones son absolutamente necesarias y sin la aprobación de las mismas por todos no es aconsejable realizar el siguiente paso al que llaman GO LIVE, los consultores garantizan que los datos que les das son el que pasan, pero de ninguna manera garantizan que el resultado sea el cuadro de los mismos, por lo tanto, tienes que realizarlo tú.

En estos caso como en otros, la pericia y el saber hacer son importantes, sí que se dio formación a todos los usuarios, pero es la experiencia la que te enseña realmente

A lo largo de este tiempo hemos realizado pruebas de funcionamiento, al menos de aquellas partes del sistema que garantizan el funcionamiento de la empresa, lo que hoy llaman el business, de ninguna manera se puede consentir que en un cambio tan radical como el propuesto, la empresa tenga que parar ni siquiera un día, se admite que se ralenticen los trabajos, siempre hasta un cierto porcentaje, pero de ninguna manera que se deje de producir, por lo tanto, las pruebas de esa viabilidad había que realizarla de una manera lo más próxima a la realidad posible. Tampoco es tarea fácil, ya que se tiene que involucrar a parte de la compañía, que a su vez está realizando el trabajo diario y tiene que hacer más horas para estas comprobaciones, al final no pudimos hacer un paralelo pero sí realizamos un simulacro los más parecido posible y garantizamos que la empresa no pararía, no pudimos garantizar el porcentaje de ralentización ya que necesitábamos un paralelo para, al menos, dar una cifra aproximativa.

Bueno, con una cierta seguridad de que al menos no pararía la empresa, nos decidimos a llevar adelante la tarea siguiente, el llamado GO LIVE. Y llegó la hora de la verdad, exactamente el día que estaba previsto, el dos de enero. Comenzamos con mucha prudencia, realizando la ejecución de un pedido y realizando todos los pasos hasta la carga en el transporte, el resultado fue perfecto, lo que nos hizo afrontar el futuro inmediato con optimismo y comenzamos a realizar a mayor escala los mismos pasos, mano a mano que íbamos introduciendo datos, comenzaron a aparecer problemas que se resolvían en algunos casos de forma inmediata, otros eran más complicados y llevaban a modificar ciertos parámetros no previstos, otros que no se podían realizar por que no se habían previsto, otros, quizá los más importantes, la introducción de nuevos datos de forma anómala, nadie ni nada te avisa de que un dato está mal introducido, pasa el tiempo y cuando realizas, por ejemplo, la factura, no te deja hacerla por que el dato base no es correcto, tienes que deshacer todo, corregir el dato y volver a realizar todo el trabajo. En estos casos como en otros, la pericia y el saber hacer son importantes, si que se dio formación a todos los usuarios, pero es la experiencia la que te enseña realmente.





Las interfaces que hemos tenido que realizar con otros productos, como la venta en nuestras tiendas, los aplicativos de pedidos de clientes y EDI, no han aportado nada nuevo, ya eran interfaces probadas con anterioridad y he de decir que los resultados obtenidos no cubren hoy por hoy la misma fiabilidad que teníamos ayer, no sé si por falta de explicaciones o por mal entendimiento, tenemos que mejorar estas y llevarlas al mismo punto que las teníamos antes, es cuestión de tiempo, mientras tanto, el trabajo manual se hace muy pesado ya que no contábamos con él.

Los que ya hemos pasado por estos procesos en otras ocasiones, somos conscientes de que son pasos importantes y que acarrearán problemas de esta índole y que poco a poco, pero con una cierta forma de hacer, hay que llevarlos adelante y dar las soluciones adecuadas, soluciones que en casos como este, no dependen en todos los casos del departamento de IT, la involucración es de toda la empresa y si hay una parte que falla, automáticamente influye en el resto, un producto como SAP toma el dato bueno o malo y lo lleva hasta el final, es allí donde puedes comprobar el resultado y no antes, la pericia y la forma de hacer son importantísimas, mientras más pasos libres dejes al azar, con más problemas te encontrarás al final del camino.

La involucración es de toda la empresa y si hay una parte que falla, automáticamente influye en el resto.

Nuestra situación actual es la de conocer, corregir, no parar de trabajar y dar los resultados correctos, personalmente creo que aún queda un mes para centrar un poco lo que acabo de decir, esto es, pasar a tener confianza en el producto, sin tardar mucho lo sabremos manejar y comenzaremos a pedirle más cosas, cosas que hoy no nos estamos planteando porque bastante tenemos con salir adelante, llegará el momento en que nos comencemos a preguntar, ¿dónde están los productos que nos permitían controlar y gestionar nuestras carteras, almacenes y clientes? Y ¿aquellos que nos permitían modificar masivamente cualquier dato de nuestras bases de datos? Y ¿otros?, Todo llegará, demos tiempo al tiempo, la situación actual es pasajera y como tenemos el equipo y las ganas de llevar el proyecto adelante, sin duda se conseguirá en no mucho tiempo.

