

¡QUE BUENOS SOMOS!

Hace unos días, Software Greenhouse, en colaboración con Common Europe España, Vision Solutions y la revista ServerNEWS, organizó una jornada Power Systems. Dos días, uno en Madrid y otro en Barcelona, con una asistencia importante, sobre todo si tenemos en cuenta los tiempos que corren.

Dentro de esta jornada, dirigida a usuarios de Power, tanto de IBM i como de AIX, además de las presentaciones oficiales (por llamarlas de algún modo) hubo dos experiencias de usuario.

En la primera, de laboratorios Almirall, Joan Ventura, director de operaciones nos contó cómo tiene organizada su solución de alta disponibilidad así como el porqué de algunas de las decisiones tomadas en su implementación. Algo interesante: Almirall hace dos pruebas anuales de "cambio de rol", y abren una de ellas cada año a otras empresas para que puedan experimentarlo en directo. Gracias Almirall, ojala más empresas tuvieran una actitud tan abierta.

Contenido:

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Que buenos somos | 1 |
| La evolución de los centros de datos como respuesta a los cambios del mercado | 3 |
| Noticias Cortas | 5 |
| Eventos | 17 |

La otra experiencia de usuario vino de la mano de USP Hospitales. A USP le habíamos pedido que nos contara su experiencia usando PHP en su sistema i. La presentación fue a cargo de Santiago Raventós, CIO y socio de USP Hospitales y uno de sus colaboradores, Luís Cervantes. Y no solo nos contaron lo bien que funciona PHP en nuestro querido sistema (con una mejora de rendimiento de hasta un 40% respecto a la solución sobre servidor Windows) sino que nos hizo una demostración de una de las aplicaciones creadas con el lenguaje: el control de camas de hospitales y de sus ocupantes.



Me encanta poder anunciar que esta aplicación acaba de ganar un Innovation Award de IBM y Common Europe en la categoría de aplicaciones web. USP Hospitales se presentó a los premios en su primera edición (2007) y ganó en la categoría de Application Solutions. Esta es la segunda vez que se presentan, y aquí los tenemos, con otro premio. Felicidades USP Hospitales.

Si tenemos en cuenta que el año pasado también tuvimos un ganador español, Grespania, no puedo evitar sentirme muy orgullosa de nuestras empresas. Tres ediciones de los premios y tres ganadores españoles. Perfecto.

Estoy segura que hay en nuestro país muchas otras empresas con soluciones de su negocio con posibilidades de ganar un premio. Así que para terminar esta os quiero animar a todos a que cuando aparezca la próxima convocatoria, a principios de 2010, presentéis vuestras soluciones.

Mostremos a toda Europa que somos un país a tener en cuenta.

“Mostraremos a toda Europa que somos un país a tener en cuenta”

Olga Miralles I Mulleras
Presidenta
Common Europe
Common Europe España

LA EVOLUCION DE LOS CENTROS DE DATOS COMO RESPUESTA A LOS CAMBIOS DEL MERCADO



Nos encontramos ante un entorno de mercado especialmente condicionado por los cambios regulatorios, la necesidad de las empresas de ser más competitivas y el avance de las nuevas tecnologías. Según la última encuesta de IBM a Consejeros Delegados y Alta Dirección, el 43% de los directivos de empresas españolas señala los factores tecnológicos como una de las principales fuerzas que condiciona estos cambios.

Gracias al aumento en la capacidad de procesamiento, la potencia de los grandes superordenadores pronto estará al alcance del público en general. Además, la proliferación de fuentes de datos, dispositivos de identificación por radiofrecuencia (RFID), móviles, comunicaciones unificadas, SOA y tecnologías Web 2.0, abren nuevas oportunidades negocio.

“Gracias al aumento en la capacidad de procesamiento, la potencia de los grandes superordenadores pronto estará al alcance del público en general”

Sin embargo, muchos de los centros de datos actuales están muy distribuidos y un tanto fragmentados. Como consecuencia, su capacidad para cambiar o crecer y adaptarse al crecimiento de la empresa está bastante limitada.

Se hace necesario un nuevo modelo de centro de datos que sea más eficiente, más orientado al servicio y que reaccione más rápidamente a las necesidades del negocio. En IBM lo hemos llamado el centro de datos de la empresa del futuro, un centro de datos que contribuye a reducir y controlar los costes tecnológicos y puede mejorar notablemente la eficiencia operativa.

Nuevo enfoque de los servicios tecnológicos

El centro de datos de la empresa del futuro tiene los siguientes objetivos:

- Reducir costes: el nuevo centro de datos corporativo ayuda a superar los problemas operativos tradicionales para conseguir mejores niveles de eficiencia, flexibilidad y agilidad de respuesta. La virtualización puede disociar los recursos tecnológicos de los servicios de la empresa, teniendo libertad para explotar sistemas y redes que mejoren la eficiencia.
- Facilitar una rápida puesta en marcha de los servicios: la capacidad para ofrecer servicios de calidad es crítica para las empresas de todos los tamaños. La gestión de los servicios es un elemento clave en la forma de enfocar el centro de datos del futuro.





