

LA GESTION DE RIESGOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Las compañías de servicios financieros, operan en entornos muy cambiantes, teniendo que afrontar retos como la reducción de costes, la optimización de recursos, o el ajuste continuo de las infraestructuras informáticas a los procesos de negocio. Además, uno de los principales desafíos a los que se enfrentan es la adaptación a los distintos marcos legislativos. Los requisitos que imponen nuevas normativas como SEPA (*Single Euro Payments Area*), GLBA, PCI o Basilea II obligan a buscar nuevas vías para su cumplimiento al tiempo que se cumplen los objetivos del negocio o las previsiones de crecimiento.

Por otra parte, riesgos como el "*phishing*" o las suplantaciones de identidad suponen un tremendo coste para este tipo de empresas y sus clientes, no sólo por el gasto que se genera para resolverlos, sino también porque provocan un importante desgaste en la imagen de la entidad.

Por ello, las compañías financieras se están centrando ahora en combinar protección con rentabilidad y mejora del servicio. Muchas de ellas están incluso superando esta perspectiva para diferenciarse mediante el desarrollo de procesos y sistemas que gestionen el riesgo y lo conviertan en beneficio en última instancia. Estas firmas



Contenido:

La gestión de riesgos en las entidades financieras	1
Noticias Cortas	3
Contactos	13
Eventos	14



“En resumen, los proveedores de servicios financieros están obligados a afrontar el reto de gestionar los riesgos y pasar de una actitud reactiva a otra más proactiva.”

empiezan a entender que, a largo plazo, tener un mejor control de sus activos, capital o recursos humanos, puede suponer un mayor beneficio para el negocio. Las nuevas estrategias no sólo no olvidan el retorno de inversión (ROI), sino que lo tienen en cuenta a la hora de diseñar sus estrategias de reducción de riesgos. Los tres pilares en los que se sustentan estas nuevas estrategias son los siguientes:

- Toma de decisiones rápida teniendo en cuenta a toda la empresa: El principal reto para el sector de servicios financieros es no duplicar los esfuerzos para cumplir con las normativas cada vez que se presente una nueva regulación. Hay que adoptar un enfoque que integre los sistemas de las distintas divisiones de la compañía y revierta en la mejora de la eficiencia.
- Entender mejor los datos de los clientes y del mercado: Para proporcionar un mejor servicio y evitar problemas futuros es imprescindible que las entidades financieras conozcan con el mayor detalle posible toda la información de su mercado y sus clientes, elaboren modelos con posibles tasas de impagos en casos de subida de intereses, analicen las tendencias crediticias y desarrollen hipotecas adecuadas para cada cliente.
- Utilizar análisis en tiempo real: Las empresas que realizan análisis de datos en tiempo real pueden poner en marcha políticas de gestión de riesgos y cumplimiento de normativas, que conviertan los riesgos en recompensas.

La gestión de riesgos en las entidades financieras tienen una doble vertiente, por un lado se trata de evaluar correctamente a los clientes para poder alinear y correlacionar el riesgo con el negocio, y por otro se trata de proteger a los sistemas de usos malintencionados, y todo ello cumpliendo las normativas aplicables. En relación con el segundo punto, es de enorme importancia disponer de mecanismos para:

- **Monitorizar** el comportamiento de los usuarios, tanto internos (empleados) como externos (clientes y proveedores).
- **Evaluar** la seguridad de forma holística, analizando el impacto sobre el negocio y el cumplimiento de las normativas mediante auditorías
- **Proteger** contra ataques potenciales y prevenir impactos negativos en el negocio en tiempo real
- **Gestionar** los accesos a las aplicaciones y a la información de negocio para garantizar la integridad y el cumplimiento de las políticas definidas

En resumen, los proveedores de servicios financieros están obligados a afrontar el reto de gestionar los riesgos y pasar de una actitud reactiva a otra más proactiva. Deben buscar estrategias, recursos y procesos que les permitan no sólo cumplir con las normativas, sino también conseguir mayores niveles de ROI, servicio al cliente y beneficios de negocio.

Gonzalo de la Hoz,
Responsable Director Técnico del software Tivoli
en IBM España, Portugal, Grecia, Israel y Turquía.

NOTICIAS CORTAS

“Según GFI Software, muchos empresarios son reacios a implantar políticas de monitorización y bloqueo de páginas Web por miedo a generar descontento entre sus empleados”

La monitorización, perfecta para controlar los accesos a Internet en las empresas

Según GFI Software, muchos empresarios son reacios a implantar políticas de monitorización y bloqueo de páginas Web por miedo a generar descontento entre sus empleados.