El producto es bueno, no porque lo pueda decir yo que además no soy nada, lo dice el mercado, es el más vendido, con el que más empresas están trabajando. Cuando te pones a trabajar con él, ves que tiene una profundidad importante, puedes llegar a cualquier parte con un clic y sin moverte del mismo aplicativo, porque todo es uno.



Auguro un buen funcionamiento de SAP en nuestra empresa, está consiguiendo unir todas nuestras dependencias, (fundamento principal) central con filiales y fábricas, allí donde se encuentren y nosotros estamos en todo el mundo, la consecución de todo esto, no es sólo el ERP, las infraestructuras tienen una importancia capital, pero esto será objeto de otra conversación u otro artículo.

**Juanjo Casado
Comité Ejecutivo**

LA IMPORTANCIA DE CONTROLAR EL CRECIMIENTO DE DATOS INACTIVOS

Podemos afirmar que hay tantas definiciones sobre el concepto de datos inactivos como vías de gestionar su crecimiento. Lo importante, en cualquier caso, es identificar el mejor método para gestionarlos.



Todos aquellos ficheros que ya no se utilizan tan a menudo como antes pueden considerarse inactivos, como por ejemplo, los datos de contabilidad o conformidad con las normativas vigentes, o incluso las copias de seguridad, que se almacenan para su posible recuperación. Todos ellos deben gestionarse teniendo en cuenta tanto su valor como el coste de su almacenamiento.

“Todos aquellos ficheros que ya no se utilizan tan a menudo como antes pueden considerarse inactivos”

Así, la gestión jerárquica del espacio disponible para el almacén de datos, también conocida como *HSM (Hierarchical Space Management)*, es muy útil para encontrar la vía más conveniente y económica de almacenar grandes cantidades de información. Permite identificar clases de datos que pueden moverse a dispositivos y a medios de almacenamiento más económicos, por lo que es ideal para gestionar grandes ficheros que deben estar disponibles en la red para determinadas aplicaciones: tratamiento de imágenes, información digitalizada, o secuencias de vídeo.

Para llevar a cabo una gestión efectiva del espacio disponible, es necesario el uso de un software que permita automatizar los procesos de almacenamiento de ficheros o directorios individuales. De esta forma, cuando los ficheros originales se envían al servidor de almacenamiento y se sustituyen inmediatamente por uno vacío, el usuario final no percibe cambio alguno y todos los ficheros parecen seguir en su sitio. Las soluciones de gestión del espacio también deben tener en consideración la protección y seguridad del archivo migrado en caso de un fallo del sistema. Esto requiere una integración entre el software de copias de seguridad y el de gestión del espacio.

Archivar para controlar el crecimiento

Archivar suele ser la solución elegida cuando los ficheros deben guardarse durante un periodo de tiempo específico. En este caso, el volumen del almacenamiento se controla moviendo los datos inactivos a un sistema paralelo de menor coste durante un plazo fijado, tras el cual se borran automáticamente.



La diferencia entre un archivo y una copia de seguridad, es que el primero guarda cada fichero durante un periodo de tiempo



específico, mientras que el segundo almacena un cierto número de versiones de un mismo fichero. Al archivar se hace una copia de un fichero individual, una base de datos o incluso una imagen del sistema y se almacena en el servidor. Posteriormente, un usuario crea una descripción mediante una interfaz gráfica que ayude a su recuperación.

La solución de software de almacenamiento ideal es aquella que tenga la capacidad de aplicar retroactivamente cambios al periodo de retención de los datos, de forma que si originalmente los ficheros se almacenaban durante cinco años y ahora es necesario almacenarlos durante siete, se pueda realizar el cambio de forma sencilla.

“Archivar también es una solución ideal para mensajes de correo electrónico o documentos adjuntos, así como para datos inactivos de bases de datos”

Gestión del correo electrónico y de bases de datos inactivas

Archivar también es una solución ideal para mensajes de correo electrónico o documentos adjuntos, así como para datos inactivos de bases de datos. Esto ayuda a controlar el crecimiento del volumen del almacenamiento y mejorar el rendimiento, gracias al envío automático de mensajes antiguos, grandes documentos adjuntos o información de bases de datos a un sistema de almacenamiento de menor coste.

En definitiva, el software de gestión del contenido juega un papel esencial a la hora de archivar mensajes y ficheros adjuntos de forma efectiva sin dejar de ofrecer la mejor accesibilidad online desde la interfaz de correo del usuario.