- Alineación con el negocio: una infraestructura tecnológica muy eficiente permite a las empresas responder instantáneamente a nuevas necesidades del negocio.

Por lo tanto, la estrategia para la creación de este nuevo centro de datos corporativo tiene que ser integral e incluir estos elementos clave: recursos muy virtualizados y flexibles, transparencia en la gestión de servicios, mejores prácticas de seguridad y recuperación del negocio, infraestructuras e instalaciones eficientes, ecológicas y optimizadas y una arquitectura de información corporativa.

Ventajas del nuevo centro de datos

La transformación del centro de datos ha demostrado su capacidad para triplicar la utilización de activos, suministrar nuevos recursos en cuestión de minutos o eliminar hasta un 80% de paradas. También permite conseguir un 40% más de eficiencia energética y reducir la ocupación de espacio en hasta un 80% y el tiempo de recuperación de desastres en un 85%.

La transformación del centro de datos de la empresa del futuro es un proceso evolutivo. Por lo tanto, antes de empezar hay que identificar el punto de partida y compaginar las necesidades inmediatas con la visión a largo plazo. El nuevo centro de datos corporativo es uno de los elementos críticos para abordar el cambio que necesitan las compañías con el fin de afrontar el futuro con optimismo.

Mercedes Bofarull

**Directora de la división de Sistemas y Tecnología
IBM España, Portugal, Israel, Grecia y Turquía**

“El nuevo centro de datos corporativo es uno de los elementos críticos para abordar el cambio que necesitan las compañías con el fin de afrontar el futuro con optimismo”



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.

NOTICIAS CORTAS

“IDC revela la reducción de costes no es el valor más apreciado por los clientes, que cada vez se lo piensan menos a la hora de cambiar de proveedor”

Algo está cambiando en el mundo del outsourcing

IDC revela la reducción de costes no es el valor más apreciado por los clientes, que cada vez se lo piensan menos a la hora de cambiar de proveedor. España ha crecido más rápido que Holanda e Italia en esta tendencia, lo cual nos ha valido para ocupar la cuarta posición del ranking europeo, sólo por detrás de países tradicionalmente outsourcers como Reino Unido, Alemania y Francia .

IDC ha celebrado su VIII convocatoria con el **Outsourcing** como tema central, planteado desde el punto de vista estratégico y con la participación de **Accenture, IBM, EDS, Tecnomcom y Stefanini** como patrocinadores.

¿Es el outsourcing una opción válida en tiempos de crisis? Como no podía ser de otra forma, la palabra crisis ha estado muy presente durante toda la jornada y en torno a esta pregunta ha discurrido la exposición de Laura Converso, directora de análisis de IDC para Europa en el ámbito de Servicios. *“Lo cierto es que tuvimos que **recortar nuestras previsiones de crecimiento en el mercado de outsourcing y ahora estimamos que en 2009 aumentará un cuatro por ciento**”,* explica.

Por otra parte, el outsourcing de infraestructuras rebaja poco a poco su representatividad en beneficio de la externalización de redes, aplicaciones, etc. Según IDC, pasará de copar el 50 por ciento al 47 por ciento durante este año, una tendencia que se mantendrá a medio plazo.

En cuanto a nuestro país, Converso sostiene que **España ha crecido más rápido que Holanda e Italia** en esta tendencia, lo cual nos ha valido para ocupar la cuarta posición del ranking europeo, sólo por detrás de países tradicionalmente outsourcers como Reino Unido, Alemania y Francia.

¿Quién dijo miedo?

Con una desaceleración económica tan drástica, IDC se ha preocupado de consultar a las empresas el pasado mes de febrero para conocer qué valor otorgan al outsourcing en su organización. Podría parecer que el ahorro de costes es la única motivación para apostar por la externalización de las TI, y sin embargo es la razón número tres, según la encuesta de la consultora. El **camino para liberar recursos externos** y su valor como estructura para **acceder a nuevas funcionalidades de TI** son, en este orden, los principales valores que los ejecutivos europeos aprecian en el outsourcing.

Tres cuartas partes de los encuestados tiene intención de renegociar sus contratos de outsourcing este año

Asimismo, Laura Converso ha subrayado que la madurez de un mercado se percibe en indicadores diferentes al de un menor crecimiento interanual: **“tres cuartas partes de los encuestados tiene intención de renegociar sus contratos este año y el 40 por ciento de las mismas ha cambiado de proveedor TIC en los últimos 12 meses”**. De estos datos se deduce que el cliente es **cada vez más exigente** y no tiene miedo a cambiar. A esto se suma el interés de empresas por **estrategias multisourcing**, pues el 27 por ciento considera positivamente el uso de componentes offshore en sus contratos.