Para algunos empresarios permitir ciertas libertades crea un entorno de trabajo más satisfactorio, donde un empleado contento es un empleado más leal y productivo. Esa podría ser una de las razones por las que muchas empresas se muestran reacias a implantar medidas para la monitorización de los accesos a Internet por parte de los empleados. A esta justificación, se suma, además, el miedo a tener que incurrir en costes de TI adicionales para hacer efectivo este control.

Para arrojar un poco de luz a esta cuestión, [GFI Software](#) ha presentado un informe en el que **analiza los elementos que debe contemplar la implantación de un sistema para el control de los accesos a Internet en las empresas, con el fin de que las políticas de monitorización resulten realmente efectivas para la mejora de la productividad, sin generar malestar entre los empleados.**

Perder tiempo en Internet no es nada complicado, ya que responder a unos cuantos emails personales, comprobar los resultados deportivos y ojear algunos titulares puede suponer fácilmente una hora del tiempo de un trabajador. Internet está aceptado de manera generalizada como una herramienta muy útil para impulsar la productividad de los empleados, pero los cambios recientes del medio han traído consigo distracciones que están poniendo en peligro gran parte de estas mejoras de productividad alcanzadas. El control de los accesos a Internet es, por tanto, cada vez más útil y necesario para las empresas. Eso sí, las políticas de control deben implantarse y gestionarse de manera adecuada, para que sean realmente efectivas.

La clave está en la monitorización:

Según GFI Software, las empresas pueden poner en marcha varias iniciativas para que los empleados valoren positivamente las políticas de monitorización y no se sientan 'espiados', como:

- **Proporcionar una declaración clara de la política, explicando sus razones y sus metas.** Las políticas bien fundamentadas y que cobran sentido para los empleados son más fáciles de aplicar y las políticas corporativas que persiguen unas metas claras son más fáciles de medir. Compartir y celebrar los logros alcanzados con los emplea-

dos, asimismo, ayuda a que los mismos se sientan parte del equipo y participen del proyecto.

- **Otorgar confianza a los empleados, dejándoles participar activamente en la decisión de qué páginas podrán visitar y cuáles no.** La mayoría de los trabajadores necesitan la consulta de 5 a 20 páginas web para sus labores profesionales. Ya que son los propios empleados los que mejor saben qué páginas necesitan consultar, lo más conveniente es preguntarles para generar una lista blanca de Webs que se pueden acceder de manera habitual.
- **Enseñar a los empleados los informes de monitorización.** Esto fomentará la auto-monitorización. Los empleados saben que la dirección también puede consultar estos informes y se esforzarán por causar una buena impresión.

Con el objetivo de que, además, este control no suponga un incremento en los costes de TI, hacen falta herramientas de monitorización simples, fáciles de implementar y mantener, **GFI propone WebMonitor, una utilidad para Microsoft ISA Server que permite monitorizar los sitios que están examinando los usuarios al igual que los archivos que se están descargando en tiempo real. Además, permite bloquear el acceso a sites para adultos, así como realizar análisis anti-virus de todas las descargas.**

La fórmula ganadora para aumentar la productividad

Manuel Oscar Labarga, responsable de los Servicios de Comunicaciones Integradas de IBM España

Más que una tendencia pasajera, Comunicaciones Unificadas es una tecnología que aporta productividad y proporciona un importante ahorro de costes, claves para superar la recesión .

Manuel Óscar Labarga

En la situación actual del mercado, las empresas buscan optimizar costes. En lo que se refiere a las comunicaciones, se centran en reducir el precio del coste por minuto, sin tener en cuenta todas las oportunidades que ofrece aprovechar al máximo lo que la unión de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información ya existentes en la empresa puede ofrecer. Así, en lugar de utilizar de forma independiente el teléfono, los móviles, el correo electrónico, el fax o la videoconferencia, las empresas pueden ser más eficientes y conseguir ahorros significativos si pasan a un modelo unificado, en el que los usuarios pueden ser más productivos.

Las comunicaciones unificadas permiten iniciar una llamada con un solo clic de ratón, asistir a una reunión virtual compartiendo presentaciones, voz e imágenes con compañeros en otras localizaciones o saber qué especialista está disponible en cada momento.