Retención de datos para la conformidad con las normativas vigentes

Los requisitos de retención de datos derivados del cumplimiento de las normativas vigentes también se benefician de una buena jerarquización del almacenamiento. Un método de almacenamiento jerárquico puede ayudar a proporcionar opciones de recuperación en caso de desastre, almacenando copias de los datos en ubicaciones externas y creando un plan de recuperación detallado.

Los ficheros sujetos a auditorías de conformidad o a normativas pueden también indexarse utilizando el software de gestión del contenido. El software de gestión de almacenamiento con funciones de retención de datos también es capaz de eliminar los datos en función de factores cronológicos. No obstante, si los datos son objeto de una auditoría, el software puede suspender automáticamente la expiración y eliminación de los ficheros hasta que ésta termine. Además, los servidores de retención de datos están diseñados para mejorar su protección frente a posibles alteraciones o eliminaciones intencionadas o accidentales, restringiendo la capacidad del administrador de borrar o alterar los datos antes de su periodo de expiración.



Siempre que los datos inactivos deban ser archivados,



gestionados o retenidos por exigencia de las normativas vigentes, es importante contar con un software completo de gestión del almacenamiento que pueda facilitar la labor, sin importar el tipo de soporte o el periodo deseados. El software debe ser capaz de asociar al valor de los datos el coste de almacenamiento apropiado en función de criterios específicos. También debe automatizar el movimiento de datos de un tipo de medio a otro, facilitar las copias en ubicaciones externas y permitir la introducción de nuevas tecnologías.

Al elegir un software de gestión de almacenamiento apropiado, las compañías no sólo reducen los costes asociados con el almacenamiento, retención y archivo de los datos, sino que pueden reducir los errores humanos, satisfacer los requisitos de conformidad con la normativa y mejorar el retorno de la inversión de su entorno de almacenamiento.

Félix Merchán
IBM Middleware Sales Manager

UN ENFERMITO MUY SALUDABLE

Cuando alguien se preocupa excesivamente de su propia salud, a pesar de que todo el mundo lo vea como una rosa, le llamamos hipocondríaco. Pero no tenemos nombre para la situación contraria, como es el caso que nos ocupa.



Aquí tenemos una situación menos conocida, que nos puede llegar a exasperar, o poco finamente, a cabrearnos, y mucho. Porque el caso tiene narices: resulta que tenemos al supuesto enfermito muy enfermito según la mayoría de la gente que habla de él, que si está para el arrastre, que ya no tiene nada que hacer, que no va a poder recuperarse, que total para eso ya es mejor que se muera...

Si pudieran hablar con el enfermito, entenderse con él, entenderle, seguramente cambiarían de opinión todos esos agoreros, o tal vez no. Porque para los que lo vemos sin prejuicios, tratamos con él, conocemos su historia y su día a día, para la minoría "cualificada" nos parece que está bastante bien, quizá sólo un poco desconcertado, alicaído, poca cosa que no se cure con cariño, con el aprecio de la familia y unos buenos taponos para no escuchar a la mala gente.

Pero, joder, es que hay gente de la familia y del círculo más cercano que también lo tratan casi como a un apestado, que le dan de lado a veces, que se van con otros, que no comparten con él las cosas más importantes, que van pasándolas a otros componentes como si dudaran de su capacidad. El supuesto enfermito está ahí, esperando que confíen en él, queriendo hacer cosas por los demás, queriendo ser útil, pero cada poco tiempo le van quitando responsabilidades, cosas que hacer, y va sintiéndose menos necesario y viendo cómo otros van tomando su papel. Vale, no sigo, además del apoyo de la familia va a necesitar un poco de autoconfianza antes que pase a mayores, por otro lado mi Pepito grillo me grita que este rollo no tiene nada que ver con el articulito para la revista de Common (o sí?).



"El arte del circunloquio" se llamaba el tema del que leí las suficientes líneas del tercer párrafo como para quedarme con la copla de que cualquier idea o hecho, por pequeño que sea, se puede engordar lo suficiente como para completar un artículo cuando lo pagan por centímetro ocupado, el caso es engordar el contenido para ganar por todos lados: por una parte no lo leen los que tengan prisa o se aburran pronto, esos que luego suelen decir "ah, sí, buen artículo", por otra parte lo leen los que se las dan de eruditos, pero se enteran de poco y también terminan diciendo aquello de "hombre... no estuvo mal".

"una introducción muy completa pero con un enfoque de 'negocio' que fue muy interesante"

EL ANUNCIO! EL ANUNCIO!!