Otro elemento que revela la madurez de este mercado en España es el de la duración de los contratos, pues se acabaron los tiempos de ‘casarse’ por cinco años con un mismo proveedor.

Presencia en la Web, sí, pero no de cualquier manera

Las web básicas y planas no garantizan el éxito. Por 120 euros se puede contratar una página dinámica y fácil de gestionar con Wordpress.

Diseñar una web puede parecer simple y quizás lo sea en el caso de páginas web básicas, con textos e imágenes estáticos que no se pueden modificar. Internet está plagado de **ofertas de jóvenes universitarios** que se prestan a realizar estas páginas web simples. Sin embargo, cuando lo que se requiere es una **web dinámica, con contenidos e imágenes** que se puedan actualizar de forma simple, mediante algún tipo de gestor, la cuestión se complica.

Afortunadamente hay herramientas como [Wordpress](#) que son capaces de **gestionar blogs y páginas web de forma muy sencilla** y con bases de datos para almacenar la información. El neófito que quiere instalar Wordpress, y sin conocimientos de informática, se encuentra con problemas al intentarlo.

Una empresa española, **Seguridad Informática y Creación Visual**, ofrece en su único plan de hosting el panel de control Fantástico. Mediante éste se puede instalar Wordpress en cuestión de minutos. Es más, ellos mismos han colocado un vídeo donde se [explica cómo instalar Wordpress](#), paso a paso.

La siguiente fase es personalizar Wordpress con algún tipo de plantilla. Pero de nuevo Seguridad Informática y Creación Visual ha colgado en su oferta un recurso para disponer de más de 300 plantillas gratuitas. Y, como colofón final, esta empresa regala un manual en PDF que muestra cómo se gestionan los contenidos y las imágenes en Wordpress, para cualquier interesado o empresa pueda hacerlo.

”Las web básicas y planas no garantizan el éxito. Por 120 euros se puede contratar una página dinámica y fácil de gestionar con Wordpress”

Seguridad Informática y Creación Visual ofrece su único plan de alojamiento con **1 GB de disco duro**, transferencia de datos ilimitada y la mencionada instalación de Wordpress, por **sólo 120 euros**.

Diez maneras de ahorrar en sus costes de TI

Osiatis ha identificado diez áreas principales en las que todo tipo de empresa puede llevar a cabo acciones que le permitan cumplir con sus objetivos de negocio con presupuestos ajustados a la compleja situación económica actual.

Osiatis señala cómo reducir los costes de TI empresariales“Los tiempos de bonanza en los que las inversión no tenían límite han pasado. Ahora prima ahorrar y reducir gastos. Por ello, es esencial buscar el equilibrio entre proporcionar unos servicios de calidad a la vez que se reducen los costes asociados. Desde Osiatis, estamos convencidos de que es posible buscar este punto medio y ayudar a nuestros clientes a alcanzarlo mediante la puesta en marcha de una serie de medidas que combinan diversos aspectos tecnológicos organizativos”.

Con estas palabras de Pablo Benito, director regional de Osiatis, la compañía presenta un útil decálogo de diez ‘buenas prácticas’ con las que ayudar a las compañías a reducir sus costes de Tecnologías de la Información.

Mutualización de servicios, a través de los Centros de Atención de Usuarios (CAU). Aquellas empresas que mantienen los CAU internos se encuentran a menudo con costes fijos de estructura muy elevados, complejidad en la gestión de turnos o bajas tasas de resolución de incidencias en primer nivel que aportan poco valor añadido y complican la rentabilidad de los mismos. La propuesta de Osiatis, a través de un CAU mutualizado, permite transformar las inversiones en costes predecibles y estables, con una cobertura completa 24 x7 y permitiendo a la compañía proporcionar un servicio de calidad sin ningún tipo de interrupción.

Mantenimiento de las infraestructuras de TI y mantenimiento aplicativo. Operar como único punto de contacto multifabricante resulta, de acuerdo con la compañía una opción más económica que la tradicional de confiar en el fabricante esta labor. Además, para Osiatis esta fórmula ofrece una mayor flexibilidad contractual, exigentes acuerdos sobre niveles de servicio (SLA) y un total compromiso mediante modelos basados en penalizaciones.

En el caso de las aplicaciones, el envejecimiento de aquellas desarrolladas a medida y la pérdida de conocimiento funcional complica a menudo su mantenimiento, así como la evolución y soporte de las mismas lo que supone un consumo importante de recursos.

Monitorización remota y Software como Servicio (SaaS). También en este caso, la tradicional modalidad ‘in situ’ supone costes elevados e importantes carencias en la explotación de la herramienta para Osiatis. La modalidad remota, en la que la compañía contrata un servicio

“Osiatis ha identificado diez áreas principales en la que todo tipo de empresa puede llevar a cabo acciones que le permitan cumplir con sus objetivos de negocio con presupuestos ajustados a la compleja situación económica actual”

sin necesidad de comprar la herramienta, se presenta como una opción más flexible y adaptable, en la que es el proveedor quien asume riesgos y recursos, y permite al cliente dedicarse a lo estratégico del negocio.