Todo ello sin tener que sustituir toda la tecnología o los sistemas de tecnología existentes, lo cual supondría una gran inversión por parte de las empresas. Por el contrario, se trata de integrar en una única red, a través de telefonía IP, todas las funciones que realizan actual-

"Más que una tendencia pasajera, Comunicaciones Unificadas es una tecnología que aporta productividad y proporciona un importante ahorro de costes, claves para superar la recesión"

mente las redes telefónicas convencionales y las redes informáticas de datos. La ventaja de las comunicaciones unificadas es que la implantación de una solución de este tipo se puede realizar por fases, incluso en infraestructuras con arquitecturas y sistemas no actualizados de manera que organizaciones puedan empezar a obtener beneficios de las comunicaciones unificadas y colaboración online.

Nuevas posibilidades

Esta fórmula permite desarrollar una amplia gama de soluciones que cambian la forma de interactuar de las personas. Por ejemplo, las herramientas de comunicaciones unificadas y colaboración facilitan el trabajo virtual, ya que permiten organizar reuniones a distancia a través de redes sociales y mundos virtuales, lo que fomenta la sensación de cercanía entre empleados en ubicaciones dispersas. En este contexto, la definición de reunión cambia de forma radical ya que posibilita encuentros instantáneos en función del contexto y la necesidad, influidos por tecnologías de mundos virtuales y juegos en 3D.

Los propios empleados en las empresas también influyen en este cambio en las comunicaciones. Así, las generaciones más jóvenes que ya entran en plantilla utilizan menos el teléfono y el correo electrónico y apuestan más por la mensajería instantánea, una forma de comunicación que exportan de su vida personal para integrarla en sus relaciones laborales.

Las ventajas que proporcionan las herramientas de comunicaciones unificadas y colaboración son múltiples y a su vez se agrupan en tres beneficios principales.

En primer lugar, **permiten reducir costes**, ya que, por ejemplo, el empleo de conferencias Web reduce la necesidad de viajar y las llamadas entre sedes se realizan a través de redes informáticas IP. También permiten crear equipos de trabajo virtuales, lo que reduce el coste de contratación ya que posibilita la localización de los candidatos más cualificados de forma más eficiente.

Por otra parte, estas herramientas **incrementan la productividad**, ya que el empleado puede acceder a toda la información y a los procesos de negocio sin esfuerzo en cualquier momento y lugar. Además, el trabajador sabe en todo momento cuál de sus colegas se encuentra disponible y la mejor forma de contactarle. Este tipo de herramientas mejoran además el trabajo en equipo, a la vez que acelera el proceso de toma de decisiones.

Por último, las comunicaciones unificadas y de colaboración ayudan a conseguir uno de los mayores retos de negocio de las empresas: **mejorar la satisfacción del cliente**. De esta forma, las compañías pueden responder más rápidamente a peticiones de precios o propuestas, establecer relaciones más cercanas y atraer a los mejores clientes con una disponibilidad total.

En definitiva, las aplicaciones de comunicaciones unificadas y colaboración aportan mayor eficiencia, una mejora en la productividad y gran libertad para elegir el dispositivo, lugar y momento más adecuados para que el usuario se comunique. Contribuyen por tanto a que las comunicaciones empresariales sean más eficientes, los usuarios

“Las ventajas que proporcionan las herramientas de comunicaciones unificadas y colaboración son múltiples y a su vez se agrupan en tres beneficios principales”

sean más productivos y las barreras en la comunicación se eliminen.

La cadena de suministro del futuro: Tecnológicamente preparada, inteligente e interconectada

Contención de costes, visibilidad, gestión del riesgo, clientes más exigentes y globalización son los principales retos a los que se enfrentan la cadena de suministro.

IBM ha presentado un estudio, elaborado a partir de encuestas efectuadas a 400 directivos, en el que plasma una **nueva visión de la cadena de suministro actual**, que ha de englobar diferentes áreas de competencia: estrategia, planificación, gestión del ciclo de vida del producto, operaciones, gestión de activos, logística y, para concluir, aplicaciones y tecnología.

Se resumen en cinco los principales desafíos a los que se enfrenta la **cadena de suministro 'inteligente' del futuro** que ha de caracterizarse por estar tecnológicamente preparada e interconectada: Contención de costes, visibilidad de la cadena, gestión del riesgo, clientes más exigentes y globalización.