Claro que sí, esto era de lo que iba el artículo: el anuncio de innovaciones en la familia iSeries de IBM, ¿o debemos decir **"otro anuncio de innovaciones"**? porque esto es a lo que estamos acostumbrándonos, casi cada año nuevos anuncios que ponen cada vez más alto el listón para nosotros y los demás.

Yo suelo ser fácil de contentar, pero en este anuncio me he pasado: he asistido nada menos que a tres presentaciones del anuncio. Ahora veremos si escuché lo suficiente.



El primer pre-anuncio fue uno "interno" IBM y BP al que tuvieron la deferencia de invitarnos y donde Fernando Bustos y nuestra maga Charo Mego nos hicieron una introducción muy completa pero con un enfoque de "negocio" que fue muy interesante porque, en contra de lo que mucha gente podría pensar, el año pasado hubo un crecimiento importante del negocio en iSeries, un crecimiento con "dos dígitos" y -medio en broma- nos dijo Fernando que el primer dígito no es ni un uno ni un tres, vamos que es un dos pero que ellos no lo pueden decir.



¿ Os parece que podemos creer que el negocio de iSeries ha crecido un 25 por ciento? a pesar de que estamos continuamente escuchando Empresas que quitan o van a quitar el iSeries, o tal otra que pone una nueva aplicación pero no en el iSeries, etc? En fin, verdad que sería estupendo saber cómo se producen las ventas por tamaños de Empresa, de Máquinas, por países, etc. Por cierto que en España la inmensa mayoría de las ventas son de máquinas "pequeñas" tipo 520, pero es que un 520 puede con todo lo que le echen!

El segundo anuncio fue una gran deferencia de IBM para con Common, y aprovechando que Charo ya estaba entrenada organizamos un evento de pre-anuncio sólo para miembros de la asociación. Por desgracia no fuimos demasiados los que fuimos, pero si éramos todos los que estábamos, y además la reunión fue, como muchas en Common, muy entrañable y participativa porque casi freímos a Charo con tanta pregunta, que hay algunos que no se pueden estar callados.



Y el tercer anuncio, el oficial, ya fue un colofón porque además de Fernando Bustos y Charo, que eran los principales por aquello de que les entendemos mejor, vinieron cinco toreros, cinco, de Rochester (lo mismo vienen de otro sitio, pero siempre decimos Rochester porque queda muy bien). Este anuncio oficial se ha repetido en varias provincias, aunque creo que sólo en Madrid y Barcelona se hizo con los ponentes americanos

Este evento oficial merece un comentario de lo que presentaron los ponentes:

Frank Soltis. Power 5 roadmap y futuro. Soltis hizo una presentación muy elaborada, aunque sin mostrar ninguna diapositiva, muy en su papel de profesor. Toda la intervención demostró su enamoramiento de la plataforma, provocando risas con tanto cambio de nombre (As/400, eServer, iSeries, System i5 y otros que han habido) y apoyando muy claramente a los usuarios actuales y los lenguajes "tradicionales" un poco en contra de tanto apoyo a java. Tuve la oportunidad de hablar un rato con él para ver si nos podía dar algún material por escrito de sus comentarios y tal, pero el hombre me dijo: tú has visto algo escrito en la pared mientras yo largaba? no? pues tampoco ahora lo verás. Mis higadillos que han sufrido mucho con el java se desbordaron de contentura con algunos comentarios de otras conversaciones de estas durante el día.



Guy Paradise. IBM System i5: Novedades del anuncio. Este hombre tiene un nombre difícil de pronunciar para nosotros, pero su apellido le hace honor porque es simpatiquísimo (debe tener familia por aquí porque la verdad es que su inglés era de esos que casi eres capaz de entender) y demostró que realmente si todos nosotros habláramos del iSeries con ése énfasis no andaríamos tan preocupados.





George Gaylord. Simplificación de la Infraestructura de TI. Otra ponencia de premio, muy buena presentación sobre cómo pueden integrarse en una única máquina toda clase de funciones necesarias para la Empresa, combinando OS/400, Unix, Linux, Servidores Windows, Servidor Web, etc en un sólo Servidor iSeries.



Steven Finnes. Soluciones de continuidad de negocio y cumplimiento de normativas. Comentó las medidas de seguridad para evitar caídas, Sistemas de Mirroring de Sistemas, BackUp remoto, software para trabajo en paralelo, etc.



Francine Wiener. Soluciones de colaboración. Las aplicaciones para colaboración y trabajo en grupo, basadas en Lotus, Notes, Sametime, etc son tantas y tienen tantas posibilidades que ésta pobre mujer lo tuvo difícil para tratar de resumir tanta capacidad y ofrecer tanta información como quería, yo tuve que salir un ratito pero la presentación prometía.