Software asequible, o lo que es lo mismo: "80 por ciento de funcionalidades con el 20 por ciento del coste". Según advierte Osiaties, la realidad es que habitualmente no se utiliza más que un 20-30 por ciento de las funcionalidades del software de gestión TI y se descuida su mantenimiento, lo que lleva a infrautilización y estancamiento. Frente a esta situación existen soluciones software sencillas y fácil de instalar que permiten ahorros tanto en la adquisición de licencias como en servicios profesionales o mantenimiento.

Externalización: Permite reducir los costes, evita malos hábitos de solicitudes no estructuradas y moviliza los equipos en proyectos que acompañen al negocio en su desarrollo. Este tipo de organización puede permitir una reducción de entre el 5 y el 10 por ciento de los costes directos de mantenimiento. La garantía de unos niveles de servicio contractuales, la gestión y medición de la actividad, y la mejora de la capacidad de mantenimiento contribuyen a la reducción de los costes indirectos.

Gestión de identidades y accesos, un área en la que Osiaties recomienda una solución de gestión de identidades del tipo SSO (Single Sign-On), que proporciona una contraseña única para todos los recursos que requiere cada usuario. La razón es que, según dicha compañía, entre el 40 y el 45 por ciento de las llamadas al CAU se deben al olvido de contraseñas o peticiones de acceso, por lo que el uso de soluciones SSO proporcionan ahorros al reducir el número de llamadas a la vez que se mejora el servicio. Otras tareas susceptibles de automatización son la creación de cuentas y permisos de usuario en función de su rol; la gestión, mantenimiento y auditoría de los accesos; así como la eliminación de cuentas "zombi" (de empleados que ya no están en la compañía) o sin utilizar.

ITIL pero a la medida, buscando el mínimo SLA que cubra las necesidades de cada cliente y con el menor coste posible.

Virtualización, tanto en servidores como en puesto de trabajo y aplicaciones. Una tecnología que ofrece una alta flexibilidad de los recursos, acelera el aprovisionamiento reduciendo los costes, mejora el uso de éstos ajustándolos dinámicamente e incrementa la disponibilidad de los servicios sin realizar grandes inversiones.

Green IT, que genera, según Osiaties, un retorno de la inversión inmediato, sencillo y claro. Para ello, se pueden poner en marcha varias acciones: desde la virtualización del puesto del usuario hasta la implantación de soluciones software específicas para la gestión del ahorro de energía.

Políticas corporativas de ahorro de costes, que prioricen las inversiones básicas para el negocio, conociendo cómo se gastan los recursos, y entendiendo la demanda de servicios TI corporativos. Para ello existen en el mercado soluciones que dan respuesta a estos interrogan-

"Políticas corporativas de ahorro de costes, que prioricen las inversiones básicas para el negocio, conociendo cómo se gastan los recursos, y entendiendo la demanda de servicios TI corporativos"

tes: herramientas para la gestión del portfolio, gestión financiera o gestión de la demanda.

Endesa confía la gestión de sus TI a IBM

Una confianza renovada lleva a Endesa a formalizar un nuevo contrato, valorado en 360 millones de euros, por el que deja en manos de IBM la gestión de sus TI en España y Latinoamérica.

Durante los próximos siete años, [IBM](#) será la encargada de **gestionar la tecnología de sistemas de información** que utiliza [Endesa](#) en España y Latinoamérica, un acuerdo que no hace sino renovar la confianza que la eléctrica ya depositara en IBM en 2003.

Con un valor de **360 millones de euros**, la externalización de sus TI con IBM podría suponer a Endesa **un ahorro de costes del 20 por ciento** además de reforzar su compromiso con el medio ambiente, ya que las nuevas tecnologías utilizadas, gracias a IBM, permitirán **disminuir el consumo energético** en Latinoamérica en torno a un 50 por ciento, lo que evitará la emisión de 1.290 toneladas de CO2 a la atmósfera al año.

Capitalizar su escala y presencia global, implantando **un modelo de gestión tecnológica unificado**, que sea común para todos los países y que ofrezca así mejoras en la eficiencia y en los costes es otro de los objetivos de este contrato, una meta que permitirá a Endesa intensificar las inversiones en actividades tecnológicas clave para su negocio.

“Nuestro acuerdo con IBM busca, en esencia y a grandes rasgos, cinco grandes objetivos: la optimización de nuestra infraestructura; la homologación de sistemas; la evolución de nuestros sistemas comerciales; la consolidación de los sistemas corporativos; y la gestión óptima del servidor”, explica Manuel Marín Guzmán, director de Operaciones e Infraestructura Corporativa de Endesa.