La cadena de suministro inteligente del futuro

Según David Soto, vicepresidente de IBM Global Business Services, IBM permite a las empresas adaptarse a este nuevo entorno de la cadena de suministro, **“ayudamos desde el área de consultoría estratégica a elaborar procesos más eficientes que reduzcan los costes, también suministramos el software que ha de soportar esos procesos y disponemos de las infraestructuras necesarias. Ofrecemos todo el valor end-to-end, ese es nuestro valor añadido.**

Asumiendo retos

Adaptarse al fenómeno de la **globalización** es fundamental en estos momentos, ya que se prevé que en los próximos tres años los procesos de producción en Europa Occidental puedan reducirse en un 30 por ciento y en un 15 en EEUU, mientras se desplazan a Asia, que incrementará su volumen de producción y compras en un 61 por cien, y a Europa del Este, en un 43, ha explicado Juan Miguel Rovira, director de soluciones para la cadena de suministro de IBM.

Las redes de suministro inteligentes necesitarán a raíz de esta creciente deslocalización de los mercados ser más eficientes ya que en la actualidad no han conseguido su objetivo de reducción de costes con la globalización.

Hoy en día, las empresas carecen de una **visibilidad** completa de todo aquello que acontece en su cadena de suministro y esto es un problema que hay que solventar. La nueva versión de la cadena de suministro requerirá de una mayor conectividad, colaboración e integración de procesos de red de partners para mejorar la visibilidad. Entre las mejores prácticas que las empresas encuestadas

“Contención de costes, visibilidad, gestión de riesgo, clientes más exigentes y globalización son los principales retos a los que se enfrentan la cadena de suministro.”

están llevando a cabo para mejorar su visibilidad, destaca la planificación con proveedores, el reaprovisionamiento continuo con clientes o la información electrónica compartida en tiempo real.

Para el 60 por ciento de las compañías encuestadas, el **riesgo operacional** es cada vez mayor, posicionándose en el segundo de sus retos, tras la contención de costes. La gestión de riesgos es cada vez una preocupación más importante y las empresas líderes planifican la cadena de suministro teniendo en cuenta los riesgos a priori, gracias a tecnologías que los monitorizan continuamente.

Los **clientes** también han cambiado, y cada vez son más exigentes, pero la mayoría de las empresas (47 por ciento) no escucha sus demandas, a pesar de la evidente necesidad de interacción entre ambos, y el 80 por ciento diseña sus productos escuchando exclusivamente a sus proveedores. La visión de futuro que se extrae del informe plantea escuchar al cliente como una prioridad durante todo el ciclo de vida del producto, desde su concepción hasta su entrega al cliente. La **contención de costes** es la actividad que la mayoría (69 por ciento) de los encuestados se está centrando, sobre todo en estos momentos de crisis.

A pesar de que las cadenas de suministro no serán viables si no tienen en cuenta el medio ambiente, **sólo para el 37 por ciento de los directivos es un desafío en estos momentos**, por lo que es necesario cambiar la mentalidad.

Según IBM, es necesario un **director global que ha de ofrecer una visión global de toda su actividad, orquestar todos los recursos disponibles y optimizar todo el proceso, gobernar tanto sus diferentes áreas como en los diferentes países donde esté presente y hacer de puente con otros departamentos de la empresa para estar alineado con la estrategia global de la empresa.**

IBM Sametime Unified Telephony acelera la transición a las Comunicaciones Unificadas

IBM presenta nuevo software y servicios de comunicaciones unificadas que aprovechan las infraestructuras de telefonía existentes en las empresas.

Para IBM, el futuro de la colaboración a través de servicios de voz se basa en la capacidad para conectar con las personas de forma abierta, evitando intentos fallidos de comunicación que incrementan el coste. La oferta central de comunicaciones unificadas de IBM es su nuevo software y servicios [Lotus Sametime Unified Telephony](#), que **permite incorporar comunicaciones de voz a las aplicaciones más utilizadas en las empresas tanto para los sistemas telefónicos nuevos como para los tradicionales de diversos proveedores.**

En paralelo a este anuncio, IBM lanza **Converged Communications Service for Sametime Unified Telephony**, un nuevo servi-

“IBM presenta nuevo software y servicios de comunicaciones unificadas que aprovechan las infraestructuras de telefonía existentes en las empresas.”

cio global que **proporciona estrategia, evaluación, arquitectura, diseño, integración e implementación de este software**. Basado en la amplia experiencia de IBM en telefonía IP y en su relación con los proveedores de telefonía, este nuevo servicio se desarrolló en estrecha colaboración con los equipos de desarrollo de Lotus Sametime Unified Telephony y los clientes en pruebas del proyecto.