Estos son los cambios resumidos:

- nuevo cambio de nombre, ahora probaremos con **IBM System i5**
- nuevos procesadores Power5 plus (Power5+) con más potencia y capacidad de crecimiento.
- nueva versión V5R4 del OS/400, ahora llamado **i5/OS**.
- precios algo mejores, mucho mejor sumando costo y rendimiento.
- aviso de próxima desaparición de los controladores twinax.
- última versión con compiladores compatibles con S/36 y S/38.
- nueva cinta para backup con mucho mejor precio/rendimiento.
- posibilidad de hacer backup a disco para luego, en cualquier momento, salvar ese save a cinta. Esto mejorará sensiblemente el tiempo dedicado a backup.
- diversas mejoras en RPG IV como soporte directo de XML.
- subrutinas en programas CL.
- soporte directo de java 32 bits.
- la capacidad batch de los Sistemas es ahora muy fácil de crecer, y con un precio mejorado.



Guillermo Andrades
Comité Ejecutivo

NOTICIAS CORTAS

La pyme será el elemento clave en la estrategia de SAP

SAP ha celebrado en Madrid su Partner Roadshow, donde ha explicado cuáles van a ser las principales líneas de su estrategia para 2006. Una de las principales novedades que ha anunciado la compañía alemana es su intención de entrar en el mercado de las pymes con fuerza, para lo cual contará con su canal de distribución.

El evento, que se celebrará en otras 11 ciudades europeas, ha servido para los partners conozcan la oferta de soluciones y el calendario de lanzamientos de SAP Business One y mySAP All-in-one. José Velázquez, director general de SAP España, ha explicado la compañía "ha vivido un gran segundo semestre, sobre todo impulsado por las ventas de licencias, que han superado todo lo que vendió Oracle en esos meses".

SAP ha incrementado un 22 por ciento los ingresos provenientes de sus alianzas de partners, con quienes "vamos a trabajar en un modelo de venta híbrido en el que el 50 por ciento de nuestros clientes serán pymes y la otra mitad, gran cuenta", aclara Velázquez, que facilitará la financiación de proyectos de implantación con la colaboración de Siemens Financial Services.

El responsable de la firma de software de gestión ha señalado que "nuestro modelo de crecimiento está basado en la co-innovación y no en la adquisición como hacen otros competidores. Otro dato importante es que año tras año hemos aumentado la satisfacción del cliente".

Asimismo, Velázquez ha expuesto las principales ventajas de ESA (Arquitectura de Servicios Empresariales), "un concepto de software que admite estándares en entorno único para diseñar con eficacia soluciones paquetizadas".

SAP se propone como meta a largo plazo hacer posible la configuración de un ERP plug-n-play para facilitar al máximo su adquisición a las empresas más pequeñas. La compañía maneja datos que indican que más del 50 por ciento de la inversión en ERP tendrá lugar en empresas de menos de 1.000 empleados y asegura que trabajan con más empresas de tamaño medio que Microsoft, Oracle o Sage.

eWEEK

“Otro dato importante es que año tras año hemos aumentado la satisfacción del cliente”

Aumenta la estabilidad laboral en el sector TIC

AETIC ha presentado el 'Estudio sobre salarios y política laboral en el sector de la Electrónica, las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, 2005' cuya primera conclusión es la estabilidad laboral en este ámbito, ya que el 87,8 por ciento de los profesionales del sector son contratados de carácter fijo, frente a un 12,2 por ciento de temporales. Esta cifra de contratos fijos, además, supone un ligero crecimiento del 1,6 por ciento en relación con el ejercicio anterior.

La Asociación ha analizado de forma exhaustiva el panorama laboral durante el ejercicio recién concluido y, entre los resultados globales incluidos en el informe, destaca el elevado número de trabajadores con formación universitaria, ya que el 62,5 por ciento de los empleados del sector son titulados. Por carreras dominan los informáticos (29,3 por ciento del total) y los ingenieros de Telecomunicación (21,6 por ciento).

Por otra parte, el 69,9 por ciento de los empleados del sector son hombres, frente a un 30,1 por ciento de mujeres. La edad media de los trabajadores es de 35,7 años. Asimismo, a través de los datos aportados por las empresas participantes, se estima que el 66,2 por ciento tiene previsto incrementar sus plantillas a lo largo de 2006, lo que supone un notable crecimiento respecto al año anterior cuando el porcentaje de empresas que esperaba aumentar su plantilla se situó en el 56,1 por ciento. El 27,7 por ciento de las compañías prevé mantener en 2006 su volumen de empleados y sólo el 6,2 por ciento cree que reducirá sus efectivos.