Además, el contrato con IBM permitirá a la compañía contar con una infraestructura tecnológica de primer orden, dimensionada y con las últimas innovaciones que le facilitará la convergencia internacional, su **estrategia de expansión a nivel mundial** y su estructura como una organización globalmente integrada.

Incrementar los niveles de servicio referentes a la **seguridad y la continuidad del negocio** con el fin de asegurar que las actividades de la empresa estén siempre en funcionamiento y que no sufran interrupciones en caso de alguna incidencia no prevista es otro de los beneficios que Endesa persigue al dejar en manos de IBM la gestión de sus TI.

En concreto, IBM prestará los siguientes servicios a Endesa:

1. La gestión de la plataforma tecnológica (grandes servidores y sistemas intermedios), incluyendo todas las actividades de diseño, implantación, prueba, operación y soporte, bajo estándares ITIL e ISO 20000.

“Una confianza renovada lleva a Endesa a formalizar un nuevo contrato, valorado en 360 millones de euros, por el que deja en manos de IBM la gestión de sus TI en España y Latinoamérica”

“Como se señala desde IBM, se trata de un modelo flexible ‘on demand’ que permitirá modificar los recursos tecnológicos empleados en cada momento en función de las necesidades puntuales del negocio de la eléctrica”

2. La gestión de los equipos de microinformática que utilizan en su trabajo diario 30.000 usuarios de Endesa.
3. La gestión de los sistemas de control, que realizan directamente las labores de operación de la red de distribución, generación y comercialización de energía.
4. Servicios de continuidad de negocio ante incidencias graves. En caso de que ocurra una incidencia (fallos eléctricos, desastres naturales, incendios, etc.), Endesa podrá reiniciar sus operaciones informáticas en el menor tiempo posible desde diferentes centros alternativos de IBM.
5. Servicio de asistencia técnica al usuario. IBM atenderá, de forma remota o presencial y en diferentes idiomas, las incidencias que pudieran ocurrir en los equipos de hardware y software que utilizan los trabajadores de la eléctrica.

Como se señala desde IBM, se trata de un **modelo flexible ‘on demand’** que permitirá modificar los recursos tecnológicos empleados en cada momento en función de las necesidades puntuales del negocio de la eléctrica.

Entre algunos de los logros ya alcanzados de su relación con la tecnológica, Marín Guzmán explica que han logrado pasar de tener un gran número de Centros de Procesos de Datos por todo el mundo a únicamente siete, en la actualidad. *“La meta es, en 2010, contar con un único CPD global en España, pero operado por IBM desde Argentina”.*

Cómo sacar el máximo rendimiento a la inversión en comunicaciones estratégicas

Aastra ha identificado las cinco claves principales para realizar una inversión eficaz en tecnología de comunicaciones que ayude a ahorrar dinero a las empresas.

Aastra revela en cinco pasos cómo sacar el máximo rendimiento a la inversión en comunicaciones estratégicas que ayude a ahorrar dinero a las empresas mediante la mejora de la productividad del personal, la reducción de costes de comunicación, la disminución de los gastos operacionales generales y, a través del uso de estándares abiertos, garantizar que los sistemas de comunicación no queden bloqueados por tecnologías patentadas.

Las Comunicaciones Unificadas

Impulsar la movilidad: La convergencia fijo-móvil (FMC) une lo que hasta hoy eran los dos mundos separados de las comunicaciones móviles y de empresa para aumentar la eficiencia y reducir los costes.

Facilitar el trabajo flexible: Si se está equipado con la tecnología correcta y ésta está fácilmente disponible, la mayoría de las tareas basadas en el conocimiento podrían realizarse igual de bien, si no mejor, desde casa. Al plantearse las opciones de trabajo flexible, las empresas deben tener en cuenta la VoIP como parte de la ecuación, para evitar los costes recurrentes asociados con los teléfonos móviles. Los

trabajadores remotos (o agentes de los Contact Centers) pueden llegar a ser accesibles en el mismo número y disponer de las mismas condiciones que en la oficina.

Hacer uso de los estándares abiertos: SIP (Session Initiation Protocol) es el estándar principal que cualquier decision maker de TI debe considerar cuando tiene la intención de adquirir un sistema de comunicaciones de voz. Los equipos basados en SIP están diseñados para su fácil integración en las tecnologías del futuro, dando a las empresas la tranquilidad de que pueden seguir evolucionando y mejorando sin estar atadas y limitadas por una solución propietaria. También vale la pena considerar que los terminales SIP pueden representar un tercio de los costes de desarrollo. Por lo tanto, proteja su inversión con los teléfonos SIP.

Cancelar viajes de negocios que no son esenciales: Las empresas deberían buscar activamente soluciones alternativas de fácil uso y presencia virtual de alta calidad como el ViPr de Aastra. La videoconferencia no sólo es rentable, sino también protege el medio ambiente. Una solución de colaboración de alta calidad que videoconferencia se puede autofinanciar si se sustituye unos pocos viajes de negocios transatlánticos.