"Nuestro objetivo es trabajar con los clientes para crear sólidos entornos de comunicaciones unificadas empleando cualquier equipo de telefonía", declaró Manuel Óscar Labarga, responsable de los servicios de comunicaciones integradas de IBM España, Portugal, Grecia e Israel. "De esa forma, las empresas podrán reducir los costes y proteger las inversiones ya realizadas en equipos de comunicaciones, un beneficio fundamental en la actual situación económica".

IBM ha lanzado además un **programa de validación de interoperabilidad para Sametime Unified Telephony**. Este programa de UC, pionero en el mercado, permite a IBM y a determinados socios comerciales probar las compatibilidades de sus productos con Sametime Unified Telephony, para garantizar un rápido despliegue en infraestructuras tecnológicas.

Entre los participantes en el programa de validación de Sametime Unified Telephony se encuentra el proveedor líder de comunicaciones inalámbricas Sprint, los proveedores de centralitas IP Alcatel Lucent, Avaya, Cisco, NEC, Nortel, Mitel y Siemens, los proveedores de puertas de enlace (gateways) Dialogic y NET, y los proveedores de productos de mejora de calidad de la voz GN Netcom, Plantronics, Polycom y Psytechnics.

Asimismo, este nuevo servicio permite a los empleados en una empresa **optimizar la toma de decisiones, ya que pone en contacto a las personas necesarias en el momento adecuado y con el dispositivo más conveniente, en función de la presencia, ubicación y preferencias personales. También se puede convertir el PC en un teléfono virtual desde el que se puede hablar con un colega a través de voz sobre IP, lo cual supone un ahorro importante, especialmente durante los viajes.**

A Sun le toca ahora dar explicaciones

Al final, no se ha llegado a ningún acuerdo. IBM estaba dispuesta a pagar 7.000 millones de dólares por la adquisición de Sun, pero Scott McNealy, fundador y presidente de la junta directiva de Sun, no estaba del todo convencido.

Las acciones de **Sun Microsystems** cayeron un 23 por ciento el lunes tras anunciar el fracaso de las negociaciones sobre su futura fusión con **IBM**. Existe una diferencia de opinión en Sun entre el fundador McNealy y el CEO, Jonathan Schwartz. **McNealy quiere dejar abierto sus opciones mientras que el CEO apuesta por la fusión con IBM.**

Así, se abre la posibilidad de que Sun tenga que afrontar reclamaciones por parte de sus accionistas o realizar cambios en la dirección ejecutiva, según confirman analistas del sector.

"Al final, no se ha llegado a ningún acuerdo. IBM estaba dispuesta a pagar 7000 millones de dólares por la adquisición de Sun, pero Scott McNealy, fundador y presidente de la junta directiva de Sun, no estaba del todo convencido."

Ninguna de las dos compañías, gigantes en sus respectivos sectores, **logró concretar el precio y los términos de la fusión**. El precio por acción que IBM ofrecía se había reducido de 11 dólares a 9,40 en las últimas semanas. Aún así, el total representaba un cifra de 7.000 millones de dólares (5.275 millones de euros) y había que tener en cuenta que Sun ha incurrido en pérdidas en tres de los cuatro últimos trimestres.

Jonathan Eunice, consejero de tecnologías de información de Illuminata, una compañía de investigación y asesoramiento tecnológico, señala que Sun ha creado e innovado muchas tecnologías en los últimos años, pero que carece de una visión unificada del futuro. *“Cuando la economía empeora, esta falta de visión y coherencia agrava la situación”*, explica Eunice.

Mientras tanto, los clientes corporativos de Sun, los que mantienen a flote el negocio, empiezan a invertir menos en los productos del creador de Solaris y buscan salidas con otros proveedores desde que las negociaciones con IBM fracasaron, según Bob Gill, director ejecutivo de servidores en InfoPro, una compañía de investigación.

Gill ha encuestado a más de 160 clientes corporativos de Sun durante los últimos meses y hasta un 30 por ciento está considerando un cambio de proveedor, comparado con el nueve por ciento de hace siete meses. HP es la primera opción seguido por IBM y Red Hat.

Este resultado surge por la incertidumbre producida por las ramificaciones de la adquisición, según Gill. Si un cliente tiene la opción de comprar un producto de Sun o de HP, es probable que decida por HP ya que el futuro de Sun, por ahora, ha quedado en entredicho, añade el analista

Siete tendencias tecnológicas que están cambiando la informática

IT Madrid ha identificado las principales tendencias tecnológicas que están modificando la informática tal y como la entendíamos hasta ahora. Tendencias clave que se están imponiendo en los entornos empresariales e impactando a gran velocidad en las organizaciones.