Para la elaboración de la presente edición se han tenido en cuenta los datos facilitados por un total de 65 empresas del sector, con un total de 73.231 empleados. El estudio ofrece un análisis global y análisis específicos en función de la actividad principal de las compañías y de su tamaño.

eWEEK

SAP competirá en el mercado de CRM on-demand

El proveedor alemán de software de gestión, SAP, ha dado una vuelta de tuerca a su oferta en materia CRM, dotando a su solución mySAP de una opción on-demand, diseñada para que las grandes y medianas empresas puedan controlar sus ventas y servicios de marketing vía Internet a través de un modelo de licencias basado en suscripción.

SAP ha denominado esta solución como la primera versión híbrida de CRM, que va más allá de los modelos on-demand y de implantación propia, que además se integra con el núcleo de las

**“cuya primera
conclusión es la
estabilidad
laboral en este
ámbito”**

soluciones de gestión empresarial en ambos modelos de despliegue. Para facilitar este método híbrido, SAP ha sido pionera en la creación del modelo denominado "isolated-tenancy" (alquiler-aislado) que combina la alta disponibilidad y el bajo riesgo que proporcionan el modelo de alquiler único (en el que una sola empresa hace uso del despliegue on-demand) con la eficacia y la velocidad de despliegue de la arquitectura de multi-alquiler. Como resultado de ello, las empresas pueden hacer evolucionar sus soluciones CRM para alinearlas con sus necesidades de negocio particulares y sus estrategias con clientes para ir más allá de las limitaciones que impone el modelo de puro on-demand, que ha alcanzado una escasa implantación.

eWEEK

El Observatorio Wireless ratifica la creciente importancia de WiFi

Iwe-X, la plataforma de roaming de la compañía Iber-X ha presentado en sociedad el Observatorio Wireless, una guía que nace con el objetivo de convertirse en punto de referencia de las localizaciones y características de las redes inalámbricas que existen en España. "El Observatorio pretende ser un guía para el usuario final; para que sepa en todo momento cuál es la situación wireless en su ciudad, su barrio, etc.", explica Genaro García, consejero delegado de Iber-X.

Con carácter mensual, el Observatorio, accesible en www.iwe-x.com, ofrece un mapa de España con la llamada "huella" de wireless, así como mapas más específicos de las redes inalámbricas desplegadas en Madrid, Valencia, Barcelona, Bilbao y Sevilla.

El III Informe presentado por el Observatorio, correspondiente a enero de 2006, refleja un considerable aumento de los puntos inalámbricos en España; concretamente, en Madrid capital, el informe muestra cómo los hotspots han crecido un 40 por ciento respecto a la cifra registrada en octubre de 2005, pasando así de 2.589 a 3.624.

Para Iber-X esto no hace sino reflejar la creciente importancia que las redes Gíreles están tomando en nuestro país, "con cerca de 6 millones de usuarios que durante 2005 se conectaron alguna vez a Internet mediante WiFi", explica Genaro García. Una tendencia imparable además, según la compañía, que indica que las previsiones de la Unión Europea hablan de alcanzar un mínimo de 13 millones de usuarios wireless en España en 2008.

eWEEK

“El Observatorio pretende ser un guía para el usuario final; para que sepa en todo momento cuál es la situación wireless en su ciudad, su barrio, etc”

España contará con 6´5 millones de portátiles a finales de 2006

Toshiba ha celebrado un año más su ya habitual Observatorio Tecnológico, un encuentro en el que la compañía ha dado a conocer los resultados económicos obtenidos el pasado año, además de las previsiones de facturación que espera obtener en el 2006 y las tendencias que dominarán el mercado.

En 2005, las ventas de portátiles superaron en términos de valor a las de PC´s de sobremesa, concretamente el mercado creció un 39 por ciento respecto al año anterior y el parque instalado de laptops superó los 5 millones de unidades. Toshiba vendió cerca de 1´5 millones de portátiles en nuestro país, una buena cifra que los responsables de la compañía quieren seguir mejorando. Alberto Ruano, director general de Toshiba Information Systems España aseguró "la corporación nos ha marcado para este año un crecimiento del 30 por ciento, pero nosotros, a nivel interno, nos hemos propuesto ir más allá y llegar a un crecimiento del 50 por ciento".