Apostar por las comunicaciones unificadas: Cuando se busca mejorar la eficiencia de las soluciones de comunicación, las empresas también deben considerar: Las herramientas de gestión de presencia para indicar si un compañero ya ha iniciado una llamada o una reunión, y de este modo ayudar a gestionar las llamadas de forma más eficiente; el software para compartir documentos a fin de permitir diálogos más constructivos con compañeros o clientes, incluso a distancia; los softphones instalados en portátiles para reducir los costes recurrentes de las llamadas de teléfono móvil mientras viajan o trabajan a distancia; y las comunicaciones móviles que usan redes WiFi.

Nuevos productos y servicios de IBM para hacer las infraestructuras más dinámicas

La compañía amplía su oferta con nuevas soluciones de financiación, servicios tecnológicos, software, servidores y herramientas de almacenamiento .

Según IDC, el negocio de tecnología y servicios dirigidos a gestionar la convergencia entre infraestructuras tecnológicas y físicas alcanzará los 122.000 millones de dólares en 2012. Se trata de un mercado fuerte para [IBM](#), que ha presentado novedades que permiten a las empresas reducir sus costes, contar con herramientas más eficientes y responsables con el medio ambiente, mejorar su retorno de inversión y adaptarse a las cambiantes condiciones del mercado más rápidamente.

Nuevas soluciones para ayudar a los clientes a diseñar infraestructuras más flexibles

- **IT Optimization Business Value Roadmap:** Es un servicio de consultoría que reevalúa prioridades en el actual entorno económico y

“La compañía amplía su oferta con nuevas soluciones de financiación, servicios tecnológicos, software, servidores y herramientas de almacenamiento”

asigna recursos a cada proyecto. Permite ahorrar entre un 20 y un 40% en costes

- **IBM Service Management Center for Cloud Computing:** Se trata de un servicio que permite gestionar entornos cloud e incluye IBM Tivoli Identity and Access Assurance, IBM Tivoli Data and Application Security e IBM Tivoli Security Management for z/OS
- **IBM Tivoli Foundations Application Manager e IBM Tivoli Foundations Service Manager** son dos aplicaciones para System x con funcionalidades de visibilidad, control y automatización de procesos empresariales, diseñadas para clientes de mediana empresa que quieren reducir costes, gestionar riesgos y mejorar su calidad de servicio

Responsabilidad con el medio ambiente y reducción de costes

- **IBM PowerVM Active Memory Sharing**, un nuevo software de virtualización que permite que la información fluya entre servidores virtuales para aumentar la flexibilidad en el uso de la memoria
- **Servidores IBM Power 520 y 550 Express** que cuentan con el procesador POWER6+, a 4,7GHz y 5,0GHz respectivamente, permiten ahorrar hasta un 91 por ciento en consumo de energía
- **Servidores BladeCenter JS23 y JS43**, optimizados para aplicaciones de 64 bits sobre sistema operativo i, AIX o Linux
- **Servidores IBM System x3400 M2 y x3500 M2**, con tecnología x86, construida sobre la cuarta generación de la arquitectura X de IBM, que permiten una mejor eficiencia energética gracias a los nuevos diseños térmicos, reguladores de tensión y mayor integración en placa para simplificar la distribución del consumo eléctrico y reducir las pérdidas energéticas
- **Energy Management Adoption Model** informa a los clientes sobre los pasos concretos que tienen que seguir para mejorar la eficiencia energética de su infraestructura tanto la tecnológica, como las instalaciones de la empresa y otros activos de negocio

Gestión de grandes cantidades de datos

- **ACI Proactive Risk Manager (PRM) for System z** es un nuevo software de inteligencia de negocio y de gestión de riesgos que maneja estimaciones de fraude a gran escala en transacciones de tarjetas de crédito, cheques y tarjetas de débito
 - **IBM Cognos 8 Business Intelligence** para Linux en System z incluye mejoras para proporcionar un acceso rápido a la información de negocio desde cualquier lugar a través de dispositivos de mano como las BlackBerries
 - Nueva versión de **IBM System Storage DS5000** que incluye tecnología de auto-cifrado para medianas empresas
- Tivoli Storage Productivity Center** incluye en su nueva versión una tecnología de análisis del rendimiento y funciones de personalización que permiten a los administradores gestionar entornos de almacenamiento a gran escala e identificar zonas para aumentar los niveles de servicio y mejorar la eficiencia.

Acudir a la tecnología para ahorrar costes en el call center

El sector de los Call Center no es ajeno a la crisis y cada vez son más las empresas que recurren a soluciones de comunicaciones unificadas para conseguir ahorrar costes, ya sean directos (de mantenimiento) o indirectos (mejora de la efectividad en las llamadas de recobros).