Marcan el desarrollo del sector tecnológico, la forma de trabajar las propias organizaciones y lo hacen rápidamente. Son las siete tendencias tecnológicas que, de acuerdo con [ITMadrid](#), están **"cambiando el rumbo de la informática"**.

Así, José Valentín Álvarez, decano y profesor de ITMadrid, la escuela de negocios especializada en TI, ha sido el encargado de realizar un análisis en el que detecta como principales tendencias tecnológicas hoy en día:

1. **Green IT**, que ha hecho que la industria desarrolle tecnologías más amables con el entorno, que promueven el uso de la energía de manera eficiente, emplean materiales biodegradables o menos contaminantes. Producto de ello, explican desde ITMadrid, ganan terreno las iniciativas de virtualización y optimización de los centros de datos.

“IT Madrid ha identificado las principales tendencias tecnológicas que están modificando la informática tal y como la entendíamos hasta ahora. Tendencias clave que están imponiendo en los entornos empresariales e impactando a gran velocidad en las organizaciones.”

“Gobierno IT: Esta tendencia surge de la necesidad de alinear tecnología y negocio. Históricamente, los tecnólogos no conocen el negocio y los usuarios desconocen las actividades del departamento de sistemas.”

2. **SaaS y Cloud Computing:** Software como servicio, que responde al acrónimo inglés SaaS y que evolucionó de ASP (Application Service Provider), es un modelo de implementación de software en las compañías, en el que la instalación, el mantenimiento, los respaldos y el soporte de las aplicaciones es responsabilidad del proveedor, al que se le paga por uso y que da acceso parametrizado y privado vía Internet a las empresas. Cloud computing es un modelo en el que, ya no sólo el software, sino las capacidades tecnológicas flexibles y escalables se proporcionan a los clientes mediante tecnologías Web, con ventajas que ofrecen valor al negocio como movilidad, reducción de riesgos y costes, procesos de negocio prácticamente estandarizados, etc. Destaca en estas áreas el éxito de Salesforce.com, NetSuite, Intacct, Aplicor o Google Apps.
3. **Gobierno IT:** Esta tendencia surge de la necesidad de alinear tecnología y negocio. Históricamente, los tecnólogos no conocen el negocio y los usuarios desconocen las actividades del departamento de sistemas. Para paliar este déficit en un momento en el que las inversiones en TI son relevantes, se han creado unidades intermedias entre negocio e informática que racionalizan y justifican las inversiones, además de optimizar el uso de los recursos. Con las Oficinas de Proyectos, PMOs en sus siglas inglesas, emergen aplicaciones de Project Management, que ponen en orden y facilitan los proyectos informáticos, un ámbito en el que destacan proveedores como CA, Oracle o Microsoft.
4. **Web 2.0:** Es una evolución en la forma de trabajar en la Web, cuya idea central es el proceso de colaboración y convergencia de muchas personas en un medio, lo que facilita la interrelación entre grupos tanto públicos como privados. Es Tim O'Reilly quien acuña este término, cuyas premisas son el fortalecimiento de las comunidades de usuarios y una gama especial de servicios. A partir de 2004, surgen herramientas y tecnologías o grupos de tecnologías que ayudan a su adopción como AJAX, Java Web, RSS/ATOM, SEM/SEO, blogs, JCC, Mashups, JSON, XML o APIs REST, entre otros.
5. **Tecnología móvil corporativa:** La convergencia digital avanza y se consolidará como un referente tecnológico del siglo XXI. El smartphone, además de telefonía, ofrece prestaciones similares a las de un PC, y se consigue una clara convergencia entre un teléfono móvil, un PC, una PDA y un dispositivo multimedia. Garantizar el acceso al correo corporativo, el ERP, el CRM, la intranet, LMS y otras aplicaciones corporativas será el objetivo de la próxima generación de aplicativos. Es un mercado en el que la competencia es fuerte, y la liberación de los sistemas operativos para smartphones (Java, Windows Mobile, Symbian OS, Android, RIM Blackberry, Linux, Mac o Palm OS) está impulsando.
6. **Gestión del rendimiento:** Es una tecnología que, apoyada en el concepto de Business Intelligence, promueve el uso sistemático y organizado de los datos históricos de una

empresa mediante la gestión de grandes volúmenes de datos y modernas técnicas estadísticas. Al gestionar el rendimiento, se pone en marcha una estrategia de control y seguimiento, a través de indicadores de gestión, de los objetivos y estrategias de la organización, de forma que se garantiza su cumplimiento y el ajuste de cualquier desviación de las metas establecidas. Es un concepto que se nutre de tecnologías robustas como gestores de bases de datos, herramientas de elevada capacidad analítica, etc. En esta área, destacan líderes como IBM, Oracle, SAP, Microsoft, Sun, etc.