Para conseguirlo reforzarán su estrategia en el sector retail, educación y sanidad, especialmente en estos dos últimos nichos, ya que, se prevé que las Administraciones Públicas sean las que más inviertan en tecnología en los próximos años. Gracias a toda esta inversión, los analistas esperan que a finales del 2006 haya en España cerca de 6´5 millones de portátiles. En lo que respecta a las ventas de televisores, cabe destacar que el mercado de LCD´s registró un crecimiento espectacular, nada menos que del 260 por ciento, dentro de ese porcentaje las pantallas de 18", 23", 28" y 32" representaron el 55 por ciento de las ventas totales. En este marco, Toshiba vendió cerca de 900.000 televisores y 80.500 proyectores, siendo el crecimiento de este último nicho de mercado del 14 por ciento.

eWEEK

Wanadoo en Internet, Auna en telefonía fija y Amena en móvil, las firmas con más reclamaciones

El Ministerio de Industria está dispuesto a aplicar mano dura contra el fraude en los servicios de telecomunicación, no sólo endureciendo los controles sino aumentando las sanciones a las compañías incumplidoras.

Desde octubre de 2004 hasta la fecha, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones ha impuesto a los operadores de telecomunicaciones sanciones por un importe global de 5,7 millones de euros, tras resolver 44 expedientes sancionadores fundamentalmente a compañías de servicios de tarificación adicional (números 800 y 900) y de información telefónica (números 118). Pero, esa cantidad se va a incrementar notablemente en los

“El Ministerio de Industria está dispuesto a aplicar mano dura contra el fraude en los servicios de telecomunicación, no sólo endureciendo los controles sino aumentando las sanciones a las compañías incumplidoras

próximos meses, cuando se resuelvan otros 24 expedientes, fundamentalmente por compañías de acceso a Internet, referentes a contrataciones fraudulentas, a cortes de servicio telefónico y a bajas solicitadas por el usuario y no tramitadas por el operador.

Y es que el acceso a Internet, en particular por el servicio de ADSL, se ha convertido en la principal pesadilla del usuario, y ya representa el 51 por ciento de las 43.000 consultas y quejas que recibió la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones en 2005.

El secretario de Estado, Francisco Ros, reconoció ayer este "creciente" problema de los usuarios de banda ancha de Internet que pese a ser sólo 5,5 millones generan casi el triple de quejas que los del móvil, que superan los 40 millones.

La mayoría de las reclamaciones presentadas por servicios de acceso a Internet (el 63 por ciento) son por la dificultad para darse de baja y con altas no solicitadas. Asimismo, el 10,7 por ciento responden a problemas de facturación.

Según los datos de Industria, Wanadoo es la firma de Internet que causó un mayor número de reclamaciones, seguida de Ya.com y Jazztel.

En telefonía fija Auna (ya desaparecida) es la operadora que presenta una mayor proporción de quejas. Tras ella se encuentran Wanadoo, Telefónica, Jazztel, Tele2 y Ono. En telefonía móvil, Amena es la peor parada, seguida de Vodafone y de Movistar.

Eweek

IBM presenta en el 3GSM World Congress nuevas soluciones de comunicación

El marco del 3GSM World Congress ha sido elegido por IBM para anunciar sus nuevas iniciativas "que permitan a las operadoras acelerar el cambio a entornos basados en protocolos de Internet (IP) y potenciar el lanzamiento de nuevos servicios avanzados de comunicaciones sobre telefonía móvil".

Gracias a las nuevas tecnologías (Internet Protocol) o IMS (IP Multimedia Subsystem), el sector de Telecomunicaciones está viviendo una convergencia entre voz y datos (voz + correo electrónico, juegos, video, aplicaciones. etc.). Esta convergencia está permitiendo a los operadores ofrecer a sus clientes nuevos servicios que superan ampliamente los existentes en la realidad. Con el objetivo de mejorar esto, IBM posiciona nuevas soluciones que permitirán a las operadoras una rápida implantación a menor coste.

“IBM mostrará algunos ejemplos de cómo su tecnología y soluciones permiten configurar estos nuevos servicios avanzados y lanzarlos al mercado”

"En la edición de 3GSM del año pasado, IBM mostró diversas aplicaciones del entorno IMS. Desde entonces, hemos puesto en marcha varios proyectos y hemos diseñado y desarrollado una solución IMS completa a disposición de nuestros clientes", afirma Sandy Aitken, director mundial de Soluciones IMS para el sector Comunicaciones de IBM. "Muchos de nuestros clientes ya conocen nuestra solución y han tenido la oportunidad de preguntar sus dudas y comprobar sus resultados inmediatos en nuestro laboratorio de Montpellier, Francia. Una de las cosas que más impacto ha tenido es la posibilidad real de reconfigurar un servicio 3G en menos de cuatro minutos".