“El sector de los Call Center no es ajeno a la crisis y cada vez son más las empresas que recurren a soluciones de comunicaciones unificadas para conseguir ahorrar costes, ya sean directos (de mantenimiento) o indirectos (mejora de la efectividad en las llamadas de recobros)”

Con el énfasis actual puesto en el **ahorro de costes**, combinado con asegurarse la retención del cliente, los compradores de contact center están buscando cada vez más soluciones de **comunicaciones unificadas** y un paquete de productos para el centro de contacto que cuente con una atención al cliente ejemplar. Las empresas deberían buscar productos y servicios innovadores que puedan ayudarles a racionalizar sus procesos empresariales y mejorar sus resultados.

Los beneficios de implementar comunicaciones unificadas en el centro de contacto son significativos: Aspect ha calculado que los clientes que han implementado un software de comunicaciones unificadas pueden obtener grandes resultados, como un aumento del **15 por ciento en la eficacia de los recobros** y una reducción del 10 por ciento en costes de plantilla, y de hasta un 20 por ciento en costes de mantenimiento anual.

Los centros de contacto deberían realizar inversiones en herramientas de optimización del desempeño que les ayuden a resolver problemas desde la perspectiva de asignación y eficiencia. Estas herramientas maximizan el contacto exitoso con los clientes en el ámbito de los recobros, el telemarketing, incluyendo las campañas *out-bound* proactivas y servicio al cliente. Esta tecnología permite a la administración del centro de contacto concentrarse en lo que hace mejor: administrar y preparar a su gente para asegurar que los objetivos se cumplan e incluso se superen.

Office Communications Server 2007 para todos los servicios de voz, buzón de de voz, audio conferencia, conferencia Web, mensajería instantánea y presencia ha supuesto un ahorro de 75.000 euros al mes en teleconferencias en nuestras oficinas

Como ya he mencionado, aumentar la efectividad en los recobros es una manera de ahorrar costes. Habría que tener en cuenta dos pasos para **evaluar si la empresa está aprovechando al máximo los recursos tecnológicos** para cobrar deudas de la forma más efectiva, al mismo tiempo que optimiza sus recursos.

El **primer paso** sería examinar si se está haciendo todo lo que se puede hacer; para ello habría que revisar los procesos empresariales y estudiar cómo se puede hacer un mejor uso de las personas y la tecnología en el centro de contacto. Los agentes a menudo se encuentran con contradicciones, procesos defectuosos y pérdidas que pueden ser sencillamente eliminadas. Seguramente la empresa des-

abrará en este primer paso que existen **procesos de trabajo intensivos que pueden ser automatizados**.

El **segundo paso** que se debe tener en cuenta sería examinar las oportunidades de inversión que generarán rendimientos a corto y medio plazo. Algunas organizaciones están preparadas para incrementar sus planes de inversión a largo plazo en este momento, mejorando la rentabilidad a corto y medio plazo; al fin de al cabo se trata de **so-brevivir y prosperar** en el actual clima de crisis crediticia.

Como ejemplo de ahorro de costes podemos señalar la implantación que hemos realizado en nuestras propias oficinas de **Aspect del Office Communications Server 2007** para todos los servicios de voz, buzón de voz, audio conferencia, conferencia Web, mensajería instantánea y presencia. Esta implementación **ha supuesto un ahorro de 75.000 euros al mes** en teleconferencias en tan sólo el primer año. Los costes locales y de larga distancia también han disminuido significativamente como resultado del uso de SIP y dará como resultado el ahorro adicional de cientos de miles de euros a medida que se completa la implementación. Con este tipo de ahorros, **el ROI es extremadamente agresivo**. En definitiva, se trata de optimizar al máximo la productividad del call center y en toda la empresa, recurriendo a las herramientas tecnológicas más adecuadas.

“El CNCCS estará a disposición de entidades gubernamentales o privadas con el fin de hacer más segura Internet y las redes de Información”

Nace el Consejo Nacional Consultor sobre Cyber-Seguridad

El CNCCS estará a disposición de entidades gubernamentales o privadas con el fin de hacer más segura Internet y las redes de Información.

Hoy se ha presentado públicamente el **Consejo Nacional Consultor sobre Cyber-Seguridad (CNCCS)**. El Consejo aglutina a algunas de las más importantes firmas del sector español de seguridad informática: [Panda Security](#), [S21sec](#), [Hispacec Sistemas](#) y [Secuware](#).

En una situación con un crecimiento sostenido y exponencial de la ciber-delincuencia movido por intereses económicos y políticos, **el sector ha decidido aunar sus fuerzas** y ponerse a disposición de entidades gubernamentales o privadas para asesorarlas en materias relacionadas con la Cyber-Seguridad. Su misión es hacer más segura Internet y las redes de Información, así como potenciar la innovación y el crecimiento económico de nuestro país.

Preocupados por el avance de las mafias de Internet, se están impulsando diferentes medidas a nivel internacional para combatir sus efectos. En la UE, por ejemplo, se creó la **Agencia Europea de Seguridad (ENISA)** y en Estados Unidos, el Plan para el diagnóstico de la Seguridad en el ciberespacio. En España, sin embargo, no existían iniciativas parecidas, aunque sí una potente industria de seguridad reconocida a nivel internacional.