7. **Gestión de contenidos y/o gestión de activos digitales:** La gestión de activos digitales (Digital Asset Management, DAM) es el proceso de identificar, clasificar, digitalizar, almacenar y recuperar datos e información no estructurada de todo tipo, con el fin de incrementar la productividad de las organizaciones que manejan grandes volúmenes de información: imágenes, vídeos, libros, documentos legales, mapas, etc. DAM ha irrumpido con fuerza gracias a la robustez de los sistemas de gestión de bases de datos, la potencia de las CPUs, la consolidación de XML como estándar y el aumento de las capacidades de almacenamiento. Destacan en este segmento de mercado IBM, EMC, Open Text, Oracle, Microsoft, Interwoven, Vignette, Hyland Software, Xerox o HP, entre otras.

“Aunque aún queda por hacer, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se incorporan poco a poco al tejido empresarial español, según el informe anual del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, elaborado con datos del INE.”

Detectar y anteponerse a las tendencias que están moldeando la nueva generación de tecnología es clave para que las organizaciones puedan conseguir ventajas competitivas resulta especialmente urgente ya que, como explica José Valentín Álvarez, *“el personal de TI debe comprender los cambios que se están produciendo en su entorno para ampliar su visión, **aportar valor añadido a su empresa** y fortalecer el papel de las TI dentro de la compañía”*.

Este análisis y sus conclusiones se han plasmado en el libro en formato electrónico "Las 7 tendencias tecnológicas que están cambiando la informática", que se puede descargar gratuitamente desde el sitio web corporativo de ITMadrid y que servirá de base para el seminario [“Update Tecnológico 2009”](#) que la institución va a realizar por España.

Las TIC, más presentes en las empresas españolas

Aunque aún queda por hacer, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se incorporan poco a poco al tejido empresarial español, según el informe anual del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, elaborado con datos del INE.

Grandes, pequeñas y muy pequeñas. Las empresas españolas utilizan cada vez más las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones según se desprende de **“Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la empresa española 2008”**, el informe que elabora anualmente, con datos del [Instituto Nacional de Estadística \(INE\)](#), el [Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información](#).

Este informe señala, entre otros aspectos, cómo Internet es una herramienta cada vez más habitual entre las empresas. Por ejemplo, el **acceso a la Red desde teléfonos móviles** se ha incrementado en 5 puntos porcentuales en un año, alcanzando al 29,4 por ciento de las empresas.

Esta forma de conexión aún está más extendida entre las empresas medianas y grandes con un 42 y 66 por ciento respectivamente.

En el caso de las microempresas (aquellas que tiene menos de diez empleados) el porcentaje es del 18,2 por ciento, con un incremento de 4 puntos porcentuales respecto a 2007.

Aumenta también en este segmento el **uso de la banda ancha**, que ya utiliza el 92,3 por ciento de las microempresas, dato que supone un incremento de 2 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Otro de los aspectos analizados en la **presencia de las empresas en la Web** y así el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información señala que entre las pymes y grandes empresas se ha incrementado en 6 puntos porcentuales las que disponen de página Web, alcanzando el 57,5 por ciento de las mismas.

Entre las grandes empresas esta cifra alcanza al 89 por ciento; en las medianas, el porcentaje se eleva al 73 por ciento y en el caso de las microempresas, al 21,4 por ciento.

Presentar a la compañía (con un 88 por ciento), ofrecer catálogos de productos o listas de precios (un 57 por ciento) y posibilitar reservas o pedidos online (el 23 por ciento) son las principales funciones que hace posible el tener presencia en la Web para las empresas españolas.

Impulso de la eAdministración

Una de las principales conclusiones del Informe es cómo Internet es una vía para relacionarse con la **Administración Pública** para el 67,1 por ciento de las grandes empresas y las pymes españolas, lo que supone un incremento de 5 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Para las microempresas, el uso de la eAdministración se sitúa en el 40,9 por ciento, 5,5 puntos más que en el informe anterior. Respecto al **comercio electrónico**, vemos cómo es más habitual la acción de compra que la venta. Así, el 21,4 por ciento de las empresas consultadas señala compra por Internet, frente al 11 por ciento que vende.