De este modo, durante la feria, IBM mostrará algunos ejemplos de cómo su tecnología y soluciones permiten configurar estos nuevos servicios avanzados y lanzarlos al mercado. En su expositor, exhibirá algunas demostraciones de estos servicios: "La TV en el móvil", "Sintonías y vídeos de llamada elegidos por el emisor de la llamada", "La mejor ruta", etc.

eWEEK

Bancos y minoristas desconocen el rendimiento de sus webs

Aunque el 50 por ciento de las compañías afirma monitorizar y gestionar el rendimiento de sus websites, únicamente el 6 por ciento admite disponer de información específica sobre la experiencia real de cada uno de los clientes que se conecta con ellos a través de este medio. Esa es la principal conclusión de un estudio realizado por la compañía Compuware, a través de la firma Vanson Bourne, a un total de 200 empresas europeas del sector financiero y minorista, "los dos sectores de actividad actualmente más activos en la venta de productos y servicios a través de la Red".

Una falta de información que además tiene su coste económico directo y que para un tercio de los directores de TI de estos dos sectores, podría representar hasta 730.000 euros al año. Desinformación que además se une a que el 51 por ciento de responsables de TI encuestados reconozca sólo supervisar la carga de los servidores para garantizar que los picos de demanda en los accesos no provoquen la caída del sitio web. Junto a este dato, Compuware pone de manifiesto que un 20 por ciento de las organizaciones miden la experiencia de sus usuarios finales ubicando varios PCs para simular transacciones, en diferentes ubicaciones, y obtener así una idea aproximada del comportamiento del usuario. Esta práctica puede, en opinión de Ana Ascasso, responsable de Soluciones de Calidad de Compuware en España, "resultar engañosa al ofrecer una representación artificial de la experiencia del usuario final o cliente".

eWEEK

“Una falta de información que además tiene su coste económico directo y que para un tercio de los directores de TI de estos dos sectores, podría representar hasta 730.000 euros al año”

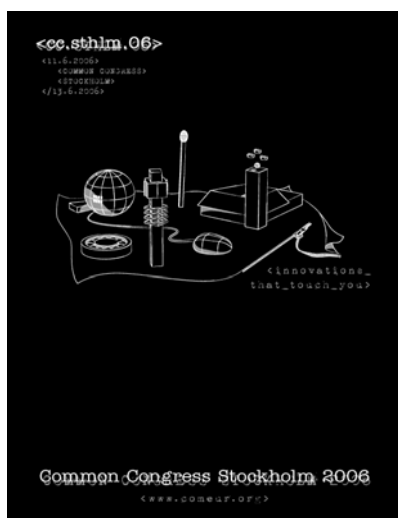
COMMON EUROPE CONGRESS

El Congreso Internacional de Common Europe se celebrará este año en Estocolmo (Suecia) del 11 al 13 de Junio .

El tema del congreso es NOVEDADES QUE TE AFECTAN. El Congreso reflexionará sobre algunas de las ideas más novedosas que hay hoy, y no sólo dentro de nuestro sector. No sólo se tratarán ideas novedosas que pueden ser realidad mañana, el congreso contará también con seminarios y sesiones que son realidad hoy, conducidos por expertos y especialistas, para acercarte a los últimos progresos, y actualización de aplicaciones, desarrollos y temas técnicos

Sin olvidarnos de dar a los Directores de IT algunas ideas interesantes para meditar futuras estrategias – ya no tanto sobre infraestructura - sino que se trata sobre todo de dar soporte al núcleo de negocio, ¿verdad?

El congreso se celebrará en uno de los hoteles más nuevos de Estocolmo, el Clarion, que tiene todas las instalaciones necesarias para nuestro evento. Los participantes podrán elegir entre cuatro clases de habitaciones y precios. El hotel Clarion dará unos precios especiales a los participantes del congreso. Información sobre los precios, reservas y otros detalles se pueden ver en www.comeur.org.



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

PROXIMOS EVENTOS COMMON

5 DE ABRIL, MIERCOLES, MADRID

Evento en preparación sobre Virtualization Engine

1 DE JUNIO, JUEVES, MADRID

Evento en preparación sobre Visión General de Procesadores

5 Y 6 DE OCTUBRE, REUNION NACIONAL DE COMMON

Evento en preparación. De momento se está trabajando con la sede en Santiago de Compostela

NOVIEMBRE, BARCELONA, ROADSHOW

Evento en preparación, como todos los años vendrán los ponentes de los laboratorios de IBM en Rochester (MN) para tratar los temas de mayor actualidad. Es un evento que no te puedes perder

29 DE NOVIEMBRE, MIERCOLES, MADRID

Evento en preparación, en próximas ediciones os informaremos de la agenda

**“ En nuestra
página web
www.common.es
encontrarás más
información sobre
estas sesiones”**

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

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

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.