La actividad del Consejo Nacional Consultor sobre Cyber-Seguridad **no se circunscribe a un mero órgano consultor**, sino que tiene

previsto poner en marcha diferentes iniciativas que ayuden desde la protección de identidad de los consumidores hasta la de la información corporativa.

El Consejo está formado por los consejeros delegados de cada compañía apoyados por diferentes ejecutivos (Juan Santana, de Panda Security; Xabier Mitxelena, de S21sec; Bernardo Quintero, de Hispasec, y Carlos Jiménez, de Secuware) como miembros fundadores. Además, tiene previsto recabar el apoyo de organizaciones públicas y privadas externas al Consejo, como organizaciones gubernamentales centradas en promover la Sociedad de la Información, organizaciones de usuarios, empresas de telecomunicaciones e ISPs, agencias de protección de datos, fuerzas de seguridad, etc., que serán invitados a participar activamente en las iniciativas que se desarrollen.

Cómo sacar el máximo rendimiento a la inversión en comunicaciones estratégicas

Aastra ha identificado las cinco claves principales para realizar una inversión eficaz en tecnología de comunicaciones que ayude a ahorrar dinero a las empresas.

Aastra revela en cinco pasos cómo sacar el máximo rendimiento a la inversión en comunicaciones estratégicas que ayude a ahorrar dinero a las empresas mediante la mejora de la productividad del personal, la reducción de costes de comunicación, la disminución de los gastos operacionales generales y, a través del uso de estándares abiertos, garantizar que los sistemas de comunicación no queden bloqueados por tecnologías patentadas.

Las Comunicaciones Unificadas

Impulsar la movilidad: La convergencia fijo-móvil (FMC) une lo que hasta hoy eran los dos mundos separados de las comunicaciones móviles y de empresa para aumentar la eficiencia y reducir los costes.

Facilitar el trabajo flexible: Si se está equipado con la tecnología correcta y ésta está fácilmente disponible, la mayoría de las tareas basadas en el conocimiento podrían realizarse igual de bien, si no mejor, desde casa. Al plantearse las opciones de trabajo flexible, las empresas deben tener en cuenta la VoIP como parte de la ecuación, para evitar los costes recurrentes asociados con los teléfonos móviles. Los trabajadores remotos (o agentes de los Contact Centers) pueden llegar a ser accesibles en el mismo número y disponer de las mismas condiciones que en la oficina.

Hacer uso de los estándares abiertos: SIP (Session Initiation Protocol) es el estándar principal que cualquier decision maker de TI debe considerar cuando tiene la intención de adquirir un sistema de comunicaciones de voz. Los equipos basados en SIP están diseñados para su fácil integración en las tecnologías del futuro, dando a las empresas la tranquilidad de que pueden seguir evolucionando y mejorando sin estar atadas y limitadas por una solución propietaria. También vale la pena considerar que los terminales SIP pueden representar un tercio de los costes de desarrollo. Por lo tanto, proteja su inversión con los teléfonos SIP.

“Aastra ha identificado las cinco claves principales para realizar una inversión eficaz en tecnología de comunicaciones que ayude a ahorrar dinero a las empresas.”

Cancelar viajes de negocios que no son esenciales: Las empresas deberían buscar activamente soluciones alternativas de fácil uso y presencia virtual de alta calidad como el ViPr de Aastra. La videoconferencia no sólo es rentable, sino también protege el medio ambiente. Una solución de colaboración de alta calidad que videoconferencia se puede autofinanciar si se sustituye unos pocos viajes de negocios transatlánticos.

Apostar por las comunicaciones unificadas: Cuando se busca mejorar la eficiencia de las soluciones de comunicación, las empresas también deben considerar: Las herramientas de gestión de presencia para indicar si un compañero ya ha iniciado una llamada o una reunión, y de este modo ayudar a gestionar las llamadas de forma más eficiente; el software para compartir documentos a fin de permitir diálogos más constructivos con compañeros o clientes, incluso a distancia; los softphones instalados en portátiles para reducir los costes recurrentes de las llamadas de teléfono móvil mientras viajan o trabajan a distancia; y las comunicaciones móviles que usan redes WiFi.

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

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



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

SESION DE ALMACENAMIENTO

17 DE JUNIO, MADRID

En este evento se tratarán estos temas:

Conceptos básicos de almacenamiento externo

Conceptos básicos de VIOS

Solución de replicación de datos utilizando cabinas de Disco Low Cost*

Demo de Solución

- (*)Esta solución pretende cubrir necesidades de Contingencia para entornos multiplataforma (AIX, Windows, Power p, Power i) de una manera sencilla y costes totalmente asumibles para PY-MES.

Evento gratuito

En nuestra página web www.common.es encontrarás más 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.