Los sectores más activos en comercio electrónico son los hoteles y agencias de viajes, donde seis de cada diez realizan ventas a través de Internet y cerca de la mitad de empresas de los sectores de venta y reparación de vehículos (55 por ciento) y de informática y telecomunicaciones (48 por ciento) afirma efectuar compras a través de Internet.

“Este informe señala, entre otros aspectos, cómo Internet es una herramienta cada vez más habitual entre las empresas. Por ejemplo, el acceso a la Red desde teléfonos móviles se ha incrementado en 5 puntos porcentuales en un año, alcanzando al 29,4 por ciento de las empresas.”

Oracle compra Sun

Tras acallar los rumores sobre la adquisición de Sun por parte de IBM, que finalmente no llegó a buen puerto, Oracle nos sorprende a todos comprando la compañía por 7.400 millones de dólares.

Oracle compra Sun

“Tras acallar los rumores sobre la adquisición de Sun por parte de IBM, que finalmente no llegó a buen puerto, Oracle nos sorprende a todos comprando la compañía por 7.400 millones de dólares..”

Oracle ha comprado Sun por 7.400 millones de euros, 9,50 dólares por acción, y pasa a convertirse en un importante jugador dentro del mercado del hardware. Esta es la noticia que saltaba y sorprendía a todos esta mañana en Wall Street. Una vez concluidas las negociaciones de hace escasas semanas junto a IBM, finalmente ha sido Oracle la que en silencio se ha llevado el gato al agua.

A través de un comunicado de prensa se anunciaba la compra, y Oracle destacaba como prioritario para su negocio dos tecnologías muy valiosas de Sun: **Java**, una de las tecnologías más usadas y más conocidas de la industria y **Solaris**, un sistema operativo enfocado a servidores. Para el CEO de Oracle, Larry Ellison: *“La adquisición de Sun transforma la industria TI, combinando lo mejor de la compañía especializada en software junto a los sistemas de misión crítica de Sun”*.

Esta revista es un medio de comunicación de nuestra asociación. Las opiniones en ella expresadas son las de sus autores y no coinciden, necesariamente, con las del Comité Ejecutivo de la Asociación.

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

ENCUENTROS POWER SYSTEM 2009

20 DE MAYO, MADRID - 21 DE MAYO, BARCELONA

Evento organizado por Software Greenhouse, Common Europe España y la colaboración de IBM y News 400.

Esta reunión tiene el objetivo de palpar el ambiente de la comunidad de usuarios frente a la evolución de la línea Power System de IBM, intercambiar opiniones y potenciar el avance de la integración de los distintos sistemas operativo en dichos servidores. Se contará con las presentaciones de Eduardo Lopez Jacob, Director del Canal IBM Power Systems, región Suroeste EMEA, Alan Arnold, Vicepresidente Ejecutivo y CTO (Director de Tecnología) de Vision Solutions.

Toda la información en <http://www.visionsolutions.com/World/EspanolEU/Espana-Road-Info.aspx>

COMMON EUROPE CONGRESS

6 - 9 DE JUNIO, CRACOVIA, POLONIA

Este es un bono de descuento para todos aquellos vayáis al Common Europe Congress 2009. Este año la reunión será Cracovia, Polonia. Toda la información sobre el congreso está en www.comeur.org



SESION DE ALMACENAMIENTO

17 DE JUNIO, MADRID

Evento de medio día en el que se tratará de clarificar conceptos, relacionarlos con el i y una experiencia de usuario. En breve os remitiremos más información sobre este evento.

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

“En nuestra página web www.common.es encontrarás toda la información sobre estas sesiones.

C/ Góiri, 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

VICEPRESIDENTE

SANTIAGO PICAZO

SAYTEL SERVICIOS INFORM

TLF 91 296.13.45

EMAIL: spicazo@common.es

SECRETARIO

ROSARIO RODRÍGUEZ MEGO

IBM ESPAÑA

TLF 91 397.64.73

EMAIL : charormego@common.es

TESORERO

GUILLERMO ANDRADES

CPI SOFTWARE

TLF 91 535.41.35

EMAIL: gab@common.es

VOCALES

DEBORA CLAP

CLAP SOLUCIONES INFORM

TLF 93 487.62.78

EMAIL: debora@common.es

**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.